

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Peneltian

Dalam melakukan aktivitas jual beli kita mengenal adanya alat pembayaran yang dapat digunakan masyarakat. Uang menjadi alat pembayaran yang sah, sehingga uang merupakan salah satu elemen penting dalam kehidupan manusia. Seiring perkembangan zaman kita mengenal teknologi yang semakin canggih, hal ini pun turut memengaruhi penggunaan uang sebagai alat pembayaran saat ini yaitu dengan adanya inovasi baru dalam mekanisme pembayaran.

Penggunaan perkembangan teknologi digital memunculkan adanya inovasi pembayaran elektronik atau uang elektronik yang kita kenal sebagai *e-money*. Dalam perkembangannya, teknologi yang semakin canggih diikuti oleh perubahan gaya hidup masyarakat menjadi pengaruh utama dari sistem pembayaran secara elektronik. Tingkat pertumbuhan penggunaan uang tunai berpotensi menurun dengan adanya alternatif uang elektronik sebagai alat pembayaran non tunai. Menurut Nazar, *et. al* (2022:287-290) “*e-money* telah menjadi populer sebagai alternatif alat pembayaran non-tunai bagi masyarakat dengan kemudian memunculkan adanya *cashless society*.” Lebih lanjut dijelaskan bahwa “*cashless society* adalah sekelompok orang yang tidak lagi menggunakan uang berbentuk fisik atau tunai sebagai bentuk pembayaran, namun menggunakan alat berupa kartu uang elektronik atau dompet elektronik untuk transaksi pembayaran.” Fenomena ini disebabkan karena perkembangan teknologi informasi serta komunikasi yang

pesat, yang telah mengubah cara orang berbelanja dan bertransaksi (Achir dan Kusumaningrum, 2021:555).

Bersamaan dengan perkembangan teknologi, peristiwa pandemi COVID-19 yang sempat melanda dunia begitu pun di Indonesia memunculkan kebijakan pemerintah untuk memutuskan rantai penyebaran virus COVID-19 melalui Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan *Work From Home* (WFH). Kedua peristiwa tersebut memengaruhi aspek ekonomi dan pola hidup masyarakat. Dimana aktivitas secara *online* lebih banyak dilakukan oleh masyarakat mulai dari belajar, bekerja, hingga berbelanja dan bertransaksi pun menggunakan sarana digital seperti *smartphone*, laptop, dan lainnya tanpa ada kontak fisik.

Cashless society di Indonesia merupakan rencana Bank Indonesia yang tercantum dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 yang melatarbelakangi munculnya *e-money*. Lebih lanjut pada tahun 2014 Bank Indonesia mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dengan tujuan menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar. GNNT diharapkan dapat meminimalisasi kendala dalam pembayaran tunai, seperti uang tidak diterima karena lusuh atau sobek, serta meningkatkan efisiensi transaksi dengan mengurangi kebutuhan membawa uang tunai dalam jumlah besar. Rencana Bank Indonesia untuk menciptakan *cashless society* juga dilakukan kolaborasi bersama beberapa instansi dalam hal menggiatkan transaksi non tunai atau *cashless* terhadap masyarakat dalam melakukan transaksi.

Uang elektronik merupakan bentuk lain dari uang konvensional, tidak ada perbedaan nilai tukar antara keduanya, tetapi yang membedakannya hanyalah dari

segi fleksibilitas dan aksesibilitas tidak terbatas pada *e-money*. Kegiatan transaksi menggunakan *e-money* memungkinkan kedua pelaku yaitu pemberi dan penerima tidak harus bertemu secara langsung karena sistem *online* yang diadopsi oleh uang elektronik menjadi sebab dari alasan fleksibilitas dan aksesibilitasnya yang tak terbatas.

Teori penerimaan teknologi, khususnya *Technology acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989), menjadi landasan utama untuk menganalisis kepuasan pengguna QRIS. “Hal ini dikarenakan TAM merupakan suatu model penerimaan sistem informasi yang akan digunakan oleh pemakai (*user*)” (Jogiyanto, 2007:111). “Menurut TAM, adopsi teknologi ditentukan oleh Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)” (Putu, et.al 2022).

