



Analisis Respon Target Kebijakan Terhadap Pembayaran Retribusi Parkir Non-Tunai QRIS Di Kota Tanjungpinang

Andi Karmila Lestari^{1*}, Dian Prima Safitri², & Chaerey Ranba Sholeh³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia
andikarmilalestari17@gmail.com*, dianprima@umrah.ac.id, reyranba@umrah.ac.id

Abstrak: Analisis Respon Target Kebijakan Terhadap Pembayaran Retribusi Parkir Non-Tunai QRIS Di Kota Tanjungpinang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis respons target kebijakan terhadap implementasi sistem pembayaran retribusi parkir non-tunai berbasis QRIS di Kota Tanjungpinang. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori dan model *Technology Acceptance Model* (TAM), disertai variabel disposisi pelaksana kebijakan. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 105 responden dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan enam dari tujuh hipotesis signifikan; persepsi kegunaan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap dan niat, serta niat berpengaruh terhadap penggunaan aktual. Disposisi tidak berpengaruh signifikan terhadap niat. *R-square* menunjukkan kekuatan penjelasan yang bervariasi dan *F-square* sebagian besar bernilai kecil. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu adopsi QRIS dipengaruhi persepsi pengguna dan dukungan kebijakan. Disarankan adanya sosialisasi, pelatihan juru parkir, serta pendekatan kebijakan yang responsif sebagai implikasi peningkatan penerapan QRIS.

Kata kunci: kebijakan publik; QRIS; retribusi; structural equation modeling; technology acceptance model;

Abstract: An Analysis of Policy Target Responses Toward The Implementation Of QRIS-Based Non-Cash Parking Payments in Tanjungpinang City.

This study aims to analyze the response of policy targets to the implementation of non-cash parking retribution payments using QRIS in Tanjungpinang City. A quantitative approach with an explanatory method was used, applying the *Technology Acceptance Model* (TAM) and including the disposition of policy implementers as an additional variable. Data were collected through questionnaires from 105 respondents and analyzed using *Structural Equation Modeling* with SmartPLS. The results show that six of the seven proposed hypotheses are significant. Perceived usefulness and ease of use positively affect attitude and intention, while intention influences actual use. However, disposition has no significant effect on intention. *R-square* values indicate varying explanatory strengths, and most *F-square* values show small effect sizes. The study concludes that QRIS adoption is shaped by user perception and policy support. Broader socialization, training for parking attendants, and a more responsive policy approach are recommended to optimize QRIS implementation.

Keyword: public policy; QRIS; retribution; technology acceptance model; structural equation modeling;

History & License of Article Publication:

Received: 25/05/2025

Revision: 12/08/2025

Published: 25/08/2025

DOI: <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v22i2.88526>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong berbagai inovasi dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang optimal harus dihadirkan oleh penyedia layanan agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi para pengguna (Hanafi, 2020). Digitalisasi dilakukan dengan menggunakan teknologi digital seperti teknologi informasi, komputasi, komunikasi, dan koneksi untuk mendorong perubahan pada organisasi termasuk dalam sistem pembayaran retribusi (Kumoro et al, 2021). Inovasi dalam pelayanan publik tidak selalu memerlukan penemuan yang benar-benar baru, melainkan dapat berupa pendekatan segar yang mencakup adaptasi dari sistem yang sudah ada, gagasan kreatif, atau ide-ide baru (Setyaramadani, 2022). Bentuk inovasi tersebut salah satunya adalah pengaplikasian *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai platform pembayaran digital. Pemerintah Kota Tanjungpinang telah memulai implementasi QRIS pada manajemen perpustakaan sebagai upaya modernisasi dalam mekanisme transaksi retribusi, dengan mengacu pada ketentuan Peraturan Wali Kota Tanjungpinang Nomor 59 Tahun 2020 yang mengatur Petunjuk Transaksi Non-Tunai. Sasaran dari implementasi ini adalah untuk meningkatkan efektivitas operasional, akuntabilitas, serta mengurangi potensi kerugian pendapatan daerah.

Namun, capaian realisasi retribusi parkir di tahun 2023 yang hanya mencapai 56,25% dari target Rp3 miliar menunjukkan bahwa kebijakan tersebut belum berjalan optimal. Masyarakat masih cenderung menggunakan pembayaran tunai, sementara sebagian petugas parkir menyatakan keberatan terhadap sistem baru ini karena dianggap menyulitkan dalam pembagian hasil. Selain itu, rendahnya sosialisasi dan keterbatasan pemahaman teknologi menjadi kendala dalam implementasi di lapangan.

Beberapa studi sebelumnya telah membahas implementasi QRIS maupun sistem e-parking, namun dengan fokus dan konteks yang berbeda. Hasil penelitian pada (Novaria, 2024) menemukan bahwa QRIS sebagai instrumen pembayaran parkir mampu meningkatkan transparansi, meskipun masih menghadapi hambatan pada tingkat literasi digital masyarakat. Kemudian penelitian (Setiawan & Hadiwidjojo, 2022) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital didominasi oleh faktor kemudahan dan efisiensi, namun masih terdapat tantangan dalam hal sosialisasi dan adopsi di berbagai sektor layanan publik. Sedangkan penelitian (Azisyah et al, 2024) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap niat masyarakat dalam menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Temuan ini diperkuat oleh kajian (Cahyaning & Puspawati, 2024) yang

menyimpulkan bahwa QRIS efektif digunakan karena efisiensi, kecepatan, dan keamanannya, meskipun masih terdapat tantangan berupa resistensi dari sebagian masyarakat serta perlunya edukasi berkelanjutan untuk mendorong adopsi secara merata.

