

## **PENGARUH LITERASI KEUANGAN, INKLUSI KEUANGAN, DAN FINTECH TERHADAP PENGGUNAAN QRIS PADA MERCHANT DI GUARDIAN BENGKULU YANG DIMEDIASI OLEH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

**Meri Hartati**

Universitas Prof. Dr. Hazairin Bengkulu  
[merryhartati24@gmail.com](mailto:merryhartati24@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh literasi keuangan, inklusi keuangan dan fintech terhadap penggunaan Qris yang dimediasi oleh *technology acceptance model* (TAM). Sifat penelitian ini adalah koresional dengan analisis data bersifat kuantitatif dan data yang digunakan adalah data primer, yang didapatkan dari penyebaran angket di Guardian Bengkulu kepada *customer* yang menggunakan *Qris* dengan 110 sampel. Teknik pengambilan sampel Sampling Insidental (*Reliance Available Sampling*) dengan Pengolahan data menggunakan teknik analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 4*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan tidak berpengaruh terhadap *technology acceptance* model tidak berpengaruh terhadap penggunaan Qris dan tidak berpengaruh terhadap penggunaan Qris yang dimediasi oleh *technology acceptance* model. inklusi keuangan berpengaruh terhadap *technology acceptance* model berpengaruh terhadap penggunaan Qris dan berpengaruh pada penggunaan Qris yang dimediasi oleh *technology acceptance* model. *Fintech* berpengaruh terhadap *technology acceptance* model dan berpengaruh terhadap penggunaan Qris yang dimediasi oleh *technology acceptance* model tetapi tidak berpengaruh pada penggunaan Qris. *Technology acceptance* model berpengaruh terhadap penggunaan Qris.

**Kata Kunci :** *literasi keuangan, inklusi keuangan, fintech, penggunaan Qris, technology acceptance model*

### **PENDAHULUAN**

Guardian adalah retail kesehatan dan kecantikan terkemuka di Indonesia yang bukan hanya menyediakan obat-obat apotek tetapi juga produk kesehatan dan kecantikan untuk masyarakat Indonesia, serta Guardian sudah hadir di Indonesia sejak tahun 1990, dan sekarang sudah mencapai lebih dari 300 outlet yang tersebar diseluruh nusantara. Jadi, apotek Guardian merupakan *Health & Beauty Store* yang terus maju dan berkembang seiring dengan perkembangan jaman, terlebih dengan persaingan yang semakin berat dengan adanya kompetitor yang juga sama kuatnya. Salah satu upaya untuk tetap terus berkompetisi adalah dengan peningkatan penjualan dan *customer service excellent* di seluruh store. Mengusung konsep ritel farmasi modern, yang tidak hanya menyediakan produk farmasi dan obat-obatan, namun juga menawarkan rangkaian yang luas produk Health and Beauty Guardian dengan jeli melihat adanya peluang pasar akibat tumbuhnya ekonomi kelas menengah yang semakin aware dengan perawatan kesehatan dan kecantikan. Menurut website resmi Hero di [www.hero.co.id](http://www.hero.co.id) Guardian meraih posisi sebagai leading retail in Health and Beauty dengan memberikan rasa aman dan kepercayaan di hati pelanggan untuk berbelanja produk kesehatan dan kecantikan.

Secara umum perkembangan bisnis ritel modern di Indonesia beberapa tahun terakhir telah berkembang secara pesat. Ritel modern muncul karena peritel melihat peluang dari adanya kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi. Munculnya berbagai macam gerai ritel modern menyebabkan tingkat persaingan menjadi tinggi.

Perkembangan teknologi telah merubah banyak perilaku masyarakat. Biasanya berbelanja dengan cara konvensional mendatangi toko penyedia keperluan. Saat ini telah berubah menjadi pembelian belanja secara *online* dan juga perkembangan teknologi informasi yang diikuti dengan tingkat persaingan antara bank yang tinggi membuat perbankan atau non Bank untuk semakin inovatif dalam menyediakan berbagai alternatif jasa pembayaran non tunai yang aman, cepat dan efisien, serta bersifat global. Diantara produk layanan digital yang populer saat ini adalah penggunaan dompet elektronik atau yang dikenal dengan dompet digital. Meskipun masih ada batasan layanan pembayaran hanya untuk pedagang tertentu yang bekerja sama dengan dompet digital tersebut. Secara umum pemakaian dompet digital telah berdampak pada kemudahan transaksi. Apabila ada sisi baik dari inovasi dompet digital tentu ada juga sisi buruknya. Diantara sisi buruknya yakni kecenderungan berbelanja barang dan jasa yang tidak dibutuhkan (pemborosan). Kemudahan penggunaan dompet digital sehingga banyak yang terlena dan tak menyadari telah berperilaku konsumtif. Menurut data Bank Indonesia masyarakat Bengkulu pengguna *QRIS* dalam bertransaksi sampai Oktober 2023 tercatat sebesar 196.255 pengguna baru, atau sekitar 10 persen dari total penduduk Provinsi Bengkulu. Pada September 2023 terdapat 170.767 pengguna di Provinsi Bengkulu, dan Oktober 2023 angkanya naik menjadi 196.255 pengguna. Fenomena peningkatan ini bisa terjadi karena adanya faktor penggunaan aplikasi pembayaran online melalui smartphone di kalangan konsumen sudah lebih dominan, dan para pelaku usaha sebagai merchant juga telah menyediakan berbagai macam *QR Code* dari PJSP yang dapat digunakan untuk sistem pembayaran secara *cashless*

