

## ANALISIS PENGGUNAAN *QRIS* SEBAGAI ALAT TRANSAKSI DI KALANGAN GEN Z

Vina Maudina<sup>1</sup>, Adhisa Nabila<sup>2</sup>, Dilla Novi<sup>3</sup>,  
Shalva Marlina<sup>4</sup>, Hani Hatimatunnisani<sup>5</sup>

Perbankan Dan Keuangan, Politeknik Pajajaran, Bandung, Indonesia<sup>12345</sup>

[vinamaudina286@gmail.com](mailto:vinamaudina286@gmail.com)<sup>1</sup>, [adhisanabilasyahla@gmail.com](mailto:adhisanabilasyahla@gmail.com)<sup>2</sup>, [dillanoviamelia@gmail.com](mailto:dillanoviamelia@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[shalvamarlina54@gmail.com](mailto:shalvamarlina54@gmail.com)<sup>4</sup>, [hani.hatimatunnisani@poljan.ac.id](mailto:hani.hatimatunnisani@poljan.ac.id)<sup>5</sup>

### *Abstract*

*This study aims to analyze the use of QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) as a digital payment method among Generation Z. The type of research used is quantitative with a descriptive method. A total of 46 respondents were randomly selected using a questionnaire. The results of the study indicate that ease of use and transaction speed are the main factors driving the intensity of QRIS use by Gen Z, while security and fast response to complaints are other supporting factors. These findings provide valuable insights for digital payment system developers and business actors to optimize marketing strategies and develop QRIS-based services to better reach the Gen Z segment.*

**Keywords:** *QRIS; Generation Z; Digital Payment; Fintech*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)* sebagai metode pembayaran digital di kalangan Generasi Z. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. Sampel sebanyak 46 responden diambil secara acak menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi merupakan faktor utama pendorong intensitas penggunaan *QRIS* oleh Gen Z, sedangkan keamanan dan respon cepat terhadap keluhan merupakan faktor pendukung lainnya. Temuan ini memberikan wawasan bagi pengembang sistem pembayaran digital dan pelaku usaha untuk mengoptimalkan strategi pemasaran dan pengembangan layanan berbasis *QRIS* dalam menjangkau segmen Gen Z.

**Kata kunci:** *QRIS; Generasi Z; Pembayaran Digital, Fintech.*

**Corresponding author :** [vinamaudina286@gmail.com](mailto:vinamaudina286@gmail.com)<sup>1</sup>

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat melakukan transaksi keuangan. Salah satu inovasi di bidang ini adalah sistem pembayaran berbasis kode QR yang dikenal sebagai *QRIS* (*Quick Response Code Indonesian Standard*). *QRIS* dirancang untuk menyederhanakan transaksi non tunai dengan menggabungkan berbagai metode pembayaran digital dalam satu sistem yang terstandarisasi secara nasional. Generasi Z, yang merupakan kelompok usia muda dengan kedekatan tinggi terhadap teknologi, menjadi salah satu pengguna potensial dalam ekosistem pembayaran digital. Mereka tumbuh bersama perkembangan perangkat digital dan terbiasa dengan kecepatan serta kemudahan layanan berbasis teknologi. Kondisi ini menjadikan Gen Z sebagai target strategis dalam perluasan adopsi *QRIS* (Pratiwi et al., 2025).

Meski *QRIS* telah diperkenalkan secara luas, tingkat penggunaan serta pola perilaku Gen Z terhadap transaksi menggunakan *QRIS* masih belum sepenuhnya dipahami. Berbagai faktor seperti kemudahan akses, persepsi keamanan, hingga preferensi terhadap jenis layanan keuangan bisa mempengaruhi tingkat adopsi di kelompok ini. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana *QRIS* digunakan oleh Gen Z, apa saja yang mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih metode pembayaran tersebut, serta bagaimana potensi perkembangannya di masa mendatang. Temuan dari studi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai dinamika penggunaan *QRIS* di kalangan generasi muda dan memberikan masukan bagi pengembang

kebijakan serta strategi pemasaran di sektor keuangan digital.

*QRIS* memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi hanya dengan memindai satu jenis kode QR, yang dapat digunakan berbagai platform penyedia jasa pembayaran. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pembayaran baik bagi konsumen maupun pelaku usaha, dengan kelebihan seperti efisiensi waktu, pengurangan ketergantungan pada uang tunai, serta peningkatan keamanan dan akurasi data transaksi. Seiring meningkatnya penetrasi internet dan *smartphone* di Indonesia, penggunaan *QRIS* pun kian meluas, terutama di wilayah perkotaan dan di kalangan masyarakat yang memiliki literasi digital tinggi.

