

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN

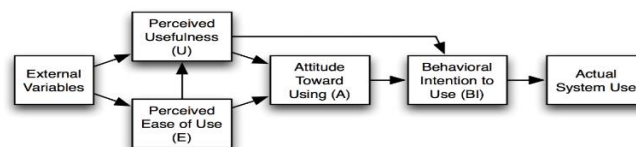
2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori adaptasi dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang sebelumnya telah diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980 dan diusulkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM menjelaskan yaitu suatu hubungan sebab-akibat antara suatu kepercayaan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya), perilaku, kegunaan dan pengguna suatu sistem informasi. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi (Widyastuti, 2020). Teori TAM menggunakan TRA yang digunakan sebagai dasar untuk mengetahui hubungan antara persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap minat pengguna TI. TAM adalah sebuah teori yang menjelaskan persepsi pengguna teknologi dimana akan mempunyai pengaruh terhadap minat menggunakan TI.

Model TAM memiliki tingkat penerimaan penggunaan TI yang ditentukan oleh lima konstruk yaitu, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*) (Purwadi, 2020).

Adapun model TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989), sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model TAM
Sumber: Davis, 1989

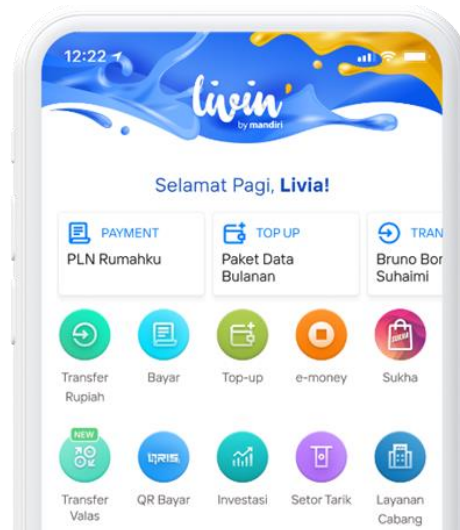
Berdasarkan Gambar 2.1 di atas menunjukkan hubungan antar konstruk dalam model TAM, dimana konstruk *external variable* (variabel dari luar) dinilai akan mempunyai pengaruh langsung terhadap konstruk persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan. Konstruk persepsi kemudahan dipengaruhi oleh variabel dari luar terkait dengan karakteristik suatu sistem yang dapat meningkatkan minat pengguna TI. Pada dasarnya konstruk persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan sama-sama memiliki pengaruh terhadap konstruk sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*). Konstruk persepsi kemanfaatan akan berpengaruh terhadap konstruk perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*). Selain itu, perilaku untuk tetap menggunakan juga akan dipengaruhi oleh konstruk sikap dalam menggunakan dan sekaligus akan mempengaruhi konstruk kondisi nyata penggunaan sistem (*actual System use*).

Berdasarkan konstruk-konstruk di atas terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi sistem teknologi yaitu faktor pertama adalah kemudahan (*ease of use*) sedangkan faktor kedua adalah kemanfaatan (*usefulness*) dalam penggunaan teknologi. Pada penelitian ini, variabel yang digunakan yaitu kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan dalam menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri*.

2.1.2 *Livin' by Mandiri*

Livin' by Mandiri merupakan layanan berbentuk *mobile banking* yang diluncurkan oleh Bank Mandiri. *Mobile banking* adalah transaksi perbankan melalui media *smartphone* baik dalam bentuk aplikasi *m-Banking* atau aplikasi bawaan operator seluler (OJK, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id>, 2023). *Livin' by Mandiri* hanya dapat diakses melalui aplikasi yang telah disediakan oleh Bank Mandiri yang dimana memberikan kemudahan bagi para nasabah untuk bertransaksi secara aman, mudah, serta cepat melalui digital dan layar *smartphone*. *Livin' by Mandiri* juga sebuah aplikasi yang membantu nasabah dalam

mengelola keuangan dengan mudah (Pradana, 2023). Berikut tampilan beranda dari *Livin' by Mandiri*, sebagai berikut:



