

BAB I

PENDAHULUAN

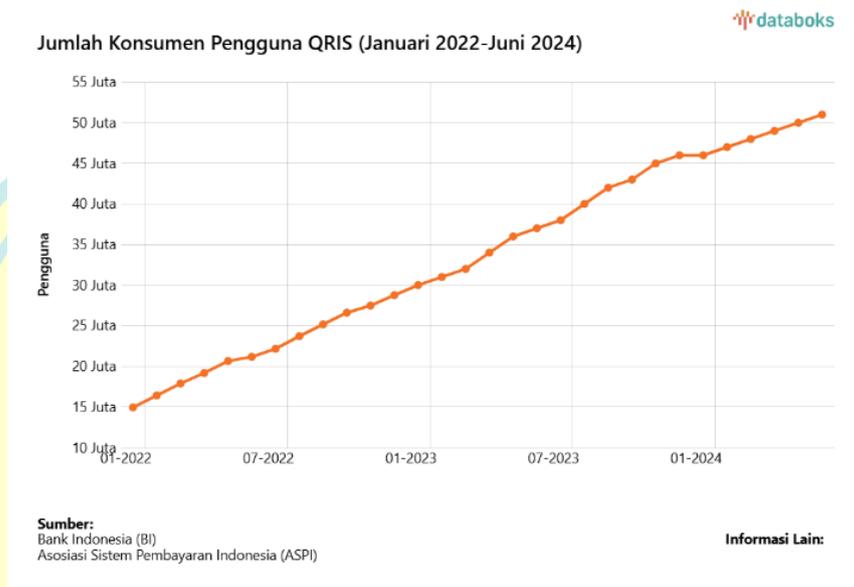
1.1. Latar Belakang

Bidang keuangan telah dipengaruhi oleh kemajuan teknologi yang pesat. Salah satu inovasi dalam sektor keuangan digital adalah munculnya sistem pembayaran non-tunai (*cashless*). Pembayaran non-tunai semakin populer di seluruh dunia (Fabris, 2019). Untuk membuat pembayaran *digital* lebih mudah, Bank Indonesia memperkenalkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada tahun 2019 (Kurniawati et al., 2021). QRIS merupakan standarisasi pembayaran melalui kode QR yang mengintegrasikan berbagai platform pembayaran digital, baik dari perbankan maupun *fintech* (*financial technology*) (Farhan et al., 2023).

QRIS sebagai salah satu inovasi terbaru dalam sistem pembayaran digital, telah muncul sebagai solusi utama yang mendukung transaksi non-tunai dengan cara yang praktis, efisien dan aman. Pembayaran dapat dilakukan dengan mudah oleh pengguna melalui pemindaian kode QR, yang dapat digunakan melalui berbagai aplikasi pembayaran, melalui sistem ini (Handayani, 2023). Hal ini meningkatkan proses transaksi dan membuatnya lebih nyaman bagi pelanggan yang semakin menginginkan kecepatan dan efisiensi. Selain itu, QRIS dapat diterapkan di berbagai sektor, mulai dari retail hingga layanan publik, menjadikannya alat yang sangat fleksibel dan adaptif.

Intelligentia - Dignitas

Penggunaan QRIS semakin banyak seiring dengan kebutuhan masyarakat akan metode pembayaran yang aman, cepat dan mudah, dan. Bank Indonesia mencatat, transaksi QRIS melonjak 207.44% pada Juni 2024 (Katadata, 2024). Data terkait dapat dilihat pada bagian berikut.



Gambar 1.1 Jumlah Konsumen Pengguna QRIS (Januari 2022-Juni 2024)

Sumber: Databooks, 2024

Gambar 1.1 menggambarkan pertumbuhan signifikan jumlah pengguna QRIS di Indonesia selama periode Januari 2022 hingga Juni 2024. Jumlah pengguna tercatat meningkat secara konsisten, dimulai dari sekitar 15 juta pada awal tahun 2022 hingga mencapai hampir 55 juta pada pertengahan tahun 2024. Lonjakan ini menunjukkan adopsi sistem pembayaran berbasis kode QR yang cepat dan luas, yang dikelola oleh Bank Indonesia dan didukung oleh Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) (Databooks, 2024).

