

# PERSEPSI PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* (QRIS) PADA GENERASI Z DI KOTA BATAM

Rendy Yulistian Ramadhan\*, Muhammad Irsyad Halim\*\*

\* Politeknik Negeri Batam  
Program Studi Akuntansi Manajerial  
Jl. Ahmad Dhani, Tlk Tering, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29461  
E-mail: rendyyulistian@gmail.com

\*\* Politeknik Negeri Batam  
Dosen Pembimbing  
Jl. Ahmad Dhani, Tlk Tering, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29461  
E-mail: irsyadhalim@polibatam.ac.id

## Abstrak

QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) merupakan inovasi pembayaran digital yang terus berkembang di Indonesia. Generasi Z, sebagai pengguna aktif teknologi dan digital native, dipandang sebagai kelompok potensial utama dalam adopsi QRIS. Namun, persepsi mereka terhadap teknologi ini masih bervariasi, khususnya di Kota Batam. Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi Generasi Z terhadap penggunaan QRIS dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaannya. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif tematik dengan metode wawancara mendalam terhadap sepuluh informan dari berbagai latar belakang. Analisis dilakukan menggunakan kerangka gabungan dari Technology Acceptance Model (TAM) dan elemen-elemen dari Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat aspek utama yang memengaruhi persepsi dan penerimaan QRIS oleh Generasi Z, yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. QRIS dipersepsikan sebagai alat pembayaran yang praktis, cepat, dan mendukung gaya hidup multitasking. Kemudahan penggunaan serta dukungan lingkungan sosial dan infrastruktur teknis turut memperkuat penerimaannya. Penelitian ini juga menyoroti perlunya perhatian terhadap potensi dampak negatif seperti konsumtif digital dan risiko keamanan data. Temuan ini memberikan rekomendasi strategis bagi pengembang aplikasi, pelaku usaha, dan lembaga pendidikan dalam mendorong adopsi QRIS yang lebih inklusif dan bertanggung jawab di kalangan generasi muda.

**Keywords:** QRIS, Generasi Z, Persepsi Pengguna, Technology Acceptance Model (TAM), UTAUT, Pembayaran Digital, Kota Batam

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia telah berkembang pesat dan mengubah cara masyarakat bertransaksi. Salah satu inovasi signifikan adalah QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), yaitu standar kode QR nasional yang memfasilitasi transaksi non-tunai melalui

smartphone dan aplikasi dompet digital (Bank Indonesia 2019). Penggunaan QRIS ini menjadi solusi praktis di era digital, terutama bagi Generasi Z—individu yang lahir antara 1997–2010—karena kelompok tersebut memang dikenal adaptif dan aktif menggunakan teknologi (Meiryani, 2023). Menurut informasi dari Bank Indonesia yang dimuat oleh

ANTARA.COM, tren penggunaan QRIS menunjukkan pertumbuhan pesat. Hingga Oktober 2023, terdapat 29,6 juta merchant pengguna QRIS, 92% di antaranya adalah UMKM seperti kafe, restoran cepat saji, toko *fashion*, *event* komunitas, dan *co-working space*. Pengguna QRIS juga telah mencapai 43,44 juta, mendekati target 45 juta pengguna akhir tahun 2023 (Antara, 2023).

Meskipun demikian, adopsi QRIS oleh generasi Z masih bervariasi. Di Kota Batam, generasi ini masih kerap menggunakan uang tunai dalam situasi tertentu, yang memunculkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mereka terhadap QRIS. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami persepsi, pengalaman, dan motivasi generasi Z dalam menggunakan QRIS, khususnya di pusat aktivitas seperti kafe, restoran cepat saji, toko *fashion*, dan *coworking space* di Kota Batam (Setiyono, 2020). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif.

Secara teoritis, penelitian ini mengacu pada *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh (Davis, 1989), dengan dua variabel utama: *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Selain itu, model *UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)* oleh (Davis, 1989) juga dijadikan referensi. *UTAUT* menambahkan variabel seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* untuk memahami perilaku adopsi teknologi secara lebih luas. Kedua model ini diselaraskan dalam pendekatan kualitatif: *TAM* digunakan sebagai kerangka utama untuk memahami persepsi individu, sementara unsur-unsur *UTAUT* memperkaya analisis, khususnya dalam melihat peran faktor sosial dan eksternal dalam keputusan penggunaan QRIS oleh generasi Z (Siami, 2023). Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan QRIS.

