

Ketika Satu Scan Menggantikan Uang Tunai: Pengalaman Pengguna terhadap QRIS sebagai Inovasi Layanan Perbankan Digital (Studi Kasus pada Subjek IN-01 dan Subjek IN-02)

Harun Aminuddin^a, Fika Syanty Ayu Febriella^b, Salwa Najiba^c, Ida Ayu Nuh Kartini^{d*}

a,b,c Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
Email : nuhkartini@untag-sby.ac.id*

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 23 Mei 2026

Revised : 11 Juni 2026

Accepted : 20 Juni 2026

Keywords:

QRIS, Digital Banking, Cashless Society, Customer Experience, Digital Payment System, Service Innovation

Kata Kunci:

QRIS, Digital Banking, Cashless Society, Customer Experience, Sistem Pembayaran Digital, Inovasi Layanan

DOI: 10.62335

ABSTRACT

This study examines user experiences in adopting QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) as a digital banking service innovation in Indonesia. Employing a descriptive qualitative approach with a case study method, the research involved two informants (IN-01 and IN-02) who were interviewed in-depth using a 15-item semi-structured interview guide. Thematic analysis identified five main themes: (1) situational-triggered QRIS adoption, (2) radical shift from cash to smartphone-based payments, (3) functional value through practicality and financial control, (4) dependence on digital infrastructure and emotional responses to system failures, and (5) positive perceptions of QRIS security and future prospects. The core finding reveals that QRIS has transformed from merely a payment alternative into a primary transactional instrument embedded in users' daily lives, positioning the smartphone as a digital wallet replacing cash both functionally and psychologically. This research contributes to the understanding of cashless society behavior among young Indonesian users, though findings are limited to the context of the two informants studied and are not intended for broad generalization.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengalaman pengguna dalam mengadopsi QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) sebagai inovasi layanan perbankan digital di Indonesia. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, penelitian ini melibatkan dua informan (IN-01 dan IN-02) yang diwawancarai secara mendalam menggunakan panduan 15 pertanyaan semi-terstruktur. Hasil analisis tematik mengidentifikasi lima tema utama: (1) adopsi QRIS yang dipicu oleh kondisi situasional, (2) pergeseran radikal dari uang tunai ke pembayaran berbasis smartphone, (3) nilai fungsional berupa kepraktisan dan kendali finansial, (4) ketergantungan pada infrastruktur digital beserta respons emosional terhadap kegagalan

sistem, dan (5) persepsi positif terhadap keamanan dan masa depan QRIS. Temuan sentral penelitian menunjukkan bahwa QRIS telah bertransformasi dari sekadar alternatif pembayaran menjadi instrumen transaksional yang melekat dalam kehidupan sehari-hari pengguna, menjadikan smartphone sebagai dompet digital yang menggantikan uang tunai secara fungsional maupun psikologis. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman perilaku cashless society di kalangan pengguna muda Indonesia, meski temuan bersifat terbatas pada konteks kedua informan yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara luas.

LATAR BELAKANG

Revolusi teknologi keuangan telah mengubah lanskap sistem pembayaran secara fundamental di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Bank Indonesia meluncurkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada tahun 2019 sebagai standar kode QR nasional yang menyatukan berbagai platform pembayaran digital dalam satu ekosistem terintegrasi. QRIS dirancang untuk mempercepat transformasi menuju masyarakat tanpa uang tunai (cashless society) sekaligus mendukung inklusi keuangan nasional.

Pertumbuhan pengguna QRIS berlangsung dengan sangat signifikan. Berdasarkan data Bank Indonesia yang dikutip oleh CNN Indonesia (2024), pengguna QRIS mencapai 54,1 juta dengan jumlah merchant sebesar 34,7 juta per Oktober 2024, dengan pertumbuhan nilai transaksi sebesar 183,9 persen secara tahunan (year on year). Angka ini meningkat lebih jauh hingga melampaui 61 juta pengguna dan 44 juta merchant pada April 2026 (Berita Jejak Fakta, 2026). Lonjakan ini mencerminkan pergeseran nyata perilaku masyarakat dalam bertransaksi.

Perkembangan digital banking turut memperkuat penetrasi QRIS. Integrasi QRIS dengan aplikasi mobile banking dan e-wallet menjadikan pembayaran berbasis kode QR dapat diakses oleh hampir seluruh pengguna perbankan digital, mengokohkan posisi smartphone sebagai instrumen transaksi yang semakin dominan. Di sisi lain, pergeseran menuju cashless society tidak terjadi secara merata. Terdapat kesenjangan adopsi antara generasi muda yang melek teknologi dengan kelompok usia yang lebih tua, sebagaimana juga diakui oleh informan dalam penelitian ini.

