

Analisis Sudut Pandang dalam Kepuasan Gen Z dalam Menggunakan QRIS

Andika Aditya Saputra^{1*}, Goldie Gunadi²

^{1,2} Teknik Informatika, STMIK Widuri Jakarta, Indonesia

rikonainggolan8@gmail.com^{1*}

Alamat: 3, Jl. Palmerah Barat No.353, RT.3/RW.5, Grogol Utara, Kec. Kby. Lama, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11480

Correspondence email: rikonainggolan8@gmail.com

Abstract: *In the modern era as it is in this day and age where technology has begun to advance, this is characterised by several methods for payment, at this time there are many people who use QRIS as a payment method compared to physical money, with this method I want to find out how people use the QRIS method well, With the increasing use of financial technology among the younger generation, understanding the factors that affect user satisfaction becomes very important. The method used in this research is a survey involving generation Z respondents in various cities in Indonesia. In addition, the understanding of QRIS also plays an important role in increasing the interest of users of this payment method. Respondents who have a better knowledge of how QRIS works and the benefits tend to be more open to using it as a payment alternative. Therefore, education and clear information delivery about QRIS can increase their knowledge. The ease of using QRIS is also proven to positively affect user interest. The perception that QRIS is easy to use makes the younger generation feel more comfortable and tends to utilise it in daily transactions. In the context of the ever-growing digital era, it is very important to understand the factors that affect interest in new payment technologies such as QRIS. Data collection was carried out through interviews designed to explore the level of satisfaction, ease of use, security, and respondents' preferences towards the use of QRIS. Research results show that although QRIS is well received by generation Z, the factors of convenience, transaction speed, and security when transacting are the main aspects that affect their satisfaction level. The results of this research are expected to provide useful insights for financial technology companies, banks and governments to expand the implementation of QRIS in Indonesia.*

Keywords: *payment methods, QRIS, gen Z, user benefits, financial technology.*

Abstrak: Diera modern seperti dijamin sekarang yang dimana teknologi sudah mulai maju hal ini ditandai dengan beberapa cara metode untuk pembayaran, pada saat ini banyak sekali masyarakat yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran dibandingkan dengan uang fisik, dengan metode ini penulis ingin mencari tau bagaimana Masyarakat menggunakan metode QRIS dengan baik, Dengan semakin meningkatnya penggunaan teknologi keuangan di kalangan generasi muda, pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna menjadi sangat penting. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei yang melibatkan responden generasi Z di berbagai kota di Indonesia. Selain itu, pemahaman tentang QRIS juga berperan penting dalam meningkatkan minat pengguna metode pembayaran ini. Responden yang memiliki pengetahuan lebih baik mengenai cara kerja dan manfaat QRIS cenderung lebih terbuka untuk menggunakan sebagai alternatif pembayaran. Oleh karena itu, edukasi dan penyampain informasi yang jelas tentang QRIS dapat meningkatkan pengetahuan mereka. Kemudahan dalam penggunaan QRIS juga terbukti mempengaruhi minat pengguna secara positif. Persepsi bahwa QRIS mudah digunakan membuat generasi muda merasa lebih nyaman dan cenderung memanfaatkannya dalam transaksi harian. Dalam konteks era digital yang terus berkembang, sangat penting untuk memahami factor-faktor yang mempengaruhi minat terhadap teknologi pembayaran baru seperti QRIS. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara yang dirancang untuk menggali Tingkat kepuasan, kemudahan penggunaan, keamanan, serta preferensi responden terhadap penggunaan QRIS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun QRIS diterima dengan baik oleh generasi Z, factor kenyamanan, kecepatan transaksi, dan rasa aman saat bertransaksi menjadi aspek utama yang mempengaruhi Tingkat kepuasan mereka. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan yang berguna bagi Perusahaan teknologi keuangan, bank dan pemerintah untuk memperluas penerapan QRIS di Indonesia.

Kata Kunci: metode pembayaran, QRIS, gen Z, manfaat pengguna, teknologi keuangan.