Penelitian ini bertujuan memahami persepsi generasi Z di Kota Batam terhadap penggunaan QRIS dan menganalisis faktor yang memengaruhi

penerimaannya berdasarkan pendekatan TAM. Fokus penelitian terbatas pada generasi Z yang beraktivitas di pusat-pusat keramaian seperti kafe, restoran cepat saji, toko *fashion*, dan *co-working space*, serta tidak mencakup kelompok usia lain atau lokasi berbeda. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi dalam merumuskan strategi adopsi QRIS yang lebih efektif dan relevan bagi generasi muda.

## **2. Kajian Teori**

### **2.1 Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)**

QRIS adalah standar nasional pembayaran berbasis QR Code yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk memfasilitasi transaksi non-tunai secara lebih efisien dan inklusif. Penggunaan QRIS semakin meningkat di kalangan Generasi Z, yang cenderung mengadopsi teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Studi oleh (Cahyadi, 2024) menunjukkan bahwa faktor seperti persepsi risiko, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan ekspektasi usaha berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan QRIS.

### **2.2 Generasi Z**

Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, dikenal sebagai digital natives yang sangat akrab dengan teknologi sejak usia dini. Mereka cenderung mengutamakan kecepatan, kenyamanan, dan integrasi teknologi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal transaksi keuangan. Studi oleh (Cahyadi, 2024) menekankan pentingnya memahami perilaku adopsi teknologi di kalangan Generasi Z untuk meningkatkan penggunaan QRIS.

### **2.3 Technology Acceptance Model (TAM)**

TAM adalah model teoritis yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna, dengan fokus pada persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Studi oleh (Nguyen, 2023) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan berpengaruh

signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan teknologi, seperti chatbot.

#### 2.4 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

UTAUT menggabungkan berbagai teori adopsi teknologi sebelumnya untuk menjelaskan niat dan perilaku penggunaan teknologi. Model ini mencakup empat konstruk utama: ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung. Studi oleh (Cahyadi, 2024) menggunakan model UTAUT yang diperluas untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan perilaku penggunaan QRIS.

**Tabel 1. Ringkasan Konstruk Model TAM dan UTAUT**

Model	Konstruk Utama	Definisi Singkat
TAM	<i>Perceived Usefulness</i>	Tingkat keyakinan bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja individu (Nguyen, 2023).
TAM	<i>Perceived Ease of Use</i>	Tingkat kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi (Nguyen, 2023).
UTAUT	<i>Social Influence</i>	Sejauh mana individu merasa bahwa orang lain berpengaruh terhadap penggunaan teknologi tersebut (Cahyadi, 2023).
UTAUT	<i>Facilitating Conditions</i>	Persepsi pengguna tentang dukungan teknis dan sumber daya yang tersedia untuk menggunakan teknologi (Cahyadi, 2023).

#### 2.5 Studi Penelitian Terdahulu

Selain berguna sebagai landasan dan pembandingan, studi-studi terdahulu juga memberikan gambaran mengenai aspek apa saja yang turut

memengaruhi penggunaan QRIS di kalangan Generasi Z. Beberapa penelitian yang relevan dan dijadikan acuan pada penelitian ini antara lain:

Penelitian oleh (Astiansyah & Damayanti, 2024) yang berjudul Analisis Preferensi Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Generasi Z. Penelitian kualitatif ini menemukan bahwa penggunaan QRIS di kalangan Generasi Z dipengaruhi oleh aspek kemudahan penggunaan, keamanan, dan aspek kepuasan. Generasi Z lebih memilih QRIS karena proses transaksinya yang praktis, cepat, dan dapat dipercaya, sehingga sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup mereka yang serba instan.

Selanjutnya penelitian oleh (Nuhra, 2024) yang berjudul Penggunaan Pembayaran Digital (QRIS) terhadap Tingkat Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa Era Generasi Z Dengan Perilaku Gaya Hidup Masa Kini. Penelitian kualitatif deskriptif ini menemukan bahwa penggunaan QRIS turut memengaruhi pola pengeluaran dan konsumsi kalangan Generasi Z. Dalam era digital, QRIS dianggap lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan gaya hidup Generasi Z yang gemar menggunakan teknologi pada aktivitas sehari-hari, sehingga terjadi peningkatan pengeluaran dan konsumsi.