Penelitian terdahulu mengenai QRIS sebagian besar berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan melalui pendekatan kuantitatif berbasis Technology Acceptance Model (TAM) atau Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Ramayanti (2024) misalnya menemukan bahwa *perceived usefulness* dan *ease of use* secara signifikan memengaruhi niat penggunaan QRIS di Indonesia. Septiningrum et al. (2025) menelaah dinamika kebijakan pembayaran digital lintas era pemerintahan dan menemukan bahwa regulasi pemerintah berperan krusial dalam mendorong adopsi QRIS. Penelitian dengan pendekatan kualitatif seperti studi kasus pada UMKM oleh Ramadhan et al. (2024) mulai memberikan perspektif yang lebih kontekstual. Namun demikian, studi yang menggali secara mendalam pengalaman subjektif pengguna

individual—terutama bagaimana QRIS mengubah habitus transaksional sehari-hari—masih sangat terbatas dalam literatur yang tersedia.

Research gap inilah yang menjadi landasan penelitian ini. Penelitian ini hadir untuk mengeksplorasi pengalaman nyata dua pengguna QRIS aktif melalui wawancara mendalam, dengan fokus tidak hanya pada kemudahan penggunaan teknis, tetapi pada transformasi perilaku yang lebih dalam: bagaimana QRIS mengubah cara seseorang memaknai transaksi dan bergantung pada infrastruktur digital dalam keseharian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi faktor-faktor yang melatarbelakangi adopsi QRIS, (2) mendeskripsikan perubahan kebiasaan bertransaksi setelah menggunakan QRIS, (3) menganalisis nilai fungsional dan psikologis yang dirasakan pengguna, (4) mengidentifikasi kendala dan respons emosional ketika QRIS tidak berfungsi, serta (5) mengeksplorasi persepsi pengguna terhadap keamanan dan masa depan QRIS.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Digital Banking

Digital banking merupakan transformasi layanan perbankan dari format fisik ke platform berbasis teknologi digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Dalam perkembangannya, digital banking mencakup seluruh layanan keuangan yang disampaikan melalui infrastruktur internet, termasuk mobile banking, internet banking, dan aplikasi keuangan terintegrasi. Keunggulan utamanya adalah eliminasi batasan waktu dan ruang dalam bertransaksi, yang mendorong perubahan perilaku nasabah secara signifikan. Di Indonesia, pertumbuhan digital banking ditopang oleh tingginya penetrasi smartphone dan ekspansi jaringan internet (Septiningrum et al., 2025).

Sistem Pembayaran Digital

Sistem pembayaran digital adalah mekanisme transfer nilai ekonomi yang dilakukan melalui media elektronik tanpa keterlibatan uang fisik. Sistem ini menawarkan kecepatan, efisiensi, dan akurasi yang melampaui pembayaran tunai konvensional. Dalam konteks Indonesia, sistem pembayaran digital berkembang pesat didorong oleh regulasi Bank Indonesia yang tertuang dalam Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025 dan meningkatnya literasi digital masyarakat (Bank Indonesia, 2020). Studi oleh Andriani et al. (2022) yang dikutip dalam kajian fenomena cashless society di Jakarta mencatat bahwa DKI Jakarta mencatatkan porsi transaksi non-tunai tertinggi di antara seluruh provinsi, menunjukkan bahwa ekosistem digital payment sudah mengakar di pusat-pusat ekonomi Indonesia.

QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)

QRIS adalah standar kode QR nasional yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan mulai berlaku efektif sejak 1 Januari 2020, mengadopsi standar internasional EMVCo. Keunggulan utama QRIS terletak pada interoperabilitasnya: satu kode QR dapat diterima oleh semua platform pembayaran digital yang terdaftar, sehingga pedagang tidak memerlukan banyak kode QR dari berbagai penyedia

layanan. Lebih dari 90 persen merchant QRIS berasal dari sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), menjadikan QRIS sebagai instrumen inklusi keuangan yang merata (Berita Jejak Fakta, 2026). Penelitian Ramadhan et al. (2024) pada mahasiswa UMSU menunjukkan bahwa kemudahan dan kecepatan transaksi merupakan alasan utama preferensi penggunaan QRIS sebagai teknologi pembayaran digital.

