

EKSPLOKASI PENGALAMAN KONSUMEN MENGGUNAKAN QRIS DALAM AKTIFITAS BELANJA SEHARI-HARI

Regita Cahyani¹⁾, Eni Pujiarti²⁾, dan Raully Sijabat³⁾Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Semarang^{1,2,3}e-mail: chyaniregita@gmail.com¹⁾, enipujiarti032@gmail.com²⁾, raulysijabat@upgris.ac.id³⁾

ABSTRAK

Perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia mendorong perubahan perilaku konsumen dalam aktivitas belanja sehari-hari, salah satunya melalui penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman konsumen dalam menggunakan QRIS pada aktivitas belanja sehari-hari, dengan menitikberatkan pada persepsi kemudahan, keamanan, dan kenyamanan transaksi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap konsumen yang secara aktif menggunakan QRIS dalam berbagai konteks transaksi. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS memberikan pengalaman positif bagi konsumen, terutama dalam hal kepraktisan, efisiensi waktu, serta fleksibilitas pembayaran. Namun demikian, ditemukan pula beberapa kendala seperti keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital pada sebagian pelaku usaha kecil. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami dinamika pengalaman konsumen terhadap adopsi sistem pembayaran digital serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemangku kepentingan dalam meningkatkan implementasi QRIS secara berkelanjutan.

Kata kunci: QRIS, pembayaran digital, pengalaman konsumen, perilaku konsumen.

ABSTRACT

The development of digital payment systems in Indonesia has encouraged changes in consumer behaviour in daily shopping activities, one of which is through the use of the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS). This study aims to explore consumer experiences in using QRIS in daily shopping activities, with a focus on perceptions of ease, security, and convenience of transactions. This study uses a qualitative approach with a phenomenological method. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews with consumers who actively use QRIS in various transaction contexts. Data analysis was performed using thematic analysis techniques, which included data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the use of QRIS provided a positive experience for consumers, especially in terms of practicality, time efficiency, and payment flexibility. However, several obstacles were also found, such as limited internet

Article history

Received: Januari 2026

Reviewed: Januari 2026

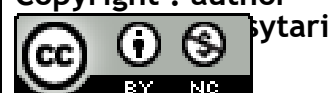
Published: Januari 2026

Plagiarism checker no 80

Prefix DOI :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

access and low digital literacy among some small business owners. This study contributes to understanding the dynamics of consumer experience in the adoption of digital payment systems and provides consideration for stakeholders in improving the sustainable implementation of QRIS.
Keywords: QRIS, digital payment, consumer experience, consumer behaviour.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi pembayaran digital di Indonesia telah mengalami transformasi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu inovasi penting dalam sistem pembayaran non-tunai adalah penerapan *Quick Response Code* Indonesian Standard (QRIS), yaitu sistem pembayaran berbasis kode QR yang terstandarisasi oleh Bank Indonesia. QRIS dirancang untuk mengintegrasikan berbagai penyedia layanan pembayaran dalam satu platform sehingga memudahkan konsumen dan pelaku usaha, khususnya UMKM, dalam melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan aman tanpa menggunakan uang tunai secara fisik (Yulianti, 2023; Rukayyah et al., 2024). Kehadiran QRIS menjadi bagian dari strategi nasional dalam mendorong inklusi keuangan dan mempercepat pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

Penggunaan QRIS yang semakin meluas, terutama di wilayah perkotaan, telah mendorong perubahan perilaku konsumsi masyarakat ke arah yang lebih digital dan cashless. Generasi milenial dan Generasi Z, termasuk mahasiswa dan pekerja muda, merupakan kelompok pengguna dominan yang memanfaatkan QRIS dalam berbagai aktivitas transaksi sehari-hari, seperti pembelian makanan, minuman, dan kebutuhan pokok lainnya (Sitohang et al., 2025). Fenomena ini menunjukkan adanya pergeseran gaya hidup menuju *cashless society*, di mana teknologi pembayaran digital tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga membentuk cara individu memaknai efisiensi, kenyamanan, dan modernitas dalam kehidupan sehari-hari.

