

SKRIPSI
PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN
RISIKO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN
QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN
STANDARD (QRIS) PADA GENERASI Z
DI KOTA BANDA ACEH



Disusun Oleh:

AYU SAFIRA
NIM. 210603100

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M / 1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Ayu Safira
NIM : 210603100
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UTN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 13 Januari 2025
Yang Menyatakan


5EAMX181451259 (Ayu Safira)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Kepuasan
Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*
pada Generasi Z di Kota Banda Aceh**

Disusun Oleh:

Ayu Safira
NIM: 210603100

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II

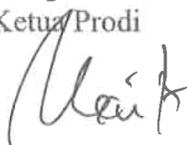
جامعة الرانيري

AR - RANIR

Isnariana, S. III, M.A
NIDN. 2029099003

Muhammad Syauqi Bin-Armiya, MBA
NIP. 199103062022031001

Mengetahui,
Ketua Prodi



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Kepuasan
Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*
pada Generasi Z di Kota Banda Aceh**

Ayu Safira
NIM:210603100

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus serta
Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi
Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Kamis, 16 Januari 2025 M
16 Rajab 1446 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

Sekretaris

Isnaliaha, S.HI, M.A
NIDN. 2029099003

Muhammad Syauqi Bin-Armiya, MBA
NIP. 199103062022031001

Penguji I

Penguji II

Ayumiati, SE., M.SI
NIDN. 2015067802

Riza Aulla, S.E.I, MSc
NIP. 198801302018031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ayu Safira
NIM : 210603100
Fakultas/Program Studi : Perbankan Syariah
E-mail : ayusafira1411@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

Yang berjudul : **Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Kepuasan Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Pada Generasi Z di Kota Banda Aceh**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. **AR - RANIRY**

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 16 Januari 2025
Mengetahui

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Ayu Safira
NIM, 210603100

Isnafiana, S. IqL. M.A
NIDN. 2029099003

Muhammad Syauqi Bin-Armiya, MBA
NIP. 199103062022031001

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Kepuasan Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada Generasi Z di Kota Banda Aceh”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar- Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag dan Ana Fitria, M.Sc selaku ketua dan sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar- Raniry Banda Aceh.
3. Hafiizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Isnaliana, S.HI., MA dan Muhammad Syauqi Bin Armia, MBA selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Muksal, S.E.I., M.E.I selaku dosen Penasehat akademik yang telah membimbing serta memberikan nasehat dan motivasi

- terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
 7. Kepada seluruh Generasi Z di Kota Banda Aceh yang telah mengisi kuesioner penelitian saya sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian saya dengan baik.
 8. Teristimewa kepada kedua orang tua saya, Ayahanda Muhammad Nasir dan Ibunda Safriyanti, saya haturkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas kasih sayang yang tiada henti, doa yang tulus, serta dukungan moril dan materil yang tak terhingga agar penulis memperoleh yang terbaik dan mampu menyelesaikan studi hingga akhir.
 9. Ucapan terima kasih kepada kedua adik saya tersayang, Nurul Ulfa dan Muhammad Alfandi, yang selalu memberikan dukungan, keceriaan dan menjadi tempat berbagi senang maupun sedih. Dukungan kalian menjadi penyemangat tersendiri yang berarti bagi penulis.
 10. Sahabat – sahabat penulis, Ika, Risa, Ghep, Naisa, Okta, Ona, Syifa, Karim, Epa, Atika, dan Nura. Terima kasih telah membantu, menemani, mendengarkan keluh kesah penulis, menjadi tempat untuk saling berbagi suka maupun duka selama ini, serta terima kasih atas segala semangat, dukungan, dan motivasi yang tiada henti kepada penulis.
 11. Terkhusus Adzkia Shyafara, Salfadila Assyifa, dan Mayliza Darmabakti selaku teman penulis. Terima kasih telah kebersamaan penulis selama 3,5 tahun perjalanan kuliah ini. Terima kasih atas semangat, dukungan serta berbagai pengalaman dan pelajaran yang sangat berharga bagi penulis.
 12. Teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah angkatan 2021 yang turut membantu serta memberi saran-saran kepada penulis. Kepada seluruh pihak terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak

memberikan bantuan, arahan, serta kerjasama demi kelancaran penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 24 Desember 2024