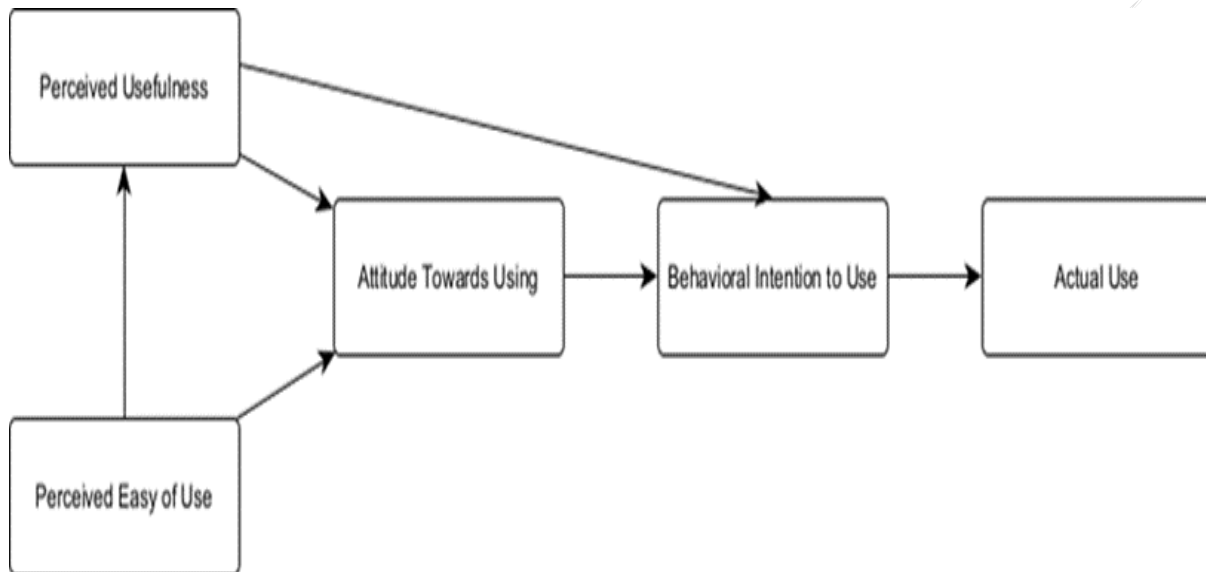
Studi Selanjutnya, penelitian oleh (Lestari et al, 2024) di Kota Mataram turut menunjukkan bahwa penerapan QRIS pada pembayaran retribusi parkir mampu meningkatkan pendapatan daerah, namun pelaksanaannya masih dihadapkan pada hambatan seperti rendahnya literasi digital petugas, budaya pembayaran tunai di masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur teknologi. Kemudian penelitian oleh Afriani & Karim (2024) juga menggunakan model TAM dalam konteks parkir elektronik di Kota Mataram. Hasil penelitian mereka memperlihatkan bahwa persepsi tentang manfaat dan kemudahan penggunaan memberikan dampak yang signifikan pada minat masyarakat untuk menggunakan QRIS. Namun demikian, penelitian tersebut masih berfokus pada sudut pandang konsumen dan belum mengkaji respon dari lembaga atau aktor kebijakan seperti juru parkir serta instansi terkait yang berwenang.

Dari berbagai studi tersebut, terlihat bahwa sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan TAM secara konvensional, berfokus pada persepsi pengguna, dan dilakukan dalam konteks *e-commerce* atau sektor jasa. Belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji respons target kebijakan, baik dari sisi pengguna jasa maupun pelaksana kebijakan, terhadap implementasi sistem QRIS dalam konteks kebijakan retribusi parkir di kota Tanjungpinang. Studi oleh Noeridha, Safitri, & Alfiandri (2025) mengenai adopsi layanan digital M-Paspor di wilayah Kepulauan Riau juga menegaskan bahwa penerimaan masyarakat terhadap inovasi kebijakan berbasis teknologi sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan lingkungan sosial. Temuan ini relevan untuk menganalisis penerimaan QRIS dalam implementasi sistem pembayaran digital di sektor pelayanan publik kota, seperti retribusi parkir di Tanjungpinang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis respons target kebijakan yakni pengguna jasa parkir, juru parkir, dan pelaksana kebijakan terhadap implementasi pembayaran retribusi non-tunai menggunakan QRIS di Kota Tanjungpinang. Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan sistem pembayaran QRIS, penelitian ini menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang terdiri dari lima indikator yaitu *Perceived Ease to Use* (kegunaan), *Perceived Usefulness* (kemudahan), *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan teknologi), *Behavioral Intention to Use* (niat menggunakan teknologi), dan *Actual Use* (penggunaan aktual). Kelima indikator ini saling berkaitan dalam menjelaskan bagaimana persepsi seseorang terhadap kemudahan dan kegunaan teknologi akan membentuk sikap, niat, hingga berujung pada perilaku penggunaan secara nyata

(Amalia, 2023). Pada penelitian oleh (Husrizal Syah, 2022) menegaskan bahwa penerimaan penggunaan QRIS dipengaruhi oleh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, serta sikap terhadap teknologi, di mana faktor-faktor tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan sistem. Hasil ini memperkuat temuan bahwa model TAM relevan digunakan untuk menganalisis perilaku penerimaan teknologi pembayaran digital di konteks layanan publik.