Sebagai pusat ekonomi dan bisnis di Indonesia, Jakarta memiliki jumlah pengguna QRIS yang terus meningkat, didorong oleh kebutuhan akan metode pembayaran yang lebih praktis, cepat, dan aman. "Pada 2024 terdapat sebanyak 2 miliar transaksi atau tumbuh 167 persen (tahun ke

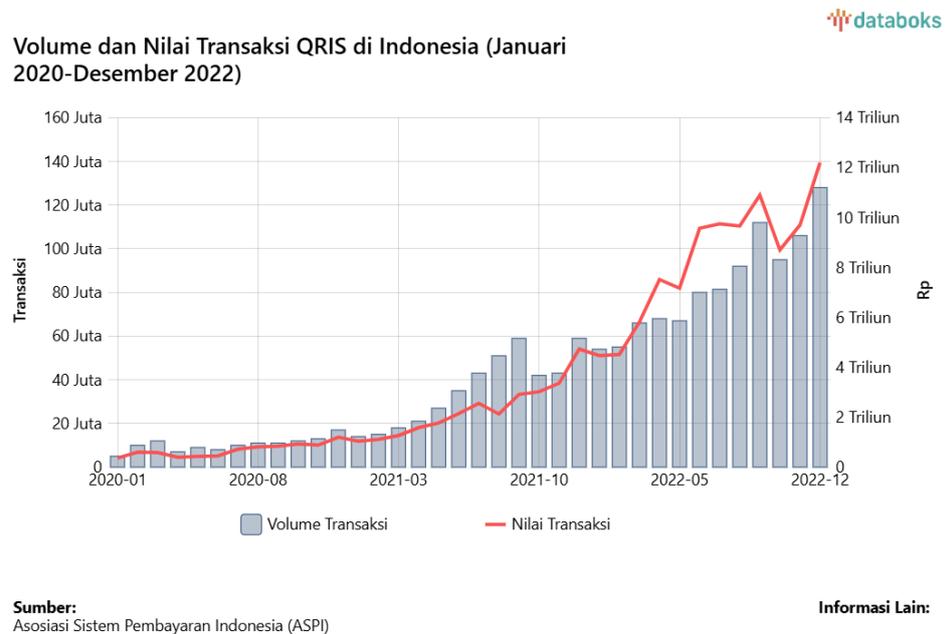
tahun) dibandingkan tahun 2023 yang mencapai 773 juta transaksi." kata Arlyana Abubakar (RRI, 2025).

Peningkatan ini tidak hanya mencerminkan keberhasilan kampanye dan promosi penggunaan QRIS, tetapi juga menunjukkan perubahan perilaku masyarakat dalam bertransaksi. Kecepatan, kemudahan, dan efisiensi sistem pembayaran digital mendorong transformasi ini, terutama di tengah meningkatnya kebutuhan akan transaksi tanpa uang tunai (*cashless*) di era *digital* (Kepala KPPN Lubuk Sikaping, 2024). Selain itu, pertumbuhan ini juga berkaitan erat dengan strategi inklusi keuangan nasional, di mana QRIS berperan penting dalam memperluas akses masyarakat ke layanan keuangan formal, terutama di wilayah yang sebelumnya kurang terjangkau oleh infrastruktur perbankan konvensional (Tan et al., 2022).

Adopsi QRIS juga menunjukkan potensi besar dalam mendukung pertumbuhan ekonomi digital, menciptakan efisiensi dalam ekosistem bisnis, dan memperkuat integrasi ekonomi di berbagai lapisan masyarakat (Sari et al., 2021). Dengan demikian, QRIS tidak hanya merupakan metode pembayaran, tetapi juga merupakan pendorong penting dalam transformasi ekonomi digital Indonesia. Dengan meningkatnya adopsi sistem pembayaran *cashless*, diharapkan masyarakat akan semakin terbiasa dengan teknologi digital, yang pada gilirannya dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi dan memfasilitasi inklusi keuangan bagi seluruh lapisan Masyarakat (Batubara et al., 2024).