Berikutnya penelitian oleh (Nurul, 2023) yang berjudul Persepsi Generasi Z Muslim terhadap Penggunaan QRIS sebagai Digital Payment Berdasarkan Prinsip Syariah. Penelitian kualitatif ini menemukan bahwa Generasi Z Muslim dapat menerima penggunaan QRIS apabila teknologi tersebut sesuai prinsip syariah. Dalam perspektif mereka, aspek transparansi, kejujuran, dan kepastian menjadi ukuran penting, sehingga QRIS dianggap memenuhi prinsip syariah dan dapat digunakan secara luas.

dan yang terakhir penelitian oleh (Yossi, 2023) yang berjudul Determinants of Interest Using QRIS as a Payment Technology for E-Wallet by Z Generation in Indonesia. Penelitian kualitatif ini menemukan

bahwa minat Generasi Z menggunakan QRIS dipengaruhi oleh aspek kemudahan penggunaan, keamanan, dan dukungan teknologi. Hal ini terjadi karena QRIS dianggap sesuai kebutuhan dan preferensi Generasi Z yang mencari teknologi yang praktis, cepat, dan dapat diandalkan.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan memahami persepsi generasi Z terhadap penggunaan QRIS di Kota Batam. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali makna, pengalaman, dan faktor subjektif yang memengaruhi keputusan penggunaan teknologi, khususnya pembayaran digital.

#### 3.1 Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Batam, dengan fokus pada pusat-pusat aktivitas generasi Z seperti kafe, restoran cepat saji, toko fashion, dan co-working space. Subjek penelitian adalah individu yang termasuk dalam kategori generasi Z (kelahiran tahun 1997–2010) yang berdomisili atau beraktivitas di Kota Batam dan memiliki pengalaman menggunakan QRIS dalam transaksi. Pemilihan subjek ditujukan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang persepsi penggunaan QRIS berdasarkan konstruk utama dari model TAM (Technology Acceptance Model) dan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology), yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*.

#### 3.2 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui:

##### 3.2.1 Wawancara mendalam (in-depth interview):

Dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai persepsi, motivasi, dan pengalaman individu dalam menggunakan QRIS (Damayanti, 2024).

3.2.2 **Observasi partisipatif:** Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap perilaku penggunaan QRIS di lokasi-lokasi publik yang menjadi pusat aktivitas generasi Z (Ardi, 2024).

#### 3.3 Teknik Pemilihan Informan

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Awalnya, peneliti memilih beberapa informan kunci secara purposive, yaitu berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian (Nyimbili, 2024). Kriteria tersebut meliputi:

1. Berusia antara 15 hingga 28 tahun (kategori Generasi Z sesuai kelahiran 1997–2010).
2. Berdomisili atau aktif beraktivitas di Kota Batam.
3. Pernah menggunakan QRIS minimal dua kali dalam satu bulan terakhir.

Dari informan awal tersebut, peneliti kemudian meminta rekomendasi atau rujukan informan lain yang memenuhi kriteria, sehingga terjadi proses bergulir atau “snowball”. Dengan teknik snowball sampling ini, ukuran dan komposisi informan tidak ditetapkan di awal, melainkan terus bertambah sesuai rujukan, sampai terjadi saturasi data (Guetterman, 2021).

Saturasi terjadi apabila:

1. Jawaban yang diterima mulai diulang dan tidak memberikan aspek atau tema yang baru.
2. Informasi yang tersedia dianggap sudah cukup mewakili aspek yang dibahas (*perceived usefulness*, *ease of use*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*).

Proses pengambilan data kemudian dihentikan apabila peneliti menilai bahwa konstruksi yang diterapkan (TAM dan UTAUT) sudah terwakili secara matang. Dengan pendekatan ini, ukuran informan tidak ditetapkan di awal, tapi bergantung pada tercapainya kejenuhan informasi di lapangan (Nyimbili, 2024).

#### 3.4 Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan model analisis data interaktif dari Miles dan Huberman, yang dilakukan secara terus-menerus hingga mencapai titik jenuh

informasi atau *data saturation* (Damayanti, 2024). Model ini melibatkan tiga tahapan utama, yaitu:

### 1. Reduksi Data

Proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengubah data mentah dari hasil wawancara dan observasi menjadi data yang relevan sesuai fokus penelitian.

### 2. Penyajian Data

Penyusunan data yang telah direduksi ke dalam bentuk naratif, tabel, atau kutipan langsung dari informan untuk mempermudah pemahaman dan penarikan kesimpulan.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

menginterpretasikan dan mengidentifikasi pola-pola tematik yang muncul dari data untuk menemukan tema utama yang berkaitan dengan persepsi penggunaan QRIS oleh Generasi Z. Proses ini dilakukan dengan mengacu pada konstruk utama dari model TAM dan UTAUT yang telah dijabarkan dalam kajian teori, sebagai kerangka analisis dalam memahami perilaku dan pengalaman penggunaan QRIS.”

