

ANALISIS MINAT GENERASI Z TERHADAP PENGGUNAAN QRIS PADA TOMORO COFFEE OPI MALL KOTA PALEMBANG

Ahmad Ar Rifa'i¹

¹Program Studi Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri
Palembang

Email: arrifaia066@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis minat Generasi Z terhadap penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Tomoro Coffee OPI Mall Kota Palembang serta mengidentifikasi aspek-aspek yang melatarbelakangi minat tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi nonpartisipan, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi terhadap tujuh informan yang dipilih secara purposive, yang terdiri atas konsumen Generasi Z, barista, dan supervisor. Analisis data dilakukan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informan Generasi Z memiliki kecenderungan minat yang kuat dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran di Tomoro Coffee OPI Mall. Minat tersebut tercermin dari persepsi bahwa QRIS mudah digunakan, praktis, dan sesuai dengan kebutuhan transaksi yang cepat serta kebiasaan penggunaan teknologi digital. Selain itu, minat penggunaan QRIS berkaitan dengan pengaruh lingkungan sosial, ketersediaan fasilitas pendukung, persepsi terhadap keamanan transaksi, dan kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi salah satu alternatif pembayaran yang sesuai dengan karakteristik transaksi Generasi Z, meskipun penggunaan uang tunai masih tetap diperlukan dalam kondisi tertentu. *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) digunakan sebagai kerangka interpretatif untuk memahami temuan penelitian, bukan sebagai model yang diuji secara statistik. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa keberlanjutan penggunaan QRIS pada sektor ritel dan kuliner perlu didukung oleh kemudahan penggunaan, kesiapan fasilitas, keamanan transaksi, serta peningkatan kepercayaan pengguna.

Kata Kunci: *Generasi Z, QRIS, Minat Penggunaan, Pembayaran Digital.*

ABSTRACT

This study aims to analyze Generation Z's interest in using the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) at Tomoro Coffee OPI Mall, Palembang, and to identify the aspects underlying such interest. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through non-participant observation, semi-structured interviews, and documentation involving seven purposively selected informants consisting of Generation Z consumers, a barista, and a supervisor. Data analysis was conducted through data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. Data validity was assessed through source and technique triangulation. The findings indicate that Generation Z informants show a strong tendency to use QRIS as a payment method at Tomoro Coffee OPI Mall. This interest is reflected in their perceptions that QRIS is easy to use, practical, and suitable for fast transactions and their digital technology habits. In addition, interest in using QRIS is associated with social influence, the availability of supporting facilities, perceptions of transaction security, and trust in digital payment systems. The findings also indicate that QRIS has become a payment alternative that corresponds with the characteristics of Generation Z transactions, although cash payments remain

necessary under certain circumstances. The Technology Acceptance Model (TAM) and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) were employed as interpretive frameworks to understand the findings rather than as models subjected to statistical testing. This study implies that the continued use of QRIS in the retail and culinary sectors needs to be supported by ease of use, adequate facilities, transaction security, and increased user trust.

Keywords: *Generation Z, QRIS, Usage Interest, Digital Payment.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sistem pembayaran dalam aktivitas ekonomi dan perdagangan. Perkembangan teknologi finansial mendorong pergeseran pola transaksi masyarakat dari pembayaran tunai menuju pembayaran digital yang dinilai lebih praktis, cepat, dan mudah digunakan. Salah satu inovasi sistem pembayaran digital yang berkembang di Indonesia adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), yaitu standar kode QR pembayaran yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk mengintegrasikan berbagai layanan pembayaran berbasis kode QR dalam satu standar nasional¹. Kehadiran QRIS memungkinkan konsumen melakukan transaksi menggunakan berbagai aplikasi pembayaran yang telah mendukung QRIS pada satu kode pembayaran yang sama. Perkembangan tersebut menjadikan QRIS sebagai salah satu instrumen penting dalam mendukung ekosistem pembayaran digital di Indonesia².

Perkembangan penggunaan QRIS menunjukkan semakin luasnya penerimaan masyarakat terhadap pembayaran berbasis digital. Pertumbuhan tersebut tidak hanya terjadi pada transaksi berskala besar, tetapi juga pada transaksi sehari-hari di sektor perdagangan dan kuliner³. Coffee shop, restoran, pusat perbelanjaan, dan berbagai usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) semakin banyak menyediakan QRIS sebagai alternatif pembayaran bagi konsumen⁴. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran telah menjadi bagian dari perubahan perilaku transaksi masyarakat. Bagi konsumen, penggunaan QRIS dapat memberikan alternatif pembayaran yang tidak memerlukan uang tunai, sedangkan bagi pelaku usaha, QRIS dapat mendukung proses penerimaan pembayaran secara digital dan memperluas pilihan metode pembayaran yang tersedia⁵.

Salah satu kelompok masyarakat yang relevan dalam perkembangan pembayaran digital adalah Generasi Z. Generasi Z umumnya merujuk pada individu yang lahir pada rentang akhir 1990-an hingga awal 2010-an dan tumbuh dalam lingkungan yang telah terintegrasi dengan internet, telepon pintar, media sosial, serta berbagai layanan digital⁶. Kedekatan dengan teknologi tersebut membuat Generasi Z menjadi kelompok konsumen yang penting dalam perkembangan ekonomi digital. Dalam konteks pembayaran, pengalaman menggunakan aplikasi digital, persepsi terhadap kemudahan transaksi, manfaat yang dirasakan, keamanan, kepercayaan, serta pengaruh lingkungan sosial dapat menjadi bagian dari pertimbangan seseorang dalam menerima dan menggunakan teknologi pembayaran digital. Oleh karena

¹ Ajzen, Icek. "The Theory of Planned Behavior." *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, no. 2 (1991): 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)

² Anisah, S., and E. Amaniyah. "Pengaruh Literasi Keuangan, Risiko Transaksi, dan Kemudahan terhadap Minat Penggunaan QRIS pada UMKM di Sampang." *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi* 5, no. 5 (2024): 1068–1078.

³ Chang, A. "UTAUT and UTAUT 2: A Review and Agenda for Future Research." *JURMA: Jurnal Riset Manajemen* 13, no. 9 (2025): 106–114.

⁴ Nanda, P. "Faktor Kemudahan Transaksi QRIS terhadap Keputusan Pembelian Generasi Z pada UMKM di Purwokerto." *Jurnal Keuangan dan Bisnis Modern* 3, no. 2 (2025): 88–99.

⁵ Apriadi, F., and Taufiq Chaidir. "Generation Z's Decision to Use QRIS in Mataram City: UTAUT Model." *Journal of Economics, Finance and Management Studies* 7, no. 5 (2024): 2426–2435.