1. PENDAHULUAN

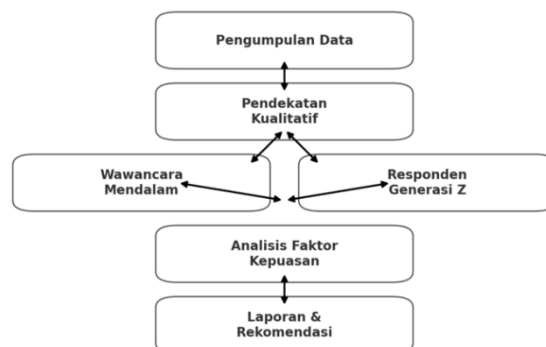
Penggunaan QRIS yang semakin berkembang dapat memberikan fakta kepada kita, bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif atau baik terhadap tingkat kepuasan pengguna sehingga orang yang menggunakan QRIS berkembang, begitu pula sebaliknya jika QRIS berdampak negatif atau buruk bagi pengguna. Berarti tingkat kepuasan penggunaan QRIS semakin menurun (Kurniawati et al., 2021.). Di era digital yang semakin berkembang, metode pembayaran mengalami transformasi signifikan, salah satunya dengan munculnya QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). QRIS memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan transaksi hanya dengan sensor kode QR, sehingga mengurangi ketergantungan pada uang tunai. Generasi Z, yang merupakan kelompok usia muda yang lahir di era teknologi, menjadi salah satu pengguna utama QRIS (Firmansyah & Saputra, 2021). Mereka dikenal sebagai digital natives, yang terbiasa menggunakan aplikasi dan perangkat digital dalam kehidupan sehari-hari. Dengan tingginya penerapan teknologi di kalangan generasi ini, penting untuk memahami bagaimana mereka memanfaatkan QRIS dan tingkat kepuasan mereka terhadap metode pembayaran ini. Penelitian mengenai kepuasan generasi Z dalam menggunakan QRIS sangat relevan (Permatasari et al., 2022), mengingat faktor-faktor seperti kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi berperan penting dalam pengalaman pengguna. Dengan demikian, analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembang teknologi keuangan dalam meningkatkan layanan mereka dan memenuhi kebutuhan pengguna di masa depan. Tetapi masih terdapat tantangan yang dihadapi oleh generasi Z dalam menggunakan QRIS, seperti kurangnya pemahaman tentang cara penggunaan yang optimal serta kekhawatiran terhadap keamanan data dan transaksi. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan metode pembayaran ini. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap kepuasan generasi Z, guna mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lebih lanjut. Dengan memahami persepsi dan pengalaman pengguna, pengembang teknologi keuangan dapat menciptakan inovasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan generasi Z, sehingga mendorong adopsi yang lebih luas terhadap QRIS (Sari & Adinugraha, 2022). Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengukur kepuasan, tetapi juga untuk memberikan rekomendasi yang dapat membantu meningkatkan pengalaman pengguna dan mendukung pertumbuhan ekosistem pembayaran.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menekankan perspektif sudut pandang narasumber dalam seluruh proses, mulai dari pengumpulan data, interpretasi, hingga penyajian hasil. Untuk mengumpulkan data, metode yang diterapkan adalah Teknik wawancara mendalam. Metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial dan perilaku manusia melalui pengumpulan dan analisis data non-numerik (Butarbutar et al., 2022). Pendekatan ini fokus pada makna, pengalaman, dan perspektif individu atau kelompok, sehingga sering kali melibatkan teknik seperti wawancara mendalam. Tujuan dari metode ini adalah untuk memperoleh informasi dari sejumlah responden yang dianggap mewakili generasi muda zaman sekarang yang menggunakan QRIS sehari-hari. Dalam wawancara penelitian, informasi diambil dari narasumber melalui Teknik wawancara. Umumnya, wawancara dipilih pada narasumber yang telah menggunakan QRIS dalam kehidupan sehari-hari dan pandangan narasumber dalam perubahan metode pembayaran (Sholihah & Nurhapsari, 2023).

Flowchart

Flowchart merupakan representasi grafis yang menunjukkan langkah-langkah serta urutan prosedur dari suatu program. Flowchart berfungsi untuk mendukung proses analisis, desain, dan pengkodean dengan membagi permasalahan menjadi bagian-bagian kecil agar lebih mudah dioperasikan, *Flowchart* biasanya menggunakan simbol-simbol standar seperti lingkaran, persegi Panjang, belah ketupat, dan panah untuk merepresentasikan berbagai langkah serta keputusan dalam suatu proses (Sani & Wiliani, 2019).