Gambar 2.2 Halaman Utama Aplikasi *Livin' by Mandiri*

Sumber: www.bankmandiri.co.id, 2023

Livin' by Mandiri sudah terintegrasi dengan ekosistem digital yang dimana sebagai sebuah solusi dalam perbankan dengan menghadirkan berbagai fitur dalam satu aplikasi, sehingga dalam penggunaan transaksi digital lebih fleksibel dan praktis. Salah satu fitur yang sangat inovatif, yaitu QRIS yang dihubungkan ke Aplikasi *Livin' by Mandiri* sebagai alat pembayaran digital dengan cara *scan QR code* pada *Merchant* yang menyediakan barcode secara statis maupun dinamis. Nasabah tidak perlu lagi berganti-ganti aplikasi dalam bertransaksi. Selain dapat melakukan transaksi juga bisa membuka rekening online tanpa harus pergi ke kantor cabang.

Adapun kelebihan aplikasi *Livin' by Mandiri* yang dapat digunakan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan hanya dengan satu aplikasi saja, sebagai berikut: (Baihaqi, 2023, <https://flip.id/blog/aplikasi-livin-by-mandiri>)

1). Cakupan integrasi lebih luas

Livin' by Mandiri sudah bekerja sama dengan *e-wallet* lain seperti OVO, Gopay, Dana, dan Linkaja serta bisa digunakan untuk membayar berbagai jenis tagihan seperti listrik, air, Wi-Fi, *e-commerce*.

2). Penarikan tunai tanpa kartu

Caranya melalui beranda lalu pilih *fitur* Tarik Tunai, dengan *fitur* ini, pengguna hanya memasukkan kode verifikasi dan nomor HP ke mesin ATM terdekat untuk menarik uang.

- 3). Akses lebih mudah
Livin' by Mandiri pengguna bisa mengaktifkan *biometric login* untuk masuk ke aplikasi, caranya dengan menggunakan *face id* atau sidik jari tanpa harus memasukkan *username* dan *password* sehingga tidak memakan waktu dan keamanan juga terjamin dikarenakan hanya pemilik aplikasi yang bisa masuk ke aplikasi. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan opsi "*Quick Pick*", dimana pengguna bisa memilih beberapa transaksi yang sering digunakan untuk memunculkan "jalan pintas" bagian beranda aplikasi, sehingga pengguna bisa lebih mudah bertransaksi.
- 4). Dapat mengajukan kartu kredit
 Pengajuan kartu kredit dapat dilakukan melalui aplikasi *Livin' by Mandiri* sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke Bank untuk pengajuan kartu kredit. Caranya pengguna bisa mengakses menu pengajuan kartu kredit di aplikasi, lalu menyiapkan dokumen yang dibutuhkan, dan mengikuti instruksi yang diberikan. Setelah proses pengajuan kartu kredit selesai dan diterima, maka kartu kredit fisik akan langsung dikirim ke alamat nasabah.
- 5). Dapat digunakan di luar negeri
Livin' by Mandiri selalu melakukan *upgrade* layanan yang lebih luas, salah satunya adanya perluasan jangkauan yaitu Bank Mandiri resmi dapat digunakan pada 118 negara (Malaysia, Singapura, Australia, Arab Saudi, Jepang, Korea Selatan, Amerika Serikat, dan lain-lain).

Cara mendaftar *Livin' by Mandiri* dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut: (Bank Mandiri, 2023, www.bankmandiri.co.id)

1. *Download* aplikasi ***Livin' by Mandiri***.
2. Pada halaman beranda, pilih opsi "Punya Kartu Debit/Kredit Mandiri".
3. Sistem akan menampilkan Syarat & Ketentuan.
4. Masukkan data kartu debit/kredit.
5. Masukkan nomor HP, pastikan nomor HP sesuai dengan nomor yang digunakan untuk membuka rekening.
6. Ketikkan kode OTP pada halaman "Masukkan OTP" untuk kebutuhan verifikasi data yang akan dikirim melalui nomor HP..
7. Membuat *password* dan PIN untuk transaksi.
8. Selamat, proses registrasi selesai dan bisa langsung menggunakan aplikasi ***Livin' by Mandiri***.