Berikut ini merupakan bentuk dari model *Technology Acceptance Model* (TAM) :



Gambar 1 Model Technology Acceptance Model (TAM)

Selain itu, penelitian ini juga memadukan pendekatan model implementasi kebijakan Edward III, khususnya pada dimensi disposisi. Dimensi ini menitikberatkan pada sikap, pemahaman, dan kesediaan pelaksana kebijakan untuk menjalankan kebijakan dengan efektif. Dalam konteks penerapan QRIS, disposisi pelaksana seperti juru parkir dan petugas lapangan sangat krusial, karena mereka berperan langsung dalam menginformasikan, membimbing, dan memastikan masyarakat mampu beradaptasi dengan sistem pembayaran non-tunai.

Pada kajian-kajian terdahulu masih terbatas pada sisi pengguna, belum melibatkan pelaksana kebijakan seperti juru parkir atau instansi pengelola. Selain itu, sebagian besar penelitian hanya menggunakan model TAM secara konvensional, tanpa mempertimbangkan faktor disposisi pelaksana kebijakan yang berperan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan menganalisis respons target dan pelaksana kebijakan terhadap penerapan QRIS pada retribusi parkir di Kota Tanjungpinang. Penelitian ini mengombinasikan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan variabel disposisi pelaksana kebijakan untuk memberikan pemahaman

yang lebih menyeluruh tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan keberhasilan implementasi sistem pembayaran digital di sektor publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori untuk menganalisis respons target kebijakan terhadap implementasi sistem pembayaran retribusi parkir melalui QRIS di Tanjungpinang. Objek penelitian mencakup pengguna, juru parkir, dan pelaksana kebijakan pada empat lokasi parkir aktif. Sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 105 responden dengan diselaraskan dengan teknik SEM-PLS. Enam variabel dianalisis berdasarkan kerangka TAM, meliputi tiga variabel independen yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan disposisi pelaksana kebijakan. Sementara tiga variabel dependen meliputi *attitude toward using*, *behavioral intention to use*, dan *actual use*, dengan pengukuran skala likert lima poin. Data dikumpulkan melalui studi pustaka, observasi, dan kuesioner, lalu dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan SmartPLS 4.1.0.2. Pengukuran model evaluasi dilakukan melalui pengujian *outer model* dan *inner model*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Analisis Model Pengukuran *Outer model*

Dalam SEM-PLS, validitas diuji melalui validitas konvergen dan diskriminan. Validitas konvergen dilihat dari nilai *loading factor* ($>0,7$) dan AVE ($>0,5$), yang menunjukkan sejauh mana indikator merepresentasikan konstruksinya. Sementara itu, validitas diskriminan bertujuan memverifikasi bahwa masing-masing konstruk dalam model memiliki keunikan tersendiri dan tidak saling bersinggungan satu sama lain. Temuan dari kedua jenis pengujian validitas ini diuraikan pada tabel 1.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa seluruh indikator pada setiap variabel memperoleh nilai *outer loadings* di atas 0,7, Hal ini menandakan bahwa kriteria validitas konvergen telah terpenuhi oleh seluruh indikator. keseluruhan variabel memperlihatkan nilai AVE yang berada di atas 0,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk terkait mampu menjelaskan lebih dari separuh varians yang ada pada indikator-indikatornya. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel-variabel tersebut dinyatakan valid dan memiliki validitas konvergen yang baik.

Selanjutnya pengujian validitas diskriminan melalui analisis nilai *cross loadings*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai *Cross Loadings* > 0,7. Ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam model dapat dibedakan dengan jelas dari konstruk lainnya, sehingga kriteria validitas diskriminan telah terpenuhi.

Metode *Fornell-Larcker* juga dapat digunakan untuk menguji validitas diskriminan dengan melakukan perbandingan antara nilai akar AVE dan korelasi yang terbentuk di antara konstruk-konstruk. Ketika nilai akar AVE memperlihatkan hasil yang lebih tinggi daripada nilai korelasi konstruk bersangkutan dengan konstruk-konstruk yang lain, hal ini mengindikasikan bahwa kriteria validitas diskriminan sudah tercapai

Tabel 1. Validitas Konvergen (*Outer Loadings* dan AVE)

Variabel	Indikator	<i>Outer Loadings</i>	AVE	Kesimpulan
<i>Perceived Usefulness</i> (X1)	PU1	0.725	0.624	Valid
	PU2	0.804		Valid
	PU3	0.802		Valid
	PU4	0.826		Valid
<i>Perceived Easy of Use</i> (X2)	PEU1	0.717	0.609	Valid
	PEU2	0.830		Valid
	PEU3	0.783		Valid
	PEU4	0.810		Valid
	PEU5	0.755		Valid
<i>Disposisi</i> (X3)	D1	0.743	0.648	Valid
	D2	0.809		Valid
	D3	0.877		Valid
	D4	0.785		Valid
<i>Attitude Toward Using</i> (Y1)	ATU1	0.827	0.655	Valid
	ATU2	0.757		Valid
	ATU3	0.841		Valid
<i>Behavioral Intention to Use</i> (Y2)	BIU1	0.826	0.720	Valid
	BIU2	0.821		Valid
	BIU3	0.896		Valid
<i>Actual Use</i> (Y3)	AU1	0.954	0.764	Valid
	AU2	0.785		Valid