Penulis

Ayu Safira



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No .	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z̤
3	ث	T	18	ع	'
4	ث	Š	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ž	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
وِ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*
 هول : *haul*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
يَ / آ	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ	:	<i>qāla</i>
رَمَى	:	<i>ramā</i>
قِيلَ	:	<i>qīla</i>
يُقُولُ	:	<i>yaqūlu</i>

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta *marbutah* (ة) hidup
Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.
- Ta *marbutah* (ة) mati
Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul
Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Ayu Safira
Nim : 210603100
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Kepuasan Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Generasi Z di Kota Banda Aceh
Pembimbing I : Isnaliana, S.HI., MA
Pembimbing II : Muhammad Syauqi Bin Armia, MBA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Kepuasan Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Generasi Z di Kota Banda Aceh. Populasinya Generasi Z di Kota Banda Aceh yang berjumlah 66,783. Penelitian menggunakan metode kuantitatif pendekatan asosiatif dengan sampel 116 dari populasi generasi Z di Kota Banda Aceh yang disebarakan melalui *google form*. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda ditemukan bahwa variabel kemudahan, kepercayaan, dan risiko baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan QRIS pada generasi Z di Kota Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil uji F yang sudah dilakukan dan memperoleh nilai yang signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $57,457 > F_{tabel} 2,69$.

Kata Kunci: *Kemudahan, Kepercayaan, Risiko, QRIS, Generasi Z*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQSAH	iii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQSAH SKRIPSI	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat penelitian	14
1.5 Sistematika Pembahasan	16
BAB II LANDASAN TEORI	17
2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
2.1.1 Pengertian <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
2.2 <i>Expectation Confirmation Theory (ECT)</i>	19
2.2.1 Pengertian <i>Expectation Confirmation Theory (ECT)</i>	19
2.3 Kepuasan	21
2.3.1 Pengertian Kepuasan	21
2.3.2 Indikator Kepuasan	22
2.4 Kemudahan	23
2.4.1 Pengertian Kemudahan	23
2.4.2 Indikator Kemudahan	25
2.5 Kepercayaan	27
2.5.1 Pengertian Kepercayaan	27
2.5.2 Indikator Kepercayaan	28
2.6 Risiko	30
2.6.1 Pengertian Risiko	30
2.6.2 Indikator Risiko	32

2.7 Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)	34
2.8 Generasi Z.....	39
2.9 Penelitian Terdahulu	41
2.10 Kerangka Pemikiran	48
2.11 Pengembangan Hipotesis.....	50
2.11.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS	50
2.11.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS	51
2.11.3 Pengaruh Risiko Terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS	52
2.11.4 Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS	53
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Desain Penelitian	55
3.1.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	55
3.1.2 Lokasi dan Objek Penelitian.....	56
3.2 Sumber Data	56
3.3 Populasi dan Sampel.....	57
3.3.1 Populasi	57
3.3.2 Sampel	57
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	59
3.5 Variabel Penelitian.....	61
3.6 Metode Pengolahan Data	62
3.6.1 Instrumen Penelitian.....	63
3.6.1.1 Uji Validitas	63
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	63
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	64
3.6.2.1 Uji Normalitas	64
3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas	65
3.6.2.3 Uji Multikolinearitas	65
3.6.3 Uji Regresi Linier Berganda	66
3.6.4 Pengujian Hipotesis	66
3.6.4.1 Uji T (Parsial).....	67
3.6.4.2 Uji F (Simultan)	67
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Hasil Penelitian	69
4.1.1 Gambaran Umum Gen Z di kota Banda Aceh....	69
4.2 Karakteristik Responden.....	71
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	74
4.3.1 Uji Validitas.....	74
4.3.2 Uji Reliabilitas	75
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.4.1 Uji Normalitas	76
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	77
4.4.3 Uji Multikolineritas	78
4.5 Uji Regresi Linear Berganda	79
4.6 Uji Hipotesis	81
4.6.1 Uji T (Parsial)	81
4.6.2 Uji F (Simultan).....	82
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	82
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	83
4.7.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS pada Gen Z di Kota Banda Aceh.....	83
4.7.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS pada Gen Z di Kota Banda Aceh.....	85
4.7.3 Pengaruh Risiko Terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS pada Gen Z di Kota Banda Aceh.....	87
4.7.4 Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS pada Gen Z di Kota Banda Aceh.....	90
BAB V PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Pengguna QRIS.....	5
Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pemikiran	49
Gambar 4. 1 Distribusi Penduduk Kota Banda Aceh	70
Gambar 4. 2 Hasil uji Normalitas	77