Pendaftaran aplikasi *Livin' by Mandiri* tidak hanya bisa dilakukan secara *online* tetapi juga bisa dilakukan di seluruh kantor

cabang dengan dipandu oleh *customer service* di Bank Mandiri terdekat.

2.1.3 QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*)

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan standarisasi pembayaran menggunakan metode *QR code* dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan *QR code* menjadi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. QRIS bukanlah aplikasi baru, melainkan sebuah standar nasional *QR code* yang diwajibkan bagi seluruh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang menggunakan *QR code*. Sebelum terstandarisasi dengan QRIS, aplikasi pembayaran hanya dapat melakukan pembayaran pada *merchant* yang memiliki akun dari PJSP yang sama dikarenakan *QR code* yang digunakan tidak terstandarisasi. Saat ini, dengan adanya standar QRIS, seluruh aplikasi pembayaran dari PJSP apapun dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan *QR code* di seluruh *merchant* meskipun PJSP yang digunakan berbeda. Standar penggunaan QRIS bertujuan agar pembayaran digital jadi lebih mudah saat digunakan oleh masyarakat (Bank Indonesia, 2023, www.bi.go.id).

Adapun manfaat menggunakan pembayaran melalui QRIS pada *merchant* seperti adanya kemudahan pembayaran yaitu cukup menggunakan satu *QR code* dapat menerima semua transaksi pembayaran dari berbagai aplikasi, transaksi tercatat otomatis dan dapat direkap riwayat transaksinya, dan adanya penurunan risiko rugi karena salah dalam memberikan uang kembalian atau menerima pembayaran dengan uang palsu. Sedangkan manfaat penggunaan melalui QRIS pada pelanggan /nasabah yaitu menjadi lebih fleksibel dalam memilih aplikasi pembayaran dengan *QR code* ketika melakukan transaksi dan proses transaksi menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat memangkas waktu antrian (Bank Mandiri, 2023, www.bankmandiri.co.id).

Berdasarkan mekanisme penggunaan, terdapat dua metode dalam penggunaan QRIS, yaitu: (Bank Mandiri, 2023, www.bankmandiri.co.id)

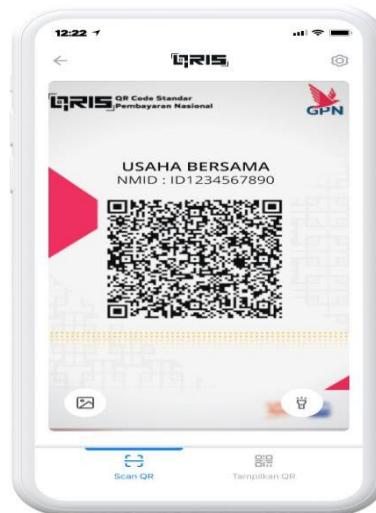
a. Merchant Presented Mode (MPM)

Metode pembayaran melalui QRIS telah disediakan dan ditampilkan oleh pihak *Merchant* untuk kemudian kode QR dipindai (*scan*) oleh pengguna. Adapun caranya sebagai berikut:

1. Buka aplikasi aplikasi *Livin' by Mandiri*, lalu lakukan login
2. Setelah login, tekan ikon 'QR Bayar' yang tertera di halaman utama aplikasi
3. Arahkan kamera belakang ke kode QRIS yang tersedia di *Merchant*
4. Pastikan nama yang muncul di aplikasi sesuai dengan nama *Merchant* yang dituju
5. Selanjutnya masukkan jumlah pembayaran sesuai total tagihan
6. Konfirmasi transaksi, kemudian klik 'Lanjut Bayar'
7. Masukkan PIN *Livin' by Mandiri*
8. Selesai, akan menerima notifikasi 'Pembayaran Berhasil'