## 3.5 Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin *trustworthiness* dalam penelitian kualitatif tematik ini, peneliti menerapkan tiga teknik utama uji keabsahan data sebagaimana dijelaskan oleh Lincoln & Guba (1985) dan diperkuat melalui pendekatan-pendekatan kontemporer seperti yang diuraikan oleh McKim (2023), yaitu:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan yang berasal dari latar belakang berbeda. Dalam konteks penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan antara mahasiswa, pekerja, dan pelaku UMKM Generasi Z di Kota Batam. Tujuannya adalah untuk meningkatkan *credibility* data dan memastikan bahwa informasi yang diperoleh bersifat konsisten, berulang, dan tidak bias terhadap satu kelompok tertentu. Pendekatan ini mengacu pada prinsip keabsahan yang disebut “*credibility*” dalam *naturalistic inquiry* (Lincoln & Guba, 1985).

### 2. Member Checking

Member checking merupakan proses konfirmasi hasil interpretasi data oleh informan yang bersangkutan. Dalam penelitian ini, peneliti memberikan ringkasan hasil wawancara yang telah dikode kepada informan untuk mendapatkan klarifikasi, koreksi, atau persetujuan atas makna yang diambil oleh peneliti. Teknik ini mengikuti pendekatan terstruktur yang dikembangkan oleh McKim (2023), yang menekankan pentingnya keterlibatan aktif informan dalam proses validasi data guna memastikan bahwa makna tidak mengalami distorsi dari pihak peneliti.

### 3. Peer Debriefing

Peer debriefing dilakukan melalui diskusi reflektif antara peneliti dan dosen pembimbing atau rekan sejawat yang memiliki pemahaman tentang metodologi kualitatif. Diskusi ini berfungsi sebagai mekanisme untuk menguji logika interpretasi, membongkar asumsi tersembunyi, dan menjaga objektivitas peneliti selama proses analisis. Teknik ini sangat dianjurkan dalam literatur klasik dan kontemporer untuk menjamin *dependability* dan *confirmability* dari data yang diperoleh (Lincoln & Guba, 1985; McKim, 2023).

## 4. Hasil & Pembahasan

### 4.1 Deskripsi Informan Penelitian

Penelitian ini melibatkan 10 informan dari Generasi Z (usia 20–28 tahun) yang aktif menggunakan QRIS di Kota Batam. Informan terdiri dari mahasiswa, pegawai kantor, freelancer, pelaku UMKM, pengemudi taksi online, dan aktivis organisasi sosial. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *snowball sampling* dimulai dari informan kunci hingga mencapai *data saturation*, yaitu ketika informasi yang diperoleh mulai berulang dan tidak menambah tema baru. Dalam proses ini, peneliti melakukan member checking dengan memberikan ringkasan interpretasi data kepada informan untuk

dikonfirmasi. Selain itu, peer debriefing dilakukan secara berkala bersama pembimbing untuk menguji ketepatan dan objektivitas tema yang muncul.

## **4.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Aspek TAM dan UTAUT**

Penelitian ini menggunakan empat konstruk utama dari model TAM dan UTAUT, yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. Setiap konstruk dianalisis berdasarkan jawaban yang dikumpulkan dari 10 informan, dan telah dikodekan serta diidentifikasi secara tematik.

### **4.2.1 Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan)**

QRIS dipersepsikan sangat berguna oleh semua informan. Temuan ini konsisten dari berbagai latar belakang profesi dan aktivitas. Misalnya, Informan 1, seorang freelancer desain grafis, merasakan QRIS sangat membantu dalam menerima pembayaran dari klien. Proses yang biasanya harus menunggu transfer bank menjadi lebih cepat hanya dengan menampilkan kode QR. Hal ini dianggap menghemat waktu dan membuat sistem pembayaran lebih efisien. Sementara itu, Informan 3, aktivis organisasi sosial, menyatakan bahwa QRIS sangat membantu dalam pengumpulan iuran dan dana kegiatan. Selain mempercepat proses, QRIS juga mempermudah pencatatan transaksi secara otomatis. Ini menunjukkan bahwa QRIS bukan hanya digunakan untuk kebutuhan individu, tetapi juga untuk aktivitas kolektif seperti organisasi. Informan lain, seperti Informan 5 dan 10 yang berprofesi sebagai pelaku UMKM, menekankan bahwa QRIS membantu mereka dalam mengelola transaksi penjualan tanpa harus menyimpan banyak uang tunai. Dengan QRIS, proses pembayaran jadi lebih aman dan efisien, serta memperkecil risiko kehilangan atau kekeliruan uang kembalian.