Inovasi Layanan (Service Innovation)

Inovasi layanan merujuk pada pengembangan atau pembaruan cara penyampaian nilai kepada pelanggan dengan memanfaatkan teknologi, proses, atau model bisnis baru. Dalam konteks QRIS, inovasi layanan terwujud dalam penyederhanaan proses pembayaran menjadi satu langkah tunggal—scan dan bayar—yang mengeliminasi berbagai friksi dalam transaksi konvensional seperti uang kembalian, ketidakcocokan nominal, dan kebutuhan membawa uang tunai. Inovasi layanan yang berhasil adalah yang mampu mengubah ekspektasi pengguna dan menciptakan standar baru; dalam kasus QRIS, standar baru tersebut adalah pembayaran berbasis smartphone yang menjadi default, bukan sekadar opsi.

Customer Experience

Customer experience (pengalaman pelanggan) merupakan keseluruhan persepsi, perasaan, dan respons kognitif yang dihasilkan dari interaksi pelanggan dengan suatu produk atau layanan sepanjang waktu. Lemon & Verhoef (2016) mendefinisikan customer experience sebagai konstruk multidimensi yang mencakup dimensi kognitif, emosional, perilaku, sensoris, dan sosial. Dalam konteks pembayaran digital, customer experience tidak hanya diukur dari kemudahan teknis, tetapi juga dari rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan emosional yang dirasakan pengguna saat dan setelah bertransaksi. Pengalaman positif yang konsisten mendorong loyalitas, sementara pengalaman negatif—seperti kegagalan transaksi di tempat ramai—dapat menimbulkan kecemasan dan dimensi sosial berupa rasa malu di depan umum.

Cashless Society

Cashless society merujuk pada kondisi sosial-ekonomi di mana transaksi keuangan sebagian besar dilakukan melalui instrumen non-tunai. Transisi menuju cashless society didorong oleh konvergensi faktor teknologi, regulasi, dan perubahan preferensi konsumen, terutama di kalangan generasi muda. Septiningrum et al. (2025) menyoroti bahwa di Indonesia, kebijakan pemerintah lintas era kepresidenan telah membentuk trajektori adopsi pembayaran non-tunai yang semakin masif, dengan QRIS sebagai katalis utama. Penelitian mengenai sistem pembayaran digital pada mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha menemukan bahwa penggunaan pembayaran digital berpengaruh positif terhadap kebiasaan konsumtif, yang menunjukkan dimensi perilaku keuangan yang ditimbulkan oleh ekosistem cashless (IJMST, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan memahami fenomena secara mendalam dari perspektif subjek penelitian. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu

menangkap nuansa pengalaman, persepsi, dan makna yang tidak dapat direduksi menjadi angka statistik (Sugiyono, 2020). Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus (case study), yakni investigasi mendalam terhadap suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata dengan mempertahankan keutuhan konteks tersebut (Yin, 2018). Studi kasus dengan dua subjek memungkinkan analisis komparatif antar kasus sekaligus menggali kedalaman pengalaman masing-masing informan.

Informan penelitian terdiri dari dua subjek (IN-01 dan IN-02) yang dipilih secara purposif berdasarkan kriteria: pengguna aktif QRIS dengan frekuensi transaksi minimal harian, telah menggunakan QRIS lebih dari enam bulan, bersedia diwawancarai secara mendalam, dan mampu mengomunikasikan pengalaman secara reflektif. IN-01 mulai menggunakan QRIS pada tahun 2024 setelah diperkenalkan di sebuah kafe yang tidak menerima pembayaran tunai. IN-02 mulai menggunakan QRIS pada akhir 2023 ketika pertama kali membuka rekening bank dan mencoba layanan tersebut di warung madura.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam (in-depth interview) dengan panduan pertanyaan semi-terstruktur yang terdiri dari 15 butir pertanyaan. Panduan wawancara mencakup dimensi: latar belakang dan awal adopsi QRIS, frekuensi dan konteks penggunaan, perubahan kebiasaan bertransaksi, persepsi manfaat dan kendala teknis, respons emosional terhadap kegagalan sistem, persepsi keamanan, serta pandangan terhadap masa depan QRIS. Wawancara dilakukan secara individual untuk memastikan kedalaman eksplorasi tanpa pengaruh jawaban pihak lain.

Analisis data menggunakan teknik analisis tematik melalui tiga tahap koding: (1) open coding, yaitu identifikasi seluruh kode dasar yang muncul dari transkrip wawancara; (2) axial coding, yaitu pengelompokan kode ke dalam kategori tematik yang lebih bermakna; dan (3) selective coding, yaitu penemuan tema sentral yang menghubungkan seluruh temuan menjadi satu narasi penelitian yang koheren (Moleong, 2021). Proses ini menghasilkan lima tema utama yang dibahas pada bagian Hasil Penelitian.