Ada 2 (dua) metode MPM yang terdiri dari:

1). QRIS Statis



Gambar 2.3 QRIS Statis

Sumber: <https://bankmandiri.co.id>, 2023

Metode pembayaran QRIS via stiker cetak yang murah, mudah, dan cepat. Ciri-ciri QRIS statis, sebagai berikut:

- a. QR code ditampilkan melalui stiker/hasil cetak lain
- b. QR code yang sama digunakan untuk setiap transaksi pembayaran
- c. QR code belum mengandung nominal pembayaran yang harus dibayar, sehingga memerlukan input jumlah nominal pembayaran dari pengguna

2). QRIS Dinamis melalui mesin EDC



Gambar 2.4 QRIS Dinamis

Sumber: <https://bankmandiri.co.id>, 2023

Metode pembayaran QRIS via mesin EDC milik Merchant. Ciri-ciri QRIS dinamis, sebagai berikut:

- a. QR code ditampilkan melalui struk yang dicetak mesin EDC/ ditampilkan pada layar monitor
 - b. QR code yang berbeda dicetak untuk setiap transaksi pembayaran
 - c. QR code telah mengandung nominal pembayaran yang akan dibayar, sehingga pengguna tidak perlu melakukan input jumlah nominal pembayaran
- b. Customer Presented Mode (CPM)**

Metode ini pengguna yang akan menunjukkan kode QRIS yang dikeluarkan oleh aplikasi penyedia pembayaran QR code masing-masing. Kode QRIS milik pengguna selanjutnya dipindai (*scan*) pada alat *scanner* yang ditempatkan di kasir untuk menerima transaksi pembayaran.



Gambar 2.5 Tampilan QR Code

Sumber: <https://bankmandiri.co.id>, 2023

Berikut proses transaksi menggunakan CPM, yaitu:

1. Buka *Livin' by Mandiri*, lalu lakukan login
2. Pada halaman utama pilih 'QR Bayar'
3. Klik menu 'Tampilkan QR'
4. Kemudian masukkan PIN *Livin' by Mandiri*
5. Arahkan QR ke alat pemindai di kasir untuk melanjutkan pembayaran
6. Selesai, pembayaran berhasil

2.1.4 Kemudahan

Kemudahan sebagai keyakinan individu dimana jika mereka menggunakan teknologi khusus, maka akan bebas dari upaya (Mathieson dalam Harlan, 2014:39). Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya (Jogiyanto, 2007:129). Sedangkan kemudahan menunjukkan intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem mudah digunakan (Goodwin & Silver dari Sakti dkk., 2013:3).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan merupakan sejauh mana seseorang percaya yang tidak sulit untuk menggunakan sistem, dipahami dan tidak membutuhkan banyak usaha untuk menggunakannya. Kemudahan dapat diketahui dengan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika nasabah yakin dengan teknologi yang ada dan mudah untuk digunakan maka nasabah akan menggunakannya, sebaliknya jika dirasa sulit dipahami dan tidak percaya akan teknologi yang ada maka nasabah tidak akan menggunakannya.

Berikut 3 (tiga) indikator kemudahan penggunaan menurut Jimenez dkk. (2016), antara lain:

1. Mudah untuk dipelajari
Kondisi dimana kemudahan yang dirasakan bahwa suatu sistem yang baru mudah untuk dipelajari.
2. Mudah untuk didapatkan
Suatu kondisi dimana sistem baru yang akan digunakan mudah untuk diperoleh.
3. Mudah untuk dioperasikan

Kondisi dimana sistem baru yang akan digunakan akan mudah dalam pengoperasiannya.

2.1.5 Kemanfaatan

Kemanfaatan (*usefulness*) menurut Davis dan Adam et.al dalam Anisa Triningsih (2006) adalah sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi orang tersebut. Pemanfaatan dapat dibagi ke dalam dua kategori, yaitu pemanfaatan dengan estimasi satu faktor dan pemanfaatan dengan estimasi dua faktor (kemanfaatan dan efektifitas) (Chin dan Todd dalam Anisa Triningsih, 2006:12).