Intelligentia - Dignitas

Di masa pandemi COVID-19, misalnya, pembayaran *cashless* menjadi sangat populer karena menawarkan solusi yang aman, cepat, dan praktis (Purwanto et al., 2022). Penggunaan QRIS terus bertambah selama pandemi karena mampu mengurangi kebutuhan akan kontak langsung, seperti menyentuh uang tunai yang berpotensi menjadi media penyebaran virus. Data terkait dapat dilihat pada bagian berikut.



Gambar 1.2 Volume dan Nilai Transaksi QRIS di Indonesia Ketika Pandemi

Sumber: Databooks, 2024

Gambar 1.2 memberikan gambaran yang jelas mengenai perubahan perilaku masyarakat Indonesia dalam bertransaksi selama pandemi COVID-19, yang berlangsung dari awal 2020 hingga akhir 2022. Pandemi menjadi katalis utama dalam mempercepat adopsi teknologi pembayaran digital, termasuk QRIS. Pembatasan sosial, seperti aturan menjaga jarak, larangan pertemuan fisik, dan anjuran untuk mengurangi penggunaan uang tunai demi mencegah penyebaran virus, telah mendorong masyarakat untuk beralih ke metode pembayaran yang lebih aman dan tanpa kontak. QRIS, yang hanya memerlukan pemindaian kode QR menggunakan ponsel,

muncul sebagai solusi yang sangat relevan untuk memenuhi kebutuhan tersebut (Databooks, 2024).

Peningkatan volume transaksi dari kurang dari 10 juta transaksi per bulan di awal tahun 2020 menjadi lebih dari 100 juta transaksi pada akhir 2022 menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan QRIS sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari. Demikian pula, nilai transaksi yang terus meningkat, hingga melebihi Rp10 triliun per bulan, mencerminkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan efisiensi sistem pembayaran ini.

Perubahan ini tidak hanya terjadi di wilayah perkotaan yang memiliki infrastruktur digital lebih baik, tetapi juga mulai merambah ke daerah-daerah terpencil. Ini menunjukkan bahwa QRIS memainkan peran penting dalam mendorong inklusi keuangan di Indonesia, karena memungkinkan kelompok masyarakat yang sebelumnya tidak dapat mengakses sistem perbankan konvensional untuk mendapatkan layanan keuangan digital.

Pandemi juga memengaruhi perilaku pelaku usaha yang semakin banyak mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran. Jumlah *merchant* yang menggunakan QRIS bertambah seiring waktu karena QRIS menawarkan kemudahan dalam pengelolaan transaksi tanpa harus berinvestasi besar pada perangkat tambahan seperti mesin EDC (*Electronic Data Capture*). Selain itu, transaksi QRIS memungkinkan pencatatan yang lebih transparan dan memudahkan pemilik usaha dalam mengelola keuangan mereka. Data terkait dapat dilihat pada bagian berikut.

Intelligentia - Dignitas



Gambar 1.3 Jumlah Merchant QRIS di Indonesia Ketika Pandemi

Sumber: Databooks, 2024

Gambar 1.3 menunjukkan pertumbuhan jumlah merchant yang menggunakan QRIS di Indonesia selama periode Januari 2020 hingga Desember 2022. Dalam kurun waktu ini, jumlah merchant meningkat secara signifikan, dari yang awalnya hanya beberapa juta hingga mencapai lebih dari 25 juta pada akhir tahun 2022. Peningkatan ini mencerminkan adopsi QRIS yang semakin meluas di berbagai sektor (Databooks, 2024).

Secara keseluruhan, pandemi COVID-19 mempercepat pergeseran pola transaksi masyarakat Indonesia menuju digitalisasi. Perubahan ini tidak hanya bersifat sementara, tetapi telah membentuk kebiasaan baru yang kemungkinan besar akan berlanjut. Dengan semakin banyaknya masyarakat yang mengadopsi teknologi pembayaran digital seperti QRIS, Indonesia berada pada jalur yang tepat untuk memperkuat ekonomi digitalnya. Data ini memberikan dasar yang kuat untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh pandemi terhadap transformasi perilaku konsumen dan adopsi teknologi keuangan di Indonesia.