Dari berbagai kasus tersebut, terlihat bahwa QRIS memberikan nilai praktis dalam hal efisiensi

waktu, kemudahan operasional, keamanan transaksi, dan kejelasan pencatatan keuangan. Validasi: Triangulasi dilakukan dengan membandingkan jawaban dari pekerja formal, informal, dan mahasiswa. Hasilnya menunjukkan tema yang berulang, yaitu kemudahan, kecepatan, dan efisiensi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan QRIS tidak hanya terbatas pada satu kelompok sosial, tapi dirasakan luas di berbagai konteks.

### **4.2.2 Perceived Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)**

Hampir seluruh informan menyebut bahwa QRIS sangat mudah digunakan. Bahkan mereka yang awalnya tidak terbiasa atau merasa canggung, seperti Informan 6 dan 10, akhirnya merasa nyaman setelah mencobanya beberapa kali atau diajari oleh orang terdekat. Langkah penggunaan yang sederhana—cukup membuka aplikasi dompet digital, melakukan scan QR, lalu mengonfirmasi jumlah pembayaran—membuat QRIS dapat dioperasikan tanpa memerlukan pengetahuan teknologi yang rumit. Ini membuatnya bisa diakses oleh kalangan muda hingga dewasa yang awam teknologi. Informan 2, seorang pegawai kantor, mengaku sangat terbantu menggunakan QRIS saat jam makan siang, karena tidak perlu mengantre atau menunggu uang kembalian. Sedangkan Informan 4, mahasiswa, merasakan QRIS berguna saat lupa membawa dompet. Cukup dengan membawa ponsel, ia tetap bisa melakukan transaksi.

Validasi: Hasil temuan ini diperkuat dengan member checking, di mana peneliti menyampaikan hasil interpretasi temuan kepada informan yang bersangkutan untuk dikonfirmasi. Semua informan menyatakan bahwa pengalaman mereka telah diinterpretasi secara akurat. Diskusi dengan pembimbing juga dilakukan (peer debriefing) untuk memastikan tidak terjadi bias dalam penarikan kesimpulan.

### 4.2.3 Social Influence (Pengaruh Sosial)

Faktor sosial memiliki pengaruh besar dalam mendorong penggunaan QRIS. Informan 2 dan 8 menyebut bahwa teman-teman kerja dan atasan mereka menganjurkan penggunaan QRIS karena dinilai lebih praktis dan modern. Rekomendasi ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan diri untuk mulai mencoba QRIS. Informan 4 dan 6 mengaku mulai mengenal QRIS karena pengaruh dari orang sekitar. Informan 4, misalnya, mengatakan bahwa teman-temannya di kampus menggunakan QRIS, sehingga ia merasa terdorong untuk ikut menggunakan agar tidak tertinggal. Sementara Informan 6 mengatakan bahwa anaknya yang lebih paham teknologi mengenalkannya pada QRIS dan membantu saat awal penggunaan. Tidak hanya itu, rekomendasi dari institusi seperti organisasi atau kantor juga mendorong adopsi QRIS. Informan 3 dan 7 menyebut bahwa pimpinan organisasi atau perusahaan memberikan arahan untuk menggunakan QRIS guna meningkatkan transparansi dan keamanan transaksi.

Validasi: Triangulasi memperlihatkan bahwa pengaruh sosial datang dari berbagai arah: keluarga, rekan kerja, komunitas, hingga pimpinan. Konsistensi ini menunjukkan bahwa QRIS diterima luas karena didorong oleh norma dan dukungan lingkungan sosial.

### 4.2.4 Facilitating Conditions (Kondisi Pendukung)

Aspek fasilitas juga memainkan peran penting. Semua informan menyatakan bahwa QRIS berjalan lancar selama sinyal internet stabil dan aplikasi dompet berfungsi normal. Sebagian besar lokasi seperti kampus, kantor, warung, dan tempat kerja informan memiliki infrastruktur pendukung seperti jaringan internet dan sinyal yang memadai. Informan 5 dan 9 menyebut bahwa mereka merasa nyaman menggunakan QRIS karena aplikasi yang digunakan selalu diperbarui, dan proses transaksi berjalan tanpa kendala. Apabila terjadi kesalahan atau gangguan teknis, sebagian besar informan mengaku dapat

meminta bantuan dari kasir, teman, atau anggota keluarga.

Validasi: Tema ini juga diuji melalui diskusi dengan pembimbing. Peneliti mendapati bahwa kepercayaan pengguna terhadap QRIS sangat dipengaruhi oleh kondisi teknis dan dukungan sosial saat terjadi kendala. Oleh karena itu, aspek fasilitas tidak hanya mencakup infrastruktur, tetapi juga mencakup ketersediaan bantuan saat dibutuhkan.