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, penggunaan QRIS juga diiringi oleh beragam pengalaman dan persepsi yang berbeda di kalangan konsumen. Bagi sebagian pengguna, QRIS dipandang sebagai simbol kemajuan teknologi yang memberikan kenyamanan dan efisiensi. Namun, bagi pengguna lainnya, masih terdapat kekhawatiran terkait keamanan data, keandalan jaringan internet, serta kebiasaan lama dalam menggunakan uang tunai yang sulit untuk ditinggalkan (Rukayyah et al., 2024). Selain itu, tingkat literasi digital dan literasi keuangan turut memengaruhi bagaimana konsumen memahami, menerima, dan memanfaatkan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Aspek keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital menjadi faktor penting yang menentukan keberlanjutan penggunaan QRIS. Konsumen tidak hanya menilai kemudahan akses dan efisiensi waktu, tetapi juga mempertimbangkan risiko keamanan, stabilitas sistem, serta dukungan infrastruktur digital yang tersedia (Yulianti, 2023). Tantangan seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya pemahaman teknologi, dan preferensi terhadap transaksi tunai masih menjadi hambatan dalam implementasi QRIS secara optimal di berbagai lapisan masyarakat (Rukayyah et al., 2024). Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai pengalaman konsumen menjadi penting untuk mengidentifikasi peluang dan kendala penggunaan QRIS, baik dari sisi teknis maupun sosial-psikologis.

Pendekatan penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman subjektif konsumen secara mendalam melalui wawancara terbuka dan observasi partisipatif. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menangkap narasi, makna, serta interpretasi pribadi pengguna QRIS dalam menjalani transaksi digital sehari-hari (Yeni Setia Ningsih, 2025). Selain

itu, penelitian kualitatif juga membuka ruang untuk memahami dinamika emosional, sosial, dan psikologis yang menyertai penggunaan teknologi pembayaran digital, termasuk potensi perubahan perilaku konsumtif sebagai konsekuensi dari kemudahan bertransaksi (Fadilah, 2025; Castroufyan et al., 2025).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian perilaku konsumen dan teknologi pembayaran digital, serta memberikan masukan praktis bagi pembuat kebijakan dan pemangku kepentingan dalam memperkuat regulasi serta strategi pengembangan QRIS. Dengan memahami pengalaman konsumen secara mendalam, penggunaan QRIS diharapkan dapat terus dikembangkan sebagai sistem pembayaran yang inklusif, aman, dan berkelanjutan, serta mendukung pertumbuhan ekosistem ekonomi digital di Indonesia.

2. Tinjauan Pustaka Dan Kerangka Konseptual

2.1 Sistem Pembayaran Digital

Sistem pembayaran digital merupakan mekanisme transaksi keuangan yang memanfaatkan teknologi elektronik sebagai pengganti uang tunai dalam proses pembayaran. Sistem ini memungkinkan transaksi dilakukan secara cepat, efisien, dan praktis melalui perangkat digital seperti smartphone dan aplikasi keuangan. Perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia tidak terlepas dari kemajuan teknologi informasi serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transaksi non-tunai yang aman dan fleksibel (Yulianti, 2023).

Sistem pembayaran digital merupakan mekanisme transaksi keuangan yang memanfaatkan teknologi elektronik sebagai pengganti uang tunai dalam proses pembayaran. Sistem ini memungkinkan transaksi dilakukan secara cepat, efisien, dan praktis melalui perangkat digital seperti smartphone dan aplikasi keuangan. Perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia tidak terlepas dari kemajuan teknologi informasi serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transaksi non-tunai yang aman dan fleksibel (Yulianti, 2023).

2.2 Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Pengalaman konsumen merupakan keseluruhan persepsi, perasaan, dan respon individu yang terbentuk selama dan setelah menggunakan suatu produk atau layanan. Dalam konteks pembayaran digital, pengalaman konsumen tidak hanya berkaitan dengan aspek fungsional seperti kemudahan dan kecepatan transaksi, tetapi juga mencakup aspek emosional, psikologis, dan sosial (Fadilah, 2025). Pengalaman positif konsumen terhadap sistem pembayaran digital dapat meningkatkan tingkat kepuasan, kepercayaan, dan niat untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Sebaliknya, pengalaman negatif seperti gangguan sistem, kekhawatiran keamanan, atau kesulitan penggunaan dapat menghambat adopsi teknologi. Oleh karena itu, pemahaman terhadap pengalaman konsumen menjadi elemen penting dalam menilai keberhasilan implementasi QRIS dalam aktivitas belanja sehari-hari.