Validitas data dijamin melalui dua mekanisme. Pertama, member checking: setelah wawancara ditranskripsi dan tema-tema awal diidentifikasi, ringkasan temuan dikonfirmasi kembali kepada masing-masing informan untuk memastikan akurasi representasi pengalaman mereka, dan keduanya menyatakan bahwa temuan yang disajikan sudah mencerminkan pengalaman mereka dengan tepat. Kedua, triangulasi sumber: data dari IN-01 dan IN-02 dibandingkan secara sistematis untuk mengidentifikasi pola yang konsisten maupun variasi perspektif yang bermakna. Seluruh proses penelitian dilakukan dengan menjunjung tinggi prinsip etika penelitian, termasuk kerahasiaan identitas informan dan kesediaan berpartisipasi secara sukarela.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis tematik terhadap data wawancara IN-01 dan IN-02, penelitian ini mengidentifikasi lima tema utama yang menggambarkan pengalaman pengguna terhadap QRIS

sebagai inovasi layanan perbankan digital. Tabel berikut merangkum peta tema yang dihasilkan dari proses koding.

Tema	Kode Utama	Sumber Data
1. Adopsi Situasional	Paksaan merchant non-tunai; kesederhanaan dibanding transfer bank	IN-01, IN-02
2. Transformasi Kebiasaan Bertransaksi	Tidak membawa dompet; scan setiap hari; uang tunai sebagai cadangan	IN-01, IN-02
3. Nilai Fungsional & Psikologis	Eliminasi kembalian receh; penghematan; pelacakan pengeluaran harian	IN-01, IN-02
4. Ketergantungan Digital & Respons Kegagalan	Gangguan sinyal; maintenance aplikasi; panik; malu sosial	IN-01, IN-02
5. Persepsi Keamanan & Masa Depan QRIS	Keamanan dari risiko fisik; keterlaksanaan mutasi; optimisme ekosistem	IN-01, IN-02

Sumber: Hasil Analisis Tematik Penelitian (2024)

Tema 1: Adopsi Situasional — Kebutuhan yang Tidak Direncanakan

Kedua informan mengawali penggunaan QRIS bukan karena perencanaan sadar, melainkan karena tekanan situasional. IN-01 pertama kali menggunakan QRIS karena sebuah kafe tidak menerima pembayaran tunai sama sekali:

"saya mulai menggunakan qris, mulai tahun 2024 waktu itu saya pergi ke cafe, lha cafe itu tidak menerima tunai, dan saya diarahkan untuk menggunakan qris, saya diajari sama pegawai cafenya"

Kondisi serupa dialami IN-02 yang mengenal QRIS ketika membuka rekening bank dan pertama kali menggunakannya di warung madura pada akhir 2023. IN-02 menjelaskan alasan memilih QRIS:

"karena saya ngerasa lebih simple waktu awal awal, jadi kan setau saya itu sebelumnya kan harus transfer dan itu lumayan ribet, harus masukin nomor rekening dan segala macem, sedangkan qris ini kan tinggal scan aja trus bisa langsung menyelesaikan transaksi"

Pola adopsi ini menunjukkan bahwa titik masuk penggunaan QRIS tidak selalu digerakkan oleh motivasi intrinsik, melainkan oleh kondisi eksternal—baik paksaan merchant (IN-01) maupun perbandingan dengan alternatif yang lebih rumit (IN-02).

Tema 2: Transformasi Kebiasaan Bertransaksi — Dari Dompot ke Smartphone

Setelah adopsi awal, kedua informan mengalami pergeseran fundamental dalam kebiasaan bertransaksi harian. IN-01 menggambarkan intensitas penggunaannya:

"sangat sering sekali, jadi sekarang saya rutin pakai qris, sampai sampai saldo saya sudah mulai habis, karena setiap beli apapun saya langsung buka mbanking buat scan qris tinggal bayar, jadi setiap hari transaksi pakai qris"

Lebih jauh, IN-01 mengakui bahwa kebiasaan membawa uang tunai dan dompet sudah hampir sepenuhnya ditinggalkan:

"ya sekarang saya lebih jarang membawa uang tunai, terutama dompet, jadi saya lebih sering menggunakan hp langsung qris"

IN-02 menunjukkan pola serupa. Meskipun masih sesekali menarik tunai untuk keperluan tertentu seperti parkir, secara eksplisit menyatakan preferensinya:

"jadi ya masih tarik tunai dikit dikit buat seperlunya aja, namun kalau diposisi pakai tunai apa qris saya lebih milih pake qris karena kembali lagi lebih praktis dan saya bisa gampang buat kontrol keuangan saya"