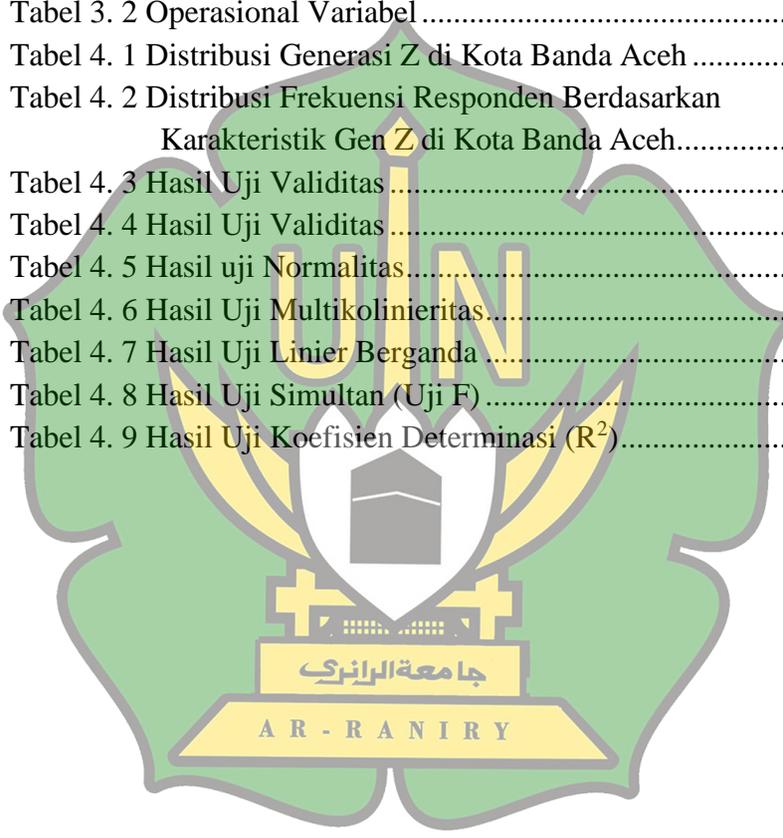
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	103
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuensioner	106
Lampiran 3 Uji Validitas	119
Lampiran 4 Uji Realibilitas	123
Lampiran 5 Uji Normalitas	125
Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas	127
Lampiran 7 Uji Multikolinieritas, Uji Linier berganda, dan Uji Hipotesis (T)	127
Lampiran 8 Uji Simultan (F)	128
Lampiran 9 Uji Determinasi (Uji R^2)	128



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kelompok Generasi	40
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 3. 1 Penilaian pada Skala Likert	60
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	61
Tabel 4. 1 Distribusi Generasi Z di Kota Banda Aceh	71
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Gen Z di Kota Banda Aceh.....	72
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	74
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	75
Tabel 4. 5 Hasil uji Normalitas.....	76
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinieritas.....	78
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linier Berganda	79
Tabel 4. 8 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	82
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	83