Pengguna QRIS secara nyata merepresentasikan berbagai variabel yang memengaruhi adopsi teknologi. Berdasarkan penelitian Paramita et al.

(2024), *Performance Expectancy* tercermin ketika pengguna memilih QRIS karena percaya bahwa teknologi ini mempercepat dan menyederhanakan proses pembayaran dibandingkan metode konvensional. Dalam aspek *Effort Expectancy*, pengguna menunjukkan preferensi terhadap QRIS karena kemudahan penggunaan yang hanya memerlukan pemindaian kode QR, tanpa perlu proses yang kompleks. *Social Influence* tampak dalam cara pengguna mengikuti tren digitalisasi di lingkungan sosialnya, seperti rekan kerja atau keluarga yang sudah lebih dulu menggunakan QRIS, sehingga terbentuk norma sosial baru dalam bertransaksi. *Facilitating Condition* terlihat saat pengguna memanfaatkan fasilitas pendukung seperti aplikasi *e-wallet*, koneksi internet, dan dukungan merchant yang luas sebagai alasan untuk terus menggunakan QRIS. *Perceived Risk* menjadi pertimbangan bagi sebagian pengguna, khususnya terkait risiko keamanan data dan potensi kesalahan transaksi digital.

Dalam penelitian Wibowo et al. (2023), pengguna QRIS terceminkan dari variabel *Hedonic Motivation*, *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Trust*, *Attitude*, *Facilitating Condition* dan *Habit*. Lalu dalam penelitian Syah et al. (2022), pengguna QRIS secara nyata terpresentasikan oleh variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived ease of Use*, *Attitude toward using* dan *Perceived Security*. Dari beberapa penelitian yang sudah disebutkan sebelumnya, pengguna QRIS mempresentasikan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, dan *Perceived Security*.

Penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi *Cashless Payment Intention*, seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, dan *Perceived Security*. Sesuai dengan penelitian Rahman et al. (2020) bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh secara signifikan terhadap *Cashless Payment Intention*. Menurut Goh et al. (2022)

Performance Expectancy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Cashless Payment Intention*.

Puspitasari et al. (2022) mengatakan *Effort Expectancy* mempunyai dampak langsung terhadap *Cashless Payment Intention*. Penelitian Islam et al., (2024) juga menunjukkan bahwa *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cashless Payment Intention*. Namun, dalam penelitian Rahadi et al. (2022) menyebutkan bahwa *Effort Expectancy* tidak berpengaruh secara signifikan dengan *Cashless Payment Intention*. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan teknologi tidak selalu menjadi faktor utama yang memengaruhi niat seseorang untuk menggunakan pembayaran nontunai. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana faktor lain dapat berkontribusi terhadap peningkatan niat menggunakan pembayaran nontunai.

Pada penelitian Namahoot & Jantasri (2023) menunjukkan bahwa *Social Influence* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Cashless Payment Intention*. Faktor *Social Influence* terbukti memiliki peran signifikan dalam mendorong adopsi teknologi pembayaran digital. Pada beberapa penelitian terdahulu menemukan bahwa pengaruh sosial menunjukkan pengaruh positif yang signifikan dari niat untuk menggunakan pembayaran nontunai (Sharif et al., 2019; Yang et al., 2021).

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa *Facilitating Condition* memiliki dampak paling besar terhadap *Cashless Payment Intention* (Rahadi et al., 2022; M. Rahman et al., 2020). Dua penentu langsung dari perilaku penggunaan adalah niat dan kondisi yang mendukung (Koksal, 2022; Ramayanti et al., 2024). Namun, *Facilitating Condition* tidak ditemukan memiliki signifikansi yang berarti terhadap *Cashless Payment Intention* (Goh et al., 2022).