## 4.3 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS oleh Generasi Z di Kota Batam dipengaruhi oleh empat aspek utama, yaitu: *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. Keempat aspek tersebut terbukti saling berhubungan dan membentuk pola persepsi yang konsisten di kalangan pengguna QRIS, khususnya dalam kehidupan sehari-hari yang bersifat cepat, praktis, dan serba digital.

QRIS dipersepsikan sebagai teknologi yang bermanfaat, mudah, dan relevan dengan gaya hidup Generasi Z yang sangat bergantung pada smartphone dan aplikasi digital. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Astiansyah, 2024), yang menyatakan bahwa Generasi Z lebih memilih QRIS karena aspek kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepuasan. Dalam penelitian ini, informan menyebutkan QRIS mempercepat transaksi, menghindarkan dari kerepotan membawa uang tunai, serta mempermudah pelacakan pengeluaran, yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna secara langsung.

Selain itu, temuan ini juga menguatkan studi (Yossi, 2023), yang menunjukkan bahwa minat Generasi Z terhadap QRIS didorong oleh faktor kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan dukungan teknologi. Pada penelitian ini, aspek *Facilitating Conditions* tampak jelas dalam bentuk sinyal yang stabil, kemudahan penggunaan aplikasi dompet digital, dan adanya dukungan dari lingkungan

sekitar saat menghadapi kendala teknis. Hal ini mempertegas bahwa kesiapan infrastruktur dan kenyamanan digital turut mendorong penerimaan teknologi baru seperti QRIS.

Penelitian ini juga memiliki kesesuaian secara tidak langsung dengan studi (Nuhran, 2024), yang menyatakan bahwa penggunaan QRIS memengaruhi pola konsumsi mahasiswa Generasi Z. Meskipun penelitian ini tidak mengukur secara kuantitatif perubahan pola konsumsi, beberapa informan menyebut bahwa QRIS mempermudah akses belanja, pembayaran digital, dan aktivitas impulsif seperti jajan atau membeli kebutuhan kecil. Hal ini dapat diasumsikan bahwa kemudahan transaksi melalui QRIS memang berpotensi meningkatkan frekuensi pengeluaran, khususnya di kalangan pengguna muda.

Adapun penelitian (Nurul, 2023), yang menyoroti persepsi Generasi Z Muslim terhadap QRIS dari perspektif syariah, tidak menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Namun, beberapa temuan di lapangan menunjukkan bahwa aspek transparansi dan kejelasan transaksi juga menjadi perhatian, misalnya pada penggunaan QRIS untuk keperluan organisasi dan pencatatan laporan. Maka, meskipun tidak secara eksplisit menelaah prinsip syariah, penelitian ini tidak bertentangan dan bahkan secara implisit mendukung pentingnya akuntabilitas dan kejujuran dalam penggunaan QRIS.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini selaras dengan studi-studi terdahulu dan turut memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS di kalangan Generasi Z, khususnya dalam konteks urban seperti Kota Batam. Penelitian ini juga menegaskan bahwa keberhasilan adopsi teknologi bukan hanya ditentukan oleh fitur teknis, tetapi juga oleh dukungan sosial, budaya, dan kesiapan lingkungan teknologi.

## 5. Kesimpulan & Saran

### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi Generasi Z di Kota Batam terhadap penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai metode pembayaran digital. Melalui pendekatan kualitatif tematik dan teknik wawancara mendalam terhadap 10 informan dari berbagai latar belakang, ditemukan empat aspek utama yang membentuk persepsi penggunaan QRIS, yakni: *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.

Secara umum, QRIS dipersepsikan bermanfaat karena mempercepat proses transaksi, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, dan membantu pencatatan keuangan. Generasi Z menggunakannya dalam berbagai kebutuhan harian, seperti membeli makanan, perlengkapan kerja, hingga donasi organisasi, karena QRIS memenuhi gaya hidup yang praktis dan multitasking.

Dari segi kemudahan, QRIS dianggap sangat mudah digunakan bahkan oleh pengguna pemula. Proses sederhana berupa pemindaian kode dan konfirmasi menjadikan QRIS inklusif bagi beragam kalangan, termasuk mahasiswa dan pelaku usaha. Bahkan dalam kondisi darurat, QRIS dinilai sebagai alternatif yang bisa diandalkan.