Berdasarkan definisi diatas dapat dikatakan bahwa manfaat-manfaat yang diperoleh itu tentunya akan menyebabkan perubahan terhadap suatu fungsi tertentu dalam suatu kegiatan.

Berikut indikator kemanfaatan menurut Yang dkk., (2015) dalam penelitian Yogananda dan Dirgantara (2017:4), antara lain:

1. Mempermudah transaksi
Suatu kondisi dimana kegiatan jual beli yang dilakukan lebih mudah dari biasanya.
2. Mempercepat transaksi
Suatu kondisi dimana proses jual beli dapat dilakukan dengan waktu yang lebih cepat dari sebelumnya.
3. Memberikan keuntungan transaksi
Suatu kondisi dimana dengan menggunakan sesuatu yang baru akan memberikan keuntungan yang lebih banyak setelah melakukan jual beli.

2.1.6 Keamanan

Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi internet banking dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah (Mahardika, 2011). Sedangkan keamanan merupakan suatu kemampuan untuk menyimpan informasi atau data nasabah dari tindak penipuan dan pencurian dalam internet *banking* (Ahmad dan Pambudi, 2014)

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa keamanan yaitu suatu kemampuan atau upaya dalam melakukan pengontrolan

untuk mengamankan aset/data informasi yang sifatnya rahasia sehingga data nasabah terhindar dari tindak penipuan bahkan pencurian perbankan online. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan perusahaan terhadap nasabah, maka tingkat keputusan nasabah dalam menggunakan layanan akan meningkat.

Berikut indikator keamanan menurut Radomir dkk. (2014) dan Perkins dkk. (2013), meliputi:

1. Informasi layanan akurat
Responden merasa informasi layanan internet banking sangat akurat.
2. Data pribadi aman
Responden merasa data pribadinya terjaga kerahasiaannya.
3. Keamanan bertransaksi
Responden merasa aman saat melakukan proses transaksi.
4. Kenyamanan bertransaksi
Responden merasa nyaman saat bertransaksi.

2.1.7 Keputusan Nasabah

Keputusan menurut Samarwan dalam Kuncoro dan Adithya (2010) adalah suatu keputusan sebagai pilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Sedangkan menurut Sangadji dan Sopiah (2013:121) menjelaskan bahwa,

Keputusan nasabah merupakan proses perintegrasian yang menggabungkan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih dan memilih salah satu dari keduanya, lalu hasil dari proses perintegrasian adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif.

Keputusan menjadi nasabah timbul dikarenakan adanya dorongan emosional dari dalam diri nasabah maupun pengaruh dari orang lain. Keputusan nasabah dapat diartikan sebagai suatu proses penelusuran masalah, identifikasi, sampai dapat kesimpulan untuk mengambil tindakan dalam memilih langkah terbaik.

Berikut 5 (lima) tahapan dalam proses pengambilan keputusan menurut Kotler dan Keller (2008), yaitu:

1. Pengenalan Masalah
Seorang konsumen akan melakukan pembelian jika telah menyadari masalah atau kebutuhan yang dihadapinya.

2. Pencarian Informasi

Proses pencarian informasi suatu produk akan dimulai dari orang yang terdekat seperti sumber pribadi, meliputi keluarga, teman dan tetangga, sumber komersial, meliputi iklan dan situs web, dan sumber eksperimental, meliputi penggunaan produk.

3. Evaluasi Alternatif

Setiap konsumen akan mempertimbangkan apakah suatu produk yang benar-benar memberikan manfaat dan daya guna yang tinggi atau malah sebaliknya, untuk itu adanya tahap evaluasi alternatif berguna untuk memilih produk-produk yang bermanfaat.

4. Keputusan Pembelian atau Penggunaan

Konsumen mengumpulkan beberapa merek yang dinilai dapat memberikan manfaat kemudian menyeleksi dan memilih satu produk yang akan dibeli. Keputusan pembelian tersebut didasari oleh keyakinan pada suatu produk dibandingkan dengan produk lain.