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), menurut Widjana, (2010:33) “Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi informasi tidak akan menghalangi atau memerlukan usaha besar pada saat digunakan (*free of effort*)”. Davis memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan berkenaan dengan suatu sistem informasi di antaranya: 1) kemudahan dalam mempelajari dan mengoperasikan; 2) kemampuan pengguna untuk mengerjakan tugas dengan lebih mudah, dan 3) peningkatan keterampilan para pengguna (Almuntaha, 2008:19).

Silvira, (2023:3) menyatakan bahwa *e-money* memberikan kemudahan kepada penggunanya karena kepraktisannya dalam melakukan transaksi dengan hanya melalui bantuan aplikasi seluler transaksi bisa dilakukan dengan tanpa

memegang uang secara langsung (*cashless*) juga bisa dilakukan dalam jarak jauh. Di samping kemudahan penggunaan bertransaksi, *e-money* juga memberikan manfaat bagi penggunanya seperti adanya keamanan dalam bertransaksi karena fitur-fitur seperti *password*, *automatic backup*, dan *double verification*, dan fitur lainnya membuat pengguna merasa aman akan privasinya.

Menurut Jogiyanto, (2007:114) persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa penerapan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka. Artinya apakah seseorang percaya atau tidak bahwa teknologi bermanfaat bagi apa yang ingin mereka lakukan. Davis (dalam Silvira, 2023:3) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mengukur persepsi pengguna presepsi pengguna terhadap manfaat teknologi, yaitu: (1) produktifitas pengguna meningkat karena penggunaan teknologi, (2) kinerja dapat meningkat melalui penggunaan teknologi, (3) meningkatnya efisiensi proses yang dilakukan dari penggunaan teknologi.

Dalam dukungan lanjutan rencana Bank Indonesia untuk menciptakan *cashless society* seiring berjalannya waktu pengadopsian *e-money* menjadi lebih praktis dengan diluncurkannya QR *Code* nasional yang disebut QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). QRIS sebagai upaya standarisasi Bank Indonesia terhadap seluruh *mechant* di bidang *financial technology* atau Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang menawarkan *e-money*, *e-wallet*, atau *mobile banking* berbasis server untuk menggunakan QR *Code* dengan standar QRIS.

Sebelum adanya QRIS, pembayaran menggunakan QR *Code* sudah ada di Indonesia yang disediakan oleh banyak merchant dan sifatnya yang terbatas dimana pengguna hanya bisa melakukan transaksi di satu merchant saja atau tidak bisa melakukan transaksi antar merchant. Infrastruktur sistem pembayaran seperti ini dinilai kurang efektif karena keterbatasan interkoneksi dan interoperabilitas (Silvira, 2023).

Maka dengan adanya permasalahan tersebut Bank Indonesia berinovasi untuk menciptakan standar pembayaran QR *Code* yang diberi nama QRIS. Dengan adanya QRIS mampu meningkatkan efektivitas kegiatan transaksi berbasis QR *Code*. Hal ini dikarenakan QR *Code* tidak hanya lagi bisa dipakai untuk satu aplikasi pembayaran saja, namun cukup dengan satu QRIS sudah bisa digunakan untuk semua pembayaran.

QRIS secara resmi diperkenalkan pada 17 Agustus 2019 melalui Peraturan Dewan Gubernur No. 21/18/PADG/2019 untuk menyatukan ekosistem pembayaran QR *Code* domestik. Namun, QRIS dalam implementasinya secara nasional baru efektif setengah tahun setelah peresmian pada 1 Januari 2020 yaitu bertepatan dengan diwajibkannya seluruh merchant menggunakan QR *Code* dengan standar QRIS, sehingga setiap PJSP harus mematuhi spesifikasinya. QRIS dibuat untuk mempercepat transaksi menuju *cashless society* dengan mengurangi ketergantungan pada uang fisik dan meningkatkan inklusi keuangan serta memajukan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) sehingga mampu mendorong perekonomian negara. Perancangan visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) tahun

2025 pada Mei 2019 lalu berhasil terimplementasikan salah satunya melalui peluncuran QRIS ini.

Akronim UNGGUL dirancang sebagai filosofi inti QRIS, mencerminkan karakteristik unggulannya dalam ekosistem pembayaran Indonesia. Menurut dokumen resmi Bank Indonesia (2023), UNGGUL merupakan singkatan dari Universal, Gampang, Untung, dan Langsung, yang menjadi pilar utama desain sistem ini.