⁶ Nabila, R., and S. Suprehatin. "Sikap Generasi Z terhadap Penggunaan QRIS dalam Pembelian Produk Pangan di Kota Serang." *Jurnal Ekonomi dan Konsumen Digital* 4, no. 1 (2025): 22–34.

itu, minat Generasi Z dalam menggunakan QRIS penting untuk dikaji, khususnya dalam konteks transaksi konsumsi sehari-hari⁷.

Minat penggunaan QRIS tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga dengan kesediaan konsumen untuk memilih dan menggunakan teknologi tersebut ketika melakukan transaksi. Seseorang dapat memiliki akses terhadap QRIS, tetapi belum tentu memiliki minat yang sama untuk menggunakannya⁸. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh pengalaman transaksi, persepsi mengenai kemudahan penggunaan, manfaat yang diperoleh, tingkat keamanan, kepercayaan terhadap sistem pembayaran, maupun kondisi lingkungan tempat transaksi berlangsung. Dengan demikian, analisis mengenai minat penggunaan QRIS perlu ditempatkan dalam konteks perilaku konsumen agar dapat diketahui bagaimana konsumen memandang dan merespons penggunaan sistem pembayaran digital tersebut⁹.

Dalam konteks Kota Palembang, perkembangan penggunaan pembayaran digital menjadi relevan seiring dengan meningkatnya aktivitas ekonomi, perdagangan, dan konsumsi masyarakat perkotaan. Kehadiran pusat perbelanjaan dan berbagai usaha kuliner modern menciptakan lingkungan transaksi yang memungkinkan penggunaan pembayaran digital secara lebih intensif. Salah satu lokasi yang relevan untuk mengkaji fenomena tersebut adalah Tomoro Coffee OPI Mall Kota Palembang. Sebagai gerai *coffee shop* yang berada di lingkungan pusat perbelanjaan, Tomoro Coffee OPI Mall memiliki karakteristik konsumen yang beragam, termasuk konsumen dari kelompok usia muda. Aktivitas pembelian makanan dan minuman pada lingkungan tersebut juga memungkinkan terjadinya transaksi dengan nominal relatif beragam dan penggunaan berbagai alternatif pembayaran, termasuk QRIS.

Pemilihan Tomoro Coffee OPI Mall sebagai lokasi penelitian didasarkan pada relevansinya dengan fenomena penggunaan pembayaran digital di kalangan konsumen muda. Kehadiran QRIS pada titik transaksi memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menggunakan metode pembayaran digital secara langsung dalam aktivitas pembelian. Kondisi tersebut memungkinkan penelitian untuk melihat bukan hanya keberadaan QRIS sebagai fasilitas pembayaran, tetapi juga minat Generasi Z untuk menggunakan QRIS ketika melakukan transaksi. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih kontekstual mengenai perilaku konsumen muda dalam menggunakan sistem pembayaran digital pada sektor kuliner modern.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas penggunaan QRIS dan perilaku konsumen dari berbagai perspektif. Penelitian mengenai pembayaran digital pada konsumen Generasi Z menunjukkan adanya keterkaitan antara karakteristik teknologi dan perilaku transaksi¹⁰. Penelitian lain juga membahas sikap Generasi Z terhadap penggunaan QRIS serta faktor kemudahan dalam melakukan transaksi digital. Selain itu, penelitian pada sektor kuliner menunjukkan bahwa pembayaran digital telah menjadi bagian dari perubahan pola transaksi konsumen¹¹. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus menganalisis minat Generasi Z terhadap penggunaan QRIS dalam konteks transaksi pada *coffee shop* di Kota Palembang, khususnya pada Tomoro Coffee OPI Mall, masih terbatas. Perbedaan konteks lokasi,

⁷ Astiansyah, S., and S. Damayanti. "Analisis Preferensi Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Generasi Z." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 3, no. 2 (2024).

⁸ Azizah, A. N. "Faktor-Faktor yang Dapat Memengaruhi Minat Masyarakat dalam Menggunakan QRIS." *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi* 4, no. 5 (2023): 245.

⁹ Bank Indonesia. *QRIS sebagai Standar Pembayaran Digital Nasional*. Jakarta: Bank Indonesia, 2024.

¹⁰ Buluati, Riflan, Deby R. Karundeng, and Moh. Afan Suyanto. "Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Bertransaksi terhadap Minat Menggunakan QRIS pada Pelaku UMKM di Kabupaten Boalemo." *Wahana: Tridarma Perguruan Tinggi* 75, no. 2 (2023): 33–47. <https://doi.org/10.36456/wahana.v75i2.7378>

¹¹ Chairunisa, S. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Keamanan terhadap Minat Masyarakat dalam Bertransaksi Menggunakan Layanan Pembayaran Digital QRIS." *Ekbis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 7, no. 10 (2023): 110.

karakteristik konsumen, serta lingkungan transaksi tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Kesenjangan penelitian tersebut menunjukkan bahwa pembahasan mengenai QRIS tidak cukup hanya melihat pertumbuhan jumlah transaksi atau tingkat adopsi secara umum, tetapi juga perlu memperhatikan minat pengguna pada konteks transaksi tertentu. Generasi Z sebagai kelompok konsumen yang dekat dengan teknologi memiliki karakteristik tersendiri dalam merespons perkembangan sistem pembayaran digital. Oleh karena itu, penelitian mengenai minat Generasi Z terhadap penggunaan QRIS pada Tomoro Coffee OPI Mall Kota Palembang diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai bagaimana konsumen muda memandang penggunaan QRIS dan faktor-faktor yang melatarbelakangi minat tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis minat Generasi Z terhadap penggunaan QRIS pada Tomoro Coffee OPI Mall Kota Palembang. Penelitian ini berfokus pada bagaimana minat Generasi Z dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran serta faktor-faktor yang melatarbelakangi minat tersebut dalam aktivitas transaksi di lokasi penelitian. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai perilaku konsumen dan adopsi teknologi pembayaran digital, khususnya QRIS pada kelompok Generasi Z. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi bagi pelaku usaha mengenai karakteristik dan kecenderungan konsumen muda dalam menggunakan pembayaran digital, serta menjadi masukan dalam meningkatkan penyediaan dan kualitas layanan pembayaran berbasis QRIS.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai minat Generasi Z dalam menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai metode pembayaran pada Tomoro Coffee OPI Mall Kota Palembang¹². Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian berfokus pada penggalian pengalaman, persepsi, pertimbangan, dan alasan informan dalam menggunakan QRIS dalam situasi transaksi yang berlangsung secara alamiah. Dengan pendekatan tersebut, peneliti dapat memahami fenomena penggunaan QRIS berdasarkan perspektif informan dan konteks sosial tempat transaksi berlangsung¹³.

Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026 di Tomoro Coffee OPI Mall Kota Palembang, yang berlokasi di kawasan OPI Mall, Jalan Gubernur H. A. Bastari. Pemilihan lokasi dilakukan secara *purposive* dengan mempertimbangkan bahwa Tomoro Coffee menyediakan fasilitas pembayaran menggunakan QRIS dan menjadi salah satu tempat transaksi konsumen muda. Kondisi tersebut menjadikan lokasi penelitian relevan untuk mengkaji pengalaman dan minat Generasi Z dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Pemilihan informan dan lokasi secara *purposive* dilakukan berdasarkan kesesuaian karakteristik sumber data dengan fokus penelitian¹⁴.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan informan yang terlibat atau memiliki pengalaman dalam aktivitas transaksi menggunakan QRIS di Tomoro Coffee OPI Mall. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi penelitian dan sumber resmi yang relevan dengan perkembangan sistem pembayaran digital dan QRIS, termasuk publikasi Bank Indonesia.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara nonpartisipan dengan mengamati ketersediaan fasilitas QRIS,

¹² Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014.

¹³ Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021.

¹⁴ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. 3rd ed. Bandung: Alfabeta, 2022.

proses transaksi, serta kondisi penggunaan QRIS pada lokasi penelitian. Wawancara semi-terstruktur dilakukan untuk menggali pengalaman, persepsi, alasan, kemudahan, manfaat, serta pertimbangan informan dalam menggunakan QRIS. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto lokasi penelitian, fasilitas QRIS, aktivitas transaksi yang dapat didokumentasikan, serta dokumen atau publikasi yang relevan dengan penelitian¹⁵.

Informan penelitian berjumlah tujuh orang, yang terdiri atas lima konsumen Generasi Z sebagai informan utama, satu barista, dan satu supervisor Tomoro Coffee OPI Mall sebagai informan pendukung. Informan konsumen dipilih berdasarkan kriteria: (1) termasuk dalam kelompok Generasi Z; (2) pernah melakukan transaksi di Tomoro Coffee OPI Mall; (3) mengetahui atau pernah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran; dan (4) bersedia memberikan informasi berdasarkan pengalaman transaksi yang dimiliki. Sementara itu, barista dan supervisor dipilih untuk memperoleh informasi pendukung mengenai ketersediaan QRIS dan kondisi transaksi pembayaran di lokasi penelitian.

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian

No.	Informan	Usia	Status/Keterangan	Kelompok
1	Alya	21 tahun	Konsumen Generasi Z	Konsumen
2	Citra	20 tahun	Konsumen Generasi Z	Konsumen
3	Nabila	21 tahun	Konsumen Generasi Z	Konsumen
4	Fikri	22 tahun	Mahasiswa/Pelanggan	Konsumen
5	Dinda	20 tahun	Mahasiswa/Pelanggan	Konsumen
6	Rizky	21 tahun	Barista Tomoro Coffee	Karyawan
7	Aditya	22 tahun	Supervisor Tomoro Coffee	Manajemen

Sumber: Data primer diolah peneliti (2026).

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi¹⁶. Pada tahap kondensasi data, peneliti menyeleksi, memfokuskan, dan mengelompokkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian, khususnya yang berkaitan dengan minat Generasi Z dalam menggunakan QRIS. Data kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif dan pengelompokan tema berdasarkan informasi yang diperoleh dari para informan. Tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dengan mengidentifikasi pola, kecenderungan, dan faktor yang muncul dari pengalaman informan dalam menggunakan QRIS. Kesimpulan tersebut diverifikasi selama proses penelitian untuk memastikan kesesuaiannya dengan data yang diperoleh.

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari konsumen Generasi Z, barista, dan supervisor Tomoro Coffee. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain triangulasi, peneliti melakukan ketekunan pengamatan untuk memperoleh data yang lebih mendalam dan konsisten dengan fokus penelitian. Penerapan teknik tersebut dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas dan memastikan bahwa temuan penelitian merepresentasikan kondisi penggunaan QRIS berdasarkan pengalaman dan informasi yang diberikan oleh informan¹⁷.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Minat Generasi Z terhadap Penggunaan QRIS

¹⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. 3rd ed. Bandung: Alfabeta, 2022.

¹⁶ Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014.

¹⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. 3rd ed. Bandung: Alfabeta, 2022.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat Generasi Z terhadap penggunaan QRIS pada Tomoro Coffee OPI Mall berada pada tingkat yang sangat tinggi. Tingginya minat ini dipengaruhi oleh karakteristik Generasi Z sebagai digital native yang tumbuh bersama teknologi informasi dan sistem pembayaran elektronik, sehingga lebih cepat menerima inovasi yang menawarkan kemudahan dan kesesuaian dengan gaya hidup modern. Sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (Davis, 1986), kedua faktor utama TAM persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terbukti berpengaruh besar terhadap minat tersebut.

“Pembayaran menggunakan QRIS sangat memudahkan karena saya tidak perlu repot membawa uang tunai. Cukup menggunakan handphone, scan barcode, lalu transaksi langsung selesai. Selain lebih cepat, biasanya juga ada promo cashback atau diskon yang membuat saya lebih memilih QRIS.” (Nabila, 21 tahun, konsumen Generasi Z)

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Lestari dan Sutedi (2024)¹⁸ yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat berpengaruh signifikan terhadap penerimaan QRIS di kalangan Generasi Z, serta Saripudin, Yuniarti, dan Ernawati (2023)¹⁹ yang menemukan bahwa ease of use, usefulness, dan attitude memengaruhi adopsi QRIS secara signifikan. Dari sisi merchant, implementasi QRIS juga memberikan manfaat operasional berupa pelayanan yang lebih cepat dan antrean yang lebih efisien.

“Sebagian besar pelanggan, khususnya anak muda, lebih sering menggunakan QRIS saat melakukan pembayaran. Mereka biasanya langsung scan barcode tanpa harus bertanya lagi. Proses ini membuat pelayanan lebih cepat karena kami tidak perlu menyiapkan uang kembalian.” (Rizky, barista Tomoro Coffee OPI Mall)

Selain aspek fungsional, pengaruh sosial (*social influence*) dalam kerangka UTAUT juga terbukti berperan besar²⁰. Penggunaan QRIS telah menjadi bagian dari budaya sosial dan gaya hidup Generasi Z, sebagaimana diungkapkan oleh salah satu informan berikut.

“Hampir semua teman saya sekarang lebih sering bayar pakai QRIS karena dianggap lebih simpel dan kekinian. Kalau nongkrong bareng, biasanya kami juga saling mengingatkan untuk pakai QRIS karena lebih praktis.” (Dinda, 20 tahun, mahasiswa/pelanggan)

Secara keseluruhan, tingginya minat Generasi Z terhadap QRIS pada Tomoro Coffee OPI Mall merupakan hasil interaksi antara karakteristik digital native, persepsi terhadap kemudahan dan manfaat, pengaruh lingkungan sosial, serta tersedianya fasilitas pendukung. QRIS tidak lagi sekadar alat pembayaran alternatif, melainkan telah berkembang menjadi metode pembayaran utama yang relevan dengan pola hidup digital Generasi Z serta menjadi simbol nyata transformasi menuju masyarakat non-tunai (*cashless society*).

