



## PENGARUH QRIS TERHADAP KEMUDAHAN BERTRANSAKSI DAN KEPUSAN PELANGGAN PADA GENERASI Z (1997-2021)

Cornelius Bryan Walten<sup>1</sup>, Maria Raineldis Sabu Manuk<sup>2</sup>, Nabila Candra Aulia<sup>3</sup>,  
Felisty Dwisca Pakulla<sup>4</sup>, Tan Evan Tandiyo<sup>5</sup>,

Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl.  
Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur Indonesia  
60118

Penulis Korespondensi : [bryanwalten8@gmail.com](mailto:bryanwalten8@gmail.com), [raineldis09@gmail.com](mailto:raineldis09@gmail.com),  
[cantikbila459@gmail.com](mailto:cantikbila459@gmail.com), [Dwipakulla@gmail.com](mailto:Dwipakulla@gmail.com), [tanevan@untag-sby.ac.id](mailto:tanevan@untag-sby.ac.id)

**Abstract.** *The rapid development of digital technology has transformed payment systems in Indonesia through the implementation of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Generation Z, as a digitally native generation, has become one of the primary users of this payment method. This study aims to analyze the influence of QRIS usage on transaction convenience and customer satisfaction among Generation Z, as well as to identify supporting and inhibiting factors in its implementation. A qualitative research approach was employed using in-depth interviews, observations, and Focus Group Discussions (FGD). The study involved three Generation Z participants who actively use QRIS in their daily transactions. Data were analyzed through coding, categorization, and thematic identification to gain a comprehensive understanding of users' experiences. The findings indicate that QRIS provides significant benefits, including convenience, speed, efficiency, flexibility, and comfort in conducting transactions. QRIS usage also encourages a shift toward cashless payment behavior and enhances customer satisfaction by enabling practical transactions without the need to carry cash. However, several challenges were identified, including dependence on internet connectivity and smartphone availability, as well as security risks related to fraudulent QRIS codes. These findings suggest that although QRIS plays an important role in improving the digital transaction experience, improvements in system security, user education, and digital infrastructure are necessary to maximize its benefits. This study is expected to contribute to the development of digital payment services and serve as a reference for future research on consumer behavior within the digital economy ecosystem.*

**Keywords:** QRIS, Generation Z, transaction convenience, customer satisfaction, digital payment.

**Abstrak.** Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi sistem pembayaran di Indonesia melalui hadirnya Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Generasi Z sebagai kelompok yang tumbuh bersama teknologi digital menjadi salah satu pengguna utama sistem pembayaran ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan QRIS terhadap kemudahan bertransaksi dan kepuasan pelanggan pada Generasi Z, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penggunaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam, observasi, dan Focus Group Discussion (FGD). Subjek penelitian terdiri dari tiga informan Generasi Z yang aktif menggunakan QRIS dalam aktivitas sehari-hari. Data dianalisis melalui proses pengkodean, kategorisasi, dan identifikasi tema untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa QRIS memberikan berbagai manfaat, antara lain kemudahan, kecepatan, efisiensi, fleksibilitas, serta kenyamanan dalam bertransaksi. Penggunaan QRIS juga mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju sistem pembayaran non-tunai (cashless) dan meningkatkan kepuasan pelanggan karena transaksi dapat dilakukan secara praktis tanpa membawa uang tunai. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, seperti ketergantungan pada koneksi internet dan perangkat smartphone, serta potensi risiko keamanan berupa penyalahgunaan QRIS palsu. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS berperan penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman transaksi digital, diperlukan peningkatan keamanan sistem, edukasi pengguna, dan pengembangan infrastruktur digital agar manfaat QRIS dapat dirasakan secara optimal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan layanan pembayaran digital dan penelitian selanjutnya mengenai perilaku konsumen dalam ekosistem ekonomi digital.

**Kata kunci:** QRIS, Generasi Z, kemudahan bertransaksi, kepuasan pelanggan, pembayaran digital.

## **1. LATAR BELAKANG**

Era globalisasi yang sedang berlangsung saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Globalisasi tidak hanya memengaruhi cara manusia berinteraksi dan berkomunikasi, tetapi juga mendorong perkembangan teknologi yang semakin pesat. Dunia kini menjadi lebih terhubung sehingga pertukaran informasi dan ide dapat berlangsung dengan lebih cepat dan luas. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi turut mengubah berbagai bidang, seperti bisnis, pendidikan, dan aktivitas sehari-hari. Internet berperan sebagai sarana utama yang menghubungkan masyarakat global serta mempercepat penyebaran inovasi.