Karakteristik Universal merujuk pada interoperabilitas QRIS di seluruh *platform* pembayaran digital. Satu kode QRIS dapat digunakan oleh semua aplikasi dompet digital yang ada di Indonesia seperti GoPay, ShopeePay, Dana, atau *mobile banking*, sehingga *merchant* tidak perlu memasang banyak kode QR untuk layanan berbeda. Konsep ini telah menyederhanakan transaksi lintas *platform* dan mengurangi fragmentasi sistem pembayaran sebelumnya (ASPI, 2022). Contohnya, konsumen dengan aplikasi OVO dapat memindai QRIS yang sama dengan pengguna LinkAja, tanpa perlu khawatir tentang kompatibilitas teknis.

Aspek Gampang menekankan kemudahan penggunaan bagi pengguna dan *merchant*. Proses transaksi QRIS dirancang sederhana: cukup memindai kode QR melalui *smartphone*, tanpa perlu perangkat tambahan atau *input* data manual. Bagi UMKM, cukup mencetak satu stiker QRIS untuk menerima pembayaran dari semua aplikasi. Survei BI, (2023) menunjukkan 89% *merchant* merasa proses instalasi QRIS lebih mudah dibandingkan sistem pembayaran konvensional seperti EDC. Kemudahan ini juga tercermin dari waktu transaksi rata-rata 2-3 detik, jauh lebih cepat daripada transfer bank manual (OJK, 2023).

Untung menggambarkan manfaat ekonomi bagi semua pihak. Bagi konsumen, QRIS menghilangkan kebutuhan membawa uang tunai dan mengurangi risiko penipuan. Bagi *merchant*, biaya transaksi (MDR) QRIS hanya 0,7%, lebih rendah daripada kartu debit GPN (1%), sehingga meningkatkan margin keuntungan (BI, 2023). Dari perspektif makro, QRIS mendorong inklusi keuangan dengan memfasilitasi 18 juta UMKM masuk ke ekosistem digital pada 2023 (Kemenkop UKM, 2023).

Terakhir, Langsung menjamin proses transaksi *real-time*. Dana langsung masuk ke rekening *merchant* dalam hitungan detik setelah pembayaran berhasil, tanpa penundaan administratif. Fitur ini sangat krusial bagi UMKM yang membutuhkan likuiditas cepat untuk operasional bisnis. Implementasi teknologi terbaru seperti QRIS Tap (NFC-based) yang diluncurkan pada tanggal 14 Maret 2025 semakin mempercepat proses ini, dengan waktu transaksi hanya 0,3 detik.

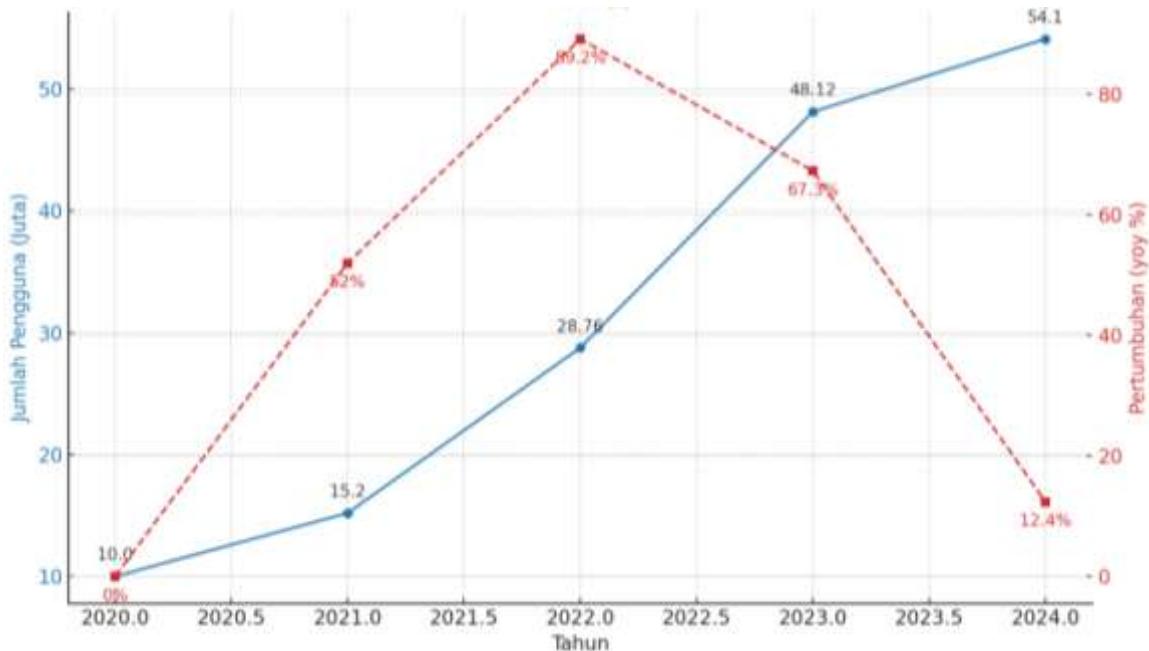
Keberhasilan QRIS UNGGUL tercermin dari adopsi massalnya. Hingga 2023, tercatat 31,6 juta *merchant* menggunakan QRIS, dengan nilai transaksi mencapai Rp580 triliun per bulan (BI, 2023). BI menargetkan 58 juta pengguna pada 2025, sejalan dengan visi Indonesia sebagai pusat ekonomi digital Asia Tenggara. Berkaitan dengan visi tersebut sejak 2022 QRIS telah memfasilitasi pembayaran lintas-negara di kawasan Asia Tenggara dengan Malaysia, Thailand, dan Singapura, memperluas dampak inisiatif *cashless society* di tingkat regional. Bahkan Filianingsih selaku Deputi Gubernur Bank Indonesia menyampaikan bahwa sedang dalam tahap perluasan kerjasama dengan negara lainnya seperti Jepang, Tiongkok, dan India yang ditargetkan bisa diresmikan pada hari