2. Faktor-Faktor yang Melatarbelakangi Minat Penggunaan QRIS

Analisis lebih lanjut mengidentifikasi enam faktor yang saling berkaitan dalam membentuk minat Generasi Z menggunakan QRIS, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, pengaruh sosial, kondisi pendukung, keamanan, dan kepercayaan (*trust*).

Persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor paling dominan. Generasi Z sebagai generasi digital cenderung memilih teknologi yang sederhana dan tidak rumit; QRIS memenuhi kebutuhan

¹⁸ Lantang, M., J. Sondakh, and F. Pangalila. “Pengaruh Pembayaran Digital terhadap Keputusan Pembelian Generasi Z pada Street Food di Manado.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital* 5, no. 2 (2024): 77–89.

¹⁹ Maulina, D., S. Rahmah, and A. Putra. “Perilaku Generasi Z terhadap Penggunaan Pembayaran Digital QRIS di Indonesia.” *Jurnal Ekonomi Digital* 6, no. 1 (2024): 45–57.

²⁰ Chang, A. “UTAUT and UTAUT 2: A Review and Agenda for Future Research.” *JURMA: Jurnal Riset Manajemen* 13, no. 9 (2025): 106–114.

tersebut karena penggunaannya hanya memerlukan smartphone, aplikasi pembayaran digital, dan koneksi internet (Davis, 1989; Jogiyanto, 2023)²¹.

“Penggunaan QRIS sangat memudahkan saya karena cukup scan barcode dan pembayaran langsung selesai. Saya merasa sistem ini jauh lebih praktis dibanding membawa uang tunai, apalagi kalau sedang terburu-buru.” (Alya, 21 tahun, konsumen Generasi Z)

Persepsi manfaat menjadi pendorong utama berikutnya, tercermin dari kecepatan transaksi, efisiensi waktu, keamanan, serta kemudahan pengelolaan keuangan digital karena seluruh transaksi tercatat otomatis (Venkatesh et al., 2003; Rahimi, Restuti, & Wasnury, 2024)²².

“Saya lebih suka menggunakan QRIS karena semua transaksi langsung tercatat di aplikasi. Jadi saya bisa lebih mudah mengontrol pengeluaran harian. Selain itu, transaksi juga terasa lebih aman karena saya tidak perlu membawa banyak uang cash.” (Citra, 20 tahun, konsumen Generasi Z)

Pengaruh sosial turut membentuk gaya hidup digital Generasi Z, di mana penggunaan QRIS dipandang sebagai simbol cashless yang modern dan kekinian, sejalan dengan konstruk social influence dalam UTAUT (Venkatesh et al., 2003; Rachmawati & Wahyudi, 2023)²³.

Kondisi pendukung berupa ketersediaan fasilitas QRIS, jaringan internet yang stabil, kepemilikan smartphone, dan kesiapan merchant turut menentukan keberhasilan implementasi QRIS secara optimal (Venkatesh et al., 2003)²⁴.

“QRIS kami sediakan karena mayoritas pelanggan, khususnya anak muda, lebih memilih transaksi digital. Dengan adanya QRIS, proses pembayaran menjadi lebih cepat, pelayanan lebih efisien, dan pelanggan merasa lebih nyaman.” (Aditya, supervisor Tomoro Coffee OPI Mall)

Keamanan dan kepercayaan (trust) turut menjadi pertimbangan penting. Pencatatan transaksi otomatis dan minimnya risiko kehilangan uang tunai meningkatkan rasa aman pengguna, sementara standarisasi QRIS oleh Bank Indonesia memperkuat kepercayaan terhadap keandalan sistem pembayaran ini.

3. Perbandingan QRIS dengan Pembayaran Tunai

Dibandingkan pembayaran tunai, QRIS dinilai lebih unggul pada hampir seluruh aspek transaksi yang relevan bagi Generasi Z, sebagaimana dirangkum pada Tabel 2.

Tabel 2. Perbandingan QRIS dan Pembayaran Tunai pada Generasi Z

Aspek	QRIS	Pembayaran Tunai
Kecepatan transaksi	Sangat cepat, cukup memindai kode QR	Lebih lama, perlu menyiapkan uang & kembalian
Kemudahan	Praktis, hanya perlu smartphone	Harus membawa uang fisik
Keamanan	Risiko kehilangan/pemalsuan lebih rendah	Risiko kehilangan & uang palsu lebih tinggi
Pencatatan keuangan	Otomatis tercatat di aplikasi	Tidak ada pencatatan otomatis

²¹ Davis, Fred D. “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.” *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

²² Venkatesh, Viswanath, Michael G. Morris, Gordon B. Davis, and Fred D. Davis. “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View.” *MIS Quarterly* 27, no. 3 (2003): 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>

²³ Rachmawati, S., and T. N. Wahyudi. “Pengaruh Lifestyle, Social Influence, dan Trust terhadap Keputusan Penggunaan QRIS pada Generasi Z.” *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Digital* 4, no. 2 (2023): 66–78.

²⁴ Venkatesh, Viswanath, Michael G. Morris, Gordon B. Davis, and Fred D. Davis. “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View.” *MIS Quarterly* 27, no. 3 (2003): 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>

Promo & keuntungan	Tersedia cashback, diskon, reward	Tidak ada promo tambahan
Kesesuaian gaya hidup	Mendukung gaya hidup digital & cashless	Kurang sesuai dengan preferensi digital

Sumber: Diolah dari hasil observasi dan wawancara peneliti (2026).

Keunggulan tersebut menegaskan bahwa QRIS bukan hanya alat pembayaran alternatif, tetapi telah menjadi bagian dari perubahan perilaku ekonomi Generasi Z menuju masyarakat non-tunai. Temuan ini konsisten dengan penelitian Apriadi dan Chaidir (2024)²⁵ di Kota Mataram yang menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha menjadi prediktor kuat minat penggunaan QRIS di kalangan Generasi Z pada wilayah urban lain di Indonesia.

Meski demikian, sejumlah penelitian mengingatkan bahwa persepsi keamanan QRIS tidak sepenuhnya bebas dari risiko, seperti potensi penyalahgunaan kode QR yang dimodifikasi maupun ketergantungan pada stabilitas jaringan internet (Hayati et al., 2024)²⁶. Dalam konteks penelitian ini, risiko tersebut belum banyak disinggung oleh informan, kemungkinan karena skala transaksi yang relatif kecil, namun edukasi keamanan digital tetap relevan untuk menjaga kepercayaan jangka panjang terhadap QRIS.