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat salah satunya pada bidang ekonomi, seperti pada sistem pembayaran. Peranan alat pembayaran yang begitu penting membuat masyarakat tidak bisa terlepas dari alat pembayaran itu. Setiap hari masyarakat melakukan transaksi baik tunai maupun non tunai. Di Indonesia, cara bertransaksi telah berkembang seiring berjalannya waktu, dari penggunaan transaksi yang lazim menukarkan barang, menggunakan uang kertas dan logam, dan saat ini banyak orang yang bertransaksi dari smartphone mereka menggunakan dompet digital (Baiti, 2021).

Sistem pembayaran non tunai memberikan kenyamanan bagi pengguna. Masyarakat tidak perlu khawatir akan kekurangan uang, seperti kehabisan uang atau kesulitan mencari jumlah yang tepat. Pembayaran non tunai juga memungkinkan pelacakan riwayat transaksi melalui catatan elektronik, sehingga memudahkan pengelolaan keuangan pribadi. Namun digitalisasi perekonomian masih belum merata di Indonesia. Terdapat kesenjangan antara wilayah perkotaan dan pedesaan, serta antara akses individu terhadap teknologi dan keterampilan. Kolaborasi antarpemerintah dan pemangku kepentingan diperlukan untuk memperluas akses digital, meningkatkan literasi teknologi, dan memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh manfaat dari teknologi dan

sistem pembayaran.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran, Bank Indonesia berwenang menetapkan penggunaan alat pembayaran untuk menjamin keamanan dan keamanan kata sandi pengguna. Sistem pembayaran penting dalam memfasilitasi kegiatan ekonomi. Tanpa sistem pembayaran yang efisien dan andal, transaksi perekonomian akan terhambat. Teknologi informasi dan komunikasi membawa inovasi baru dalam pembayaran elektronik seperti kartu debit/ATM, kartu kredit, wesel, cek, rekening bank dan uangelektronik.

Bank Indonesia merilis sistem pembayaran baru berbasis QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sebagai standarisasi aplikasi e-wallet yang menggunakan kode QR untuk melakukan transaksi pembayaran (Bank Indonesia, 2020). Menurut OJK (2023), perkembangan fintech di bidang pembayaran tercermin dari konversi metode pembayaran dari pembayaran tunai ke non tunai (OJK, 2023). QRIS mengintegrasikan berbagai metode pembayaran, seperti dompet digital, kartu kredit, dan kartu debit, dalam satu platform yang dapat diakses melalui smartphone.

Mulai 1 Januari 2020, Bank Indonesia mewajibkan seluruh penyedia layanan pembayaran non tunai untuk menggunakan QRIS. Agar dalam melakukan transaksi pembayaran akan lebih murah dan efisien, mempercepat inklusi keuangan dan pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang maksimal. Bank Indonesia sendiri mengusung tema “UNGGUL” dari

keberadaan QRIS yang bersifat universal artinya inklusif, digunakan untuk seluruh masyarakat dan dapat digunakan untuk transaksi pembayaran dalam maupun luar negeri. Kemudahan artinya semua orang bisa bertransaksi dengan mudah dan tentunya aman di ponsel. Keunggulannya adalah transaksi QRIS menguntungkan pembeli dan penjual karena transaksi langsung efektif melalui satu kode QR yang dapat digunakan untuk semua aplikasi pembayaran seluler. Langsung yaitu transaksi QRIS dilakukan secara instan karena prosesnya yang cepat sehingga menunjang kelancaran sistem pembayaran (Harahap, 2021).

Quick Response Code Indonesian Standard atau disingkat QRIS adalah penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. QRIS adalah standar QR Code pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) (Sinaga, 2020). QRIS merupakan sistem pembayaran berupa QR code yang dapat digunakan untuk semua aplikasi khususnya pada mobile banking, berbeda dengan sebelumnya yang dimana setiap aplikasimempunyai kode tersendiri sehingga membuat pekerjaan konsumen dalam penggunaannya menjadi rumit karena terlalu banyak aplikasi. Oleh karena itu, terbitlah QRIS untuk mempermudah sistem pembayaran (Meliyanti, 2021).