kemerdekaan tahun 2025, juga dengan Korea Selatan, dan Arab Saudi yang masih dalam tahap perencanaan.

Di balik keunggulannya, adopsi QRIS tidak sepenuhnya bebas dari tantangan. Meskipun BI menjamin keamanan sistem melalui enkripsi dan autentikasi dua faktor, persepsi risiko pengguna tetap menjadi faktor kritis yang memengaruhi kepuasan. Risiko teknis seperti *failed transaction* (kegagalan transaksi), *double charge* (pembayaran ganda), atau kerentanan terhadap *skimming* (pencurian data melalui QR palsu) dilaporkan oleh 12% pengguna dalam survei ASPI (2024). Fenomena ini konsisten dengan teori persepsi risiko Bauer (1960) bahwa ketika pengguna merasa potensi kerugian (*potential loss*) melebihi manfaat (*perceived gain*), kepuasan akan menurun bahkan pada teknologi yang secara objektif minim risiko seperti QRIS.

The logo for IKOPIN University features a stylized graphic of a flower or a series of overlapping curved shapes in light blue and yellow. Below this graphic, the word "IKOPIN" is written in a large, bold, light blue sans-serif font. Underneath "IKOPIN", the word "University" is written in a smaller, lighter blue sans-serif font.

IKOPIN
University

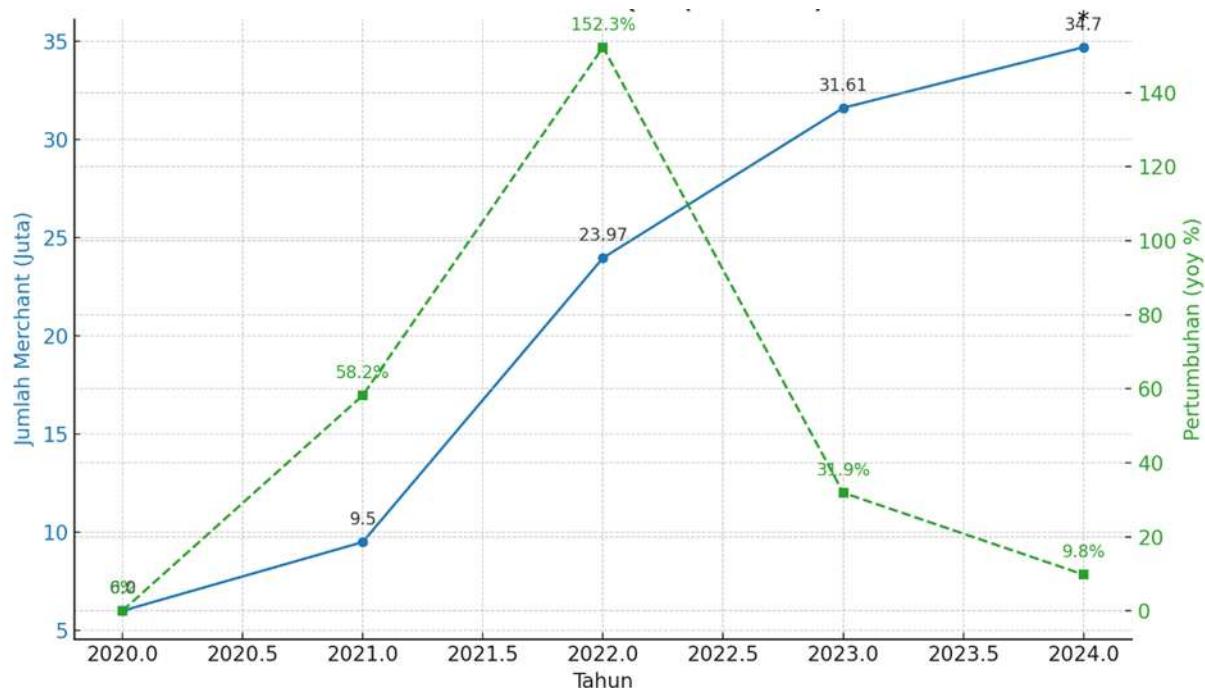


Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Pengguna QRIS (2020-2024)

Berdasarkan data Bank Indonesia dan ASPI (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia) (2024), penggunaan QRIS di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan dalam lima tahun terakhir. Pada tahun 2020, jumlah pengguna tercatat sebesar 10 juta, dan terus meningkat setiap tahun hingga mencapai 54,1 juta pada Oktober 2024, dengan proyeksi akhir tahun sebesar 58 juta pengguna. Pertumbuhan tertinggi terjadi pada 2022, di mana jumlah pengguna hampir dua kali lipat dari tahun sebelumnya, menunjukkan adopsi teknologi pembayaran digital yang sangat pesat.