Pengaruh sosial juga menjadi pendorong signifikan. Banyak informan mulai menggunakan QRIS karena dorongan teman, keluarga, atau lingkungan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi QRIS tidak hanya terjadi karena keputusan pribadi, tetapi juga sebagai hasil dari norma sosial yang berkembang.

Fasilitas pendukung seperti jaringan internet, akses ke aplikasi dompet digital, serta bantuan teknis dari lingkungan sekitar turut memperlancar penggunaan QRIS. Informan merasa terbantu karena bisa mengandalkan orang-orang terdekat saat menghadapi kendala teknis.

Temuan ini telah divalidasi dengan triangulasi sumber, *member checking*, dan *peer debriefing*, serta

selaras dengan penelitian terdahulu (Astiansyah, 2024; Yossi, 2023) yang menekankan pentingnya faktor kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam penerimaan QRIS oleh Generasi Z.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa QRIS diterima secara luas oleh Generasi Z di Kota Batam karena mendukung kebutuhan digital yang praktis, cepat, dan aman. Namun demikian, penelitian ini belum mengeksplorasi secara mendalam kemungkinan dampak negatif dari penggunaan QRIS, seperti risiko ketergantungan terhadap transaksi digital, kebocoran data, atau potensi pengeluaran impulsif akibat kemudahan bertransaksi. Oleh karena itu, kajian lanjutan sangat dibutuhkan untuk memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai implikasi sosial dan perilaku dari penggunaan QRIS oleh generasi muda.

## 5.2 Saran

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran yang ditujukan untuk pihak terkait:

**Untuk Pengembang Aplikasi dan Regulator (BI, Penyedia QRIS):** Dianjurkan untuk terus meningkatkan stabilitas dan keamanan sistem QRIS, serta memperluas edukasi kepada masyarakat, khususnya komunitas anak muda dan pelaku UMKM. Mengingat tingkat penerimaan yang tinggi di kalangan Generasi Z, peningkatan kualitas *user experience* akan mendorong adopsi yang lebih merata dan berkelanjutan.

**Untuk Pelaku Usaha dan Merchant:** Diharapkan lebih proaktif menyediakan layanan QRIS, termasuk membantu pengguna baru memahami cara bertransaksi. Pelayanan yang mendukung penggunaan QRIS akan menciptakan pengalaman positif dan memperkuat loyalitas pelanggan.

**Untuk Peneliti Selanjutnya:** Disarankan agar penelitian mendatang menggali lebih jauh dampak negatif dari penggunaan QRIS, seperti potensi konsumtif, masalah keamanan data, atau perubahan

perilaku finansial akibat kemudahan bertransaksi digital. Pendekatan kuantitatif atau *mixed-method* juga dapat digunakan untuk mengukur dampak secara lebih objektif dan generalisasi hasil penelitian yang lebih luas.

### **Untuk Kalangan Pendidikan dan Mahasiswa:**

Penting untuk mengintegrasikan literasi keuangan digital, termasuk pemahaman kritis terhadap alat pembayaran digital seperti QRIS, ke dalam kegiatan edukatif atau kewirausahaan kampus. Mahasiswa sebagai bagian dari Generasi Z berpotensi menjadi agen perubahan dalam menciptakan budaya keuangan digital yang sehat dan bertanggung jawab.

### **Ucapan Terimakasih**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus hati kepada: Dosen Pembimbing, yaitu Bapak/Ibu Muhammad Irsyad Halim, S.E., M.Ak., yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat disusun dan diselesaikan tepat waktu. Dosen Penguji, yaitu Ibu Diah Amalia, S.E., M.Ak. M.Acc **beserta** Ibu Rizka Destiana, S.Tr. Akun., yang memberikan saran, masukan, dan perbaikan demi kesempurnaan skripsi ini.

Pihak Instansi tempat Pengambilan Data, yaitu Amati Caffee Tiban, Aturaja Caffee, Bank MNC Kota Batam, H&M Grand Mall Batam, dan ARCH ALLEY BATAM, yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada peneliti untuk mencari data dan informasi yang dibutuhkan.

Keluarga dan Teman-teman, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Narasumber atau Informan, yang bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi demi terlaksananya penelitian.

Akhir kata, peneliti menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada segala pihak yang

turut membantu, namun tidak dapat disebut satu per satu. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan kontribusi yang positif, khususnya pada bidang studi yang tengah dibahas.