5. Perilaku Pasca Pembelian

Konsumen akan merasakan kepuasan atau malah ketidakpuasan akan suatu produk yang kemudian akan berdampak pada loyalitas konsumen atau bahkan malah meninggalkan produk tersebut.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun Publikasi	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Research GAP	Sumber
1	Ningsih, Sasmita, dan Sari, 2021	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa	Persepsi Manfaat (X_1), Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_2), Persepsi Risiko (X_3), dan Keputusan Menggunakan Layanan Uang Elektronik Berbasis QRIS (Y)	Hasil dari uji t disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan uang elektronik berbasis QRIS. Berdasarkan uji ANOVA, F-hitung diperoleh sebesar 54.836 lebih besar dari F-tabel (2.76), disimpulkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menggunakan uang elektronik berbasis QRIS pada mahasiswa UPI Y.A.I. Jakarta.	Persamaan: Teknik dalam penelitian menggunakan kuantitatif dan penyebaran kuesioner, variabel bebas yang sama yaitu kemudahan dan manfaat penggunaan, dan variabel terikat keputusan penggunaan QRIS Perbedaan: terdapat pada variabel persepsi risiko terhadap keputusan menggunakan uang elektronik	Ningsih dkk., (2021)

2	Pratama dan Suputra, 2019	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik	Persepsi Manfaat (X_1), Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_2), Tingkat Kepercayaan (X_3), dan Minat Menggunakan Uang Elektronik (Y)	Hasil penelitian ditemukan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan pada minat mahasiswa reguler sore angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana untuk menggunakan uang elektronik.	<p>Persamaan: penelitian menggunakan kuantitatif menggunakan analisis regresi linier berganda, dan penyebaran kuesioner, variabel bebas yang sama yaitu kemudahan dan manfaat penggunaan</p> <p>Perbedaan: terdapat pada variabel bebas tingkat kepercayaan dan variabel terikat minat penggunaan uang elektronik</p>	Pratama & Suputra (2019)
3	Yogananda dan Dirgantara, 2017	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan	Persepsi Manfaat (X_1), Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_2), Kepercayaan (X_3) Dan Persepsi Risiko (X_4). dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan	Persamaan: variabel bebas yang sama yaitu kemudahan dan manfaat penggunaan	Yogananda & Dirgantara (2017)

		Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik	Minat Menggunakan (Y)	instrumen uang elektronik, sedangkan variabel persepsi risiko berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap minat untuk menggunakan instrumen uang elektronik.	Perbedaan: terdapat pada variabel bebas kepercayaan dan risiko, serta variabel terikat minat menggunakan uang elektronik	
4	Romadloniyah dan Prayitno, 2018	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan <i>E-Money</i> Pada Bank Bri Lamongan	Kemudahan penggunaan (X_1), Daya guna (X_2), Kepercayaan (X_3), Manfaat (X_4), dan Minat nasabah (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Manfaat secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah PT. BRI Cabang Lamongan. Dari penelitian ini diperoleh nilai R Square sebesar 0.811, yang artinya seluruh variabel bebas yakni persepsi kemudahan penggunaan, persepsi daya guna, persepsi kepercayaan dan persepsi manfaat mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 81.1% terhadap variabel terikat yaitu minat nasabah,	Persamaan: variabel bebas yang sama yaitu kemudahan dan manfaat penggunaan Perbedaan: terdapat pada variabel bebas daya guna dan kepercayaan, serta variabel terikat minat nasabah menggunakan <i>e-money</i>	Romadloniyah & Prayitno (2018)