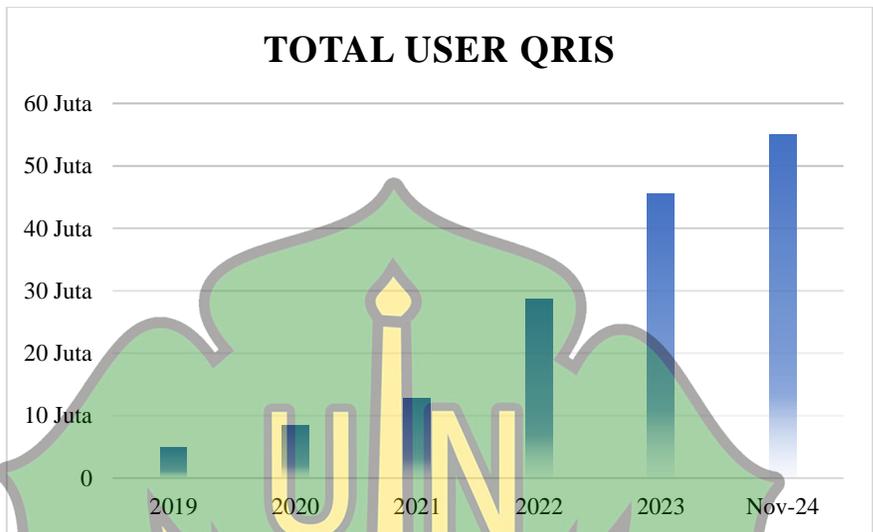
Untuk permulaannya, QRIS berfokus pada *QR code Payment model Merchant Presented Mode* (MPM), dimana pedagang

(*merchant*) akan menampilkan kode QR pembayaran yang akan dipindai atau scan oleh pembeli (*customer*) pada saat transaksi pembayaran diunduh dan diinstal pada ponsel mereka. Pembeli selanjutnya melakukan registrasi pada salah satu Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan memastikan tersedia saldo untuk bertransaksi melalui aplikasi, setelah itu pembeli dapat melakukan scan QRIS pada *merchant*, memasukkan jumlah tunai transaksi, melakukan transaksi resmi, kemudian mengkonfirmasi pembayaran kepada penyedia barang atau jasa. QRIS dapat ditemukan di seluruh *merchant* yang menerima pembayaran elektronik melalui kode QR. *Merchant* yang menerima pembayaran melalui QRIS akan memiliki logo QRIS di tokonya.

Tujuan penerapan QRIS adalah untuk mendukung transaksi keuangan bagi semua kalangan dengan latar belakang yang sangat beragam dan bagi generasi muda (Sihaloho et al 2020). Tingginya penggunaan smartphone oleh masyarakat dapat didukung dengan pembayaran melalui QRIS. Perilaku konsumtif remaja saat ini sudah menjadi gaya hidup normal masyarakat perkotaan. Apalagi perkembangan teknologi saat ini dan semakin meningkatnya era digitalisasi membuat pembelian barang semakin mudah (Adam, 2019).

Berikut adalah grafik pertumbuhan pengguna QRIS di Indonesia periode tahun 2019 – 2024.

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Pengguna QRIS



Sumber : Bank Indonesia, 2024 (Diolah)

Seperti terlihat pada grafik diatas, jumlah pengguna QRIS pada masyarakat Indonesia terus mengalami peningkatan secara signifikan setiap tahunnya. Berdasarkan data Bank Indonesia, pada tahun 2019 total pengguna QRIS masih berada di angka yang relatif kecil yaitu sebesar 4,9 juta. Angka ini kemudian meningkat menjadi 8,4 juta di tahun 2020 dan 12,8 juta di tahun 2021. Total pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) mencapai 45,58 juta pengguna pada tahun 2023. Jumlah tersebut meningkat 58,5% dibandingkan tahun sebelumnya yang sebanyak 28,75 juta pengguna. Hingga pada November 2024, jumlah pengguna QRIS telah mencapai 55,02 juta. Pertumbuhan yang cepat ini menunjukkan adopsi yang semakin luas dan kepercayaan yang meningkat terhadap QRIS sebagai metode pembayaran digital

di Indonesia.