Tema 3: Nilai Fungsional dan Psikologis — Kepraktisan dan Kendali Finansial

Kedua informan mengidentifikasi nilai utama QRIS pada dua dimensi yang berbeda namun saling melengkapi. IN-01 menekankan kepraktisan sebagai eliminasi friksi transaksional:

"dulu saya ngerasa ribet untuk menata dan mengambil uang karena sering ada pembayaran atau kembalian koin 500 an, namun sekarang lebih praktis tinggal scan bayar sesuai nominal tanpa harus mikirin bawa koin receh"

IN-01 juga menggambarkan situasi darurat yang diselamatkan oleh QRIS:

"waktu itu saya kewarung makan, dan selesai makan saya baru sadar kalau saya ngga bawa dompet dan cuma bawa hp, untungnya warung tersebut menyediakan qris"

Sementara itu, IN-02 lebih menekankan nilai kendali finansial sebagai keunggulan utama QRIS dibanding uang tunai:

"jadi keuntungan terbesarnya saya jadi ngga boros, soalnya kan kalau saya bawa tunai itu ngga pernah keitung tinggal ngambil ngambil tapi tiba tiba udah habis, sedangkan kalau pakai qris saya bisa ngetrack pengeluaran saya berapa setiap hari"

IN-02 juga menegaskan bahwa visibilitas saldo pasca-transaksi menjadi mekanisme kontrol keuangan yang efektif secara informal:

"setelah transaksi kelihatan saldonya sisa berapa tanpa harus ngitung manual kalau misalnya bawa uang tunai, makanya saya ngerasa lebih boros kalau bawa uang tunai"

Tema 4: Ketergantungan pada Infrastruktur Digital dan Respons terhadap Kegagalan

Kedua informan mengakui ketergantungan terhadap infrastruktur digital—sinyal internet dan ketersediaan aplikasi—sebagai prasyarat fungsional QRIS. IN-01 mengidentifikasi gangguan sinyal sebagai kendala utama:

"kalau kendala jarang, tapi biasanya itu kendalanya disinyal, waktu itu pernah kecafe yang dimana ramai sekali sehingga sinyalnya sangat susah dan lemot, dan juga kadang masalahnya waktu ngga ada paketan jadi saya harus buru buru cari hotspot"

Respons emosional ketika QRIS gagal cukup signifikan. IN-01 mengungkapkan perasaan panik:

"yang saya rasain sih lebih ke bingung dan agak panik, karena pernah diposisi cuma bawa hp dan qrisnya lagi bermasalah, jadi kadang cara antisipasinya biasain keluar sama temen jadi bisa buat backup sementara"

IN-02 mengalami dimensi sosial dari kegagalan QRIS, yakni rasa malu di depan antrean:

"lumayan malu sih, karena biasanya momen momen kaya gitu itu sering banget lagi posisi ngantri kalau ngga ramai jadi ngga enak juga udah bilang pembayaran pakai qris tapi gagal pas transaksi, ngga enak sama karyawan dan sama pelanggan lain yang lagi ngantri"

IN-02 menyebutkan gangguan maintenance aplikasi mobile banking sebagai sumber kendala utama, berbeda dengan IN-01 yang lebih terdampak gangguan sinyal. Menariknya, kedua informan mengembangkan strategi adaptasi yang berbeda namun sama-sama menunjukkan komitmen terhadap QRIS: IN-01 membiasakan diri keluar bersama teman sebagai backup, sementara IN-02 menyimpan sejumlah kecil uang tunai hanya untuk kebutuhan parkir.

Tema 5: Persepsi Keamanan dan Pandangan terhadap Masa Depan QRIS

Kedua informan mengekspresikan persepsi keamanan yang kuat terhadap QRIS, namun dengan basis argumentasi yang berbeda. IN-01 mengaitkan keamanan dengan minimnya risiko kehilangan uang fisik:

"saya merasa sangat aman, karena salah satunya teknologinya bener bener praktis dan mudah untuk dipakai, dan yang terpenting kita lebih aman karena ngga harus kemana mana bawa uang tunai yang lebih ngga aman"

IN-02 lebih menekankan pada aspek keterlacakan transaksi sebagai dasar rasa aman:

"saya ngerasa aman banget, karena setelah transaksi ada mutasinya dan bisa ditrack pembayaran dipakai apa aja"

Mengenai masa depan QRIS, IN-01 melihat keunggulan kompetitif QRIS di pasar Indonesia:

"menurut saya masa depan qris itu sangat bagus karena terutama saat ini di indonesia belum ada pesaing langsung yang kompetitif, jadi untuk qris itu masa depannya masih panjang, dan untuk pembayaran digital di indonesia hanya perlu penyesuaian aja terutama untuk orang orang yang sudah tua"

IN-02 memandang adopsi QRIS sebagai tren yang tidak dapat dibendung seiring perkembangan teknologi:

"yaa kalau jaman sekarang, semakin berkembangnya teknologi qris ini ngga bakalan mati ekosistemnya, dan semakin menjalar orang orang lebih terbiasa memakai qris dibandingkan uang tunai"

PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini mengungkap dinamika adopsi dan penggunaan QRIS yang lebih kompleks dari sekadar preferensi teknologi. Berikut analisis yang menghubungkan setiap temuan dengan teori yang relevan dan membandingkannya dengan penelitian terdahulu.

Adopsi Situasional sebagai Pintu Masuk Inovasi

Pola adopsi situasional yang ditemukan pada kedua informan berbeda dari asumsi model adopsi konvensional yang menempatkan pengguna sebagai agen rasional yang secara aktif mengevaluasi manfaat teknologi sebelum menggunakannya. Dalam studi ini, QRIS diadopsi bukan karena *evaluated intention* berdasarkan TAM (*perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang diperhitungkan terlebih dahulu), melainkan karena situasi yang tidak memberi pilihan alternatif—merchant yang hanya menerima non-tunai (IN-01) dan kerumitan transfer bank konvensional yang mendorong beralih (IN-02).

Temuan ini melengkapi studi Ramayanti (2024) yang menemukan *perceived ease of use* sebagai faktor dominan adopsi QRIS secara kuantitatif. Penelitian ini menambahkan perspektif bahwa kondisi ekosistem merchant berperan sebagai katalis adopsi yang bersifat struktural—di luar kehendak dan rencana pengguna. Ketika merchant memaksa penggunaan QRIS, difusi inovasi terjadi secara organik melalui mekanisme *push* dari sisi penawaran, bukan hanya *pull* dari sisi permintaan. Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian pada Circle Coffee Medan yang menunjukkan bahwa penggunaan QRIS di lingkungan bisnis tertentu mempercepat penerimaan konsumen (IJJSE, 2025).

QRIS sebagai Katalis Transformasi Perilaku Bertransaksi

Tema kedua penelitian ini merupakan temuan yang paling substantif: pada kedua informan yang diteliti, QRIS tidak sekadar menggantikan uang tunai dalam fungsi teknisnya, tetapi mendorong restrukturisasi menyeluruh dalam cara mereka memaknai dan mengelola transaksi harian. IN-01 yang awalnya terbiasa membawa dompet kini secara sadar memilih untuk tidak membawa uang tunai, mengalihdayakan seluruh fungsi pembayaran kepada smartphone.

Pergeseran ini mencerminkan bahwa dalam konteks kedua informan, QRIS telah mencapai titik di mana uang tunai tidak lagi dipandang sebagai default, melainkan sebagai pengecualian. Smartphone berevolusi menjadi dompet digital yang lebih diandalkan—karena jarang tertinggal di rumah—daripada dompet fisik itu sendiri. Fenomena ini secara empiris mendukung tesis *cashless society* yang dikaji oleh Septiningrum et al. (2025), yang menemukan bahwa kebijakan dan ekosistem digital payment di Indonesia mendorong perubahan habitus transaksional masyarakat secara bertahap.

Penelitian mengenai perilaku konsumtif mahasiswa dalam konteks *cashless society* (IJMST, 2024) juga menemukan bahwa penggunaan pembayaran digital membawa pengaruh pada pola pengeluaran, yang relevan dengan perubahan perilaku yang dialami kedua informan dalam penelitian ini. Perbedaannya, pada IN-02, pergeseran ke QRIS justru dinilai mengurangi

pemborosan—berbeda dari kecenderungan konsumtif yang ditemukan dalam studi kuantitatif tersebut—yang menunjukkan variabilitas dampak tergantung pada karakter pengguna.

Nilai Ganda QRIS: Kepraktisan Transaksional dan Disiplin Finansial

Penelitian ini mengungkap dimensi nilai yang menarik: kedua informan merasakan manfaat QRIS yang berbeda namun saling melengkapi. IN-01 mengapresiasi nilai kepraktisan—eliminasi kerumitan uang kembalian dan ketergantungan pada dompet—sementara IN-02 lebih menghargai nilai kendali finansial melalui rekam jejak transaksi digital yang otomatis tercatat.

