

**JURNAL ILMIAH AKUNTANSI, MANAJEMEN, & EKONOMI ISLAM**

<b>Pelindung</b>	: Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu (UMB)
<b>Penanggung Jawab</b>	: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMB
<b>Ketua Dewan Redaksi</b>	: Dr. Meilaty Finthariasari, M.M
<b>Sekretaris Dewan Redaksi</b>	: Marini, S.E., M. EK
<b>Secretariat and Administration</b>	: 1. Marliza Ade Fitri, M.M 2. Diah Khairiah, M.Ak

SEMUA TULISAN YANG ADA DALAM JURNAL PENELITIAN INI BUKAN  
MERUPAKAN CERMINAN SIKAP ATAU PENDAPAT DEWAN REDAKSI  
TANGGUNGJAWAB TERHADAP ISI ATAU AKIBAT DARI TULISAN TETAP  
TERLETAK PADA PENULIS

**ALAMAT REDAKSI**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Kampus IV Jl. Adam Malik KM. 9, Sidomulyo, Gading Cempaka Bengkulu

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

**DAFTAR ISI**

PERENCANAAN OPERASIONAL BRITISH PETROLEUM ACTIVE MOBILE FUEL STATION PT WHEZ ENERGI SEJAHTERA Zatmiko Setiawan Rhian Indradewa Dimas Angga Negoro Edi Hamdi	01 - 20
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM TERHADAP FAKTOR PENDUKUNG EKSISTENSI PASAR TRADISIONAL PANORAMA KOTA BENGKULU Pajri Abdul Ajis Idwal Padlim Hanif	21 - 37
PEMASARAN PRODUK UMKM PADA KELOMPOK TANI KECAMATAN ENGGANO (Program Guidance For Marketing Of Umkm Products In Farmers' Groups In Enggano District) Arbit Khopangsang Eka sri Wahyuni Yenti Sumarni	38 - 50
PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN CORPORATE REPUTATION TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan PT. JNE Kota Bengkulu) Meilaty Finthariasari Zicco Fernandez Subandrio Dedi Wahyudi	51 - 60
ADOPSI QRIS OLEH PEDAGANG TERAS MALIOBORO 1: ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN Avilla Nadhif Firjatullah Wahyu Hidayat Riyanto Subandrio Dimas Bagus Wiranatakusuma	61 - 71

## ADOPSI QRIS OLEH PEDAGANG TERAS MALIOBORO 1: ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN

*Qris Adoption By Malioboro Terrace Traders 1: Analysis Of Service  
Quality And Ease Of Use*

Avilla Nadhif Firjatullah<sup>1</sup>, Wahyu Hidayat Riyanto<sup>2</sup>, Dimas Bagus  
Wiranatakusuma<sup>3</sup>

<sup>12</sup>Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas  
Muhammadiyah Malang

[avillanadhif@gmail.com](mailto:avillanadhif@gmail.com)<sup>1</sup>, [wahyuhidayat@umm.ac.id](mailto:wahyuhidayat@umm.ac.id)<sup>2</sup>, [dimas\\_kusuma@umy.ac.id](mailto:dimas_kusuma@umy.ac.id)<sup>3</sup>

Malang, Jawa Timur, 65144, Indonesia

Corresponding email: [avillanadhif@gmail.com](mailto:avillanadhif@gmail.com)

---

### INFORMASI ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Diterima : 27 November 2024

Direvisi : 29 November 2024

Disetujui : 02 Desember 2024

#### Keywords:

*Service Quality, Ease of Use,  
Switching Behavior, QRIS,  
MSMEs.*

#### Kata kunci:

Kualitas layanan,  
Kemudahan Penggunaan,  
Perilaku Peralihan, QRIS,  
UMKM.