Selanjutnya, dalam penelitian Ramayanti et al. (2024) ada 15 artikel penelitian antara *Hedonic Motivation* dan *Cashless Payment Intention*, di mana 7 artikel menyatakan bahwa *Hedonic Motivation* memiliki pengaruh terhadap *Cashless Payment Intention*. Delapan artikel lainnya menyatakan

bahwa pengaruh tersebut tidak efektif. Namun, dalam penelitian (Rahman et al., 2020.-b; Sivathanu, 2019) menemukan bahwa *Hedonic Motivation* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *adoption of cashless payments*.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa *Perceived Security* tidak berpengaruh secara signifikan dengan *Cashless Payment Intention* (Gupta et al., 2019; Islam et al., 2024). Namun hal ini kontradiktif dengan beberapa penelitian sebelumnya (Al-Saedi et al., 2020a; Rahman et al., 2020) yang menemukan bahwa *Perceived Security* mempengaruhi *Cashless Payment Intention* secara signifikan.

Studi sebelumnya memberikan kerangka teori yang relevan untuk menilai penerapan sistem pembayaran digital QRIS di Indonesia. Kerangka ini memungkinkan analisis mendalam terhadap berbagai faktor yang memengaruhi keputusan individu maupun bisnis dalam menggunakan QRIS. Dengan memahami peran dan kontribusi masing-masing faktor, penelitian ini tidak hanya memberikan pengetahuan teoritis yang berguna tetapi juga memberikan saran praktis. Rekomendasi tersebut bertujuan untuk memperluas penggunaan QRIS, baik melalui peningkatan kesadaran masyarakat, optimalisasi infrastruktur, maupun pengembangan kebijakan untuk membantu ekosistem pembayaran digital di Indonesia.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dapat memengaruhi niat masyarakat untuk beralih ke sistem pembayaran cashless dalam kehidupan sehari-hari mereka. Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang faktor yang memengaruhi keinginan masyarakat untuk beralih ke sistem pembayaran non-tunai serta kontribusi QRIS dalam menciptakan ekosistem ekonomi digital yang lebih baik.

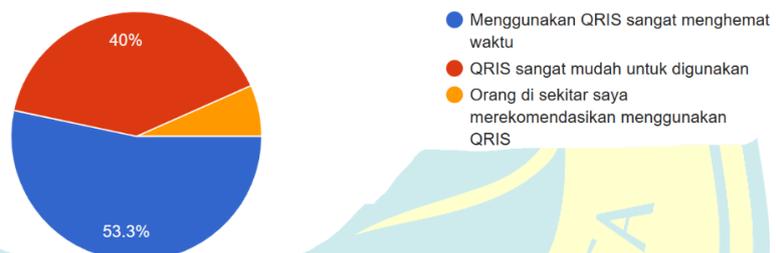
Sebagai langkah awal penelitian ini, peneliti melakukan pra-riset untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong orang-orang menggunakan QRIS. Pra-riset ini berbentuk kuesioner, yang diisi oleh 15

responden yang pernah menggunakan QRIS dan 15 responden yang tidak menggunakan QRIS. Pra-riset ini berfokus pada pemahaman motivasi pengguna, seperti menghemat waktu saat transaksi, mudah digunakan, ketersediaan gadget dan internet pendukung, serta keamanan yang dirasakan pengguna.

Pra-riset ini bertujuan untuk mengumpulkan data awal yang menjadi dasar bagi studi lebih lanjut mengenai pengaruh penggunaan QRIS terhadap niat Pembayaran *cashless* sebagai metode pembayaran sehari-hari masyarakat di DKI Jakarta. Data terkait dapat dilihat pada bagian berikut.