Dimensi kedua—kendali finansial melalui visibilitas saldo real-time—merupakan temuan yang relatif jarang mendapat perhatian dalam literatur adopsi QRIS berbasis TAM. Dalam perspektif customer experience (Lemon & Verhoef, 2016), nilai kognitif yang dirasakan IN-02 berupa kemampuan melacak pengeluaran secara otomatis merupakan atribut pengalaman positif yang melampaui manfaat fungsional dasar transaksi. Ini menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya memfasilitasi transaksi, tetapi dalam konteks penggunaan IN-02, juga berfungsi sebagai alat manajemen keuangan pribadi yang informal namun efektif.

Fitur notifikasi saldo pasca-transaksi, yang dirancang sebagai konfirmasi pembayaran, ternyata dimaknai pengguna sebagai mekanisme kontrol finansial. Ini adalah contoh nilai emergent dari inovasi layanan yang melampaui tujuan desain asalnya—sebuah fenomena yang memperkaya pemahaman tentang bagaimana pengguna merekontekstualisasi teknologi dalam kehidupan sehari-hari mereka.

Ketergantungan Digital sebagai Trade-off Kenyamanan

Paradoks yang muncul dari penelitian ini adalah bahwa kenyamanan yang ditawarkan QRIS menciptakan ketergantungan baru yang membawa risiko tersendiri. Ketika infrastruktur digital gagal—sinyal lemah atau aplikasi dalam maintenance—pengguna yang telah sepenuhnya beralih ke QRIS mengalami disorientasi transaksional. Respons emosional berupa kepanikan pada IN-01 dan rasa malu sosial pada IN-02 menunjukkan bahwa kegagalan QRIS bukan sekadar gangguan teknis, melainkan gangguan sosio-emosional.

Dalam kerangka customer experience, kegagalan layanan (service failure) memiliki dampak yang asimetris—pengalaman negatif cenderung berbobot lebih besar dari pengalaman positif yang setara (Lemon & Verhoef, 2016). Menariknya, pada kedua informan dalam penelitian ini, kegagalan QRIS tidak menunjukkan penurunan komitmen terhadap ekosistem. Sebaliknya, keduanya mengembangkan strategi mitigasi adaptif yang justru merupakan indikator tingginya loyalitas dan ketergantungan. Ini mengisyaratkan bahwa switching cost psikologis dari QRIS kembali ke uang tunai sudah sangat tinggi.

Persepsi Keamanan Berbasis Pengalaman, Bukan Pengetahuan Teknis

Temuan mengenai persepsi keamanan mengungkap pola yang signifikan: kedua informan merasa aman menggunakan QRIS, tetapi argumen mereka tidak didasarkan pada pemahaman teknis tentang enkripsi atau keamanan siber. IN-01 merasa aman karena tidak perlu membawa uang fisik,

sementara IN-02 merasa aman karena dapat melacak mutasi transaksi. Keduanya mengonstruksi rasa aman dari pengalaman fungsional sehari-hari.

Hal ini relevan dengan adopsi QRIS berbasis kepercayaan yang ditemukan dalam penelitian di Ciledug, Tangerang (ResearchGate, 2023), di mana trust berbasis pengalaman—bukan pemahaman teknis—menjadi faktor penting dalam keputusan penggunaan. Implikasinya adalah bahwa strategi komunikasi keamanan QRIS oleh Bank Indonesia dan penyedia layanan lebih efektif ketika menggunakan narasi pengalaman pengguna yang positif dan konkret, bukan penjelasan teknis yang abstrak.

Temuan Sentral: QRIS sebagai Instrumen Transaksional yang Melekat

Benang merah dari seluruh temuan penelitian ini adalah transformasi QRIS—setidaknya dalam konteks kedua informan yang diteliti—dari sebuah opsi pembayaran menjadi instrumen transaksional yang melekat dalam kehidupan sehari-hari. IN-01 secara eksplisit mengungkapkan hal ini dengan menyebut QRIS sebagai sesuatu yang sudah "melekat" dan menjadi "habitat" dalam kesehariannya. Pernyataan ini merefleksikan internalisasi yang dalam dari teknologi ke dalam rutinitas.

Smartphone tidak lagi hanya diperlakukan sebagai alat komunikasi atau hiburan, tetapi sebagai infrastruktur keuangan yang tidak terpisahkan dari aktivitas harian. Temuan ini memiliki implikasi strategis bagi pengembangan ekosistem perbankan digital: ketika adopsi telah mencapai tahap internalisasi, tantangan utama bergeser dari akuisisi pengguna baru ke penguatan infrastruktur (kestabilan sinyal dan aplikasi) serta perluasan ekosistem merchant untuk mengakomodasi pengguna yang semakin bergantung pada QRIS.