### Daftar Pustaka

- Bank Indonesia, "Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)," *Bank Indonesia*, 2019. [Online]. Tersedia: <https://bicara131.bi.go.id/knowledgebase/article/KA-01061/en-us>
- Y. Mareta dan Meiryani, "Determinants of Interest Using QRIS as a Payment Technology For E-Wallet by Z Generation in Indonesia," *Syntax Literate*, vol. 8, no. 2, pp. 808–817, Feb. 2023. [Online]. Tersedia: <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/11175>
- Bank Indonesia, "Jumlah Merchant QRIS Capai 29,6 Juta," *ANTARA News*, 2023. [Online]. Tersedia: <https://www.antaranews.com/berita/3839325/bi-jumlah-merchant-qr-is-capai-296-juta>
- T. A. Setiyono, "Indonesian's Acceptance of Non-Cash Transaction Using QRIS," *Atlantis Press*, 2020. [Online]. Tersedia: <https://www.atlantis-press.com/proceedings/i-cobame-20/125953927>
- F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989.
- V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, dan F. D. Davis, "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Quarterly*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003.
- S. Siami, "Pengaruh Promosi dan Edukasi terhadap Penggunaan QRIS," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 45–52, 2023.
- E. D. Paramita dan E. R. Cahyadi, "The Determinants of Behavioral Intention and Use Behavior of QRIS as Digital Payment Method Using Extended UTAUT Model," *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship (IJBE)*, vol. 10, no. 1, pp. 132, Jan. 2024. [Online]. Tersedia: <https://journal.ipb.ac.id/index.php/ijbe/article/view/48600>
- V. T. Nguyen dan C. T. H. Nguyen, "The Effect of Structural Equation Modeling on Chatbot Usage: An Investigation of Dialogflow," *arXiv preprint arXiv:2302.04093*, Feb. 2023. [Online]. Tersedia: <https://arxiv.org/abs/2302.04093>
- S. A. Astiansyah and S. D. Damayanti, "Analisis Preferensi Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Generasi Z," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 3, no. 2, pp. 96–101, 2024. [Online]. Available: <https://ejournal.poltekbaubau.ac.id/index.php/jeko/article/view/389>
- M. Ardi, A. Astuti, and F. Aditya, "Implementasi Pengguna QRIS pada Kaum Milenial," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah (Jurnal Akunsyah)*, vol. 3, no. 1, 2024. [Online]. Available: <https://ejournal.iain-bone.ac.id/index.php/akunsyah/article/view/4708>
- F. Nyimbili and L. Nyimbili, "Types of Purposive Sampling Techniques with Their Examples and Application in Qualitative Research Studies," *Br. J. Multidiscip. Adv. Stud.*, vol. 5, no. 1, pp. 90–99, 2024. [Online]. Available: <https://bjmas.org/index.php/bjmas/article/view/808>
- N. Guetterman, "Using social media and snowball sampling to recruit participants for research," *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, vol. 14, pp. 779–787, 2021. [Online]. Available: [\[https://www.sciencedirect.com/science/article\]](https://www.sciencedirect.com/science/article)

- e/pii/S1876139921000360]. [Accessed: 14-Jun-2025].
- I. Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2020.
- I. Korstjens and A. Moser, "Practical guidance to qualitative research. Part 4: Trustworthiness and publishing," *Eur. J. Gen. Pract.*, vol. 27, no. 1, pp. 1–5, 2021. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1080/13814788.2021.1977904>
- Astiansyah and Damayanti, "Analisis Preferensi Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Generasi Z," Jeko, Politeknik Baubau, 2024. [Online]. Available: <https://www.ejournal.poltekbaubau.ac.id/index.php/jeko/article/view/389>
- Nuhran, Ramli, and Luhut, "Pengaruh Penggunaan Pembayaran Digital (QRIS) terhadap Tingkat Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa Era Generasi Z Dengan Perilaku Gaya Hidup Masa Kini," *J. GeoEkonomi*, 2024. [Online]. Available: <https://jurnal.fem.uniba-bpn.ac.id/index.php/geoekonomi/article/view/444>
- Nurul, Aris, and Hendri, "Persepsi Generasi-Z Muslim terhadap Penggunaan QRIS sebagai Digital Payment Berdasarkan Prinsip Syariah," *J. Quranomic*, 2023. [Online]. Available: <https://jurnalannur.ac.id/index.php/quranomic/article/view/1020>
- Yossi and Meiryani, "Determinants of Interest Using QRIS as a Payment Technology for E-Wallet by Z Generation in Indonesia," *J. Syntax Literate*, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/11175>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- McKim, C. A. (2023). Meaningful member-checking: A structured approach to member-checking in qualitative research. *American Journal of Qualitative Research*, 7(2), 41–52. <https://www.ajqr.org/article/meaningful-member-checking-a-structured-approach-to-member-checking-12973>