2.3 Pengalaman Konsumen

Pengalaman konsumen merupakan keseluruhan persepsi, perasaan, dan respon individu yang terbentuk selama dan setelah menggunakan suatu produk atau layanan. Dalam konteks pembayaran digital, pengalaman konsumen tidak hanya berkaitan dengan aspek fungsional seperti kemudahan dan kecepatan transaksi, tetapi juga mencakup aspek emosional, psikologis, dan sosial (Fadilah, 2025). Pengalaman positif konsumen terhadap sistem pembayaran digital dapat meningkatkan tingkat kepuasan, kepercayaan, dan niat untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Sebaliknya, pengalaman negatif seperti gangguan sistem, kekhawatiran keamanan, atau kesulitan penggunaan dapat menghambat adopsi teknologi. Oleh karena itu, pemahaman terhadap pengalaman konsumen menjadi elemen penting dalam menilai keberhasilan implementasi QRIS dalam aktivitas belanja sehari-hari.

2.4 Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kenyamanan

Persepsi kemudahan merujuk pada tingkat keyakinan konsumen bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang besar dan mudah dipahami. Dalam penggunaan QRIS, kemudahan tercermin dari proses pembayaran yang sederhana, cepat, dan dapat dilakukan kapan saja (Sitohang et al., 2025). Persepsi keamanan berkaitan dengan keyakinan konsumen terhadap perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi finansial. Keamanan menjadi faktor krusial dalam sistem pembayaran digital karena melibatkan informasi sensitif pengguna. Sementara itu, persepsi kenyamanan berkaitan dengan rasa aman, praktis, dan bebas hambatan yang dirasakan konsumen saat menggunakan QRIS dalam transaksi sehari-hari. Ketiga persepsi ini saling berkaitan dan membentuk pengalaman menyeluruh konsumen terhadap penggunaan QRIS.

2.5 Perilaku Konsumen dalam Transaksi Digital

Perilaku konsumen dalam transaksi digital mencerminkan pola, kebiasaan, dan keputusan individu dalam menggunakan teknologi pembayaran. Perubahan perilaku dari transaksi tunai ke non-tunai dipengaruhi oleh faktor teknologi, sosial, serta gaya hidup modern yang mengutamakan efisiensi dan kecepatan (Castroufyan et al., 2025). Penggunaan QRIS dalam aktivitas belanja sehari-hari juga berpotensi memengaruhi perilaku konsumtif, karena kemudahan transaksi dapat mendorong peningkatan frekuensi dan nilai pembelian. Oleh karena itu, penting untuk memahami perilaku konsumen tidak hanya dari sisi teknis penggunaan, tetapi juga dari makna dan interpretasi subjektif yang muncul selama proses transaksi digital berlangsung.

2.6 Kerangka Konseptual Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada pengalaman konsumen dalam menggunakan QRIS pada aktivitas belanja sehari-hari. Kerangka konseptual penelitian menempatkan penggunaan QRIS sebagai fenomena utama yang dikaji melalui pengalaman subjektif konsumen, khususnya terkait persepsi kemudahan, keamanan, dan kenyamanan transaksi. Pengalaman konsumen tersebut dianalisis untuk memahami bagaimana QRIS memengaruhi perilaku konsumen, preferensi pembayaran, serta penerimaan terhadap sistem pembayaran digital. Melalui pendekatan fenomenologi, penelitian ini berupaya menggali makna dan interpretasi yang dibangun konsumen dalam menggunakan QRIS, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai dinamika adopsi pembayaran digital dalam kehidupan sehari-hari.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami secara mendalam pengalaman subjektif konsumen dalam menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada aktivitas belanja sehari-hari. Metode fenomenologi memungkinkan peneliti menggali makna, persepsi, serta interpretasi individu terhadap penggunaan QRIS berdasarkan pengalaman nyata yang dialami secara langsung.