				sedangkan 18.9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.		
5	Nurhaliza, 2019	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Resiko, Keamanan Terhadap Minat penggunaan <i>E-Money</i> di Kalangan Mahasiswa di Yogyakarta	Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Manfaat (X_2), Persepsi Resiko (X_3), Persepsi Keamanan (X_4), dan Minat Penggunaan <i>E-Money</i> (Y)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan <i>E-Money</i> , kecuali persepsi resiko tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan <i>E-Money</i> .	Persamaan: variabel bebas yang sama yaitu kemudahan, manfaat, dan keamanan Perbedaan: terdapat pada variabel bebas risiko dan variabel terikat minat penggunaan <i>e-money</i>	Nurhaliza (2019)
6	Susanti dan Reza, 2022	<i>Added Value and Ease of Using Quick Responses Qris Indonesian Standard (QRIS)</i>	<i>Added Value (X_1), Ease (X_2), and Using QRIS (Y)</i>	<i>The result is that the added value in the QRIS application has no effect on comfort. Convenience has a significant effect on comfort. Consumers who use the QRIS application prefer the convenience offered by the QRIS program rather than the added value in the QRIS application. Furthermore, it can be seen the magnitude of the influence on the results and discussion</i>	Persamaan: variabel bebas kemudahan Perbedaan: terdapat pada variabel bebas nilai tambah dan variabel terikat kenyamanan menggunakan QRIS	Susanti & Reza (2022)

				<i>sections. This research contributes convenience for consumers in paying or transacting. QRIS provides convenience for consumers in shopping.</i>		
7	Kadim dan Sunardi, 2022	<i>Financial Management System (QRIS) based on UTAUT Model Approach in Jabodetabek</i>	<i>Performance Expectations (EK-X₁), Effort Expectations (EB-X₂), Social Influence (PS-X₃), Facilitating Conditions (KM-X₄), Behavioral intention (MP-Y₁), and Usage behavior (PP-Y₂)</i>	<i>The results of this study informed that behavioral interest was not affect with positive and significant by performance expectations and social influence but was affect with positive and significant by effort expectation. Jabodetabek citizens usage behavior in QRIS payment tools was affect with positive and significant by facilities conditions and behavioral interest.</i>	Persamaan: menggunakan penelitian kuantitatif, penyebaran kuesioner, dan data primer serta penggunaan QRIS Perbedaan: pada variabel Ekspektasi Kinerja (EK-X ₁), Ekspektasi Upaya (EB-X ₂), Pengaruh Sosial (PS-X ₃), Kondisi Fasilitasi (KM-X ₄), Niat Perilaku (MP-Y ₁), dan Perilaku Penggunaan (PP-Y ₂)	Kadim & Sunardi (2022)

