

**PENGUKURAN *USABILITY* SISTEM PEMBAYARAN *NON*  
TUNAI *QUICK RESPONSE* *INDONESIAN STANDART* (QRIS)  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
PADA APLIKASI DANA  
(Studi Pada Konsumen DANA Generasi Z di Kota Sidoarjo)**

**SKRIPSI**

Oleh  
**AUNILLAH MAFAZA**  
NIM: G03219008



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2023**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya, Aunillah Mafaza, G03219008, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 12 Juni 2023



Aunillah Mafaza

NIM. G03219008

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Surabaya, 12 Juni 2023

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

**Dosen Pembimbing I,**



Nurlailah, SE., M.M

NIP. 196205222000032001

**Dosen Pembimbing II,**



Hanafi Adi Putranto, S.Si.,SE.,M.Si

NIP. 198209052015031002

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGUKURAN *USABILITY* SISTEM PEMBAYARAN *NON TUNAI QUICK RESPONSE INDONESIAN STANDART (QRIS)* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN PADA APLIKASI DANA

Oleh

Aunillah Mafaza

NIM: G03219008

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada  
Kamis, 06 Juli 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

#### Susunan Dewan Penguji:



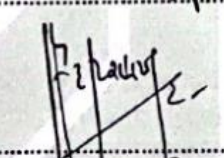
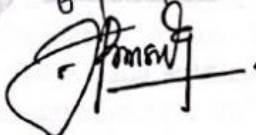
Nurlailah, SE., M.M  
NIP. 196205222000032001  
(Penguji 1)

Hanafi Adi Putranto, S.Si.,SE.,M.Si  
NIP. 198209052015031002  
(Penguji 2)

Dr. Hj. Fatmah, ST., M.M.  
NIP. 197507032007012020  
(Penguji 3)

Siti Kalimah, S.Sy, MHI.  
NIP. 198707272022032001  
(Penguji 4)

#### Tanda Tangan:

  
.....  
  
.....  
  
.....  
  
.....



Sumatera Utara, 06 Juli 2023

Drs. H. Abdul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I  
NIP. 197005142000031001



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : AUNILLAH MAFAZA  
NIM : G03219008  
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/MANAJEMEN  
E-mail address : aunillahmafaza@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi    Tesis    Desertasi    Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGUKURAN USABILITY SISTEM PEMBAYARAN NON TUNAI QUICK RESPONSE

INDONESIAN STANDART (QRIS) TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN PADA

APLIKASI DANA (Studi Pada Konsumen DANA Generasi Z di Kota Sidoarjo)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis



( Aunillah Mafaza )  
*nama terang dan tanda tangan*

## ABSTRAK

Pengukuran *usability* menjadi variabel dalam penelitian ini menarik berkaitan dengan keputusan penggunaan dalam menghadapi kebutuhan dan keinginan konsumen atau pengguna yang melakukan transaksi sistem pembayaran *non* tunai. Subjek penelitian ini adalah responden yang melakukan transaksi sistem pembayaran *non* tunai *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS) pada aplikasi DANA. Penelitian ini menganalisis tentang pengukuran *usability* sistem pembayaran *non* tunai *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS) pada aplikasi DANA terhadap keputusan penggunaan Generasi Z di Kabupaten Sidoarjo.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang didapat dari kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran 1-5 yang bernilai positif. Dengan menggunakan perhitungan rumus slovin, diperoleh jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 100 responden Generasi Z di Kabupaten Sidoarjo. Dalam melakukan uji instrumen dan hipotesis, peneliti menggunakan analisis Statistical Program for Social Science (SPSS) versi 23.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran *usability* sistem pembayaran *non* tunai *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS) pada aplikasi Dana berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan penggunaan Generasi Z di Kabupaten Sidoarjo. Adapun pengukurannya menggunakan 5 indikator sebagai alat ukur penelitiannya yaitu: *Learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada variabel yang hanya menggunakan pengukuran *usability* sistem pembayaran *Quick Responde Indonesian Standart* (QRIS) terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi DANA. Sedangkan masih banyak indikator lain yang memungkinkan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan yang belum diungkapkan dalam penelitian ini.