Sumber : Olahan peneliti, 2025

Tabel 2. Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

Indikator	<i>Perceived Usefulness (X1)</i>	<i>Perceived Ease of Use (X2)</i>	<i>Disposisi (X3)</i>	<i>Attitude Towards Using (Y1)</i>	<i>Behavioral Intention to use (Y2)</i>	<i>Actual Use (Y3)</i>
PU1	0.725	0.274	0.359	0.078	0.367	0.446
PU2	0.804	0.638	0.473	0.394	0.439	0.501
PU3	0.802	0.342	0.202	0.280	0.395	0.409
PU4	0.826	0.535	0.237	0.401	0.362	0.447
PEU1	0.691	0.717	0.549	0.526	0.436	0.432
PEU2	0.369	0.830	0.392	0.573	0.422	0.293
PEU3	0.551	0.783	0.156	0.532	0.640	0.397
PEU4	0.393	0.810	0.277	0.474	0.431	0.439
PEU5	0.265	0.755	0.321	0.330	0.492	0.240
D1	0.529	0.426	0.743	0.247	0.213	0.500
D2	0.215	0.317	0.809	0.071	0.040	0.302
D3	0.214	0.380	0.877	0.384	0.307	0.446
D4	0.310	0.246	0.785	0.022	0.271	0.495
ATU1	0.192	0.520	0.087	0.827	0.269	0.224
ATU2	0.246	0.477	0.217	0.757	0.157	0.272
ATU3	0.455	0.537	0.309	0.841	0.618	0.457
BIU1	0.582	0.598	0.322	0.500	0.826	0.419
BIU2	0.170	0.408	0.035	0.307	0.821	0.315
BIU3	0.418	0.554	0.372	0.381	0.896	0.504
AU1	0.546	0.463	0.586	0.342	0.541	0.954
AU2	0.444	0.331	0.387	0.437	0.261	0.785

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Tabel 3. Validitas Diskriminan (Kriteria *Fornell-Larcker*)

Nilai Akar <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>						
	<i>Actual Use (Y3)</i>	<i>Attitude Towards Using (Y1)</i>	<i>Behavioral Intention to use (Y2)</i>	<i>Disposisi (X3)</i>	<i>Perceived Easy of Use (X2)</i>	<i>Perceived Usefulness (X1)</i>
Y3	0.874					
Y1	0.415	0.809				
Y2	0.500	0.481	0.848			
X3	0.579	0.266	0.319	0.805		
X2	0.467	0.634	0.630	0.426	0.780	
X1	0.570	0.393	0.496	0.403	0.595	0.790

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Tabel 4. Nilai AVE dan Nilai \sqrt{AVE}

Variabel	AVE	\sqrt{AVE}	Keterangan
<i>Perceived Usefulness</i>	0.624	0.790	Valid
<i>Perceived Easy of Use</i>	0.609	0.780	Valid
<i>Disposisi</i>	0.648	0.805	Valid
<i>Behavioral Intention to use</i>	0.720	0.848	Valid
<i>Attitude Towards Using</i>	0.655	0.809	Valid
<i>Actual Use</i>	0.764	0.874	Valid

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Reliabilitas instrumen yang baik ditunjukkan melalui kemampuan butir-butir pertanyaan dalam menghasilkan jawaban yang stabil dan konsisten dari periode ke periode (Annisa, 2023). Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan memanfaatkan indikator *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, *Composite Reliability* harus memiliki nilai minimum 0,7. Hasil pengukuran tersebut ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Indikator	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Kesimpulan
<i>Perceived Usefulness (X1)</i>	0.804	0.821	0.869	Reliabel
<i>Perceived Easy of Use (X2)</i>	0.839	0.846	0.886	Reliabel
<i>Disposisi (X3)</i>	0.831	0.814	0.880	Reliabel
<i>Behavioral Intention to use (Y2)</i>	0.809	0.834	0.885	Reliabel
<i>Attitude Towards Using (Y1)</i>	0.747	0.790	0.850	Reliabel
<i>Actual Use (Y3)</i>	0.721	0.999	0.865	Reliabel

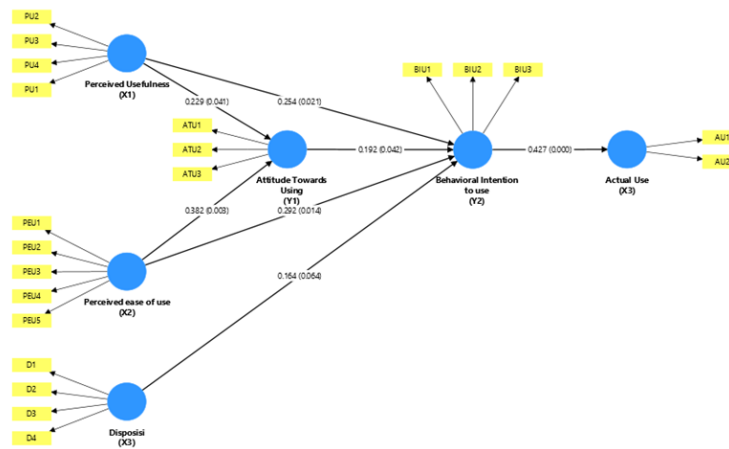
Sumber : Olahan Peneliti, 2025

2. Analisis Model Pengukuran *Inner model*

a. Uji Hipotesis

Dalam memutuskan apakah suatu hipotesis dapat diterima atau harus ditolak, peneliti perlu mengamati beberapa indikator signifikansi yang mencakup korelasi antara konstruk-construct penelitian, skor t-statistik, dan p-value. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi sebesar 5 %. Mengacu pada standar signifikansi ini, sebuah hipotesis dinyatakan dapat diterima

ketika skor t-statistik yang dihasilkan melampaui skor t-tabel yaitu 1,96. Adapun hasil pengujian diperoleh melalui teknik *bootstrapping* sebagai berikut:



Gambar 2 Uji Hipotesis

Gambar 1 diatas menunjukkan bahwa hasil output bootstrapping menggunakan SmartPLS 4 terdapat 6 (enam) hipotesis penelitian yang diterima (H1,H2,H3,H4,H5,H6), serta terdapat 1 (satu) hipotesis penelitian yang ditolak (H7).

Tabel 6. Hasil *Path Coefficient*

Hipotesis	Original Sample	T-Tabel	T-Statistik	P-Value	Keterangan
H1 : PU -> ATU	0.229	1,96	2,046	0,041	Diterima
H2 : PU -> BIU	0.254	1,96	2,308	0,021	Diterima
H3 : PEU -> ATU	0.382	1,96	2,979	0,003	Diterima
H4 : PEU -> BIU	0.292	1,96	2,459	0,014	Diterima
H5 : ATU -> BIU	0.192	1,96	2.038	0,042	Diterima
H6 : BIU -> AU	0.427	1,96	4,911	0,000	Diterima
H7 : D -> BIU	0.164	1,96	1.854	0,064	Ditolak

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Berdasarkan pengujian statistik menggunakan teknik bootstrapping, peneliti mengevaluasi 7 hipotesis penelitian dengan membandingkan nilai t-statistik terhadap t-tabel dan memastikan p-value di bawah 0,05 sebagai syarat penerimaan hipotesis. Dari seluruh pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa 6 dugaan penelitian memenuhi kriteria statistik dan dinyatakan valid, sementara 1 dugaan lainnya tidak memenuhi standar signifikansi yang ditetapkan sehingga ditolak.

b. Uji R-Square

Nilai R-Square digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilainya, semakin baik model dalam menjelaskan variabel terikat. Berdasarkan Hair et al, (2011) dalam Ivana T. S, (2023), nilai R-Square dikategorikan kuat ($> 0,75$), sedang ($0,50-0,75$), dan lemah ($0,25-0,50$). Nilai R-Square dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7. Uji R-Square

Variabel	R-Square	Keterangan
<i>Attitude Toward Using</i>	0,318	Lemah
<i>Behavioral Intention to Use</i>	0,530	Sedang
<i>Actual Use</i>	0,182	Lemah

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

c. Uji F-Square

F-Square adalah parameter yang dipakai untuk mengidentifikasi kekuatan hubungan pengaruh dari satu variabel kepada variabel yang lain dalam konteks model penelitian. Menurut Sukmawati (2021), nilai F-Square di angka 0,02 menandakan dampak yang lemah, nilai 0,15 menggambarkan dampak yang sedang, sementara jika nilai tersebut mencapai 0,35 atau lebih, hal ini mengindikasikan dampak yang kuat.

Tabel 8. Uji F-Square

Variabel	F-square	Keterangan
PU (X1) → ATU (Y1)	0.041	Kecil
PU (X1) → BIU (Y2)	0.067	Kecil
PEU (X2) → ATU (Y1)	0.114	Kecil
PEU (X2) → BIU (Y2)	0.087	Kecil
D (X3) → BIU (Y2)	0.041	Kecil
ATU (Y1) → BIU (Y2)	0.049	Kecil
BIU(Y2) → AU(Y3)	0.223	Sedang

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Pembahasan Hasil Penelitian

1. *Perceived Usefulness (PU) Berpengaruh Signifikan terhadap Attitude Toward Using (ATU)*

Hasil analisis menunjukkan bahwa hipotesis 1 dapat diterima karena variabel PU terbukti memberikan pengaruh yang signifikan pada ATU. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-statistik yang mencapai 2,046 (melampaui nilai t-tabel sebesar 1,96) dan p-value 0,041 (di bawah batas 0,05). Temuan ini mengindikasikan bahwa ketika persepsi kegunaan (PU) pengguna mengenai sistem pembayaran digital QRIS mengalami peningkatan, maka sikap pengguna (ATU) terhadap penggunaan sistem tersebut akan menjadi semakin positif. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aprilia & Santoso (2020), Azalia & Susanti (2021), dan Muliadi & Japariato (2021) yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap pengguna terhadap teknologi. Artinya, pengguna cenderung memiliki sikap positif terhadap suatu sistem apabila mereka merasakan manfaat nyata dari sistem tersebut dalam mempermudah aktivitas.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi dilapangan secara non-teknis ditemukan bahwa meskipun pengguna mengakui adanya manfaat dari QRIS, dalam praktiknya mereka masih jarang menggunakannya dan cenderung tetap memilih pembayaran tunai karena faktor kebiasaan. Dari sisi pelaksana kebijakan, khususnya juru parkir, sebagian juga menyatakan bahwa sistem QRIS belum dianggap sebagai metode utama yang digunakan pengendara. Sebaliknya, staf UPTD Dinas Perhubungan menunjukkan sikap yang lebih positif, dengan sebagian besar menyatakan bahwa QRIS memang memiliki manfaat dan layak untuk didukung.