#### **METODE PENELITIAN**

Sifat penelitian ini adalah koresional, penelitian korelasional juga dapat dikatakan sebagai sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, peneliti akan secara langsung melakukan penelitian di lapangan pada customer pengguna *Qris* di Guardian Bengkulu. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang didapatkan dari penyebaran angket di Guardian Bengkulu kepada customer yang menggunakan *Qris*. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil jawaban responden yang terdapat dalam angket. Jawaban tersebut berupa data pribadi responden serta jawaban yang terkait dengan variabel penelitian yaitu pengaruh literasi keuangan, inklusi keuangan, dan *fintech* terhadap penggunaan *Qris* pada *merchant* di Guardian Bengkulu yang dimoderasi oleh *technology acceptance model (tam)*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 110 sampel customer guardian yang menggunakan *Qris*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini *Sampling Insidental (Reliance Available Sampling)* dengan menggunakan teknik analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 4*. Metode yang akan diuji adalah Analisa Outer Model (Model Pengukuran), *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Composite Reliability*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Cronbach Alpha*, . Analisa Inner Model (Model Struktural), *R-square*, *F-square* dan Pengujian Hipotesis.

#### **HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang pengambilan datanya menggunakan kuesioner online yaitu dengan menggunakan google form dan Menyebarkan kuesioner kepada customer Guardian Bengkulu. Jumlah responden yang di dapat melalui *google form* dan kuesioner offline sebanyak 110 periode 2024.

**Analisa outer model (Model pengukuran)**

**Convergent validity**

*Convergent validity* dari *measurement model* dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara *score* item/indikator dengan skor konstraknya. Indikator individu dianggap *reliable* jika memiliki nilai kolerasi diatas 0.7. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, *loading* 0.50 sampai 0.60 masih dapat diterima (Ghozali, 2013). Menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya.

**Discriminant validity**

Nilai ini merupakan nilai *Cross Loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan konstruk yang lain. **Semua variable laten menunjukkan konstruk yang paling besar dari setiap indikatornya dibandingkan konstruk indikator lainnya.**

**Table 9. Construct Reliability and Validity**

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
<i>Fintech</i>	0.819	0.838	0.857	0.341
<b>Inklusi keuangan</b>	0.862	0.875	0.892	0.509
<b>Literasi keuangan</b>	0.801	0.812	0.846	0.359
<b>Penggunaan qris</b>	0.896	0.901	0.921	0.664
<i>Technology acceptance model</i>	0.780	0.798	0.838	0.400

**Composite Reliability**

Data yang memiliki *composite reliability* > 0,7 berarti mempunyai reliabilitas yang tinggi. Uji keandalan data yaitu semua data > 0.7 atau data reliabel.

**Cronbach Alpha.**

Uji reliabilitas diperkuat dengan *Cronbach Alpha* yang nilainya diharapkan > 0,7 untuk semua konstruk. Uji tingkat konsistensi jawaban responden dalam satu variable laten. Semua data > 0.7.

**Analisa inner model (Model Struktural)**

**R-square**

*R-square* pada konstruk endogen. Nilai *R-square* adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Dalam menilai model dengan *PLS* dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variable laten dependen. Nilai *R-square* sebesar 0.75 (kuat), 0,50 (moderat), dan 0,25 (lemah).