Dalam kondisi tersebut, muncul berbagai peluang sekaligus tantangan baru. Globalisasi mendorong keterbukaan terhadap perbedaan budaya dan pola pikir serta meningkatkan aktivitas ekonomi melalui perdagangan internasional. Namun, di sisi lain, globalisasi juga memunculkan berbagai permasalahan seperti kesenjangan sosial dan ekonomi yang perlu mendapat perhatian. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang baik agar masyarakat mampu beradaptasi serta memanfaatkan perkembangan tersebut secara optimal tanpa mengabaikan isu penting seperti keamanan data dan ketimpangan ekonomi.

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, sistem pembayaran juga mengalami transformasi yang signifikan. Salah satu inovasi yang berkembang di Indonesia adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), yaitu metode pembayaran berbasis kode QR yang memungkinkan transaksi dilakukan secara cepat, mudah, dan terintegrasi. Kehadiran QRIS menjadi salah satu solusi pembayaran modern yang mendukung aktivitas ekonomi digital serta mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai.

Generasi Z sebagai generasi yang tumbuh di tengah kemajuan teknologi memiliki kecenderungan tinggi dalam memanfaatkan teknologi digital, termasuk dalam kegiatan transaksi. Penggunaan QRIS memberikan berbagai kemudahan, seperti proses pembayaran yang lebih cepat, efisien, serta fleksibel melalui perangkat *smartphone*. Selain itu, QRIS juga memberikan manfaat bagi pelaku usaha dalam meningkatkan

efisiensi operasional dan memperluas jangkauan pasar melalui sistem pembayaran yang terstandarisasi.

Meskipun demikian, penerapan QRIS masih menghadapi beberapa kendala nyata di lapangan, seperti gangguan jaringan, keterbatasan pemahaman teknologi, serta kekhawatiran terhadap keamanan data. Kesenjangan antara potensi kemudahan yang ditawarkan dengan kendala struktural serta psikologis ini membentuk sebuah *gap* yang perlu dijumpati. Keberhasilan dan keberlanjutan implementasi QRIS tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang ditawarkan, melainkan pada tingkat kepuasan riil pengguna dalam memanfaatkannya secara konsisten. Urgensi dari penelitian ini terletak pada pentingnya mengevaluasi hambatan-hambatan tersebut agar tidak mendistorsi adopsi ekonomi digital pada generasi yang paling aktif.

Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai pengaruh QRIS terhadap kemudahan bertransaksi dan kepuasan pelanggan pada Generasi Z. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran QRIS dalam mendukung perkembangan ekonomi digital, menganalisis korelasi antara persepsi kemudahan dengan tingkat kepuasan pengguna, serta menjadi dasar ilmiah dalam merumuskan solusi yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pengguna di masa mendatang.