Gambar 1. *Flowchart* Metode Penelitian

Flowchart diatas menggambarkan tahapan penelitian dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami tingkat kepuasan Generasi Z dalam menggunakan QRIS. Proses dimulai dengan langkah pengumpulan data, yang menjadi fondasi utama penelitian.

Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam terkait fenomena yang diteliti. Proses ini melibatkan wawancara mendalam dengan responden Generasi Z, yang merupakan kelompok utama yang menjadi fokus penelitian. (Firmansyah & Saputra, 2021). Setelah data dari wawancara dihimpun, peneliti melanjutkan ke tahap analisis faktor kepuasan, di mana berbagai elemen yang memengaruhi pengalaman pengguna seperti kemudahan, kecepatan dan keamanan. Dievaluasi secara menyeluruh. Hasil analisis tersebut kemudian disusun menjadi sebuah laporan dan rekomendasi yang dirancang untuk memberikan masukan strategis kepada pengembang teknologi, bank dan pemerintah. Langkah-langkah yang ditampilkan dalam flowchart ini menunjukkan pendekatan yang terstruktur untuk mencapai tujuan penelitian dengan efektif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan sistem pembayaran seperti QRIS tidak hanya memberikan keuntungan bagi pebisnis atau merchant, tetapi juga bagi konsumen yang melakukan pembayaran. Salah satu keuntungan utama QRIS adalah kemudahan dan kecepatan dalam melakukan pembayaran. Dengan gaya hidup yang serba cepat dan praktis (Sani et al., 2020), generasi Z dapat melakukan transaksi dalam sekejap tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu kredit. QRIS memudahkan mereka untuk melakukan pembayaran hanya dengan menggunakan kode QRIS. QRIS dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses transaksi, yang dapat meningkatkan frekuensi pembelian serta mendorong penggunaan pembayaran non-tunai. Sistem pembayaran digital, khususnya QRIS (Sani, 2018), menawarkan kecepatan lebih dibandingkan pembayaran tunai, karena pengguna tidak perlu menunggu kasir memberikan kembalian atau menghadapi kendala lainnya. Temuan ini didukung oleh pernyataan dari para informan yang menggunakan aplikasi QRIS dan menjelaskan tujuan penggunaan aplikasi tersebut. Namun, sebagian masyarakat masih enggan menggunakan QRIS karena kendala jaringan dan lebih memilih pembayaran tunai, terutama karena mereka belum sepenuhnya memahami cara menggunakan aplikasi QRIS.

Persepsi terhadap kemudahan penggunaan teknologi pembayaran digital QRIS merupakan salah satu indikator perkembangan sistem pembayaran, baik dalam konteks perbankan maupun non-perbankan. Penilaian mengenai kemudahan dalam menggunakan QRIS berpengaruh pada sikap individu; Semakin tinggi penilaian seseorang terhadap kepraktisan teknologi ini, semakin besar pula frekuensi penggunaan QRIS. Pengguna QRIS merasakan kemudahan dalam bertransaksi yang lebih cepat dan praktis. Data ini juga diperkuat

oleh salah satu pernyataan (Adinda, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan QRIS dapat mempengaruhi niat untuk menggunakannya. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kemudahan dalam menggunakan QRIS, semakin tinggi pula keinginan seseorang untuk memanfaatkan teknologi ini. Temuan ini sejalan dengan teori Soodan & Rana (Yuliana et al., 2022). Ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan mendorong niat individu untuk menggunakan teknologi pembayaran digital. Generasi Z memiliki ciri khas yang berbeda jauh dari generasi sebelumnya. Mereka sangat terhubung dengan teknologi dan cenderung memilih metode pembayaran yang efisien, cepat, dan aman. QRIS, yang merupakan sistem pembayaran berbasis kode QRIS yang distandarisasi, menjadi Solusi yang sempurna untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam ranah ekonomi digital, QRIS turut berpartisipasi dalam mempercepat pertumbuhan sektor e-commerce yang semakin berkembang di Indonesia (Sani & Wiliani, 2019). Sebagai konsumen digital yang sangat aktif, generasi Z dapat dengan mudah melakukan transaksi di berbagai platform online yang mendukung QRIS, yang pada gilirannya mendukung kemajuan ekonomi digital dan menciptakan peluang bagi kita. Hasil survei menunjukkan bahwa indikator kemudahan belajar teknologi pembayaran digital QRIS memperoleh nilai tertinggi, karena meskipun siswa baru memiliki pengalaman yang minimal dengan QRIS, mereka tetap dapat menggunakannya dengan baik. Indikator lain yang juga menunjukkan nilai tinggi adalah kemudahan dalam pengoperasian dan pengoperasian aplikasi. Ketika siswa merasa bahwa aplikasi pembayaran digital mudah digunakan dan fleksibel, maka niat mereka untuk menggunakan QRIS akan meningkat (Ramadhani et al., 2022). warung makan, penyedia jasa, hingga bisnis online. Fleksibilitas QRIS memungkinkan semua jenis usaha untuk mengadopsi metode pembayaran ini, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin menginginkan transaksi yang cepat dan praktis. QRIS dirancang untuk memudahkan integrasi dengan berbagai sistem pembayaran elektronik yang ada, termasuk dompet digital, kartu kredit, dan transfer bank.