Saran bagi perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan layanan dan sistem pada sistem pembayaran QRIS (*Quick Response Indonesian Standart*) pada aplikasi DANA agar tidak terjadi kesalahan yang menyebabkan kurang tertariknya minat masyarakat. Perusahaan juga perlu meningkatkan fokus terhadap peningkatan hubungan baik dengan setiap pengguna QRIS pada aplikasi DANA dengan melakukan kerjasama yang dapat membuat pengguna merasa lebih mudah dalam melakukan transaksi digital. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada variabel yang hanya menggunakan pengukuran *usability* sistem pembayaran *Quick Responde Indonesian Standart* (QRIS) terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi DANA. Sedangkan masih banyak indikator lain yang memungkinkan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan yang belum diungkapkan dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** pengukuran *usability*, keputusan penggunaan, *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS), DANA.

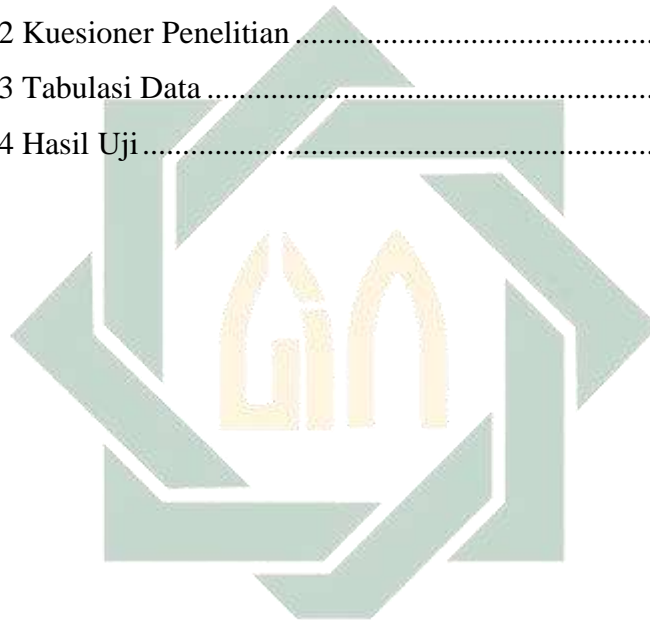
## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	17
1.4.2 Manfaat Praktis .....	18
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
2.1 <i>Usability</i> .....	19
2.1.1 Pengertian <i>Usability</i> .....	19
2.1.2 Dimensi/Indikator <i>Usability</i> .....	20
2.1.3 Prinsip <i>Usability</i> .....	23
2.2 Keputusan Penggunaan .....	24
2.2.1 Definisi Keputusan Penggunaan .....	24
2.2.2 Proses Pengambilan Keputusan .....	25
2.2.3 Indikator Keputusan Penggunaan .....	27
2.3 Penelitian Terdahulu.....	29

2.4	Kerangka Konseptual .....	38
2.5	Hipotesis .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>42</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	42
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	45
3.2.1	Objek Penelitian .....	45
3.2.2	Waktu Penelitian .....	45
3.3	Populasi dan Sampel .....	45
3.3.1	Populasi .....	45
3.3.2	Sampel.....	47
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	50
3.4.1	Definisi Operasional.....	51
3.4.2	Pengukuran Variabel.....	53
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	54
3.5.1	Jenis Data .....	54
3.5.2	Sumber Data.....	54
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.7	Uji Kualitas Data .....	58
3.7.1	Uji Validitas .....	58
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	58
3.8	Teknik Analisis Data .....	59
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	60
3.8.2	Uji Hipotesis .....	63
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>64</b>
4.1	Gambaran Umum .....	64
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	64
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	69
4.3	Analisis Model dan Pengujian Hipotesis.....	76
4.3.1	Uji Kualitas Data.....	76
4.3.2	Uji Normalitas .....	79
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	81



4.3.4	Uji hipotesis .....	84
4.4	Pembahasan .....	86
BAB VI PENUTUP .....		106
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Saran .....	107
DAFTAR PUSTAKA .....		108
LAMPIRAN .....		112
Lampiran 1 Biodata Peneliti.....		112
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....		114
Lampiran 3 Tabulasi Data .....		122
Lampiran 4 Hasil Uji.....		127



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Transaksi Uang Elektronik.....	3
Gambar 1. 2 Dompot Digital Paling Sering Digunakan.....	7
Gambar 1. 3 Daftar Transaksi QRIS .....	9
Gambar 1. 4 Merchant Standarisasi QRIS .....	14
Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian .....	27
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual .....	39
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorof-Smirnov</i> .....	80
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	81
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	82
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	83
Gambar 4.8 Hasil Uji t .....	84
Gambar 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	85