Pertumbuhan pengguna yang konsisten ini mencerminkan penerimaan yang tinggi dari masyarakat terhadap QRIS, yang berpotensi didorong oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dari sistem pembayaran tersebut. Oleh karena itu, peningkatan jumlah pengguna QRIS menjadi dasar penting dalam mengkaji lebih lanjut sejauh mana

kedua persepsi tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. Namun, jika dilihat dari persentase pertumbuhannya yang mengalami penurunan di dua tahun terakhir juga dapat berpotensi didorong oleh persepsi risiko dari penggunaan QRIS.



Gambar 1. 2 Grafik Pertumbuhan *Merchant* Pengguna QRIS (2020-2024)

Selain dari sisi pengguna, perluasan adopsi QRIS juga tampak signifikan di kalangan pelaku usaha. Data menunjukkan bahwa jumlah merchant yang menggunakan QRIS meningkat dari 6 juta pada tahun 2020 menjadi 34,7 juta per Oktober 2024, dengan estimasi mencapai 36 juta di akhir tahun. Pertumbuhan tertinggi tercatat pada tahun 2022 dengan kenaikan sebesar 152,3% dari tahun sebelumnya, menunjukkan percepatan integrasi QRIS di sektor perdagangan dan jasa.

Perluasan jumlah *merchant* atau pelaku usaha yang memanfaatkan sistem pembayaran QRIS ini memperkuat ekosistem penggunaan QRIS, sekaligus

mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi digital. Penggunaan QRIS yang semakin luas dan mudah diakses oleh pengguna dapat membentuk persepsi positif terhadap kemudahan dan kegunaan sistem tersebut. Fakta ini memperkuat urgensi penelitian mengenai bagaimana *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* memengaruhi kepuasan pengguna, terutama dalam konteks pertumbuhan yang pesat namun mulai melambat di tahun-tahun terakhir. Selain itu dengan melambatnya pertumbuhan terakhir maka perlu dikaji tidak hanya dari perspektif kemudahan dan manfaat, tetapi juga bagaimana persepsi risiko memengaruhi kepuasan pengguna yang dapat berdampak pada melambatnya pertumbuhan pengguna QRIS.