2. *Perceived Usefulness (PU) Berpengaruh Signifikan terhadap Behavioral Intention to Use (BIU)*

Pengujian hipotesis menunjukkan hasil yang dapat diterima, dimana PU terbukti memberikan dampak signifikan pada BIU dengan perolehan t-statistik 2,308 yang melampaui nilai 1,96 dan p-value 0,021 yang berada di bawah 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan persepsi manfaat sistem QRIS akan diikuti oleh penguatan minat pengguna untuk melanjutkan penggunaan sistem ini secara berkelanjutan. Hasil analisis ini mendukung penelitian-penelitian sebelumnya dari Aprilia & Santoso (2020), Azalia & Susanti (2021), Muliadi & Japariato (2021) yang juga membuktikan

bahwa persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) memberikan dampak signifikan terhadap niat perilaku penggunaan (*Behavioural Intention to Use*).

Namun demikian, pada observasi dilapangan menunjukkan bahwa mayoritas pengguna masih jarang menggunakan QRIS, karena faktor kebiasaan menggunakan uang tunai. Dari sisi pelaksana kebijakan, seperti juru parkir, niat untuk menggunakan QRIS secara rutin juga belum kuat, dengan sebagian besar berada pada kategori netral hingga tidak setuju. Sebaliknya, staf Dinas Perhubungan menunjukkan sikap lebih positif, meskipun penggunaan aktual masih perlu ditingkatkan. Hal ini menandakan bahwa meskipun secara persepsi sistem ini dianggap berguna, niat penggunaan belum sepenuhnya terbentuk secara konsisten di lapangan.

3. *Perceived Ease of Use (PEU) Berpengaruh Signifikan terhadap Attitude Toward Using (ATU)*

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan penerimaan dengan perolehan t-statistik 2,979 dan p-value 0,003. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan dalam mengoperasikan teknologi memberikan dampak positif pada sikap pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Ketika sistem memiliki tingkat kemudahan yang tinggi, maka sikap pengguna akan semakin favorable terhadap sistem tersebut. Hasil ini mendukung riset terdahulu yang dikerjakan oleh (Ramadhani & Hermanto, 2019) dan (Lestari, Sutedi, & Hasibuan, 2025) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease to Use*) memberikan pengaruh bermakna pada sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*). Dalam konteks penelitian ini, hal tersebut dapat dimaknai bahwa ketika pengguna menganggap sistem QRIS mudah untuk dipahami dan dioperasikan tanpa kendala teknis yang berarti, maka kecenderungan mereka untuk bersikap positif terhadap penggunaan sistem akan meningkat.

Namun, hasil observasi dilapangan secara non-teknis menunjukkan bahwa masih ada sebagian pengguna yang merasa ragu atau belum terbiasa menggunakan sistem, dan tetap memilih metode tunai. Berdasarkan data tambahan dari sisi pelaksana kebijakan, sebagian besar juru parkir menyatakan netral hingga setuju bahwa QRIS mudah digunakan, sedangkan staf Dinas Perhubungan menilai sistem ini relatif mudah dipelajari dan dikendalikan. Hal ini mengemukakan bahwa persepsi kemudahan sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya tercermin dalam sikap atau praktik penggunaan aktual.

4. *Perceived Ease of Use (PEU) Berpengaruh Signifikan terhadap Behavioral Intention to Use (BIU)*

Hipotesis keempat dapat diterima dengan dukungan t-statistik 2,459 dan p-value 0,014, yang memvalidasi bahwa kemudahan operasional QRIS secara signifikan memengaruhi minat pengguna dalam mengadopsinya. Hasil ini menggambarkan bahwa semakin simpel pengoperasian sistem QRIS, semakin tinggi pula motivasi pengguna untuk menggunakannya secara berkelanjutan. Penelitian ini konsisten dengan kajian yang dilakukan (Lestari et al., 2025) dan (Muliadi & Japarianto, 2021), yang turut mendemonstrasikan pengaruh signifikan dari persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat adopsi sistem.

Sementara itu, berdasarkan hasil observasi dari sisi pelaksana kebijakan menunjukkan bahwa mayoritas juru parkir dan staf Dinas Perhubungan menilai QRIS cukup mudah digunakan, namun niat untuk terus menggunakan sistem ini masih terbatas. Sebagian besar responden pelaksana memilih kategori netral atau tidak setuju pada indikator BIU, seperti “saya ingin menggunakan QRIS secara rutin.” Ini mengindikasikan bahwa kemudahan saja belum cukup untuk membentuk niat penggunaan, dan perlu didukung dengan faktor lain seperti sosialisasi, dorongan struktural, atau insentif.

5. *Attitude Toward Using (ATU) Berpengaruh Signifikan terhadap Behavioral Intention to Use (BIU)*

Hipotesis 5 diterima dengan t-statistik 2,038 dan p-value 0,042, membuktikan adanya pengaruh signifikan antara sikap pengguna terhadap QRIS dan minat penggunaannya. Artinya, semakin positif sikap pengguna terhadap sistem QRIS, semakin besar keinginan mereka untuk terus menggunakannya. Hasil ini konsisten dengan penelitian (Aprilia & Santoso, 2020), (Lestari et al., 2025), serta (Azalia & Susanti, 2021), yang menunjukkan bahwa sikap positif terhadap teknologi berpengaruh signifikan pada minat penggunaan.