Bank Indonesia (BI) mencatat nilai transaksi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) mencapai Rp229,96 triliun sepanjang 2023. Nominal tersebut tumbuh 130,01% secara tahunan. Di sisi lain, nilai transaksi pembayaran menggunakan kartu ATM, kartu debit, dan kartu kredit mengalami penurunan sebesar 0,81% secara tahunan mencapai Rp8.178,69 triliun. Nilai transaksi perbankan digital tercatat sebesar Rp58.478,24 triliun. Gubernur BI Perry Wajiyu mengatakan “Jumlah tersebut tumbuh sebesar 13,48% secara tahunan, dan diproyeksikan meningkat 9,11% hingga mencapai Rp63.803,77 triliun pada tahun 2024” (Bank Indonesia, 2023).

Pengguna utama metode pembayaran berbasis QRIS di dominasi oleh Generasi Z (Makaba, 2023). Generasi Z merupakan generasi yang sudah berinteraksi dengan kemajuan teknologi sejak lahir. Pendidikan mereka bahkan sangat didukung oleh teknologi dan internet. Lahir antara tahun 1997 sampai 2012, mereka tidak pernah hidup tanpa teknologi dan internet. Keberadaan teknologi dan internet telah menjadi faktor penting dalam kehidupan dan keseharian mereka. Menurut BPS(2023) jumlah populasi Gen Z di Indonesia Tahun 2023 sekitar 60 juta jiwa, sedangkan di Aceh menurut data dari Disdukcapil bulan juni 2024 terdapat 66,783 orang gen Z di kota Banda Aceh. Bagi Generasi Z, teknologi dan Internet adalah sebuah kebutuhan, bukan sebuah inovasi seperti yang dipikirkan generasi lainnya. Kemajuan teknologi dan pesatnya arus

informasi melalui internet telah memberikan dampak terhadap kehidupan Generasi Z. Mereka terbiasa berkomunikasi dengan menggunakan gadget yang mereka miliki, melihat informasi tentang berbagai hal dari dunia luar melalui internet, bermain *game* dan bahkan berbelanja melalui satu benda yang ada di dalam genggamannya yaitu *smartphone* (gadget) (Hastini et al, 2020).

Peningkatan penggunaan QRIS memberikan fakta kepada kita, tentang bagaimana penggunaan QRIS berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pelanggan ialah wacana bisnis dan manajemen, pelanggan ialah konsentrasi prioritas pembahasan terkait kualitas jasa. Oleh karenanya *customer* memegang peran penting dalam mengukur kepuasan produk dan pelayanan sektor. Kepuasan *customer* yaitu rasa senang, kecewa yang timbul setelah membandingkan hasil produk yang muncul setelah membandingkan kinerja. Apabila kinerja dibawah harapan, *customer* tidak puas. Sedangkan jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa senang atau puas. Karenanya kepuasan nasabah ialah tolak ukur kesuksesan bank pada proses pelayanannya (Tanjung & Nugraha, 2022).

Kepuasan pengguna merupakan salah satu tujuan utama bagi setiap penyedia produk atau layanan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna di antaranya adalah kemudahan, kepercayaan, serta risiko yang dirasakan oleh pengguna. Kemudahan dalam mengoperasikan produk atau memanfaatkan layanan dapat mendorong pengguna untuk terus

menggunakannya. Selain itu, kepercayaan pengguna yang tinggi terhadap kualitas dan keandalan produk atau layanan juga akan meningkatkan kepuasan mereka. Di sisi lain, risiko yang rendah, baik risiko finansial, fisik, maupun psikologis, akan membuat pengguna merasa aman dan nyaman dalam menggunakan produk atau layanan tersebut. Dengan memperhatikan dan mengelola ketigafaktor ini, penyedia dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara efektif.