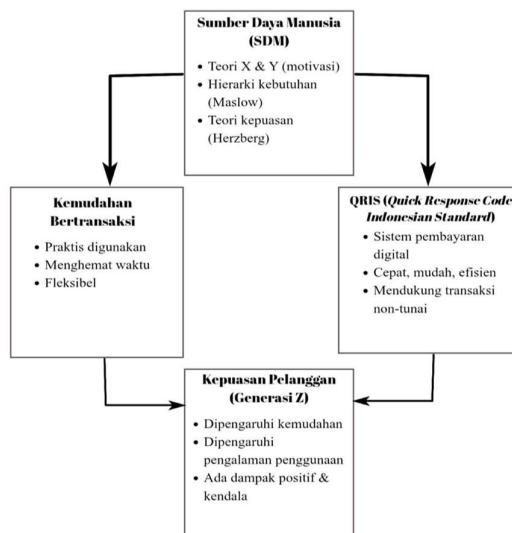
## **2. KAJIAN TEORITIS**

Dalam kajian Sumber Daya Manusia (SDM) dan perilaku organisasi, berbagai teori fundamental digunakan untuk memahami karakteristik perilaku manusia, termasuk dalam perannya sebagai konsumen yang mengadopsi teknologi pembayaran digital seperti *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Teori X dan Y oleh Douglas McGregor menjelaskan bahwa setiap individu memiliki karakter serta orientasi motivasi yang berbeda. Dalam konteks adopsi sistem pembayaran, sebagian kelompok masyarakat mungkin memerlukan dorongan, edukasi, atau stimulus eksternal agar bersedia bertransaksi secara digital, sedangkan kelompok lainnya memiliki motivasi internal yang kuat untuk memanfaatkan teknologi demi efisiensi aktivitas mereka sehari-hari.

Kecenderungan perilaku tersebut juga dapat dianalisis melalui Teori Hierarki Kebutuhan dari Abraham Maslow yang menjelaskan bahwa manusia memiliki kebutuhan yang bertingkat dan terstruktur. Dalam konteks pemanfaatan teknologi finansial, penggunaan QRIS hadir untuk memenuhi kebutuhan akan rasa aman melalui sistem enkripsi transaksi yang andal, sekaligus memenuhi kebutuhan akan kemudahan dan kecepatan di era modern. Ketika platform pembayaran mampu menyelaraskan layanannya dengan pemenuhan tingkatan kebutuhan tersebut, hal ini secara langsung akan mengonstruksikan persepsi positif yang memengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya pada Generasi Z yang sangat sensitif terhadap aspek fungsionalitas teknologi.

Selain itu, Teori Motivasi atau Teori Dua Faktor dari Frederick Herzberg menjelaskan bahwa kepuasan individu sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik, seperti aspek kenyamanan dan kemudahan operasional. Fitur QRIS yang dirancang secara praktis, responsif, dan efisien bertindak sebagai faktor pemuas (*satisfier*) yang mampu meminimalkan hambatan transaksional. Berdasarkan sintesis atas berbagai landasan teoretis dan tinjauan literatur terdahulu tersebut, dapat dirumuskan sebuah keterkaitan logis bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan dan fleksibilitas yang ditawarkan oleh teknologi QRIS, maka akan semakin optimal pula tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh Generasi Z dalam ekosistem ekonomi digital saat ini.

### **Kerangka Konseptual**



### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi Generasi Z dalam menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai metode pembayaran digital. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena sosial yang diteliti berdasarkan pengalaman langsung para informan. Subjek penelitian terdiri dari Generasi Z yang lahir pada tahun 1997–2012 dan aktif menggunakan QRIS dalam kegiatan sehari-hari. Dari beberapa calon narasumber yang terlibat, penelitian ini menggunakan tiga informan yang memenuhi kriteria dan mampu memberikan data secara konsisten selama proses penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview), observasi, dan Focus Group Discussion (FGD). Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap QRIS. Observasi dilakukan untuk memahami perilaku penggunaan QRIS dalam aktivitas sehari-hari, sedangkan FGD digunakan untuk memperdalam informasi dan mengidentifikasi berbagai pandangan terkait kemudahan serta kendala penggunaan QRIS.

Analisis data dilakukan secara induktif melalui tahapan pengkodean (coding), kategorisasi data, dan identifikasi tema. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan FGD dianalisis untuk menemukan pola-pola yang berkaitan dengan kemudahan bertransaksi, kepuasan pelanggan, serta faktor pendukung dan penghambat penggunaan QRIS. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh penggunaan QRIS terhadap Generasi Z.

Penelitian dilaksanakan pada periode Maret hingga Juni 2026 di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem pembayaran digital serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan perilaku konsumen dan teknologi keuangan digital.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada penelitian ini terdapat 5 orang narasumber yang bersedia untuk terlibat dalam penelitian. Namun dari 5 orang narasumber, hanya terdapat 3 orang saja yang secara konsisten mampu untuk memenuhi ketentuan dalam penelitian dan mampu memberikan data secara konsisten. Para narasumber ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

##### **Deskripsi Karakteristik Narasumber**

**Tabel 1. Deskripsi Karakteristik Narasumber**

No	Narasumber	Gender	Usia	Asal	Favorite Color	Hobby	Kesukaan
1	SubjectIN-01	Perempuan	26 Tahun	Lumajang	Green	Drawing	Fried Tempe
2	SubjectIN-02	Perempuan	23 Tahun	NTT	Black	Cooking	Banana
3	SubjectIN-03	Perempuan	21 Tahun	NTT	Black	Reading	Meatball