---

### ABSTRACT:

*This study aims to study how service quality and ease of use impact the behavior of Teras Malioboro 1 merchants who switch from cash payments to QRIS. The increasing adoption of digital payment systems in Indonesia has made QRIS the main choice for street vendors to facilitate non-cash transactions. The quantitative method used in this study through a survey involving 275 merchants as respondents. The Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) method was used to analyze the data after being collected through a questionnaire. The results showed that the tendency of merchants to switch to QRIS was significantly influenced by ease of use, while service quality had an effect, but not directly. This indicates that the ease of using QRIS is more encouraging for merchants to switch from cash to digital payments than service quality. Thus, to increase QRIS adoption, primary attention should be paid to simplifying the interface and accessibility for merchants. This study contributes to the development of technology adoption strategies in the MSME sector and can assist policy makers in encouraging financial inclusion through the use of digital payment systems.*

### ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berdampak pada perilaku pedagang Teras Malioboro

1 yang beralih dari pembayaran tunai ke QRIS. Semakin meningkatnya adopsi sistem pembayaran digital di Indonesia menjadikan QRIS pilihan utama bagi para pedagang kaki lima untuk memfasilitasi transaksi non-tunai. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini melalui survei yang melibatkan 275 pedagang sebagai responden. Metode Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) digunakan dalam menganalisis data setelah dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecenderungan pedagang untuk beralih ke QRIS dipengaruhi secara signifikan oleh kemudahan penggunaan, sementara kualitas layanan berpengaruh, tetapi tidak secara langsung. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor kemudahan dalam menggunakan QRIS lebih mendorong pedagang untuk beralih dari pembayaran tunai ke digital dibandingkan kualitas layanan. Dengan demikian, untuk meningkatkan adopsi QRIS, perhatian utama harus diberikan pada penyederhanaan antarmuka dan aksesibilitas bagi pedagang. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan strategi adopsi teknologi di sektor UMKM dan dapat membantu pemangku kebijakan dalam mendorong inklusi keuangan melalui penggunaan sistem pembayaran digital.

## PENDAHULUAN

Mengingat banyaknya keuntungan yang dapat diperoleh oleh usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), digitalisasi menjadi penting. Pemerintah Indonesia telah memulai digitalisasi dengan menerapkan layanan pembayaran elektronik dalam ekosistem usaha kecil dan menengah (UMKM) (Kilay et al., 2022). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (John et al., 2024), terdapat dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi, yaitu Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan. UMKM sangat erat kaitannya dengan pertumbuhan ekonomi dan terciptanya lapangan kerja pada suatu negara (Pingali et al., 2023). UMKM merupakan usaha kecil menengah yang jumlah pekerjanya relatif lebih sedikit dan pendapatannya lebih rendah dibandingkan perusahaan besar. Namun, UMKM juga berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi daerah sehingga kelancaran proses transaksi perlu diperhatikan untuk meningkatkan produktivitas (Hizam et al., 2024). Untuk transaksi pembayaran nontunai, QRIS dibuat oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) (Gunawan et al., 2023). Pembayaran QRIS dapat memudahkan penyelesaian transaksi yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia dan juga dapat efektif, efisien, serta sistem keamanan teknologi yang terjamin bertujuan untuk mengurangi ketergantungan pada uang fisik dan meningkatkan efisiensi dalam proses transaksi (Gunawan et al., 2023).

Di beberapa negara, pedagang makanan kaki lima, pedagang pasar, dan penyedia transportasi lokal juga dapat bekerja dalam ekonomi informal. Di beberapa destinasi, kegiatan ekonomi informal seperti pedagang pasar dapat menjadi objek wisata ikonik dan bagian penting dari produk pariwisata destinasi tersebut (Damayanti et al., 2017).

Saat ini, Jalan Malioboro merupakan pusat kawasan perekonomian dan sentra wisatawan terbesar di Yogyakarta (Pratiwi et al., 2022). Yang perlu diperhatikan, penerimaan dan penggunaan teknologi secara luas sangat bergantung pada kemudahan penggunaan, terlepas dari kelebihanannya (Edu, 2024). Salah satunya adalah peralihan perilaku dari pembayaran tunai ke digital yang membutuhkan perubahan dalam kebiasaan dan pemahaman teknologi. Perilaku individu dalam menggunakan sistem informasi tidak disebabkan oleh niat berperilaku, tetapi ditentukan oleh sikap individu dan manfaat yang dirasakan (Nguyen et al., 2024). UMKM yang berwirausaha menghadapi tantangan unik dalam mengimplementasikan platform digital karena mereka mungkin kekurangan sumber daya, keterampilan, dan komitmen yang diperlukan, maka pemahaman yang lebih baik tentang masalah ini diperlukan (Cenamor et al., 2019).