Tabel 1

No	Faktor Kepuasan	Temuan	Dampak
1.	Kemudahan Pelanggan	Meningkatkan niat Generasi Z untuk menggunakan QRIS	Lebih banyak pengguna memanfaatkan QRIS dalam transaksi sehari-hari
2.	Kecepatan Transaksi	Mendukung gaya hidup	Transaksi menjadi lebih efisien

3.	Keamanan	cepat dan praktis Meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap QRIS	Pengguna merasa aman saat melakukan pembayaran Pengguna dengan pemahaman lebih baik cenderung lebih menerima QRIS.
4.	Pemahaman QRIS	Pengguna baru merasa perlu edukasi lebih lanjut	Beberapa pengguna tetap menggunakan uang tunai sebagai alternatif
5.	Kendala Jaringan	Kendala teknis menyebabkan beberapa orang enggan menggunakan QRIS	

Sumber : Andika Aditya Saputra, 2024

Ditinjau dari persepsi kemudahan dalam menggunakan QRIS, beberapa narasumber yang telah diwawancarai mengatakan bahwa mudah dalam menggunakan QRIS ini. Pembayaran QRIS (QR Code Indonesia Standard) menjadi pilihan utama generasi Z (Gen Z) untuk melakukan transaksi. QRIS merupakan inovasi dalam sistem pembayaran yang diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019. QRIS memungkinkan konsumen melakukan pembayaran dengan berbagai alat transaksi elektronik, seperti e-wallet dan mobile banking. Artinya penggunaan QRIS diminati oleh generasi Z masa kini. Karena dianggap lebih memudahkan dalam pembayaran transaksi pembelian cukup hanya dengan scan QRIS sudah dapat melakukan pembelian. Pihak supplier pun tidak perlu repot untuk menyiapkan kembalian uang untuk transaksi pembelian.

“Benar sekali,, saya kalau mau pergi sekarang tidak harus ambil duit lagi, soal nya saya tau ditempat bisa pake QRIS”. Ucapan narasumber yang bernama Ichsan.

“Jauh lebih mudah, bisa melakukan transaksi menggunakan handphone, dan tidak perlu membawa uang tunai”. ucapan narasumber yang bernama Abriel.

Beberapa alasan mengapa Gen Z memilih QRIS: Pengalaman yang user-friendly, Preferensi dalam melakukan transaksi non tunai, Proses transaksi yang cepat, Promosi dan diskon eksklusif, Tersedia secara luas di banyak Lokasi, QRIS merupakan salah satu inovasi yang mengubah pola pembayaran dan transaksi di Indonesia, terutama di kalangan generasi

muda. Salah satu keunggulan utama QRIS adalah kepraktisannya. dengan ini, tidak perlu lagi menyediakan uang tunai atau repot-repot mencari kartu/uang cash di dompet. Cukup dengan ponsel dan aplikasi pembayaran yang digunakan, sudah bisa langsung menyelesaikan transaksi hanya dalam hitungan detik.

“Saya kalau lagi belanja suka tidak terkontrol, karena mudahnya transaksi digital sampai tidak terkontrol”. Ucapan narasumber yang bernama April.

“Tidak perlu bawa dompet kemana-kemana, jadi lebih praktis saja saku celana saya”. Ucapan narasumber bernama Rio.