**Sumber : Data Primer yang Diolah 2026**

Berdasarkan tabel 1. maka dapat dilihat bahwa narasumber yang menjadi informan di gambarkan sebagai berikut :

1. Narasumber pada penelitian terdapat 3 perempuan.
2. Narasumber pada penelitian ini dalam rentang usia 19–26 Tahun (GenZ).
3. Narasumber berasal dari lintas local yang berbeda.
4. Narasumber memiliki warna favorit yang berbeda.
5. Narasumber memiliki hobi yang tidak jauh berbeda.
6. Narasumber memiliki kesukaan yang berbeda.
7. Narasumber memiliki tokoh inspiratif yang berbeda
8. Narasumber memiliki kata-kata motivasi yang berbeda

Berdasarkan gambaran deskripsi diatas, maka terlihat bahwa para narasumber memiliki tingkat similaritas yang rendah dan memiliki keunikan yang berbeda sehingga dapat di jadikan subjek pada penelitian ini.

**PENGARUH QRIS TERHADAP KEMUDAHAN BERTRANSAKSI  
DAN KEPUSAN PELANGGAN PADA GENERASI Z (1997-2021)**

**A. Hasil Pengolahan Data**

**Tabel 2 Hasil Rekap Kegiatan Subjek IN-01**

Minggu ke-	Kegiatan Berkaitan Qris	Entry Number	Pengalaman Dalam Menggunakan Qris
1	Kegiatan Sehari-hari	1	"...Dengan menggunakan QRIS, transaksi Saya menjadi sangat praktis dan pembayaran dapat dilakukan dengan cepat..."
		2	"...Saya sangat puas menggunakan QRIS karena tidak perlu membawa uang tunai dan tidak bingung mencari kembalian..."
		3	"...QRIS sangat mudah digunakan,yang penting ada koneksi internet..."
		4	"...Semua bank dan non-bank seperti OVO dan DANA sudah menyediakan QRIS sehingga lebih memudahkan transaksi..."
		5	"...Sekarang hampir semua tempat pembayaran sudah menyediakan QRIS,jadi tidak khawatir saat tidak membawa uang tunai..."
		6	"...Saya jadi lebih senang menggunakan QRIS karena tidak perlu sibuk mengambil dompet saat membayar..."
		7	"...Menurut saya keamanan QRIS cukup baik,meskipun ada risiko QRIS palsu yang dapat merugikan penjual maupun pembeli..."
		8	"...Dengan menggunakan QRIS lintas bank, saya bisa melakukan pembayaran dari aplikasi bank apa saja tanpa harus menggunakan bank yang sama..."
		9	"...Saya merasa transaksi menjadi lebih praktis karena QRIS dapat digunakan antar bank maupun e-wallet..."

**PENGARUH QRIS TERHADAP KEMUDAHAN BERTRANSAKSI  
DAN KEPUSAN PELANGGAN PADA GENERASI Z (1997-2021)**

2	Menggunakan QRIS Lintas Bank	10	“...QRIS lintas bank sangat memudahkan saat berbelanja karena pembayaran tetap bisa dilakukan meskipun berbeda aplikasi...”
		11	“...Menurut Saya,QRIS lintas bank membantu mempercepat transaksi dan tidak perlu membawa uang tunai...”
		12	“...Pembayaran menggunakan QRIS lintas bank terasa lebih fleksibel dan mudah digunakan kapan saja...”
3	Memanfaatkan QRIS untuk meningkatkan efisiensi transaksi	13	“...Menurut Saya,penggunaan QRIS membuat proses transaksi menjadi lebih efisien karena pembayaran dapat dilakukan Dengan cepat tanpa perlu uang tunai...”
		14	“...Dengan adanya QRIS,transaksi terasa lebih praktis dan menghemat waktu saat melakukan pembayaran...”
		15	“...QRIS membantu mempercepat pembayaran sehingga kegiatan sehari-hari menjadi lebih mudah dan efisien...”
		16	“...Saya merasa transaksi menggunakan QRIS lebih efektif karena cukup scan dan pembayaran langsung selesai...”