Meskipun penting, pemahaman mengenai kesiapan digital UMKM masih terbatas, terutama di pasar negara berkembang (Pingali et al., 2023). Kesiapan digital mencakup faktor-faktor seperti akses ke teknologi, keterampilan, pengetahuan digital, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan teknologi baru. Literasi keuangan secara signifikan meningkatkan penggunaan keuangan digital, termasuk pembayaran seluler, pinjaman daring, dan produk keuangan daring (Yang et al., 2023). Dalam konteks bisnis, hal ini mengacu pada tingkat kesiapan UMKM sebagai perusahaan untuk memanfaatkan teknologi guna meningkatkan operasi dan layanan pelanggannya (Pingali et al., 2023). Berdasarkan teori *Switching Behavior*, peralihan perilaku mengacu pada seberapa kuat keinginan pengguna untuk mengadopsi sistem secara terus-menerus atau pada tingkat subjektif karena keinginan seseorang untuk terlibat dalam perilaku tertentu. *Switching Behavior* memiliki dua dimensi; dimensi pertama adalah niat, yaitu mengukur seberapa besar pengguna berniat untuk terus menggunakan sistem untuk aktivitas mereka. Dimensi kedua adalah persistensi; didefinisikan sebagai niat pengguna untuk terus menggunakan sistem (Rahayu et al., 2024). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Lonardi & Legowo, 2021), Keamanan yang dirasakan, kepercayaan, dan ancaman privasi adalah faktor penting yang berdampak langsung maupun tidak langsung pada penggunaan pembayaran elektronik. Selain itu, kemudahan penggunaan aplikasi juga mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap penggunaan pembayaran elektronik (Lonardi & Legowo, 2021).

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa pembayaran dan layanan digital memberikan dampak yang positif pada kinerja UMKM di Indonesia (Kilay et al., 2022). Dengan demikian, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap perilaku peralihan pedagang di Teras Malioboro 1 dari pembayaran tunai ke QRIS.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kualitas Layanan

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (John et al., 2024), terdapat dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi, yaitu Kualitas Layanan dan Kemudahan

Penggunaan. Dalam konteks adopsi sistem pembayaran digital, kualitas layanan menjadi penentu yang signifikan karena layanan yang baik dapat menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya mendorong penggunaan sistem secara terus-menerus. Penelitian oleh (Parasuraman et al., 1991) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas konsumen terhadap suatu produk atau sistem. Hal ini relevan dalam implementasi QRIS di sektor UMKM di mana para pedagang kecil memerlukan jaminan bahwa sistem pembayaran yang mereka gunakan tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga andal, cepat, dan aman.

Dengan demikian, meskipun kualitas layanan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap suatu layanan, perannya dalam memengaruhi keputusan adopsi teknologi seperti QRIS mungkin bersifat sekunder dibandingkan faktor lain seperti kemudahan penggunaan.

## **2. Kemudahan Penggunaan**

Kemudahan penggunaan merupakan faktor penting lain yang memengaruhi penerimaan dan pemanfaatan, mengoptimalkan produk, dan menghemat waktu pengguna. Pengguna pembayaran seluler pemula yang menyadari aspek-aspek seperti keamanan, keberagaman, dan kemudahan penggunaan, menganggap teknologi ini bermanfaat sehingga memengaruhi keputusan mereka untuk mengadopsinya (John et al., 2024). Orang menerima dan menolak teknologi baru berdasarkan persepsi yang menunjukkan alasan di balik ketergantungan pengguna pada teknologi untuk memperoleh kemudahan dan keuntungan melalui pembayaran menggunakan telepon seluler, Internet, belanja daring, dan teknologi digital (Desmaryani et al., 2024). Menurut (John et al., 2024), kemudahan penggunaan mengacu pada seberapa yakin seseorang bahwa menggunakan teknologi atau sistem tertentu dapat mempermudah pekerjaan mereka. Dalam sistem pembayaran seluler, kemudahan dalam penggunaan memainkan peran penting dalam membentuk penerimaan pengguna, yaitu para pedagang.