**Table 12. R-square**

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
<b>Penggunaan qris</b>	0.648	0.638
<b>Technology acceptance model</b>	0.617	0.607

**Estimate for path coefficients**

Merupakan nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan/pengaruh konstruk laten. Dilakukan dengan prosedur *Bootraping* maka akan didapat hasil analisa berikut:

1. Nilai t statistic, yang kita bandingkan dengan nilai t table untuk menguji berpoengaruh signifikan atau tidaknya variable eksogen terhadap endogen.
2. Nilai p value, untuk dibandingkan apakah nilainya berada dibawah significance level, misalnya dibawah 0.05 atau diatas 0.05 untuk menyatakan apakah hipotesis null atau hipotesis alternative yang diterima atau ditolak Original sampel, digunakan sebagai nilai koefisien regresi, untuk melengkapi persamaan regresi

**F-square**

Dilakukan untuk mengetahui kebaikan model. Apakah predictor variable laten mempunyai pengaruh yang lemah, medium atau besar pada tingkat structural, 0,02 (kecil) ; 0,15 (moderat); 0,35 (besar). Variable laten eksogen memiliki pengaruh moderat dan besar pada level structural. Menurut Cohen (Haryono, 2017), *effect size* f2 yang disarankan adalah 0,002, 0,15 dan 0,35 dengan variabel eksogen memiliki pengaruh kecil/lemah, moderat/średangan besar atau kuat pada level struktural. Hasil nilai f2 *effect size* disajikan pada tabel berikut.

**Table 15. f-square**

	<i>Fintech</i>	<b>Inklusi keuangan</b>	<b>Literasi keuangan</b>	<b>Penggunaan qris</b>	<i>Technology acceptance model</i>
<i>Fintech</i>				0.063	0.357
<b>Inklusi keuangan</b>					0.120
<b>Literasi keuangan</b>				0.008	0.070
<b>Penggunaan qris</b>					
<i>Technology acceptance model</i>				0.449	

**Pengujian Hipotesis**

Berdasarkan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak jika  $t$ -statistik  $> 1,96$ . Untuk menolak/menerima Hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  diterima jika nilai  $p < 0,05$ .

**Table 16.** Path coefficients

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values
Fintech -> penggunaan qris	0.207	0.195	0.139	1.487	0.137
Fintech -> Technology acceptance model	0.434	0.454	0.137	3.178	0.001
Inklusi keuangan -> Penggunaan Qris	-0.050	-0.039	0.103	0.491	0.624
Inklusi keuangan -> Technology acceptance model	0.291	0.290	0.107	2.734	0.006
Literasi keuangan -> penggunaan qris	0.088	0.105	0.117	0.756	0.449
LITERASI KEUANGAN -> Technology acceptance model	0.219	0.214	0.141	1.553	0.120
Technology acceptance model -> Penggunaan Qris	0.626	0.622	0.127	4.942	0.000

Sehingga dapat dilihat berdasarkan tabel diatas  $H_0$  diterima sebanyak 3 (*Fintech* ke *Technology Acceptance Model* 0.001, *Inklusi Keuangan* ke *Technology Acceptance Model* 0.006, *Technology Acceptance Model* ke *Penggunaan Qris* 0.000 )  $H_0$  ditolak sebanyak 3 (*Fintech* ke *Penggunaan Qris* 0.147, *Literasi Keuangan* ke *Penggunaan Qris* 0.493, *Literasi Keuangan* ke *Technology Acceptance Model* 0.119. Sehingga dapat dilihat berdasarkan tabel diatas  $H_0$  diterima yang dimediasi adalah *fintech* terhadap *penggunaan Qris* yang dimediasi oleh

technology acceptance model dengan nilai 0.008 dan Inklusi keuangan terhadap penggunaan Qris yang dimediasi oleh technology acceptance model dengan nilai 0.021.