Pilih salah satu pilihan dibawah

15 responses



Gambar 1.4 Responden Pengguna QRIS

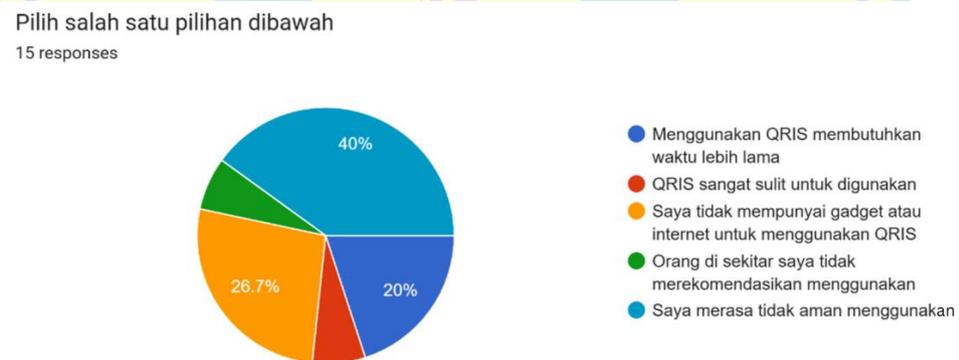
Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Gambar 1.4 menunjukkan hasil pra-riset yang dilakukan pada pengguna QRIS. Sebanyak 53,3% responden menggunakan QRIS karena merasa menghemat waktu. Temuan ini dapat dikaitkan dengan variabel *Performance Expectancy*, yaitu tingkat keyakinan pengguna bahwa teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja mereka. Dalam konteks ini, QRIS dianggap mampu memberikan efisiensi waktu yang signifikan dalam melakukan transaksi. Selain itu, 40% responden mengatakan QRIS mudah untuk digunakan, yang mencerminkan variabel *Effort Expectancy*, yaitu persepsi kemudahan dalam menggunakan teknologi. Ini membuktikan bahwa pengguna merasa QRIS tidak membutuhkan banyak upaya untuk dipahami dan dioperasikan.

Hanya 6,7% responden yang direkomendasikan untuk menggunakan QRIS oleh orang di sekitarnya, yang berhubungan dengan

variabel *Social Influence*. Variabel ini menunjukkan pengaruh sosial atau dorongan dari lingkungan sekitar dalam keputusan pengguna untuk mengadopsi teknologi. Data di atas menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mendorong individu untuk menggunakan QRIS adalah QRIS sangat menghemat waktu, mudah digunakan dan direkomendasikan oleh orang disekitarnya.

Berikut adalah hasil pra-riset yang dilakukan peneliti pada 15 pengguna QRIS yang memiliki keluhan. Peneliti menanyakan terkait keluhan yang pernah dirasakan saat menggunakan QRIS. Data terkait dapat dilihat pada bagian berikut.



Gambar 1.5 Data Pra-riset tentang keluhan Pengguna QRIS

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Gambar 1.5 menunjukkan hasil pra-riset yang dilakukan pada pengguna QRIS yang memiliki keluhan ketika menggunakan QRIS. Sebanyak 40% responden merasa tidak aman ketika menggunakan QRIS, yang berhubungan dengan variabel *Perceived Security*. Persepsi keamanan yang rendah dapat menjadi hambatan utama dalam adopsi teknologi ini. Lalu, 26,7% responden tidak memiliki gadget atau internet untuk menggunakan QRIS, yang berkaitan dengan variabel *Facilitating Condition*, yaitu ketersediaan sumber daya yang mendukung penggunaan teknologi. Sebanyak 20% responden merasa menggunakan QRIS membutuhkan waktu lebih lama daripada menggunakan tunai, yang dapat memengaruhi *Performance Expectancy*, karena mereka tidak melihat efisiensi kinerja yang diharapkan.

Sebagian kecil responden juga menyatakan bahwa QRIS sulit digunakan, yang berhubungan dengan *Effort Expectancy*, yaitu persepsi terhadap kemudahan penggunaan teknologi. Selain itu, rendahnya pengaruh sosial terlihat dari minimnya responden yang menyatakan bahwa orang di sekitar mereka tidak merekomendasikan penggunaan QRIS, yang mencerminkan variabel *Social Influence*. Meskipun tidak ada responden yang merasa tidak senang saat menggunakan QRIS dalam pra riset, *Hedonic Motivation* tetap layak diteliti karena dapat menunjukkan pengaruh tersembunyi dari aspek kesenangan dalam penggunaan QRIS (Muhammad et al., 2024).