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Generasi dan tahun kelahiran .....	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3. 1 Data Penduduk Kabupaten Sidoarjo 2018-2020 .....	46
Tabel 3. 2 Definisi Operasional .....	52
Tabel 3. 3 Pengukuran Skala Likert .....	53
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Kuisisioner (Angket).....	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	70
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan .....	71
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	72
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Transaksi .....	72
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Penggunaan Aplikasi .....	73
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi Bulanan .....	74
Tabel 4.9 Total Hasil Responden .....	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Pengukuran Usability (X) .....	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan (Y).....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	79

## DAFTAR PUSTAKA

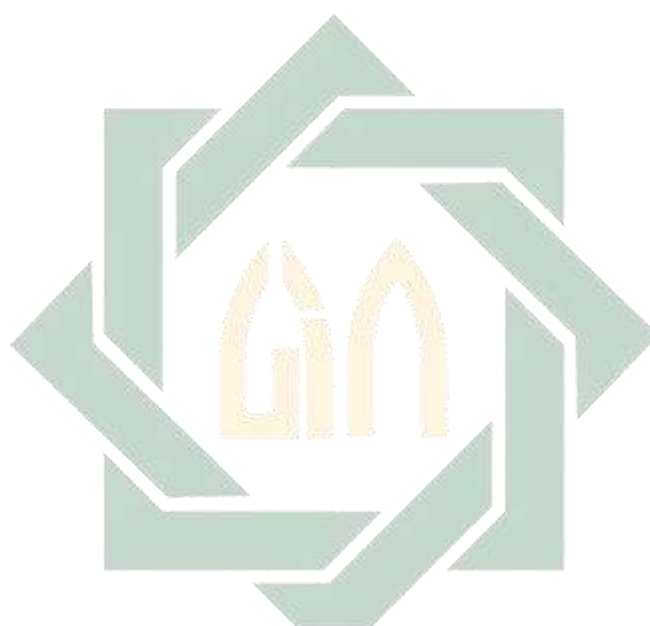
- Ansori. (2020). Pengaruh Harga, Promosi dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Menggunakan Jasa G0-Food Pada Aplikasi Go-Jek (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
- Astuti, E. P. (2019). *Bab II Kajian Teori Efektifitas*. 20–52.
- Carolina, F. A. (2017). Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Dalam Perspektif Teknologi Acceptance Model. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Elisia Faridhotul. (n.d.). ( *Sampel Acak Sederhana* ) Kelompok 7.
- Fajrin, A. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Ovo. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(2), 201–223. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.011.2.01>
- Fakhri. (2021). Metode Penelitian Purposive Sampling. 2021, 32–41.
- Fitria. (n.d.). Denisi Operasional Variable. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Fitriyanto. (2019). Pengaruh Promosi, Gaya Hidup, Perceived Usefulness, dan Perceived Ease of Use terhadap keputusan pemakaian Aplikasi Gojek pada layanan Gofood. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Fransiska, I., & Madiawati, P. N. (2022). Pengaruh Harga , Promosi , Kualitas Pelayanan , Dan Citra Merek Terhadap Keputusan. *Jurnal Sekretaris Dan Administrasi Bisnis*, 1, 35–44.
- Han, E. S., & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A. (2019). Efektivitas. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Handayani. (2021). Pengaruh Metode Pembayaran Dan Mudahnya Transkasi. *UG Jurnal*, 15(April), 58–66.
- Handiwidjojo, W., & Ernawati, L. (2016). Pengukuran Tingkat Ketergunaan ( Usability ) Sistem Informasi Keuangan. *Juisi*, 02(01), 49–55.