## **3. Perilaku Peralihan**

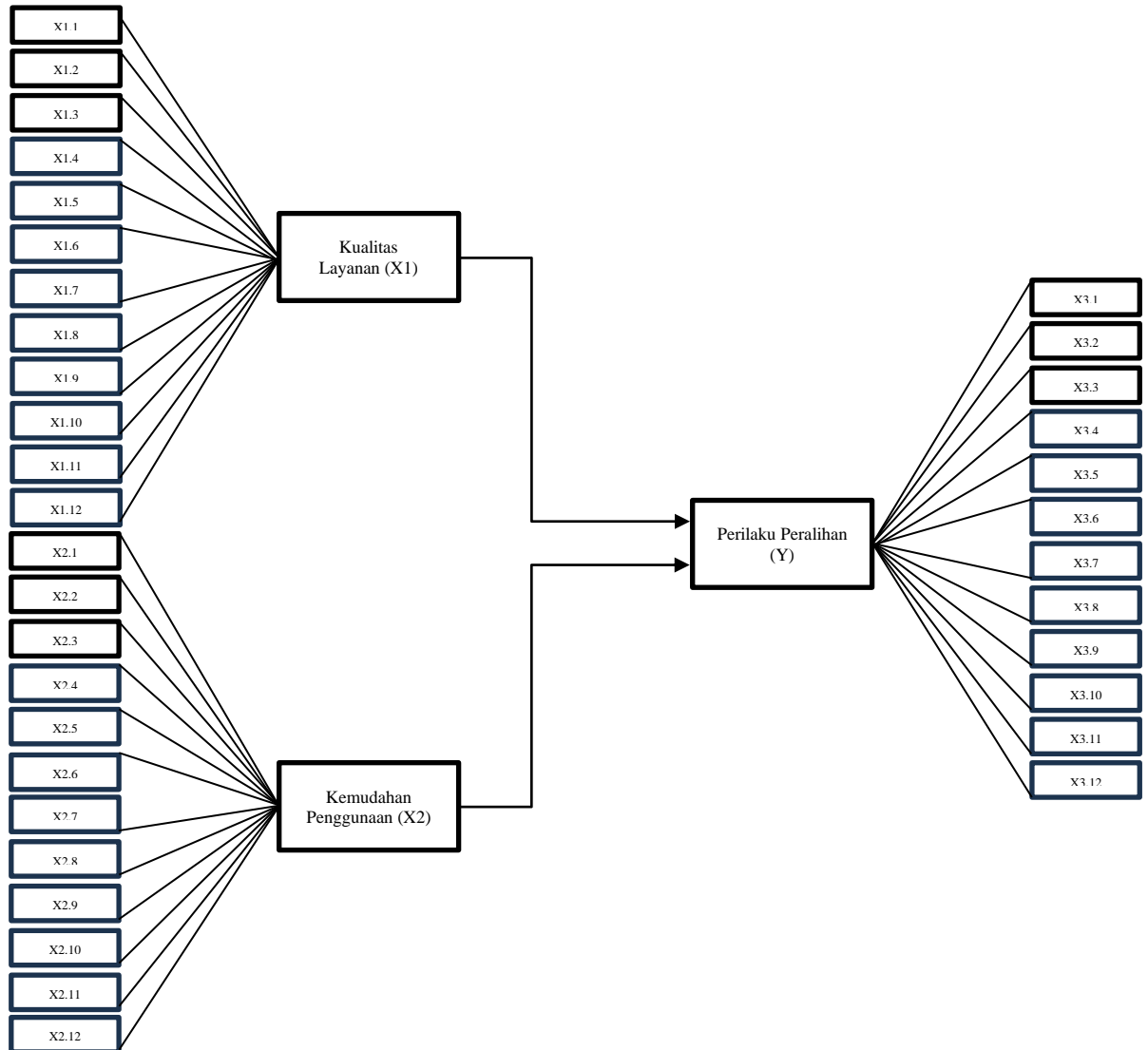
Menurut (Gong et al., 2022), perilaku peralihan didefinisikan sebagai penghentian sebagian atau seluruh penggunaan teknologi lama dan penggantinya dengan teknologi alternatif yang lebih efektif. Perilaku peralihan dipengaruhi oleh dua hal utama, yaitu kesetiaan konsumen terhadap teknologi yang sudah mereka gunakan karena mereka melihat manfaat khusus dari teknologi tersebut, dan hambatan yang muncul karena investasi yang sudah dilakukan, sehingga membuat peralihan ke alternatif lain menjadi mahal atau sulit (Gong et al., 2022). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Afandi, 2020), faktor teknis, fungsional, citra, dan inovatif, menyimpulkan bahwa faktor fungsional, yaitu kemudahan dan transparansi, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat beralih.