Dalam perspektif ekonomi syariah, penggunaan QRIS pada dasarnya diperbolehkan karena mengandung prinsip kemudahan (taysir), efisiensi, dan transparansi transaksi, selama tidak mengandung unsur riba, gharar, maupun maysir, sejalan dengan kaidah fikih bahwa hukum asal muamalah adalah boleh selama tidak ada dalil yang melarangnya (Kementerian Agama RI, 2019). Sebagai media transaksi, QRIS tidak mengubah substansi akad jual beli, sehingga dapat dikategorikan sebagai inovasi teknologi dalam bidang muamalah yang bersifat mubah.

Pembahasan

1. Minat Generasi Z terhadap Penggunaan QRIS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z yang menjadi informan penelitian memiliki kecenderungan minat yang kuat dalam menggunakan QRIS pada transaksi di Tomoro Coffee OPI Mall Kota Palembang. Kecenderungan tersebut tercermin dari pernyataan informan yang secara umum memandang QRIS sebagai metode pembayaran yang praktis, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebiasaan transaksi menggunakan perangkat digital. Pengalaman tersebut memperlihatkan bahwa minat penggunaan QRIS tidak terbentuk hanya karena tersedianya fasilitas pembayaran, tetapi juga karena konsumen merasakan manfaat secara langsung dalam proses transaksi.

Minat tersebut dapat dipahami melalui perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan Davis. Dalam TAM, penerimaan terhadap suatu teknologi berkaitan dengan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Dalam konteks penelitian ini, kedua aspek tersebut terlihat dari pengalaman informan yang menyatakan bahwa pembayaran menggunakan QRIS dapat dilakukan melalui telepon pintar dengan tahapan yang relatif sederhana dan tidak memerlukan uang tunai secara fisik. Kemudahan tersebut kemudian memperkuat persepsi bahwa QRIS memberikan manfaat dalam aktivitas pembayaran²⁷.

²⁵ Apriadi, F., and Taufiq Chaidir. "Generation Z's Decision to Use QRIS in Mataram City: UTAUT Model." *Journal of Economics, Finance and Management Studies* 7, no. 5 (2024): 2426–2435.

²⁶ Hayati, A. A., D. Pratiwi, D. Santi, A. R. Indah, S. Sariyani, M. F. Maulani, and S. Gunung. "Utilization of QRIS E-Wallet in Generation Z: Risk and Security Perspective." *Cirebon International Conference on Education and Economics (CICEE)* 1, no. 1 (2024): 67–72.

²⁷ Suliah and A. M. A. Pabulo. "Pengaruh Media Sosial, Pengetahuan, dan Kemudahan Penggunaan QRIS terhadap Minat Generasi Z dalam Mengadopsi Teknologi Pembayaran Digital." *Jurnal Sains dan Teknologi* 5, no. 2 (2023): 619–625.

Temuan tersebut terlihat dalam pernyataan Nabila yang menjelaskan bahwa QRIS memudahkannya melakukan pembayaran karena cukup menggunakan telepon pintar dan memindai kode QR. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses pembayaran yang sederhana menjadi salah satu alasan konsumen memilih QRIS. Bagi Generasi Z yang telah terbiasa menggunakan perangkat digital dalam aktivitas sehari-hari, mekanisme transaksi berbasis pemindaian kode QR dapat dipersepsikan sebagai proses yang familiar dan mudah diintegrasikan ke dalam kebiasaan konsumsi.

Selain kemudahan, manfaat yang dirasakan juga berkaitan dengan efisiensi waktu. Informan menyampaikan bahwa penggunaan QRIS memungkinkan transaksi dilakukan tanpa proses menyiapkan uang tunai dan menghitung uang kembalian. Dari sisi merchant, kondisi tersebut juga dapat membantu memperlancar proses pelayanan. Pernyataan barista Tomoro Coffee menunjukkan bahwa konsumen, khususnya pelanggan muda, sering menggunakan QRIS dan proses pembayaran dapat berlangsung secara lebih sederhana. Dengan demikian, terdapat kesesuaian persepsi antara konsumen dan pihak merchant mengenai manfaat QRIS dalam proses transaksi²⁸.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa minat Generasi Z dalam menggunakan QRIS terbentuk melalui pengalaman langsung terhadap manfaat teknologi. Hal ini sejalan dengan konsep *perceived usefulness* dalam TAM, yaitu ketika seseorang merasakan bahwa penggunaan teknologi dapat membantu menyelesaikan suatu aktivitas, persepsi positif terhadap teknologi tersebut dapat berkembang. Dalam penelitian ini, manfaat tersebut terutama berkaitan dengan efisiensi transaksi, kemudahan pembayaran, dan pencatatan transaksi secara digital.

2. Persepsi Kemudahan dan Manfaat sebagai Dasar Minat Penggunaan

Persepsi kemudahan menjadi salah satu aspek yang paling sering muncul dalam keterangan informan. Informan menggambarkan QRIS sebagai metode pembayaran yang tidak membutuhkan prosedur yang rumit. Pengguna cukup memiliki perangkat yang mendukung, membuka aplikasi pembayaran, memindai kode QR, dan melakukan konfirmasi transaksi. Pola transaksi tersebut berbeda dengan pembayaran tunai yang mengharuskan konsumen membawa uang fisik dan terkadang membutuhkan proses penghitungan uang kembalian.

Kemudahan tersebut memiliki arti penting bagi Generasi Z karena kelompok ini berada dalam lingkungan sosial yang telah terbiasa dengan teknologi digital. Penggunaan telepon pintar bukan hanya berkaitan dengan komunikasi, tetapi juga telah digunakan untuk berbagai aktivitas seperti belanja, perbankan, transportasi, hiburan, dan pembayaran. Dalam kondisi tersebut, QRIS menjadi salah satu bentuk perluasan fungsi perangkat digital dalam aktivitas ekonomi sehari-hari²⁹.

Namun, kemudahan penggunaan QRIS tidak berarti bahwa seluruh konsumen secara otomatis akan memilih QRIS. Kemudahan tetap dipengaruhi oleh ketersediaan perangkat, aplikasi pembayaran, jaringan internet, dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Oleh sebab itu, kemudahan yang dirasakan dalam penelitian ini perlu dipahami sebagai hasil interaksi antara desain sistem pembayaran dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Persepsi manfaat juga terlihat dari kemampuan konsumen melihat riwayat transaksi melalui aplikasi pembayaran. Citra, misalnya, menjelaskan bahwa pencatatan transaksi membantu dirinya memantau pengeluaran harian. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat QRIS tidak berhenti pada proses pembayaran, tetapi juga dapat memberikan fungsi tambahan berupa dokumentasi transaksi secara digital.