Di era digital yang semakin maju, penggunaan uang tunai menghadirkan beberapa tantangan praktis. Salah satunya adalah kesulitan dalam transaksi yang membutuhkan uang kembalian atau pembayaran yang hanya dapat dilakukan secara langsung antara penjual dan pembeli, yang tentu memperlambat proses pembayaran. Selain itu, penggunaan uang tunai juga berisiko hilang atau tercecer, seperti yang dijelaskan oleh Bank Indonesia (2020) yang menyebutkan bahwa risiko kehilangan uang tunai menjadi perhatian penting dalam transaksi konvensional.

Menurut BI (2020), penggunaan uang elektronik adalah solusi yang sangat dianjurkan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Penggunaan uang elektronik dapat mengurangi interaksi fisik antara penjual dan pembeli, yang tentunya mempercepat proses pembayaran dan meningkatkan efisiensi transaksi. Selain itu, pembayaran digital juga sangat efektif dan efisien, terutama pada masa pandemi

yang mengharuskan orang untuk meminimalkan kontak fisik. Hal ini sesuai dengan pernyataan ASPI, (2020) yang menekankan pentingnya pembayaran digital dalam menjaga kesehatan dan efisiensi selama masa pandemi.

Dalam upaya mewujudkan sistem pembayaran digital yang terintegrasi dan inklusif, Bank Indonesia memperkenalkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai standar nasional untuk kode QR. Dengan adanya QRIS, seluruh transaksi digital dapat dilakukan hanya melalui satu kode QR yang seragam. Seperti dijelaskan BI (2020), QRIS didukung oleh beragam platform pembayaran, seperti dompet digital dan mobile banking, yang memudahkan interaksi transaksi antara pelanggan dan penjual. ASPI, (2020) juga menyoroti manfaat QRIS bagi merchant, karena mereka tidak perlu lagi menyiapkan beberapa kode QR dari penyedia jasa yang berbeda-beda..

Menurut ASPI, (2020) selain mempercepat transformasi digital sektor keuangan Indonesia, QRIS juga mendukung pertumbuhan ekonomi digital yang inklusif. Dukungan ini diwujudkan dengan memfasilitasi seluruh kalangan, termasuk masyarakat tanpa rekening bank, untuk dapat melakukan transaksi digital.

Generasi Baru Indonesia (GenBI) adalah sebuah komunitas di mana anggotanya merupakan mahasiswa/i penerima bantuan beasiswa Bank Indonesia, yang secara langsung di bawah naungan Bank Indonesia. GenBI berdiri pada 11 November 2011 dan telah ada di 175 Perguruan Tinggi baik negeri maupun Swasta di seluruh Indonesia, dengan total anggota sebanyak 10.545 mahasiswa.

Selain memberikan dana untuk mendukung biaya pendidikan, tunjangan studi, dan biaya hidup, Program Beasiswa Bank Indonesia juga mengharuskan

mahasiswa penerima beasiswa untuk aktif dalam berbagai kegiatan, baik yang diselenggarakan oleh komunitas GenBI di masing-masing perguruan tinggi maupun kegiatan eksternal yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia.

Komunitas GenBI turut mendukung Bank Indonesia dengan aktif memperkenalkan dan mensosialisasikan QRIS kepada masyarakat. Seluruh penerima beasiswa BI juga didorong untuk menggunakan QRIS dalam transaksi sehari-hari. Di Jawa Barat, terdapat 614 anggota GenBI yang tersebar di delapan universitas.

Sejak QRIS diperkenalkan, Bank Indonesia melibatkan komunitas GenBI untuk membantu memperkenalkan sistem pembayaran ini kepada masyarakat. Sebelumnya, anggota komunitas GenBI juga dianjurkan untuk mengimplementasikan QRIS dalam kegiatan transaksi mereka untuk membuktikan kemudahan dan manfaat penggunaan QRIS dalam transaksi digital.

Peneliti memilih komunitas GenBI sebagai objek penelitian karena komunitas ini berada langsung di bawah naungan Bank Indonesia dan sebagai *early adaptors* karena sangat dianjurkan untuk mengaplikasikan QRIS dalam setiap transaksi ekonomi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silvira, (2023) yang berjudul ‘Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Keamanan terhadap Minat Masyarakat dalam Bertransaksi Menggunakan Layanan Pembayaran Digital QRIS (Studi Kasus pada GenBI Komisariat Universitas Medan Area)’. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan QRIS.