Berdasarkan data tambahan dari sisi juru parkir, tanggapan terhadap variabel ATU cenderung netral, mencerminkan bahwa mereka belum menunjukkan sikap yang benar-benar positif terhadap penggunaan QRIS dalam praktik kerja mereka. Hal ini dapat disebabkan oleh pengalaman teknis yang kurang mendukung, serta persepsi bahwa sistem ini menyulitkan dibandingkan metode pembayaran tunai. Sikap yang tidak sepenuhnya terbentuk ini kemudian berdampak pada rendahnya niat untuk mendorong penggunaan sistem QRIS secara aktif. Sementara itu, staf Dinas Perhubungan UPTD Perparkiran

menunjukkan hasil yang lebih konsisten, di mana mayoritas menyatakan setuju terhadap manfaat dan kegunaan QRIS, dan juga menunjukkan sikap positif terhadap penggunaannya (ATU) serta niat untuk terus mendukung penggunaannya (BIU).

6. *Behavioral Intention to Use (BIU) Berpengaruh Signifikan terhadap Actual Use (AU)*

Hasil pengujian hipotesis H6 menunjukkan penerimaan dengan bukti pengaruh yang bermakna dari BIU terhadap AU, diindikasikan melalui perolehan t-statistik 4,911 dan p-value 0,000. Temuan ini mengungkapkan bahwa ketika intensi pengguna untuk memanfaatkan QRIS mengalami peningkatan, maka probabilitas implementasi nyata sistem tersebut dalam transaksi pembayaran parkir juga akan meningkat. Temuan ini sejalan dengan riset yang telah dipublikasikan oleh (Lestari et al., 2024) dan (Aprilia & Santoso, 2020) yang sama-sama membuktikan bahwa niat untuk menggunakan (BIU) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan aktualnya (AU).

Berdasarkan observasi dilapangan, mayoritas juru parkir menyatakan bahwa frekuensi penggunaan QRIS oleh pengendara tergolong rendah, dan hanya sebagian kecil dari mereka yang benar-benar mendorong pengguna untuk memakai sistem tersebut. Meskipun dari sisi staf Dinas Perhubungan terdapat dukungan terhadap implementasi QRIS, data menunjukkan bahwa penggunaan aktual oleh pelaksana juga belum maksimal, dengan sebagian besar memilih kategori sangat tidak setuju hingga netral pada indikator “frekuensi saya menggunakan QRIS tinggi”. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara niat dan perilaku aktual, baik pada pengguna maupun pelaksana kebijakan, yang menjadi tantangan dalam keberhasilan implementasi sistem pembayaran non-tunai secara menyeluruh.

7. *Disposisi Berpengaruh Signifikan terhadap Behavioral Intention to Use (BIU)*

Pengujian hipotesis H7 menunjukkan bahwa variabel disposisi gagal memberikan dampak bermakna terhadap BIU (*Behavioral Intention to use*). Bukti penolakan hipotesis ini terlihat dari perolehan t-statistik 1,854 yang berada di bawah 1,96 dan p-value 0,064 yang melebihi batas 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam studi ini, tingkat pemahaman, wawasan, serta sikap para pelaksana kebijakan mengenai sistem pembayaran digital QRIS belum mampu secara efektif mempengaruhi minat perilaku pengguna atau implementor untuk mengadopsi sistem tersebut. Hasil penelitian ini tidak selaras dengan kajian yang dilakukan sebelumnya oleh Regita, (2020) yang mengungkapkan bahwa

disposisi berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku penggunaan teknologi informasi. Kesimpulan serupa juga dinyatakan oleh (Handayani & Harsono, 2016) serta (Setiawan, 2018), yang menegaskan bahwa sikap positif pengguna terhadap teknologi dapat meningkatkan niat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut.