## B. PEMBAHASAN

### Pengaruh QRIS terhadap Kemudahan Bertransaksi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS memberikan kemudahan yang signifikan bagi Generasi Z dalam melakukan transaksi sehari-hari. Para narasumber menyatakan bahwa QRIS memungkinkan proses pembayaran dilakukan secara cepat, praktis, dan efisien hanya dengan memindai kode QR melalui aplikasi perbankan atau dompet digital. Kemudahan ini membuat pengguna tidak perlu lagi membawa uang tunai ataupun menyiapkan uang pas saat melakukan pembayaran. Selain itu, fitur interoperabilitas QRIS yang dapat digunakan pada berbagai aplikasi pembayaran digital memberikan fleksibilitas yang lebih tinggi dalam bertransaksi.

Temuan ini sejalan dengan karakteristik Generasi Z yang sangat dekat dengan perkembangan teknologi digital. Sebagai generasi yang tumbuh di era internet dan smartphone, mereka cenderung lebih mudah menerima inovasi teknologi yang mampu memberikan efisiensi dalam aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, QRIS menjadi salah satu alternatif pembayaran yang sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup Generasi Z.

### **Pengaruh QRIS terhadap Kepuasan Pelanggan**

Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan QRIS memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut muncul karena pengguna merasakan manfaat berupa kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam proses pembayaran. Dengan QRIS, transaksi dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat tanpa harus menghitung uang tunai atau menunggu kembalian dari penjual.

Selain itu, kemudahan penggunaan QRIS yang tersedia di berbagai merchant turut meningkatkan pengalaman pelanggan. Pengguna merasa lebih nyaman karena dapat melakukan transaksi kapan saja dan di berbagai tempat yang telah menyediakan layanan QRIS. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pembayaran digital memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pelanggan.

### **Dampak Positif Penggunaan QRIS**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat beberapa dampak positif penggunaan QRIS bagi Generasi Z. Pertama, QRIS meningkatkan efisiensi transaksi karena proses pembayaran menjadi lebih cepat dibandingkan metode pembayaran tunai. Kedua, QRIS memberikan rasa aman dan nyaman karena pengguna tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar. Ketiga, penggunaan QRIS membantu pengguna menghemat waktu sehingga aktivitas sehari-hari dapat dilakukan dengan lebih efektif.

Selain itu, QRIS juga mendukung transformasi menuju masyarakat digital. Kemudahan akses dan penggunaan yang ditawarkan membuat

masyarakat semakin terbiasa melakukan transaksi secara elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS berperan penting dalam mendukung perkembangan ekonomi digital di Indonesia.

### **Dampak Negatif dan Kendala Penggunaan QRIS**

Meskipun memberikan berbagai manfaat, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam penggunaan QRIS. Salah satu kendala utama adalah ketergantungan terhadap koneksi internet. Ketika jaringan internet mengalami gangguan, proses transaksi tidak dapat dilakukan dengan lancar sehingga dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna.

Selain itu, penggunaan QRIS juga bergantung pada perangkat smartphone dan aplikasi pembayaran digital. Apabila perangkat mengalami kerusakan, kehabisan baterai, atau aplikasi mengalami gangguan sistem, maka transaksi tidak dapat dilakukan. Dari sisi keamanan, masih terdapat risiko penyalahgunaan QRIS palsu yang dapat merugikan pengguna maupun pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan keamanan sistem dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan QRIS yang aman.

### **Perubahan Perilaku Menuju Cashless Society**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS turut mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju sistem pembayaran non-tunai (cashless society). Para narasumber mengaku semakin jarang membawa uang tunai karena hampir seluruh kebutuhan pembayaran dapat dilakukan melalui QRIS. Kebiasaan ini menunjukkan adanya peningkatan adaptasi masyarakat terhadap teknologi pembayaran digital.

Bagi Generasi Z, pembayaran digital tidak hanya dianggap sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai bagian dari gaya hidup modern yang praktis dan efisien. Oleh karena itu, semakin luasnya penggunaan QRIS berpotensi mempercepat transformasi digital dalam sektor keuangan dan perdagangan.