- Izzaty, R. E., Astuti, B., & Cholimah, N. (2020). Uji validitas dan uji Realibilitas. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Katadata.co.id. (2022). *Nilai Transaksi QRIS 2022*.  
<https://katadata.co.id/infografik>
- Korry, D. I. (2017). Pengaruh Status Kerja Ibu Rumah Tangga Terhadap Coping Stress. *Repository Unika Sogijapranata*, 36–44.  
<http://repository.unika.ac.id/id/eprint/14757>
- Kurniawan, D., Tumbuan, W. J. F. A., & Roring, F. (2021). Pengaruh Brand Image, Viral Marketing, Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi E – Money Fintech Pada Mahasiswa Di Universitas Sam Ratulangi Saat Pandemi Covid – 19. *Jurnal EMBA*, 9(3), 695–704.
- Kurniawati, E. T., Zuhroh, I., & Malik, N. (2021). Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 05(01), 23–30.
- Lesmana, R. H., & Widiyarta, A. (2022). Efektivitas Quick Response Code Indonesian Standard Sebagai Metode Pembayaran Nontunai Suroboyo Bus. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2260–2268. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1060>
- Muhtarom, M. S. (2022). Pengaruh Price, Payment Method dan Fitur Produk Terhadap Purchase Decision Dengan Life Style Sebagai Variabel Moderasi Pada Aplikasi Netflix Pada Generasi Z Surabaya. *Skripsi Uin Sunan Ampel Surabaya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Mustafa Kamal Rokan, D. Y. S. (2022). Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (Quick Response-Code Indonesian Standard) Untuk Mendukung Paperless Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 4(2), 1–11.  
<https://doi.org/10.51178/jecs.v4i2.664>
- Nada, D. Q., Suryaningsum, S., Kusuma, H., & Negara, S. (2021). Digitalization of the Quick Response Indonesian Standard ( QRIS ) Payment System for MSME Development. *Jpurnal of International Conference Proceedings (JICP)*, 4(3), 551–558.
- Ningtyas, M. (2015). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian industri manufaktur. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Nurdianawati. (2021). Metodologi Penelitian. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.



- Permatasari, R., & Amboro, F. Y. P. (2022). *Efektivitas Penerapan Transaksi QRIS Era Covid-19 di Pasar Tradisional Kota Batam Menurut Perspektif Hukum Progresif*. 4, 265–278. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v4i2.1780>
- PSKP kemdikbud. (2021). *Gen Z dominan*. <https://pskp.kemdikbud.go.id/produk/artikel/detail/3133/ge>
- Putri, K. A. (2019). Gaya Hidup Generasi Z Sebagai Penggemar Fanatik Korean Wave. *Skripsi Program Studi Antropologi Sosial Fakultas Ilmu Budaya*, 112.
- Putri, N. A. (2020). Pelaksanaan Penggunaan Quick Response Code (Kode QR) untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/ 18 /PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran di Kota Semarang. *Persepsi Masyarakat Terhadap Perawatan Ortodontik Yang Dilakukan Oleh Pihak Non Profesional*, 53(9), 1689–1699. <http://lib.unnes.ac.id/>
- Rahayu, P. (2017). *Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Angkasa Pura Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport*. 35–43.
- Saptutyningsih dan setyaningrum. (2019). Metode Penelitian. *Metoda Penelitian*, 1–9. [http://repository.stei.ac.id/1738/4/BAB III.pdf](http://repository.stei.ac.id/1738/4/BAB%20III.pdf)
- Saputri, O. B. (2020). P referensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard ( qris ) sebagai alat pembayaran digital Consumer preference in using the Indonesian standard quick response code ( qris ) as a digital payment instrument. *Journals of Economics and Business Mulawarman*, 17(2), 237–247.
- Sari, M. P. (2017). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Penerimaan Retribusi Daerah Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Pada Badan Pengendalian Keuangan Dan Aset Daerah Kota Palembang. *Jurnal Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang*, 2(3), 11–78.
- Sembiring, J. O. (2018). Metode Penelitian Ilmiah, 84, 487–492. <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>
- Setiawan, A. (2019). Peran Mediasi Keputusan Pembelian Pada Pengaruhbauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen. *Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen*, 1–129.
- Simtya Simpleks, B. (2021). Peralihan Penggunaan Alat Pembayaran Konvensional ke Digital Pada Aplikasi DANA. *Universitas Atma Jaya Yogyakarta Tahun Akademik 2020/2021*, 6.

- Tanzeh, A., & Arikunto, S. (2020). Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 22–34.
- Bandung, S. E., & Bandung, S. E. (2020). *Penfaruh Brand Trust dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty pada Produk Sabun Mandi Cair Lifebuoy di Bandung*, 115–129.
- Widayanti, D. (2022). Efektivitas Dan Efisiensi Pembayaran Non Tunai Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Yunitasari, T. (2016). Pengertian Usability. *Jurnal Informasi Interraktif*, 1(2012), 2015.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A