Kemudahan diartikan sebagai kepercayaan individu dimana mereka menggunakan sistem tertentu akan bebas dari upaya. Apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan ialah merasakan kemudahan memakai teknologi guna melakukan kegiatan yang di inginkan, dapat berinteraksi dengan teknologi *mobile commerce* tidak memerlukan usaha yang besar (Ningsih et al, 2021).

Namun alat pembayaran digital ini hanya dapat digunakan jika konsumen memiliki dan menggunakan aplikasi seperti yang disediakan oleh *merchant* untuk memindai kode QR yang ada di aplikasi. Pembayaran kode QR merupakan metode pembayaran digital yang tidak memerlukan kontak fisik antara penjual dan pembeli. Selain itu, keberadaan QRIS memudahkan pelaksanaan berbagai jenis transaksi pembayaran. Kemudahan menjadi faktor yang dipertimbangkan untuk membuat pelanggan merasa puas.

Kemudahan bisa menjadi tolak ukur karena pelanggan merasa QRIS mudah dipahami dan digunakan. Selain itu menurut Tanjung (2022), semakin mudah dalam menggunakan layanan *e-banking* maka semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh bank, dan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap bank tersebut. Akan ada rasa kepercayaan dan loyalitas yang besar yang melekat pada pelanggan tersebut. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan adalah suatu keyakinan yang mengarah pada kepuasan konsumen atau nasabah (Tanjung & Nugraha, 2022).

Kepercayaan didefinisikan sebagai indikator keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan transaksi perbankan di internet, menjaga kepentingan transaksi nasabah, menjaga komitmen dalam melayani nasabah, dan memberikan manfaat pada penggunaannya. Kepercayaan adalah disaat suatu perusahaan bersedia untuk menggantungkan diri kepada mitra bisnis. Kepercayaan ini tergantung pada banyak faktor, termasuk faktor individu atau antar organisasi. Membangun kepercayaan memang sangat sulit tergantung ketat atau tidaknya perusahaan tersebut dibandingkan dengan perusahaan lain. Ketika bank dapat menjamin keamanannya, maka bank tersebut akan mendapatkan kepercayaan mereka. Kepercayaan terhadap suatu sistem akan menentukan kepuasan konsumen dalam menggunakan sistem tersebut. Indikator dari variabel kepercayaan adalah sistem kepercayaan dan keamanan (Juan & Indrawati,

2023).

Selain kemudahan penggunaan dan kepercayaan penggunaan yang mempengaruhi minat menggunakan teknologi, faktor lainnya adalah risiko. Meski teknologi ini membawa banyak manfaat dan kemudahan penggunaan bagi penggunanya, ternyata masih ada sebagian pengguna yang menolak menggunakannya karena ketidakpastian dan masalah keamanan. Risiko adalah suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan iya atau tidak melakukan transaksi secara online. Risiko merupakan suatu persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi tidak diinginkan dari menggunakan produk atau layanan. Risiko sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin kecil risiko dari suatu individu maka semakin besar tingkat kepercayaannya, begitupun sebaliknya. Sejumlah faktor risiko yang mungkin timbul bagi pengguna uang elektronik, antara lain risiko serangan *hacker*, risiko kesalahan memasukkan angka dan kode saat menyetor uang elektronik karena kesalahan pengguna (*human error*) atau karena fasilitas yang tidak terjamin. Indikator pada variabel risiko adalah keamanan transaksi, risiko yang besar dan mengalami kerugian (Ningsih et al, 2021).