Pada gambar 1 berikut ini digambarkan kerangka penelitian, Dimana hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Diduga Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Perilaku Peralihan para pedagang di Teras Malioboro 1.

H2 : Diduga Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh terhadap Perilaku Peralihan para pedagang di Teras Maliboro 1.

### Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual  
 Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2024)

### METODE PENELITIAN

#### Pendekatan Penelitian

Pada penelitian yang telah dilakukan, penulis menggunakan sampel dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode data kuantitatif menghasilkan angka dan dapat dihitung dengan menggunakan variabel numerik yang telah ditentukan sebelumnya. Kemudian, data yang berhasil dikumpulkan akan diolah oleh penulis. Setelah itu, hasil data tersebut diperoleh melalui aplikasi Google Form, dan data tersebut selanjutnya diolah oleh penulis menggunakan aplikasi Smart-PLS 3 untuk menganalisis bagaimana pengaruh penggunaan QRIS terhadap transaksi pembayaran

harian menggunakan yang dilakukan di wilayah Indonesia. Sistem pengumpulan data yang diperoleh dilakukan secara luring dan daring dengan menggunakan kuesioner pada aplikasi Google Form. Pada aplikasi Google Form, peneliti melakukan survei dengan menyusun pertanyaan-pertanyaan agar dapat dibagikan baik secara langsung maupun tidak langsung seperti media sosial, dan diisi oleh responden untuk memperoleh data analisis yang valid sehingga peneliti mendapatkan informasi spesifik dan signifikan yang dibutuhkan. Data yang terkumpul sebagai hasil dari penyebaran kuesioner menggunakan Google Form dengan target masyarakat pengguna transaksi non-tunai (QRIS) disebarakan kepada responden melalui aplikasi WhatsApp.

### Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, dari 888 total populasi para pedagang Teras Malioboro 1, didapatkan 275 responden dengan tujuan mengetahui berapa banyak pedagang yang melakukan transaksi menggunakan QRIS.

### Metode Penelitian

Tabel berikut merupakan Skala Likert yang digunakan peneliti untuk memperoleh hasil penilaian dari kuesioner penelitian melalui aplikasi Google Form.

Tabel 1.1 Skala Likert

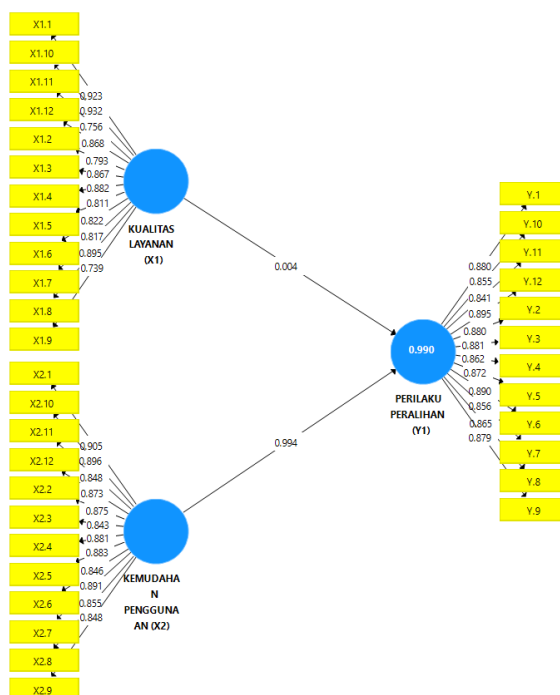
Skala Likert	Deskripsi
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Kriteria penilaian validitas dalam penelitian ini adalah nilai  $>0,05$ . Artinya, jika faktor *loading* lebih dari 0,05, indikator dianggap valid. Pada studi ini, dengan Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Perilaku Peralihan seperti terlihat pada Gambar 1.2, dikarenakan memiliki nilai lebih dari 0,05, setiap item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut dianggap valid dan dapat digunakan.