Berdasarkan observasi dilapangan mendukung hal ini, di mana meskipun sebagian besar pelaksana kebijakan, terutama staf Dinas Perhubungan, menyatakan setuju dengan pernyataan seperti “saya mendukung kebijakan QRIS”, hal tersebut belum cukup mendorong niat perilaku untuk terus menggunakan QRIS secara rutin, sebagaimana tercermin dari jawaban yang dominan pada kategori netral hingga tidak setuju dalam indikator BIU. Ini menunjukkan bahwa dukungan moral atau sikap positif belum selalu diikuti oleh kesiapan teknis atau komitmen penggunaan dalam praktik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap penggunaan QRIS untuk pembayaran parkir di Kota Tanjungpinang dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: seberapa besar manfaat yang dirasakan dari QRIS, seberapa mudah QRIS digunakan, serta sikap dan niat pengguna terhadap sistem tersebut. Secara statistik, hubungan antar faktor terbukti saling memengaruhi. Hasil menunjukkan Keenam hipotesis dalam model terbukti signifikan, kecuali Hipotesis 7 variabel disposisi pelaksana yang tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan yang artinya disposisi pelaksana kebijakan belum tentu mendorong niat seseorang untuk menggunakan QRIS. Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan menambahkan variabel disposisi pelaksana kebijakan, sehingga memberikan perspektif baru dalam memahami penerimaan teknologi di sektor publik. Sementara secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk memperkuat sosialisasi, pelatihan, dan dukungan teknis bagi petugas parkir agar implementasi QRIS berjalan lebih efektif. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) dan memperluas wilayah kajian agar dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam dan representatif terkait penerapan sistem pembayaran digital di sektor pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, Y., & Karim, N. K. (2024). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan QRIS Pada E-Parking Di Kota Mataram. *JIAI (Jurnal Ilmiah Akutansi Indonesia)*, 9, 315–371.
- Amalia, D. N. (2023). Implementasi Technology Acceptance Model (TAM) pada Learning Management System (Studi Kasus: Institut Teknologi Kalimantan). *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi*, 6(4), 576–584.
- Annisa, A., Karmawan, K., & Julia, J. (2023). Pengaruh kemudahan persepsian, kepercayaan persepsian, dan risiko persepsian terhadap niat penggunaan QRIS pada generasi milenial di Kota Pangkalpinang. *Holistic Journal of Management Research*, 10(2), 15–24.
- Aprilia, A. R., & Santoso, T. (2020). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Using Terhadap Behavioural Intention To Use Pada Aplikasi Ovo. *Agora*, 8(1), 1–6.
- Azalia, B. N., & Susanti, S. (2021). Penerimaan Pengguna Aplikasi Marketplace Shopee Sebagai Media Belanja Online (Tam). *EProsiding Sistem Informasi (POTENSI)*, 2(1), 8–14.
- Azisyah, N., Grace, Pontoh, & Nirwana. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Niat Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Menggunakan QRIS. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 4(4), 467–476.
- Cahyaning, & Puspawati. (2024). Systematic Literature Review (SLR); Efektivitas Penggunaan QRIS sebagai Alat Transaksi. *RATIO: Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia*, 5(2), 90–97.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Hanafi, M. . (2020). Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui Efektivitas Content Website. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 17(2), 156–170.
- Handayani, W. P. P., & Harsono, M. (2016). Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM) Pada Komputerisasi Kegiatan Pertahanan. *Jurnal Economica*, 12, 13–22.
- Husrizal Syah, D., Rahman Dongoran, F., Wahyu Nugrahadi, E., & Aditia, R. (2022). Understanding the technology acceptance model in the QRIS usage: Evidence from SMEs in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 11(6), 12–19. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i6.1917>
- Ivana T. S. (2023). Analisis Karakteristik dan Tingkat Pelayanan Arus Pejalan Kaki (Studi Kasus: Jl. Suprpto – Jl. Lembong). *TEKNO*, 21(84).
- Kumoro, J., Kusuma, D. S. C. R. , Hanafi, M., & Suhartanto. (2021). Response Perfomance UMKM Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta: Implikasi Survei Covid-19. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(2), 223–235.
- Lestari, A., Sopandi, M., & Rakhmawati, I. (2024). Analysis of the use of Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) on Parking Retribution in Mataram City. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 3(6), 2379–2392.

- Lestari, Sutedi, & Hasibuan, S. (2025). ANALISIS PENERIMAAN QRIS MENGGUNAKAN METODE TAM. *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains (JINTEKS)*, 7(1), 175–184.
- Muliadi, M. L., & Japariato, E. (2021). ANALISA PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP BEHAVIOR INTENTION MELALUI PERCEIVED USEFULNESS SEBAGAI MEDIA INTERVENING PADA DIGITAL PAYMENT OVO. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(1), 20–27. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.15.1.20-27>
- Noeridha, N., Safitri, D. P., & Alfiandri, A. (2025). Journal of Social and Policy Issues Adoption of Mobile Paspor (M-Paspor) Innovation in Island Communities: A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Approach (Study at The Immigration Office Class II TPI Tanjung Balai Karimun). *JOURNAL OF SOCIAL AND POLICY ISSUES*, 5(2). <https://doi.org/10.58835/jspi.v5i2.436>
- Novaria, R. (2024). Tracing the Success of QRIS Policy Implementation in Surabaya City's Parking Levy System. *Society*, 12(2), 155–166. <https://doi.org/10.33019/society.v12i2.680>
- Ramadhani, M. F. , & Hermanto, S. B. (2019). Minat Penggunaan E-Filing Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Ilmu Dan*
- Regita, A., Santoso, T., Bisnis, P. M., & Siwalankerto, J. (2020). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness dan Attitude Towards Using Terhadap Behavioural Intention to Use Pada Aplikasi OVO. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(1).
- Setiawan, M. A. , & Hadiwidjojo, D. ., (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Digital. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 10(2), 155–164.
- Setiawan, N., Nurhadi, M. , Djuwito, & Diptyana, P. (2018). Analisis Perilaku Penggunaan Learning Management System. *Spirit Pro Patria*, IV(34), 138–153.
- Setyaramadani, D. (2022). “BALI NYATE”: INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN PURWOREJO. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 19(1), 79–89. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v19i1.53603>
- Sukmawati, H., & Farizal Rasyid, A. (2021). Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, , 11854–11857.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh partisipan serta responden yang telah bersedia menyediakan waktu untuk terlibat dalam kegiatan penelitian ini.

PROFIL PENULIS

Andi Karmila Lestari merupakan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH), Tanjungpinang, Kepulauan Riau. Lahir di Kijang pada tanggal 17 Februari 2003.