Temuan tersebut memperluas pemahaman mengenai minat penggunaan QRIS. Konsumen tidak hanya mempertimbangkan apakah transaksi dapat dilakukan dengan cepat, tetapi juga apakah

²⁸ Slameto. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta, 2015.

²⁹ Schiffman, Leon G., and Leslie Lazar Kanuk. *Consumer Behavior*. 12th ed. Harlow: Pearson, 2019.

penggunaan teknologi tersebut memberikan manfaat setelah transaksi selesai. Dengan adanya riwayat pembayaran, konsumen dapat memperoleh informasi mengenai transaksi yang telah dilakukan sehingga pembayaran digital dapat terintegrasi dengan pengelolaan keuangan sehari-hari.

3. Pengaruh Lingkungan Sosial terhadap Minat Penggunaan QRIS

Selain faktor individual, hasil penelitian menunjukkan adanya peran lingkungan sosial dalam membentuk minat penggunaan QRIS. Dinda menjelaskan bahwa penggunaan QRIS telah menjadi kebiasaan dalam lingkungan pertemanannya. Ketika sebagian besar teman menggunakan pembayaran digital, penggunaan QRIS menjadi sesuatu yang dianggap umum dan praktis.

Temuan tersebut dapat dikaitkan dengan konsep **social influence** dalam UTAUT. Lingkungan sosial dapat memengaruhi penerimaan seseorang terhadap teknologi melalui proses pembiasaan, pertukaran pengalaman, dan rekomendasi informal. Dalam konteks Generasi Z, proses tersebut dapat berlangsung melalui interaksi langsung dengan teman maupun melalui lingkungan digital.

Pengaruh sosial dalam penelitian ini tidak berarti bahwa Generasi Z menggunakan QRIS hanya karena mengikuti orang lain. Sebaliknya, lingkungan sosial dapat menjadi faktor yang memperkenalkan atau memperkuat pengalaman penggunaan. Setelah mencoba QRIS dan merasakan manfaatnya, konsumen kemudian dapat menjadikan penggunaan QRIS sebagai kebiasaan dalam transaksi berikutnya.

Dengan demikian, minat penggunaan QRIS merupakan hasil interaksi antara pengalaman individual dan lingkungan sosial. Kebiasaan pembayaran digital yang berkembang di antara kelompok sebaya dapat menciptakan lingkungan yang mendukung penggunaan QRIS.

4. Kondisi Pendukung dan Kesiapan Merchant

Minat konsumen juga berkaitan dengan kondisi pendukung yang tersedia pada merchant. Ketersediaan QRIS di Tomoro Coffee OPI Mall memberikan kesempatan bagi konsumen yang memang ingin menggunakan pembayaran digital. Tanpa ketersediaan fasilitas tersebut, minat konsumen tidak dapat diwujudkan menjadi tindakan pembayaran.

Keterangan supervisor Tomoro Coffee menunjukkan bahwa penyediaan QRIS merupakan bagian dari penyesuaian merchant terhadap kebutuhan konsumen. Dari sisi operasional, QRIS juga dipandang membantu proses pembayaran karena mengurangi kebutuhan terhadap uang kembalian dan mendukung transaksi secara digital.

Dalam perspektif UTAUT, kondisi tersebut dapat dikaitkan dengan *facilitating conditions*, yaitu kondisi lingkungan dan sumber daya yang memungkinkan seseorang menggunakan suatu teknologi. Pada penelitian ini, kondisi pendukung meliputi ketersediaan kode QR, perangkat telepon pintar, aplikasi pembayaran, jaringan internet, serta kesiapan karyawan dalam menerima pembayaran digital.

Hal tersebut menunjukkan bahwa minat konsumen tidak berdiri sendiri. Minat akan lebih mudah diwujudkan ketika lingkungan transaksi menyediakan infrastruktur yang mendukung. Dengan kata lain, keberhasilan penggunaan QRIS merupakan hasil interaksi antara kesiapan konsumen dan kesiapan merchant.

5. Keamanan dan Kepercayaan dalam Penggunaan QRIS

Keamanan dan kepercayaan juga muncul sebagai aspek yang berkaitan dengan penggunaan QRIS. Informan mengaitkan pembayaran digital dengan berkurangnya kebutuhan membawa uang tunai. Selain itu, keberadaan bukti transaksi dalam aplikasi memberikan rasa lebih terkontrol karena konsumen dapat melihat kembali transaksi yang telah dilakukan.

Kepercayaan dalam konteks ini berkembang melalui pengalaman penggunaan. Ketika transaksi berhasil dilakukan dan pembayaran dapat dikonfirmasi, konsumen memperoleh pengalaman positif

yang dapat memperkuat keyakinan terhadap metode pembayaran tersebut. Pengalaman transaksi yang berulang kemudian dapat membentuk kebiasaan penggunaan³⁰.

Meskipun demikian, keamanan pembayaran digital tidak dapat dipahami hanya dari sisi tidak adanya uang tunai. Penggunaan QRIS tetap memiliki risiko apabila pengguna tidak memperhatikan kode pembayaran, perangkat, aplikasi, atau informasi transaksi. Oleh karena itu, penerimaan QRIS perlu disertai dengan perilaku penggunaan yang aman dan literasi digital yang memadai.

Dalam penelitian ini, informan tidak banyak mengemukakan pengalaman mengenai kendala keamanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keamanan belum menjadi persoalan yang menonjol dalam pengalaman informan selama melakukan transaksi di Tomoro Coffee OPI Mall. Namun, kondisi tersebut tidak dapat dimaknai bahwa risiko keamanan tidak ada. Sebaliknya, aspek keamanan tetap menjadi bagian penting dalam mempertahankan kepercayaan konsumen terhadap pembayaran digital.

6. QRIS dalam Perubahan Pola Pembayaran Generasi Z

Temuan penelitian memperlihatkan adanya perubahan pola pembayaran di kalangan informan Generasi Z, dari penggunaan uang tunai menuju pemanfaatan pembayaran digital. Perubahan tersebut terlihat dari kecenderungan informan memilih QRIS ketika tersedia karena dianggap praktis dan sesuai dengan kebiasaan menggunakan telepon pintar.

Akan tetapi, penelitian ini tidak menunjukkan bahwa pembayaran tunai telah ditinggalkan sepenuhnya³¹. Pembayaran tunai tetap memiliki fungsi, terutama ketika konsumen menghadapi masalah jaringan, tidak memiliki saldo pada aplikasi pembayaran, mengalami kendala perangkat, atau berada pada kondisi transaksi yang tidak menyediakan QRIS³².