### **Implikasi Penelitian**

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa penyedia layanan QRIS, pelaku usaha, dan pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas layanan, keamanan sistem, serta infrastruktur digital yang mendukung transaksi elektronik. Dengan demikian, manfaat QRIS dapat dirasakan secara lebih optimal oleh masyarakat, khususnya Generasi Z. Selain itu, edukasi mengenai keamanan transaksi digital perlu terus dilakukan agar risiko penyalahgunaan QRIS dapat diminimalkan dan tingkat kepercayaan pengguna semakin meningkat.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis data penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi, kemudahan, dan kepuasan bertransaksi dalam aktivitas sehari-hari. Karakteristik fungsional QRIS yang praktis dan cepat terbukti memberikan rasa nyaman serta mengurangi kerepotan operasional karena pengguna tidak lagi perlu membawa dompet atau uang tunai dalam jumlah besar, sekaligus mengeliminasi kendala pencarian uang kembalian. Proses transaksi berbasis pemindaian kode batang (*scan barcode*) yang sederhana ini juga menawarkan fleksibilitas tinggi, sebab dapat diakses kapan saja lintas bank maupun *e-wallet* melalui berbagai aplikasi pembayaran digital pada perangkat *smartphone*. Didukung ketersediaan layanan yang telah meluas di berbagai *merchant*, adopsi QRIS tidak hanya menyajikan pengalaman pembayaran modern yang adaptif terhadap perkembangan teknologi digital, melainkan juga berhasil mendorong transformasi kebiasaan masyarakat menuju sistem pembayaran non-tunai (*cashless society*). Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kelancaran pemanfaatan teknologi ini masih menghadapi tantangan tersendiri, yaitu adanya ketergantungan yang tinggi terhadap stabilitas koneksi internet dan performa perangkat keras, serta adanya risiko keamanan digital seperti peredaran QRIS palsu yang berpotensi merugikan pelaku usaha maupun konsumen.

## **B. SARAN**

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran strategis diajukan kepada para pemangku kepentingan demi mengoptimalkan ekosistem QRIS di masa depan. Bagi pengguna, diharapkan untuk meningkatkan ketelitian guna menghindari risiko QRIS palsu, memastikan kestabilan koneksi internet serta perangkat, dan menggunakan layanan ini secara bijak disertai pemahaman literasi digital yang baik demi keamanan transaksi harian. Bagi penyedia layanan dan *merchant*, urgensi utama terletak pada penguatan sistem keamanan siber, peningkatan kualitas jaringan demi stabilitas transaksi, pemberian edukasi cara penggunaan yang benar kepada masyarakat, serta pengembangan fitur yang lebih inklusif; sementara *merchant* diimbau menyediakan kode QRIS resmi dan siap membantu pelanggan yang belum familier dengan teknologi ini. Di sisi regulasi, pemerintah diharapkan memperketat pengawasan, memperkuat payung hukum transaksi digital, mengencangkan edukasi keamanan, serta mempercepat pemerataan infrastruktur internet di berbagai daerah. Terakhir, bagi agenda akademik mendatang, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan riset dengan melibatkan jumlah narasumber yang lebih besar, mengeksplorasi faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan, serta mendalami dampak jangka panjang penggunaan QRIS terhadap perubahan perilaku transaksional masyarakat secara lebih luas.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Bank Indonesia. (2026). QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). Diakses dari <https://www.bi.go.id>
- Dwidienawati, D., & Gandasari, D. (2018). Memahami Generasi Z dalam Perkembangan Teknologi Digital.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland: World Publishing Company.
- Iftode, D. (2019). *Generation Z and Learning Styles*.
- Jayatissa, R. (2023). *Digital Nativism and Generation Z Consumer Behavior*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.

*PENGARUH QRIS TERHADAP KEMUDAHAN BERTRANSAKSI  
DAN KEPUSAN PELANGGAN PADA GENERASI Z (1997-2021)*

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.

McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill.

Rudianto, R. (2022). *Kesejahteraan Mental Generasi Z di Era Media Sosial*.

Seemiller, C., & Grace, M. (2016). *Generation Z Goes to College*. San Francisco: Jossey-Bass. Diakses dari <https://www.wiley.com/en-us/Generation+Z+Goes+to+College-p-9781119143451>