Gambar 1.2 *Structural Model Results Output (Inner Model)*  
 Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2024)

### Uji Reliabilitas

Tabel 1.2 Hasil Uji Reliabilitas  
 Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2024)

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Description
Kualitas Layanan (X1)	0,967	0,967	Reliable
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,971	0,974	Reliable
Perilaku Peralihan (Y)	0,971	0,974	Reliable

Nilai reliabilitas komposit dan *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas variabel. Jika nilai reliabilitas komposit dan *Cronbach's Alpha* masing-masing sama-sama lebih besar dari 0,7, variabel dianggap reliabel. Hasil ini menunjukkan bahwa semua variabel dapat dinyatakan reliabel karena memiliki nilai di atas 0,7.

### Uji R-Square (R<sup>2</sup>)

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa variabel Perilaku Peralihan (Y) memiliki nilai 0,990 yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kemudahan Penggunaan (X2) dapat bertanggung jawab atas sekitar 99% variasi dalam Perilaku Peralihan. Faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini mempengaruhi 1% terakhir.

## Uji Hipotesis

Tabel 1.3 Hasil Uji Hipotesis  
Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2024)

Variable	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic ( O/STDEV )	P Values
X1 > Y	0,004	0,005	0,006	0,717	0,474
X2 > Y	0,994	0,994	0,002	524,818	0,000

Hasil uji T untuk variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Perilaku Peralihan (Y) menunjukkan nilai T sebesar 0,717 yang berada di bawah ambang batas 1,96. Ini berarti bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap perilaku peralihan pedagang tidak signifikan. Selain itu, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pedagang untuk menggunakan QRIS daripada pembayaran tunai, menurut nilai P sebesar 0,474 ( $>0,05$ ).

Hasil uji T untuk variabel Kemudahan Penggunaan (X2) terhadap Perilaku Peralihan (Y) menunjukkan nilai T sebesar 524,818 yang berada di atas ambang batas 1,96. Ini berarti bahwa pengaruh kemudahan penggunaan terhadap perilaku peralihan pedagang sangat signifikan. Selain itu, nilai P sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) juga mengonfirmasi bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap keputusan pedagang untuk beralih menggunakan QRIS. Dengan kata lain, kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan pedagang untuk beralih dari pembayaran tunai ke QRIS.

## Pembahasan

Hasil penelitian saat ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya, yaitu dari hasil penelitian (1) Lonardi, H., & Legowo, N. (2021) menunjukkan bahwa Behavior Intention, Perceived Security, Trust dan Privacy Risk merupakan determinan penting dan memiliki dampak baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penggunaan pembayaran elektronik selain itu kemudahan penggunaan (Effort Expectancy) aplikasi juga memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap penggunaan pembayaran elektronik. Temuan ini sejalan dengan kondisi lapangan pada sistem pembayaran QRIS, (2) Afandi, M. A. (2020) menunjukkan bahwa dalam perspektif push effect, semua faktor tidak berpengaruh signifikan terhadap switching intention atau dengan kata lain nasabah perbankan milenial menilai layanan kredit/pembiayaan di perbankan sudah cukup baik sehingga tidak mendorong nasabah untuk beralih. Dalam perspektif pull effect, faktor kemudahan penggunaan dan manfaat harga fintech lending berpengaruh signifikan terhadap switching intention sehingga menarik nasabah untuk beralih. Sementara itu, dalam perspektif mooring effect, faktor produk layanan dan reputasi berpengaruh signifikan terhadap switching intention sehingga menghambat nasabah untuk beralih. Selain itu, nasabah perbankan syariah diketahui memiliki potensi yang lebih tinggi untuk beralih ke layanan pembiayaan fintech lending. Hasil penelitian ini memberikan informasi yang bermanfaat bagi industri perbankan, fintech lending, dan regulator untuk dapat menyusun strategi dan kebijakan