Meskipun pembayaran digital semakin populer di Indonesia, penelitian yang secara spesifik menganalisis pengaruh penggunaan QRIS terhadap niat pembayaran cashless masih terbatas, terutama dalam konteks DK Jakarta. Sebagian besar studi sebelumnya lebih berfokus pada adopsi pembayaran digital secara umum, seperti e-wallet dan mobile banking, tanpa menyoroti QRIS sebagai sistem pembayaran dengan kode QR yang telah berkembang pesat di Indonesia. Selain itu, model penelitian yang digunakan dalam studi terkait masih terbatas pada teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) tanpa mempertimbangkan faktor lain seperti *Hedonic Motivation* dan *Perceived Security*, yang berpotensi memengaruhi adopsi QRIS.

Di sisi lain, dinamika sosial dan ekonomi di Jakarta yang terus berkembang, terutama pasca-pandemi, juga dapat mengubah perilaku masyarakat dalam memilih metode pembayaran. Namun, masih sedikit penelitian yang secara komprehensif meneliti semua faktor (*Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, dan *Perceived Security*) dalam satu kesatuan studi yang mengkaji kontribusinya terhadap *Cashless Payment Intention* dalam penggunaan QRIS sehari-hari. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis faktor-faktor tersebut secara lebih mendalam dalam konteks masyarakat Jakarta,

sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih akurat mengenai faktor pendorong adopsi QRIS sebagai metode pembayaran utama.

Maka dari itu, penelitian ini meningkatkan pemahaman tentang penggunaan teknologi seperti QRIS akan sangat berguna dalam mempercepat penerapan pembayaran digital di berbagai lapisan masyarakat. Ini tentunya akan memainkan peran penting dalam transisi menuju masyarakat tanpa uang tunai, yang tidak hanya memudahkan transaksi rutin, tetapi juga meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam sistem ekonomi.

Dengan demikian, dengan meningkatnya penggunaan QRIS, Indonesia akan semakin mampu bersaing di tingkat global, karena sistem pembayaran digital berkembang pesat di seluruh dunia. Oleh karena itu, diharapkan bahwa kontribusi penelitian ini akan menjadi salah satu pendorong utama untuk menciptakan masyarakat Indonesia yang lebih inklusif dan siap menghadapi tantangan ekonomi digital di masa depan.

1.2. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah *Performance Expectancy* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Cashless Payment Intention*?
2. Apakah *Effort Expectancy* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Cashless Payment Intention*?
3. Apakah *Social Influence* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Cashless Payment Intention*?
4. Apakah *Facilitating Condition* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Cashless Payment Intention*?
5. Apakah *Hedonic Motivation* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Cashless Payment Intention*?
6. Apakah *Perceived Security* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Cashless Payment Intention*?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Cashless Payment Intention*

2. Menganalisis pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Cashless Payment Intention*
3. Menganalisis pengaruh *Social Influence* terhadap *Cashless Payment Intention*
4. Menganalisis pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Cashless Payment Intention*
5. Menganalisis pengaruh *Hedonic Motivation* terhadap *Cashless Payment Intention*
6. Menganalisis pengaruh *Perceived Security* terhadap *Cashless Payment Intention*

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini menambah pengetahuan dan literatur mengenai adopsi teknologi pembayaran digital, khususnya terkait penggunaan QRIS. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi yang tertarik dengan topik serupa, seperti adopsi teknologi, perilaku konsumen, dan pembayaran digital.

2. Manfaat Praktis:

Penelitian ini memberikan wawasan tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi niat pelanggan untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran sehari-hari. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan *fintech* dan perbankan untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam mempromosikan penggunaan QRIS dan meningkatkan tingkat adopsi teknologi ini di masyarakat. Penelitian ini juga membantu pelaku bisnis, terutama di sektor ritel dan jasa, untuk memahami bagaimana mereka dapat mengintegrasikan sistem pembayaran QRIS dalam operasi bisnis sehari-hari mereka dan meningkatkan kemudahan bagi konsumen. Jika mereka memahami faktor yang mendorong konsumen menggunakan QRIS, mereka bisa menyesuaikan layanan mereka agar lebih sesuai dengan preferensi konsumen.