#### **KESIMPULAN**

1. Literasi keuangan tidak berpengaruh terhadap *Technology acceptance model (TAM)* pada *merchant* di Guardian Bengkulu hal ini dapat dilihat berdasarkan dari hasil yang dilakukan dengan menggunakan prosedur *Bootraping*. Hasil yang diperoleh sebesar 0.120 yang ditolak karena diatas 0.05.
2. Inklusi keuangan berpengaruh terhadap *Technology acceptance model (TAM)* pada *merchant* di Guardian Bengkulu hal ini dapat dilihat berdasarkan dari hasil yang dilakukan dengan menggunakan prosedur *Bootraping*. Hasil yang diperoleh sebesar 0.006 yang diterima karena dibawah 0.05.
3. *Fintech* berpengaruh terhadap *Technology acceptance model (TAM)* pada *merchant* di Guardian Bengkulu hal ini dapat dilihat berdasarkan dari hasil yang dilakukan dengan menggunakan prosedur *Bootraping*. Hasil yang diperoleh sebesar 0.001 karena dibawah 0.05.
4. Literasi keuangan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *Qris* pada *merchant* di Guardian Bengkulu hal ini dapat dilihat berdasarkan dari hasil yang dilakukan dengan menggunakan prosedur *Bootraping*. Hasil yang diperoleh sebesar 0.449 yang ditolak karena diatas 0.05.
5. Inklusi keuangan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *Qris* pada *merchant* di Guardian Bengkulu hal ini dapat dilihat berdasarkan dari hasil yang dilakukan dengan menggunakan prosedur *Bootraping*. Hasil yang diperoleh sebesar 0.624 yang ditolak karena diatas 0.05.
6. *Fintech* tidak berpengaruh terhadap penggunaan *Qris* pada *merchant* di Guardian Bengkulu hal ini dapat dilihat berdasarkan dari hasil yang dilakukan dengan menggunakan prosedur *Bootraping*. Hasil yang diperoleh sebesar 0.137 yang ditolak karena diatas 0.05.
7. *Technology acceptance model (TAM)* berpengaruh terhadap penggunaan *Qris* pada *merchant* di Guardian Bengkulu hal ini dapat dilihat berdasarkan dari hasil yang dilakukan dengan menggunakan prosedur *Bootraping*. Hasil yang diperoleh sebesar 0.000 yang diterima karena dibawah 0.05.
8. Literasi keuangan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *Qris* yang dimediasi oleh technology acceptance model pada *merchant* di Guardian Bengkulu hal ini dapat dilihat berdasarkan dari hasil yang dilakukan dengan menggunakan prosedur *Bootraping*. Hasil yang diperoleh sebesar 0.132 yang ditolak karena diatas 0.05.
9. Inklusi keuangan berpengaruh terhadap penggunaan *Qris* yang dimediasi oleh technology acceptance model pada *merchant* di Guardian Bengkulu hal ini dapat dilihat berdasarkan dari hasil yang dilakukan dengan menggunakan prosedur *Bootraping*. Hasil yang diperoleh sebesar 0.021 yang diterima karena dibawah 0.05.
10. *Fintech* berpengaruh terhadap penggunaan *Qris* yang dimediasi oleh *technology acceptance model* pada *merchant* di Guardian Bengkulu hal ini dapat dilihat berdasarkan dari hasil yang dilakukan dengan menggunakan prosedur *Bootraping*. Hasil yang diperoleh sebesar 0.008 yang diterima karena dibawah 0.05.

#### **REFERENSI**

- Aditya, T., & Putu Mahyuni, L. (2022). Pengaruh literasi keuangan, persepsi kemudahan, manfaat, keamanan dan pengaruh sosial terhadap minat penggunaan *fintech*.
- Ardiyanti, N., & Nasikah, D. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan, Akses Pay Letter Dan Keinginan Terhadap Perilaku Impulse Buying Dengan Gaya Hidup Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Muhammadiyah Bisnis Center (MBC) Kota Metro). *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 2(4), 948–959.
- Firdaus, F., & Masya, F. (2020). Aplikasi Informasi Pengaduan Electronic Data Capture

- Merchant (Edc) Berbasis Web. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 11(1).
- Kurniawan, M. Z., & Gitayuda, M. B. S. (2023). Tingkatkan Inklusi Keuangan UMKM di Wisata Pesisir Madura: Peran Literasi Keuangan dan Pemanfaatan Fintech. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan ...*, 8(1).
- Kusuma, M., Narulitasari, D., & Nurohman, Y. A. (2022). Inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap kinerja dan keberlanjutan umkm disolo raya. *Among Makarti*, 14(2).
- Nurdin, Difa Restiti, & Rizki Amalia. (2021). Pengaruh media sosial terhadap pengetahuan tentang quick response code indonesian standard (qris). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(2)
- Purnamanto, A. P. (2021). Pengaruh Pendapatan, Literasi Keuangan, Dan Sikap Keuangan Terhadap Perencanaan Keuangan Keluarga. *Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya*.
- Ramadany, C., & Artadita, S. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Penggunaan Shopee Paylater terhadap Perilaku Pembelian Impulsif pada Generasi Z di Indonesia. *YUME : Journal of Management*, 6(1).
- Saputri, O. B. (2020). Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Digital. *Journals of Economics and Business Mulawarman*, 17(2), 1–11.
- Soraya, E., & Lutfiati, A. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi literasi keuangan. *Kinerja*, 2(02).
- Susanto, & Jimad, N. (2019). Pengaruh Persepsi Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan E-filling. *Jurnal Akuntansi Peradaban*, 5(1).
- Wira, Y. I. P. (2019). Pengaruh Inklusi Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Umkm Di Kecamatan Moyo Utara. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–10.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102.