yang efektif di tengah potensi perpindahan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian pengolahan data di peroleh  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Layanan adalah  $t_{hit} < t_{tabel}$  ( $0,717 < 1,96$  dan ( $sig > \alpha = 0,474 > 0,05$ ). Ini berarti bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap perilaku peralihan pedagang tidak signifikan. Selain itu, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pedagang untuk menggunakan QRIS daripada pembayaran tunai. Berdasarkan hasil penelitian pengolahan data di peroleh  $t_{hitung}$  untuk variabel Kemudahan Penggunaan adalah  $t_{hit} > t_{tabel}$  ( $524,818 > 1,96$  dan ( $sig < \alpha = 0,000 (<0,05)$ ). Ini berarti bahwa pengaruh kemudahan penggunaan terhadap perilaku peralihan pedagang sangat signifikan dan juga mengonfirmasi bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap keputusan pedagang untuk beralih menggunakan QRIS. Dengan kata lain, kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan pedagang untuk beralih dari pembayaran tunai ke QRIS.

### PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memengaruhi perilaku peralihan pedagang secara signifikan, sementara kualitas layanan tidak memengaruhi perilaku peralihan pedagang secara langsung. Sementara itu, berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Andinia et al., 2023), kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kemudahan penggunaan yang dirasakan yang pada gilirannya mempengaruhi niat berkelanjutan untuk menggunakan QRIS yang pada akhirnya berdampak pada penggunaan sistem yang sebenarnya. Namun, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa faktor utama yang mendorong adopsi QRIS adalah kemudahan penggunaan yang menunjukkan bahwa pedagang lebih suka sistem pembayaran yang mudah diakses dan digunakan. Sebaliknya, meskipun kualitas layanan penting, ternyata tidak secara langsung memengaruhi keputusan pedagang untuk beralih dari pembayaran tunai ke digital.

Meskipun kualitas layanan tidak memiliki pengaruh dalam penelitian ini, optimalisasi kualitas layanan tetap penting untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pedagang dalam jangka panjang melalui layanan yang responsif, aman, dan handal. Dengan demikian, untuk mempercepat adopsi QRIS di kalangan pedagang kecil, fokus utama harus diberikan pada penyederhanaan akses dan pemanfaatan teknologi ini. Kemudahan penggunaan terbukti menjadi kunci keberhasilan dalam mendorong adopsi sistem pembayaran digital di lingkungan UMKM, seperti yang ditemukan pada pedagang Teras Malioboro 1.

### DAFTAR RUJUKAN

- Afandi, M. A. (2020). Switching Intentions Among Millennial Banking Customers to Fintech Lending. *International Journal of Islamic Economics and Finance (IJIEF)*, 3(2), 283–304. <https://doi.org/10.18196/ijief.3230>
- Andinia, S. N., Prakarsa, G., & Nasution, V. M. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna QRIS di Indonesia. 13(2), 201–212.
- Cenamor, J., Parida, V., & Wincent, J. (2019). How entrepreneurial SMEs compete through digital platforms: The roles of digital platform capability, network capability and ambidexterity. *Journal of Business Research*, 100(April), 196–206.