Menurut Ardian, *et. al* (2024) yang berjudul ‘*The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on the Decision to Use of Qris as a Digital Payment in Generation Z In the City of Bandung*’. Analisis temuannya menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan terhadap keputusan penggunaan QRIS.

Nainggolan, *et. al* (2022) yang berjudul ‘Analisis Kepuasan Gen Z dalam Menggunakan QRIS di Kota Pematangsiantar’. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan QRIS.

Juan & Indrawati, (2023) berjudul ‘Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan QRIS’. Hasil penelitiannya yaitu kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan dan brand image berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Perbedaan dan keunikan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat dilihat dari variabel dependen dan independen yang diambil yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk* sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Pada penelitian terdahulu kebanyakan meneliti model TAM kaitannya dengan minat atau Keputusan penggunaan dan sedikit yang mengaitkan langsung dengan kepuasan. Walaupun peneliti menemukan adanya penelitian yang sama, namun judul yang diambil dan lokasi penelitian berbeda dan sebagai kebaharuan penelitian ini menggunakan

model *Expectation Confirmation Theory* (ECT) untuk mengukur kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti melakukan studi tentang **“Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Risk* Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS”** pada GenBI Wilayah Jawa Barat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dipaparkan serta mengacu pada judul yang telah ditentukan, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut.:

1. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna QRIS pada GenBI Wilayah Jawa Barat.
2. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna QRIS pada GenBI Wilayah Jawa Barat
3. Bagaimana pengaruh *perceived risk* terhadap kepuasan pengguna QRIS pada GenBI Wilayah Jawa Barat
4. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk* terhadap kepuasan pengguna QRIS pada GenBI Wilayah Jawa Barat.
5. Upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna QRIS

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada hasil identifikasi masalah dari fenomena yang telah dijelaskan pada bagian latar belakang, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mencapai tujuan sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana pengaruhnya dari *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna QRIS pada GenBI Wilayah Jawa Barat.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. *Perceived ease of use* pengaruhnya terhadap Kepuasan pengguna QRIS pada GenBI Wilayah Jawa Barat.
2. *Perceived usefulness* pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna QRIS pada GenBI Wilayah Jawa Barat.
3. *Perceived of risk* pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna QRIS pada GenBI Wilayah Jawa Barat.
4. *Perceived ease of use*, *Perceived usefulness* dan *Perceived of risk* pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna QRIS pada GenBI Wilayah Jawa Barat.
5. Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna QRIS

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan sistem pembayaran digital dan peningkatan adopsi QRIS. Adapun kegunaannya adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Pengembangan Model *Technology Acceptance Model* (TAM): Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengaplikasian teori TAM dalam konteks sistem pembayaran digital seperti QRIS dan lainnya, khususnya pada generasi muda (*Gen Z*) dan komunitas *early adopters* (GenBI). Temuan ini dapat menjadi referensi untuk studi lanjutan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna teknologi finansial di Indonesia.
2. Referensi Akademis: Hasil penelitian dapat dijadikan bahan acuan atau literatur pendukung bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi topik serupa, seperti hubungan antara persepsi pengguna, adopsi teknologi, dan *cashless society*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Bank Indonesia (BI): Sebagai masukan untuk meningkatkan desain QRIS, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan sosialisasi manfaat (*Perceived Usefulness*). Contoh: rekomendasi penyederhanaan antarmuka aplikasi atau peningkatan kecepatan transaksi melalui teknologi QRIS Tap.
2. Bagi GenBI Jawa Barat: Memberikan insight tentang faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna QRIS, sehingga dapat digunakan untuk

menyusun strategi edukasi dan sosialisasi QRIS yang lebih efektif kepada masyarakat.

3. Bagi *Merchant* dan Pelaku UMKM: Hasil penelitian dapat menjadi acuan dalam memahami preferensi pengguna (khususnya generasi muda) sehingga *merchant* dapat mengoptimalkan penggunaan QRIS sebagai opsi pembayaran untuk meningkatkan layanan dan loyalitas pelanggan.
4. Bagi Institusi Pendidikan: Sebagai bahan pertimbangan untuk mengintegrasikan literasi keuangan digital dalam kurikulum, mengingat GenBI merupakan komunitas mahasiswa yang berperan sebagai agen perubahan dalam transformasi digital.