Penelitian dilakukan di Kota Semarang, yang dipilih karena tingkat adopsi sistem pembayaran digital, khususnya QRIS, cukup tinggi di kalangan generasi muda dan mahasiswa. Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan November 2025, meliputi proses wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Subjek penelitian adalah konsumen yang aktif menggunakan QRIS dalam transaksi sehari-hari. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria informan meliputi: (1) pengguna aktif QRIS, (2) termasuk dalam rentang usia Generasi Z, (3) menggunakan QRIS dalam berbagai jenis transaksi harian, serta (4) bersedia memberikan informasi secara terbuka melalui wawancara mendalam.

Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian ini melibatkan satu orang informan utama yang dinilai mampu memberikan data yang kaya dan mendalam.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memberikan keleluasaan kepada informan dalam menyampaikan pengalaman, persepsi kemudahan, keamanan, kenyamanan, serta dampak penggunaan QRIS terhadap perilaku belanja dan gaya hidup cashless. Observasi dilakukan secara non-partisipatif untuk mengamati pola penggunaan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa transkrip wawancara dan catatan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik dengan mengacu pada model Miles dan Huberman, yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh diseleksi dan difokuskan pada tema-tema utama seperti kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kenyamanan, serta pengaruh QRIS terhadap perilaku konsumsi. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan penarikan makna dan hubungan antar tema.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan ulang terhadap transkrip wawancara guna memastikan kesesuaian antara data dan pernyataan informan.

4. Hasil dan Pembahasan

Pengalaman Konsumen dalam Menggunakan QRIS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dalam aktivitas belanja sehari-hari memberikan pengalaman yang cenderung positif bagi informan. Informan mulai menggunakan QRIS sejak akhir tahun 2023 seiring dengan semakin banyaknya pelaku usaha, termasuk warung kecil dan pedagang kaki lima, yang menyediakan metode pembayaran tersebut. Pada tahap awal penggunaan, informan sempat mengalami kebingungan dan kekhawatiran dalam proses pemindaian kode QR. Namun, setelah mencoba beberapa kali, QRIS dinilai mudah dipahami dan cepat digunakan.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman awal pengguna sangat dipengaruhi oleh kemudahan antarmuka aplikasi serta proses transaksi yang sederhana. Sejalan dengan pandangan fenomenologi, pengalaman langsung tersebut membentuk makna bahwa QRIS merupakan sistem pembayaran yang praktis dan adaptif terhadap kebutuhan konsumen modern. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor utama dalam penerimaan teknologi pembayaran digital.

Persepsi Kemudahan Penggunaan QRIS

Informan memersepsikan QRIS sebagai metode pembayaran yang sangat mudah digunakan. Proses transaksi yang hanya memerlukan pemindaian kode QR dan pengisian nominal pembayaran membuat transaksi berlangsung cepat dan efisien. Kemudahan ini dirasakan terutama ketika berhadapan dengan antrian panjang atau saat melakukan transaksi kecil yang biasanya membutuhkan uang tunai pecahan.

Persepsi kemudahan ini memperkuat konsep *perceived ease of use*, di mana sistem yang mudah dipahami akan meningkatkan intensitas penggunaan. Dalam konteks aktivitas belanja sehari-hari, QRIS tidak hanya mempermudah proses pembayaran, tetapi juga mengurangi beban kognitif konsumen dalam menyiapkan uang tunai dan menunggu kembalian. Temuan ini selaras dengan penelitian Sitohang et al. (2025) yang menyatakan bahwa kemudahan merupakan determinan utama dalam adopsi pembayaran digital di kalangan Generasi Z.

Persepsi Keamanan dalam Transaksi QRIS

Dari sisi keamanan, informan menilai QRIS sebagai sistem pembayaran yang relatif aman selama digunakan secara hati-hati. Informan menyadari adanya potensi risiko seperti kode QR palsu, namun risiko tersebut dapat diminimalkan dengan memeriksa identitas merchant sebelum melakukan pembayaran. Kesadaran ini menunjukkan adanya sikap kritis konsumen terhadap keamanan transaksi digital.

Persepsi keamanan tidak hanya berkaitan dengan sistem QRIS itu sendiri, tetapi juga dengan literasi digital pengguna. Informan merasa aman karena menggunakan aplikasi resmi dan memahami langkah-langkah dasar keamanan transaksi. Temuan ini mendukung pandangan bahwa kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital dibangun melalui kombinasi antara regulasi, teknologi, dan kesadaran pengguna.