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Edbert Juan dan Lilik Indrawati (2023) dengan judul Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan QRIS, berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa

persepsi kemudahan penggunaan dan brand image berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan QRIS, sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan. Nilai R Square sebesar 0,692 atau 69,2% menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan brand image memiliki kontribusi yang kuat terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan QRIS. Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi Permata Sari (2021) dengan judul Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E – Money Pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan, berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, kepercayaan, dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *e-money* pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan. Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Rahmathunnisa (2023) dengan judul Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat dan Risiko Pengguna QRIS terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderasi, berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1, sedangkan risiko penggunaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan penggunaan QRIS, seperti kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, brand image, manfaat, dan risiko penggunaan (Juan & Indrawati, 2023; Rahmathunnisa, 2023). Namun, hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya perbedaan temuan, di mana kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sementara risiko penggunaan berpengaruh negatif dan signifikan. Selain itu, penelitian terdahulu tersebut dilakukan di Kota Surabaya dan Kota Banjarmasin, sehingga perlu dilakukan penelitian serupa di lokasi yang berbeda untuk melihat apakah faktor-faktor tersebut juga berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan QRIS pada generasi Z di Kota Banda Aceh. Di sisi lain, penelitian terkait QRIS dan perilaku penggunanya di Kota Banda Aceh juga masih terbatas. Sebagai ibu kota Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh memiliki kondisi sosial-ekonomi dan budaya yang khas dibandingkan dengan daerah lain. Hal ini dapat memengaruhi persepsi dan penerimaan masyarakat khususnya Gen Z terhadap sistem pembayaran digital QRIS. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan QRIS di kalangan Gen Z di Kota Banda Aceh. Karena terdapat perbedaan variabel independen yang digunakan dan lokasi penelitian yang berbeda, maka peneliti bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan risiko terhadap kepuasan penggunaan QRIS pada

generasi Z di Kota Banda Aceh. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penggunaan QRIS di kalangan generasi Z di Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Kepuasan Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Generasi Z (Studi Masyarakat Kota Banda Aceh)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada generasi Z di Kota Banda Aceh?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada generasi Z di Kota Banda Aceh?
3. Apakah risiko berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada generasi Z di Kota Banda Aceh?
4. Apakah kemudahan, kepercayaan, dan risiko berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada generasi Z di Kota Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada generasi Z di Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada generasi Z di Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap kepuasan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada generasi Z di Kota Banda Aceh.
4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan risiko secara simultan terhadap kepuasan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada generasi Z di Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan tentang pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan risiko terhadap kepuasan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada generasi Z di Kota Banda Aceh.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hal ini dapat bermanfaat bagi:

- a) Bagi Mahasiswa, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan diharapkan juga dapat memahami pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan risiko terhadap kepuasan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada generasi Z di Kota Banda Aceh.
- b) Bagi Masyarakat, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan berguna untuk mengetahui dan memahami pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan risiko terhadap kepuasan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada generasi Z di Kota Banda Aceh.

3. Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi pemerintah dan Bank Indonesia dalam merumuskan kebijakan yang mendorong penggunaan QRIS di kalangan generasi Z. Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah untuk merancang program-program yang meningkatkan literasi keuangan digital dan kepercayaan masyarakat, khususnya generasi Z, terhadap sistem pembayaran digital berbasis QRIS. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi regulator dalam mengembangkan peraturan dan panduan yang mendukung adopsi QRIS secara lebih luas di kalangan generasi Z, sehingga dapat mendorong inklusi keuangandigital di Indonesia.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk membuat penelitian ini lebih mudah dilakukan, setiap bab mengandung informasi tentang materi penelitian. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori, variabel penelitian, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variable, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum penelitian, pengujian, dan hasil analisis data, dan pembahasan hasil analisis data (pembuktian hipotesis).

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan secara singkat tentang temuan dari penelitian yang telah dilakukan dalam bagian simpulan. Dalam bab ini ditutup dengan keterbatasan dan saran yang dapat dipertimbangkan terhadap hasil penelitian.