PENUTUP / KESIMPULAN

Penelitian ini mengeksplorasi pengalaman pengguna terhadap QRIS sebagai inovasi layanan perbankan digital melalui studi kasus mendalam pada dua informan aktif. Berdasarkan analisis tematik, penelitian ini menjawab seluruh tujuan penelitian sebagai berikut.

Pertama, adopsi QRIS oleh kedua informan dilatarbelakangi oleh kondisi situasional yang bersifat memaksa, bukan perencanaan sadar—menunjukkan bahwa ekosistem merchant non-tunai berperan sebagai katalis adopsi yang efektif di luar kehendak pengguna. Kedua, penggunaan QRIS menghasilkan transformasi kebiasaan bertransaksi yang mendasar pada kedua informan: smartphone telah menggantikan dompet fisik sebagai instrumen transaksi utama, dan uang tunai tereduksi menjadi cadangan darurat semata. Ketiga, nilai yang dirasakan pengguna bersifat ganda—kepraktisan transaksional (IN-01) dan kendali finansial melalui visibilitas saldo (IN-02)—melampaui manfaat teknis dasar yang lazim dikaji dalam literatur adopsi teknologi. Keempat, ketergantungan pada infrastruktur digital menciptakan kerentanan baru berupa disorientasi transaksional dan respons emosional (panik dan malu sosial) ketika sistem gagal, namun pengguna merespons dengan strategi mitigasi adaptif yang justru memperkuat komitmen mereka. Kelima,

persepsi keamanan dibangun atas dasar pengalaman fungsional—bukan literasi teknis—yang menunjukkan pentingnya komunikasi keamanan berbasis narasi pengguna.

Temuan sentral penelitian ini adalah bahwa QRIS, dalam konteks kedua informan yang diteliti, telah bertransformasi dari sekadar pilihan pembayaran menjadi instrumen transaksional yang melekat dalam kehidupan sehari-hari. Smartphone telah berevolusi menjadi dompet digital yang menggantikan uang tunai secara fungsional sekaligus psikologis, menandai fase internalisasi teknologi yang melampaui sekadar adopsi.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang penting untuk diakui. Pertama, jumlah informan yang hanya dua orang menjadikan temuan bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi ke populasi yang lebih luas. Kedua, kedua informan berasal dari kelompok usia yang relatif homogen (generasi muda/Gen Z), sehingga perspektif kelompok usia lain tidak terwakili. Ketiga, penelitian hanya menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data, tanpa triangulasi metode seperti observasi atau analisis dokumen. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah dan variasi informan dari sisi usia, latar belakang ekonomi, dan durasi penggunaan QRIS untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2020). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id>
- Berita Jejak Fakta. (2026, Mei). Bank Indonesia catat pengguna QRIS tembus 61 juta. <https://www.beritajejakfakta.id/pengguna-qr-is-bank-indonesia-meningkat>
- CNN Indonesia. (2024, November 20). Pengguna QRIS naik jadi 54 juta per Oktober 2024. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20241120174948-78-1168824/pengguna-qr-is-naik-jadi-54-juta-per-oktober-2024>
- Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE). (2025). Effectiveness of using QRIS payment as a digital payment solution in coffee shop business: Case study of Circle Coffee Medan. *IJSE*, 8(1). <https://www.e-journal.uac.ac.id/index.php/ijse/article/view/6750>
- Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology (IJMST). (2024). Pengaruh penggunaan sistem pembayaran digital terhadap kebiasaan konsumtif mahasiswa dengan financial behavior sebagai variabel moderasi di era cashless society. *IJMST*, 2(1). <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst/article/view/8206>
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Ramadhan, R., Wahyudi, A., Salsabila, S. F., & Hayati, I. (2024). UMSU students' preference in using QRIS as a digital payment technology. *Proceeding International Seminar on Islamic Studies*, 5(1). <https://www.e-journal.uac.ac.id/index.php/ijse>
- Ramayanti, R. (2024). Understanding user perceptions of QRIS in Indonesia: Exploring the impact of perceived usefulness, ease of use, and demographic factors. *International Journal of Finance & Banking Studies*, 13(4), 90–99. <https://www.ssbfnct.com/ojs/index.php/ijfbs/article/view/3887>

- Septiningrum, L., Agustanta, N., et al. (2025). The theoretical framework of cashless payment systems in Indonesia: Analyzing condition in different era's. *Natapraja: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(1), 25–42. <https://doi.org/10.21831/natapraja.v12i1.85298>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif* (3rd ed.). Alfabeta.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.