Kenyamanan dan Efisiensi Transaksi

Kenyamanan menjadi salah satu aspek yang paling dirasakan dalam penggunaan QRIS. Informan menyatakan bahwa transaksi menjadi lebih ringkas, cepat, dan tidak merepotkan. QRIS juga memberikan kemudahan dalam pencatatan pengeluaran karena riwayat transaksi tersimpan secara otomatis dalam aplikasi.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kendala teknis, terutama terkait kualitas jaringan internet dan kondisi pencahayaan saat pemindaian kode QR. Kendala tersebut meskipun jarang terjadi, tetap menjadi faktor penghambat dalam situasi tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa kenyamanan penggunaan QRIS sangat bergantung pada dukungan infrastruktur digital yang memadai.

Pengaruh QRIS terhadap Perilaku Belanja Konsumen

Penggunaan QRIS memberikan pengaruh terhadap perilaku belanja informan. Kemudahan transaksi membuat informan cenderung melakukan pembelian kecil secara lebih spontan. Hal ini menunjukkan bahwa pembayaran digital berpotensi mendorong perilaku konsumtif apabila tidak disertai dengan kontrol diri yang baik.

Di sisi lain, QRIS juga memberikan manfaat dalam pengelolaan keuangan karena transaksi tercatat secara otomatis dan dapat dipantau kembali. Dengan demikian, penggunaan QRIS memiliki dua sisi, yaitu meningkatkan efisiensi sekaligus berpotensi mendorong impulsivitas belanja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Castroufyan et al. (2025) yang menyatakan bahwa kemudahan transaksi digital dapat memengaruhi intensitas dan frekuensi pembelian konsumen.

QRIS dan Pembentukan Gaya Hidup Cashless

Hasil penelitian menunjukkan bahwa QRIS berperan signifikan dalam membentuk gaya hidup cashless informan. Informan mengaku jarang membawa uang tunai dan lebih mengandalkan smartphone serta koneksi internet dalam melakukan transaksi. QRIS dimaknai sebagai simbol kepraktisan dan modernitas yang selaras dengan gaya hidup generasi muda.

Lingkungan sosial juga turut memperkuat penggunaan QRIS, di mana teman sebaya dan pelaku usaha sama-sama mendorong adopsi pembayaran digital. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individual, tetapi juga oleh dinamika sosial dan budaya digital yang berkembang di masyarakat.

Pembahasan Temuan Penelitian

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa QRIS memberikan pengalaman positif bagi konsumen dalam aktivitas belanja sehari-hari, terutama dari aspek kemudahan, keamanan, dan kenyamanan. Pengalaman tersebut membentuk makna bahwa QRIS bukan sekadar alat pembayaran, melainkan bagian dari transformasi gaya hidup digital.

Namun, penelitian ini juga menegaskan bahwa adopsi QRIS masih menghadapi tantangan, khususnya terkait infrastruktur jaringan dan literasi digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dari pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas

layanan, edukasi pengguna, serta pemerataan akses digital agar implementasi QRIS dapat berjalan secara optimal dan inklusif.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengalaman konsumen dalam menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada aktivitas belanja sehari-hari, dapat disimpulkan bahwa QRIS memberikan pengalaman yang cenderung positif bagi konsumen, khususnya dari aspek kemudahan, keamanan, dan kenyamanan transaksi. Konsumen memaknai QRIS sebagai sistem pembayaran yang praktis, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan gaya hidup digital generasi muda.

Persepsi kemudahan penggunaan QRIS tercermin dari proses transaksi yang sederhana, cepat, serta tidak memerlukan uang tunai maupun menunggu kembalian. Kemudahan tersebut menjadi faktor utama yang mendorong konsumen untuk terus menggunakan QRIS dalam berbagai jenis transaksi sehari-hari. Dari sisi keamanan, konsumen menilai QRIS relatif aman selama digunakan secara hati-hati, terutama dengan memastikan kejelasan identitas merchant dan menggunakan aplikasi pembayaran resmi.