Hasil penelitian menemukan bahwa meskipun QRIS memberikan dampak positif, ada kendala seperti biaya, konektivitas internet, masalah teknis aplikasi, hal ini tentu merepotkan, terutama jika kamu sedang terburu-buru. Selain itu, error dalam pembacaan kode juga menjadi kendala. Kadang, kamera ponsel sulit membaca kode QR yang sudah usang atau rusak, sehingga proses pembayaran yang seharusnya cepat jadi terhambat.

“Sulit sih mas, handphone saya suka tidak terdeteksi QRIS nya, jadi saya lebih suka pakai uang tunai”. Ucapan narasumber bernama Revaldi.

4. KESIMPULAN

Penggunaan sistem pembayaran QRIS memberikan keuntungan yang signifikan bagi generasi Z. QRIS dirancang untuk mempercepat dan mempermudah proses transaksi, yang berpotensi meningkatkan frekuensi pembelian serta mendorong penggunaan pembayaran non-tunai. Persepsi kemudahan penggunaan QRIS menjadi indikator penting dalam perkembangan sistem pembayaran, mempengaruhi sikap dan niat individu untuk memanfaatkan teknologi ini. Hasil wawancara menunjukkan generasi Z sangat memanfaatkan penggunaan QRIS pada saat era ini, meskipun pengguna baru memiliki pengalaman minimal, mereka tetap dapat mengoperasikan QRIS dengan baik. Fleksibilitas QRIS saat ini sangat menguntungkan semua pihak, mulai dari toko ritel hingga bisnis online, menjadikannya pilihan yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang menginginkan transaksi cepat dan praktis.

DAFTAR PUSTAKA

- Butarbutar, N., Grace, E., Putra, L. A., Loist, C., & Sudirman, A. (2022). Behavioral Intention Constituent Analysis of QRIS Digital Payment Tools in MSMEs in Pematangsiantar City. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 8(4), 1537. <https://doi.org/10.32884/ideas.v8i4.1023>
- Firmansyah, F., & Saputra, A. C. (2021). Effect Of The Implementation Of Queue System On Customer Satisfaction. *Bongaya Journal for Research in Management (BJRM)*, 4(1),

1–7. <https://doi.org/10.37888/bjrm.v4i1.245>

Kurniawati, E. T., Zuhroh, I., Malik, N., & Malang, U. M. (n.d.). *Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial*. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/skie>

Permatasari, R., Amboro, F. Y. P., & Nurlaily, N. (2022). Efektivitas Penerapan Transaksi QRIS Era Covid-19 di Pasar Tradisional Kota Batam Menurut Perspektif Hukum Progresif. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, 4(2), 265–278. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v4i2.1780>

Ramadhani, A. N., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2022). Analisis Metode Pembayaran Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada E-Commerce: Tinjauan Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(1), 111–119. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v15i1.127>

Sani, A. (2018). Penerapan Metode K-Means Clustering Pada Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, May, 1–7. https://www.researchgate.net/publication/326849650_PENERAPAN_METODE_K-MEANS_CLUSTERING_PADA_PERUSAHAAN

Sani, A., & Wiliani, N. (2019). Faktor Kesiapan Dan Adopsi Teknologi Informasi Dalam Konteks Teknologi Serta Lingkungan Pada Umkm Di Jakarta. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 5(1), 49–56. <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i1.616>

Sani, A., Wiliani, N., Budiyantara, A., & Nawaningtyas, N. (2020). Pengembangan Model Adopsi Teknologi Informasi Terhadap Model Penerimaan Teknologi Diantara Umkm. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 5(2), 151–158. <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i2.1055>

Sari, A. C., & Adinugraha, H. H. (2022). Implementation of QRIS-Based Payments Towards the Digitalization of Indonesian MSMEs. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 5(2). <https://doi.org/10.30983/es.v5i2.5027>

Sholihah, E., & Nurhapsari, R. (2023). Percepatan Implementasi Digital Payment Pada UMKM: Intensi Pengguna QRIS Berdasarkan Technology Acceptance Model. *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 12(1), 1–12. <https://doi.org/10.21831/nominal.v12i1.52480>

Yuliana, Y., Arwin, A., Weny, W., Lo, C., & Kuan, J. (2022). Analisis Niat Konsumen dalam menggunakan QRIS Dengan Pendekatan Theory of Planned Behavior (TPB). *Jurnal E-Bis*, 6(2), 680–690. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v6i2.1032>