- <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.03.035>
- Damayanti, M., Scott, N., & Ruhanen, L. (2017). Coopetitive behaviours in an informal tourism economy. *Annals of Tourism Research*, 65, 25–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.annals.2017.04.007>
- Desmaryani, S., Soleh, A., & Wiarta, I. (2024). Heliyon Integration of technology acceptance models and government support to improve digital literacy. *Heliyon*, 10(14), e34086. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e34086>
- Edu, A. S. (2024). Paths to digital mobile payment platforms acceptance and usage: A topology for digital enthusiast consumers. *Telematics and Informatics Reports*, 15(July), 100158. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2024.100158>
- Finthariasari, M. F., Herwan, M. D. K., & Nita, Z. A. (2023). The Influence Of Promotional Strategies And Social Media On Purchase Decisions (Case Study on Buyers Using Ms Glow Skincare in Bengkulu City). *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 857-866.
- Finthariasari, M. F., Ratnawili, R., & Halim, N. (2022). Purchasing Decisions: The Analysis Effect Of The Variables Life Style, Celebrity Endorser, And Brand Image. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 661-672.
- Finthariasari, M., & Zetira, A. M. (2022). Purchase Intention: Pengaruh Price Discount, Bonus Pack Dan Celebrity Endorser. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JBM)*, 16-25.
- Fitri, Marliza Ade., Khairiyah, Diah.(2015). Persepsi Konsumen Terhadap Penjualan Melalui Media Internet (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu Angkatan Tahun 2015). *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*.
- Gong, X., Liu, X., & Xiao, Z. (2022). A dedication-constraint model of consumer switching behavior in mobile payment applications. *Information & Management*, 59(4), 103640. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.im.2022.103640>
- Gunawan, A., Fatikasari, A. F., & Putri, S. A. (2023). The Effect of Using Cashless (QRIS) on Daily Payment Transactions Using the Technology Acceptance Model. *Procedia Computer Science*, 227, 548–556. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.557>
- Hizam, A. S., Mohamed, N., & Nelfiyanti. (2024). Study of SME employees' awareness level on lean manufacturing and ergonomics implementation in Malaysian and Indonesian production environments. *Heliyon*, 10(18), e38216. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e38216>
- John, Z., Belmonte, A., Tri, Y., Madel, M., Cahigas, L., Nadlifatin, R., Janice, M., & Gumasing, J. (2024). Acta Psychologica Factors influencing the intention to use e-wallet among generation Z and millennials in the Philippines: An extended technology acceptance model (TAM) approach. *Acta Psychologica*, 250(October), 104526. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104526>
- Kilay, A. L., Simamora, B. H., & Putra, D. P. (2022). The Influence of E-Payment and E-Commerce Services on Supply Chain Performance: Implications of Open Innovation and Solutions for the Digitalization of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 119. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030119>
- Kusuma, M., Arianto, T., & Finthariasari, M. (2021). Analisis Pengaruh Minat Dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Program Studi Dimediasi Variabel

- Pekerjaan Yang Diharapkan. *Jurnal Manajerial*, 8(03), 278-293.
- Lonardi, H., & Legowo, N. (2021). Analysis of Factors Affecting Use Behavior of QRIS Payment System in DKI Jakarta. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education, Research Article*, 12(6), 3709–3728.
- Nguyen, C. Q., Nguyen, A. M. T., & Tran, P. (2024). Assessing the critical determinants of cross-border E-commerce adoption intention in Vietnamese small and medium-sized enterprises: PLS-SEM algorithm approach. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1), 100257. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100257>
- Oktarini, D., Fintahiasari, M., Nuari, T. N. V., Marta, F. R., & Yami, F. M. (2022, April). Strategi Desain Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Mebel Sederhana. In *Prosiding Seminar Nasional Business Corporate* (Vol. 1, No. 1, pp. 135-146).
- Parasuraman, A. P., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67, 420–450.
- Pingali, S. R., Singha, S., Arunachalam, S., & Pedada, K. (2023). Digital readiness of small and medium enterprises in emerging markets: The construct, propositions, measurement, and implications. *Journal of Business Research*, 164, 113973. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113973>
- Pratiwi, M. P., Sari, A. R., Praditya, S., Manajemen, S., & Bisnis, F. (2022). Relokasi Malioboro Terhadap Pedagang Kaki Lima Khazanah: Jurnal Mahasiswa Khazanah : Jurnal Mahasiswa. *Jurnal Khazanah*, 14(2), 56–63.
- Rahayu, T. S. M., Budiningsih, S., & Purwidianti, W. (2024). Determining Factors of Behavioral Intention to use Digital Payment QRIS at Traditional Market in Purwokerto. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 24(3), 260–268. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2024/v24i31259>
- Sismanto, A., Ranidiah, F., & Tarisa, A. (2021). Pengaruh orientasi pasar dan inovasi produk terhadap kinerja bisnis (studi kasus pada toko roti panggang banjar di sawah lebar kota bengkulu). *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 4(2).
- Yang, J., Wu, Y., & Huang, B. (2023). Digital finance and financial literacy: Evidence from Chinese households. *Journal of Banking and Finance*, 156(February 2021). <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2023.107005>