Selain memberikan kemudahan dan keamanan, QRIS juga meningkatkan kenyamanan transaksi melalui efisiensi waktu serta pencatatan pengeluaran yang otomatis. Namun demikian, penelitian ini menemukan adanya kendala teknis seperti keterbatasan jaringan internet dan gangguan dalam proses pemindaian kode QR yang dapat menghambat transaksi pada kondisi tertentu.

Penggunaan QRIS juga berpengaruh terhadap perilaku belanja konsumen. Di satu sisi, kemudahan transaksi berpotensi mendorong pembelian yang lebih spontan. Di sisi lain, sistem pencatatan digital membantu konsumen dalam memantau pengeluaran dan mengelola keuangan secara lebih terkontrol. QRIS juga berperan dalam membentuk gaya hidup cashless, di mana konsumen semakin jarang menggunakan uang tunai dan lebih mengandalkan perangkat digital dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran digital, tetapi juga menjadi bagian dari transformasi perilaku konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuju sistem pembayaran yang lebih modern, praktis, dan terintegrasi dengan ekosistem digital. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran digital, tetapi juga menjadi bagian dari transformasi perilaku konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuju sistem pembayaran yang lebih modern, praktis, dan terintegrasi dengan ekosistem digital.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, konsumen diharapkan dapat menggunakan QRIS secara bijak dengan tetap memperhatikan keamanan transaksi serta mengelola pengeluaran agar kemudahan pembayaran digital tidak mendorong perilaku konsumtif. Pelaku usaha, khususnya UMKM, disarankan untuk mengoptimalkan penggunaan QRIS dengan menyediakan kode QR yang jelas dan memastikan kelancaran proses transaksi guna meningkatkan kenyamanan konsumen. Pemerintah dan penyedia layanan pembayaran diharapkan dapat terus meningkatkan infrastruktur jaringan serta memberikan edukasi literasi digital kepada masyarakat agar penggunaan QRIS semakin aman dan merata. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak informan dan menggunakan pendekatan metode yang beragam guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penggunaan QRIS.

DAFTAR PUSTAKA

- Castroufyan, P. T., Harahap, H. I. P. Y., Berliana, I., & Nofirda, F. A. (2025). Pengaruh Penggunaan QRIS terhadap Perilaku Konsumen. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 4256-4262.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319-339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- FADILAH, A. S. (2025). *ANALISIS KEPUASAN DALAM PENGGUNAAN QRIS PADA MASYARAKAT KELURAHAN MULYOSARI KECAMATAN METRO BARAT. SETRI*
<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/11285/1/ANGGI>
FADILAH_2003021008_PBS_2025.pdf
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. Sage Publications.<https://ethnographyworkshop.files.wordpress.com/2014/11/lincoln-guba-1985-establishing-trustworthiness-naturalistic-inquiry.pdf>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.). Sage Publications. <https://www.metodos.work/wp-content/uploads/2024/01/Qualitative-Data-Analysis.pdf>
- Moleong, L. J. (2019). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations (5th ed.). New York: Free Press
- Rukayyah, Triwisudaningsih, E., & Aqidah, W. (2024). Analisis Pemanfaatan Qris dalam Kemudahan Pembayaran Konsumen CFD Kraksaan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(2), 330-336. <https://doi.org/10.37034/infeb.v6i2.866>
- Sitohang, A. Y. B., Nadela, F. V., Hayani, Fauzar, M., & Umar. Andi Taufiq. (2025). Pengaruh Kemudahan Pembayaran QRIS terhadap Perilaku Konsumtif dan Intensitas Transaksi di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. *Abdurrauf Science and Society*, 1(3), 474-482. <https://doi.org/10.70742/asoc.v1i3.226>
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. <https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=9274>
- Yeni Setia Ningsih. (2025). *Analisis Pemahaman Penggunaan Qris Terhadap Peningkatan Penjualan Pedagang di Plaza Bandar Jaya*.
- Yulianti, L. (2023). *ANALISIS PENGGUNAAN QRIS (QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD) BAGI PEDAGANG DAN PEMBELI DALAM PEMBAYARAN NON TUNAI PADA BISNIS UMKM (Studi kasus UMKM Kelurahan Kedoya Selatan)*. 2(4), 31-41.