Dengan demikian, hasil penelitian lebih tepat dipahami sebagai perubahan preferensi metode pembayaran dalam situasi tertentu, bukan sebagai penghapusan pembayaran tunai. QRIS memberikan alternatif yang sesuai dengan karakteristik transaksi digital, sementara pembayaran tunai tetap memiliki relevansi dalam kondisi tertentu.

Dalam konteks Tomoro Coffee OPI Mall, keberadaan QRIS dapat dipandang sebagai bentuk adaptasi merchant terhadap perubahan kebiasaan konsumen. Bagi Generasi Z, pembayaran menggunakan QRIS menjadi bagian dari pengalaman konsumsi yang terintegrasi dengan teknologi digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa perkembangan sistem pembayaran tidak hanya berkaitan dengan inovasi teknis, tetapi juga dengan perubahan kebiasaan dan pengalaman konsumen.

Secara teoritis, hasil penelitian memperlihatkan bahwa TAM dan UTAUT dapat digunakan untuk memahami minat Generasi Z terhadap penggunaan QRIS melalui aspek kemudahan, manfaat, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung³³. Namun, karena penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, teori tersebut berfungsi sebagai kerangka untuk menafsirkan temuan, bukan sebagai model hubungan sebab-akibat yang diuji secara statistik³⁴.

³⁰ Saifudin, F., B. Satriawan, I. Amali, M. Eko, and Z. Kalla. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Minat Penggunaan QRIS." *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi* 3, no. 2 (2025): 256–266.

³¹ Noerain, A. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan QRIS." *Jurnal Ekonomi Syariah dan Teknologi Digital* 4, no. 3 (2023): 120–132.

³² Rahimi, Y., S. Restuti, and R. Wasnury. "Analisis Penggunaan QRIS dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital* 5, no. 2 (2024): 112–124.

³³ Natsir, M., T. Hidayat, and A. Prasetyo. "Implementasi QRIS dalam Mendukung Inklusi Keuangan pada UMKM di Indonesia." *Jurnal Keuangan dan Perbankan Digital* 5, no. 2 (2023): 88–101.

³⁴ Purnama Sari, I. "Literasi Keuangan Digital dan Penggunaan QRIS pada Sektor UMKM Berbasis Syariah." *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* 8, no. 2 (2023): 144–156.

Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan pentingnya bagi merchant untuk mempertahankan ketersediaan QRIS dan memastikan fasilitas pembayaran dapat digunakan dengan mudah. Informasi mengenai pembayaran, kejelasan kode QR, kestabilan sistem, serta pelayanan ketika terjadi kendala transaksi dapat membantu menciptakan pengalaman pembayaran yang lebih baik bagi konsumen.

Bagi konsumen Generasi Z, penggunaan QRIS memberikan alternatif pembayaran yang sesuai dengan kebiasaan digital. Namun, kemudahan tersebut perlu diimbangi dengan kesadaran terhadap keamanan transaksi, seperti memastikan kode QR yang digunakan merupakan kode resmi merchant, memeriksa nama dan nominal pembayaran sebelum konfirmasi, serta menjaga keamanan perangkat dan akun pembayaran³⁵.

Secara keseluruhan, pembahasan menunjukkan bahwa minat Generasi Z terhadap penggunaan QRIS pada Tomoro Coffee OPI Mall terbentuk melalui kombinasi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, pengaruh sosial, kondisi pendukung, keamanan, dan kepercayaan. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pembayaran digital. Dengan demikian, penggunaan QRIS pada konsumen Generasi Z dapat dipahami bukan hanya sebagai pilihan teknis dalam melakukan pembayaran, tetapi juga sebagai bagian dari perubahan kebiasaan transaksi yang berkembang seiring dengan semakin terintegrasinya teknologi digital dalam aktivitas konsumsi sehari-hari.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai minat Generasi Z terhadap penggunaan QRIS pada Tomoro Coffee OPI Mall Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa Generasi Z yang menjadi informan menunjukkan kecenderungan minat yang kuat terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran. Minat tersebut terlihat dari persepsi informan bahwa QRIS memberikan kemudahan, kepraktisan, efisiensi waktu, serta memungkinkan transaksi dilakukan tanpa harus membawa uang tunai. Pengalaman penggunaan QRIS juga menunjukkan bahwa pembayaran digital telah menjadi bagian dari kebiasaan transaksi informan dalam aktivitas konsumsi sehari-hari.

Minat penggunaan QRIS dalam penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa aspek yang saling berkaitan, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, pengaruh sosial, kondisi pendukung, keamanan, dan kepercayaan. Persepsi kemudahan tercermin dari proses pembayaran yang sederhana melalui pemindaian kode QR menggunakan telepon pintar. Persepsi manfaat terlihat dari efisiensi transaksi dan tersedianya riwayat pembayaran pada aplikasi. Pengaruh sosial muncul melalui kebiasaan teman sebaya yang turut menggunakan pembayaran digital, sedangkan kondisi pendukung berkaitan dengan ketersediaan fasilitas QRIS, perangkat, aplikasi pembayaran, dan jaringan internet. Keamanan dan kepercayaan juga menjadi bagian dari pengalaman konsumen dalam mempertahankan penggunaan QRIS.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa QRIS memberikan alternatif pembayaran yang sesuai dengan kebiasaan digital Generasi Z. Meskipun demikian, penggunaan QRIS tidak sepenuhnya menggantikan pembayaran tunai. Pembayaran tunai tetap relevan dalam kondisi tertentu, terutama ketika terdapat kendala perangkat, aplikasi, jaringan internet, atau ketika fasilitas pembayaran digital tidak tersedia. Oleh karena itu, penggunaan QRIS lebih tepat dipahami sebagai bagian dari perubahan preferensi dan kebiasaan pembayaran konsumen, bukan sebagai penghapusan penggunaan uang tunai.

Dari perspektif teoritis, temuan penelitian dapat dipahami melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Persepsi kemudahan dan manfaat menjelaskan pengalaman positif informan terhadap QRIS, sedangkan pengaruh sosial dan

³⁵ Pangestika, R., F. Ananda, and D. Saputra. "Transformasi Sistem Pembayaran Digital melalui QRIS pada Era Ekonomi Digital Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Modern* 7, no. 1 (2025): 112–125.

kondisi pendukung menjelaskan peran lingkungan dalam mendukung penggunaan teknologi pembayaran digital. Namun, karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, temuan tersebut merupakan interpretasi berdasarkan pengalaman informan dan bukan merupakan pembuktian hubungan sebab-akibat secara statistik.

Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan pentingnya bagi merchant untuk mempertahankan ketersediaan dan kemudahan penggunaan QRIS, memastikan informasi pembayaran mudah dipahami, serta memperhatikan keamanan transaksi. Bagi konsumen, kemudahan penggunaan QRIS perlu diikuti dengan kehati-hatian dalam memeriksa kode QR, nama penerima, nominal transaksi, serta menjaga keamanan akun dan perangkat. Dengan demikian, penggunaan QRIS dapat mendukung transaksi yang praktis sekaligus tetap memperhatikan aspek keamanan dan keandalan pembayaran digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. "The Theory of Planned Behavior." *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, no. 2 (1991): 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T).
- Anisah, S., and E. Amaniyah. "Pengaruh Literasi Keuangan, Risiko Transaksi, dan Kemudahan terhadap Minat Penggunaan QRIS pada UMKM di Sampang." *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi* 5, no. 5 (2024): 1068–1078. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Apriadi, Fani, and Taufiq Chaidir. "Generation Z's Decision to Use QRIS in Mataram City: UTAUT Model." *Journal of Economics, Finance and Management Studies* 7, no. 5 (2024): 2426–2435. <https://doi.org/10.47191/jefms/v7-i5-18>.
- Astiansyah, S., and S. Damayanti. "Analisis Preferensi Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Generasi Z." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 3, no. 2 (2024). DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Azizah, A. N. "Faktor-Faktor yang Dapat Memengaruhi Minat Masyarakat dalam Menggunakan QRIS." *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi* 4, no. 5 (2023): 245. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Bank Indonesia. *QRIS sebagai Standar Pembayaran Digital Nasional*. Jakarta: Bank Indonesia, 2024. DOI tidak tersedia.
- Buluati, Riflan, Deby R. Karundeng, and Moh. Afan Suyanto. "Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Bertransaksi terhadap Minat Menggunakan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) pada Pelaku UMKM di Kabupaten Boalemo." *Wahana: Tridarma Perguruan Tinggi* 75, no. 2 (2023): 33–47. <https://doi.org/10.36456/wahana.v75i2.7378>.
- Chairunisa, S. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Keamanan terhadap Minat Masyarakat dalam Bertransaksi Menggunakan Layanan Pembayaran Digital QRIS." *Ekbis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 7, no. 10 (2023): 110. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Chang, A. "UTAUT and UTAUT 2: A Review and Agenda for Future Research." *JURMA: Jurnal Riset Manajemen* 13, no. 9 (2025): 106–114. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Dwivedi, Yogesh K., Nripendra P. Rana, Anand Jeyaraj, Marc Clement, and Michael D. Williams. "Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model." *Information Systems Frontiers* 21, no. 3 (2019): 719–734. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>.
- Hasanah, U. "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Efisiensi QRIS terhadap Keputusan Pembelian Generasi Z di Banyuwangi." *Jurnal Ekonomi Digital* 6, no. 1 (2025): 55–68. DOI tidak tersedia/terverifikasi.

- Hayati, A. A., D. Pratiwi, D. Santi, A. R. Indah, S. Sariyani, M. F. Maulani, and S. Gunung. "Utilization of QRIS E-Wallet in Generation Z: Risk and Security Perspective." *Cirebon International Conference on Education and Economics (CICEE)* 1, no. 1 (2024): 67–72. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Jayanti, P., N. Y. Putri, and S. N. Madina. "Penggunaan QRIS oleh UMKM sebagai Praktik Usaha dengan Gaya Hidup Cashless di Era Digitalisasi." *Journal of International Multidisciplinary Research* 2, no. 5 (2024): 555–566. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2023. DOI tidak tersedia.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2019. DOI tidak tersedia.
- Lantang, M., J. Sondakh, and F. Pangalila. "Pengaruh Pembayaran Digital terhadap Keputusan Pembelian Generasi Z pada Street Food di Manado." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital* 5, no. 2 (2024): 77–89. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Maulina, D., S. Rahmah, and A. Putra. "Perilaku Generasi Z terhadap Penggunaan Pembayaran Digital QRIS di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Digital* 6, no. 1 (2024): 45–57. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014. DOI tidak tersedia. Edisi ketiga memang merupakan edisi yang diterbitkan SAGE dan memuat Miles, Huberman, dan Saldaña sebagai penulis.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021. DOI tidak tersedia.
- Nabila, R., and S. Suprehatin. "Sikap Generasi Z terhadap Penggunaan QRIS dalam Pembelian Produk Pangan di Kota Serang." *Jurnal Ekonomi dan Konsumen Digital* 4, no. 1 (2025): 22–34. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Nanda, P. "Faktor Kemudahan Transaksi QRIS terhadap Keputusan Pembelian Generasi Z pada UMKM di Purwokerto." *Jurnal Keuangan dan Bisnis Modern* 3, no. 2 (2025): 88–99. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Natsir, M., T. Hidayat, and A. Prasetyo. "Implementasi QRIS dalam Mendukung Inklusi Keuangan pada UMKM di Indonesia." *Jurnal Keuangan dan Perbankan Digital* 5, no. 2 (2023): 88–101. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Noerain, A. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan QRIS." *Jurnal Ekonomi Syariah dan Teknologi Digital* 4, no. 3 (2023): 120–132. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Pangestika, R., F. Ananda, and D. Saputra. "Transformasi Sistem Pembayaran Digital melalui QRIS pada Era Ekonomi Digital Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Modern* 7, no. 1 (2025): 112–125. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Purnama Sari, I. "Literasi Keuangan Digital dan Penggunaan QRIS pada Sektor UMKM Berbasis Syariah." *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* 8, no. 2 (2023): 144–156. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Rachmawati, S., and T. N. Wahyudi. "Pengaruh Lifestyle, Social Influence, dan Trust terhadap Keputusan Penggunaan QRIS pada Generasi Z." *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Digital* 4, no. 2 (2023): 66–78. DOI tidak tersedia/terverifikasi.

- Rahimi, Y., S. Restuti, and R. Wasnury. "Analisis Penggunaan QRIS dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital* 5, no. 2 (2024): 112–124. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Saifudin, F., B. Satriawan, I. Amali, M. Eko, and Z. Kalla. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Minat Penggunaan QRIS." *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi* 3, no. 2 (2025): 256–266. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Schiffman, Leon G., and Leslie Lazar Kanuk. *Consumer Behavior*. 12th ed. Harlow: Pearson, 2019. DOI tidak tersedia.
- Slameto. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta, 2015. DOI tidak tersedia.
- Suliah and A. M. A. Pabulo. "Pengaruh Media Sosial, Pengetahuan, dan Kemudahan Penggunaan QRIS terhadap Minat Generasi Z dalam Mengadopsi Teknologi Pembayaran Digital." *Jurnal Sains dan Teknologi* 5, no. 2 (2023): 619–625. DOI tidak tersedia/terverifikasi.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. 3rd ed. Bandung: Alfabeta, 2022. DOI tidak tersedia.
- Venkatesh, Viswanath, Michael G. Morris, Gordon B. Davis, and Fred D. Davis. "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View." *MIS Quarterly* 27, no. 3 (2003): 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>