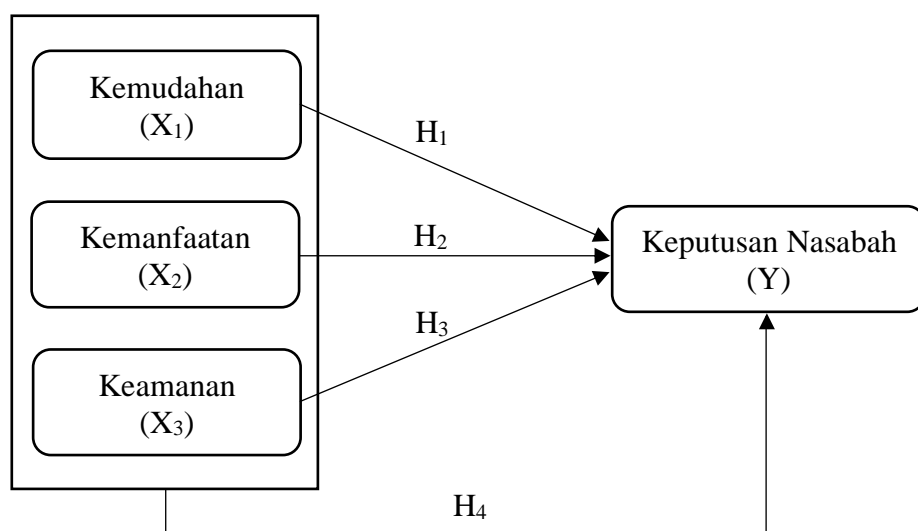
8	Silaen, Manurung, dan Nainggolan, 2021	<i>Effect Analysis Of Benefit Perception, Ease Perception, Security And Risk Perception Of Merchant Interest In Using Quick Response Indonesia Standard (Qris)</i>	<i>Benefit perception (X₁), Easy perception (X₂), Security (X₃), risk perception (X₄), and merchant interest in using QRIS (Y)</i>	<i>The result showed that benefit perception has no significant effect on merchant interest using QRIS, the easy perception has no significant effect on merchant interest using QRIS, the security has significant effect on merchant interest using QRIS and the risk perception has significant effect on merchant interest using.</i>	Persamaan: variabel bebas yang sama yaitu kemudahan, manfaat, dan keamanan serta penggunaan QRIS Perbedaan: terdapat pada variabel bebas risiko dan variabel terikat minat penggunaan QRIS	Silaen dkk., (2021)
9	Putra dan Heruwasto, 2022	<i>Factors Affecting Consumer Intention To Use Qris During The Covid-19 Pandemic By Using C-Tam-Tpb</i>	<i>Attitude (X₁), Subjective Norm (X₂), Perceived Behavioral Control (X₃), and Behavioral Intention (Y)</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap penggunaan adalah <i>perceived behavior control</i> dibandingkan dengan sikap dan norma subyektif. Sikap perilaku konsumen dalam menggunakan QRIS ditentukan oleh persepsi kegunaan dan variabel keamanan & privasi, sedangkan persepsi variabel risiko Covid-19 dan persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh langsung	Persamaan: menggunakan penelitian kuantitatif, penyebaran kuesioner, dan data primer serta penggunaan QRIS Perbedaan: Variabel Sikap (X ₁), Norma Subjektif (X ₂), Kontrol Perilaku Persepsi (X ₃), dan Niat Perilaku (Y)	Putra & Heruwasto (2022)

				terhadap sikap dalam penelitian ini. Ini karena persepsi risiko COVID-19 mempengaruhi sikap.		
10.	Anggadipati dan Nainggolan, 2022	<i>Factor Affecting Digital Payments Using QRIS On Merchant During Covid-19: Case Study in Indonesia Provinces</i>	<i>Factor Affecting Digital Payments (X), and Using QRIS On Merchant (Y)</i>	<i>The results of this research found that the factor affecting digital payments using QRIS on merchants in Indonesia provinces during COVID-19 are financial inclusion, level of education, and individuals using the internet to find information about goods and services. The findings of this research have several significant ramifications of implications for the business practices and academic knowledge in the further research in this area.</i>	Persamaan: menggunakan penelitian kuantitatif, penyebaran kuesioner, dan data primer serta variabel terikat penggunaan QRIS Perbedaan: variabel bebas faktor mempengaruhi pembayaran digital	Anggadipati & Nainggolan (2022)

Sumber: Studi Kepustakaan, 2023

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan panduan dalam penyelesaian penelitian dari awal hingga akhir. Kerangka berpikir adalah sebagai diagram yang berperan menjadi alur logika sistematis tema yang akan ditulis (Polancik, 2009). Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Living by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.



Gambar 2.6 Kerangka Berpikir

Sumber: Hasil olah data, 2023

2.4 Hipotesis

Hipotesis juga dapat diartikan sebagai suatu perkiraan yang sifatnya sementara terhadap permasalahan penelitian hingga terbukti melewati terkumpulnya sebuah data dan kemudian diolah oleh penulis. Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dan hipotesis yang digunakan berupa Hipotesis nol (H_0) dan Hipotesis alternatif (H_a) (Sugiyono, 2017). Berdasarkan kerangka penelitian dan rancangan pengujian hipotesis, maka hipotesis yang dapat dikembangkan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. H₀: Variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.
H₁: Variabel kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.
2. H₀: Variabel kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.
H₂: Variabel kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.
3. H₀: Variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.
H₃: Variabel keamanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.
4. H₀: Variabel kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.
H₄: Variabel kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.