Dalam konteks ini, Gen Z yakni kelompok individu yang lahir antara kisaran 1990-2010 menjadi sasaran penting dalam pengembangan sistem pembayaran digital. Generasi ini sebagai generasi yang paling mengenal dan sangat familiar dengan teknologi digital sejak usia dini. Mereka tumbuh dalam lingkungan yang serba terhubung, responsif terhadap perubahan teknologi, serta cenderung memilih solusi yang cepat dan efisien dalam berbagai aspek kehidupannya, termasuk dalam hal bertransaksi. Oleh karena itu, Gen Z dipandang memiliki potensi besar dalam mempercepat adopsi layanan keuangan digital seperti *QRIS*.

Namun, meskipun *QRIS* telah diperkenalkan secara luas dan diiklankan sebagai sistem pembayaran yang modern dan efisien, tingkat pemanfaatannya di kalangan Gen Z belum sepenuhnya optimal. Terdapat berbagai faktor yang bisa memengaruhi keputusan Gen Z dalam memilih dan menggunakan *QRIS* sebagai metode transaksi, seperti persepsi terhadap kemudahan penggunaan, keamanan transaksi,

kecepatan sistem, serta efektivitas promosi yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Selain itu, faktor eksternal seperti kebiasaan lingkungan, dukungan infrastruktur, dan aksesibilitas layanan juga dapat memengaruhi tingkat pemakaian *QRIS*.

Kurangnya pemahaman mengenai perilaku Gen Z dalam penggunaan *QRIS* menjadi salah satu alasan penting perlunya dilakukan penelitian ini. Dengan mengetahui bagaimana pola penggunaan *QRIS* di kalangan generasi muda, pihak penyedia layanan keuangan, regulator, serta pelaku usaha dapat merancang strategi yang lebih tepat sasaran dalam mendorong adopsi sistem pembayaran digital. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana *QRIS* digunakan oleh Gen Z, tetapi juga untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi tingkat penerimaan dan intensitas penggunaannya.

Melalui pendekatan kuantitatif penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai dinamika penggunaan *QRIS* di kalangan Gen Z, serta memberikan masukan yang relevan bagi pengembangan kebijakan dan inovasi di sektor sistem pembayaran digital di Indonesia.

## KAJIAN PUSTAKA

### *QRIS (Quick Responden Code Indonesian Standard)*

*QRIS* adalah sistem pembayaran berbasis *QR Code* yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) (Raya et al., 2023).

### Perilaku Konsumen Gen Z

Gen Z adalah individu yang tumbuh dalam era digital dan memiliki ketergantungan tinggi terhadap

teknologi dan internet. Faktor utama yang mempengaruhi Gen Z dalam menggunakan metode *QRIS* yaitu kenyamanan, kecepatan, dan kemudahan akses (Ilmiah et al., 2025).

### Transaksi Non-tunai di Indonesia

Pemerintah dan Bank Indonesia terus menggalakan Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) untuk menciptakan ekonomi digital yang efisien dan inklusif (Dini et al., 2018).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena penggunaan *QRIS* di kalangan Generasi Z berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup yang disebar kepada 46 responden yang merupakan bagian dari Generasi Z. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, yaitu setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah gambaran tanggapan responden terkait karakteristik yang dikategorikan berdasarkan informasi responden.

Berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada 46 responden Gen Z yang telah mengisi kuesioner 84,8% berjenis kelamin perempuan dan 15,2% berjenis kelamin laki-laki.

Dengan usia yang memiliki presentase sama besarnya yaitu pada usia <19 dan 20-25 tahun sebanyak 45,7% sedangkan hanya 8,7% yang berusia direntang 26-30 tahun.

Kemudian sebanyak 50% diisi oleh Mahasiswa ,37% diisi oleh yang sudah bekerja dan 13% diisi oleh pelajar.



Gambar 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin  
Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2025



Gambar 2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia  
Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2025



Gambar 3. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan  
Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2025

Berikut adalah tanggapan responden terkait pertanyaan mengenai Analisis Penggunaan Transaksi *QRIS* di kalangan Gen Z.



Gambar 4. Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Tentang *QRIS*  
Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2025

Tanggapan responden pada pertanyaan "Apakah Anda mengetahui *QRIS* (pembayaran non tunai)??". Jawaban dari 46 responden, sebanyak 97,8% atau sekitar 45 orang menyatakan bahwa mereka mengetahui tentang *QRIS* sebagai metode pembayaran non tunai. Hanya sekitar 1 orang yang mungkin menjawab tidak tahu atau kurang tahu tentang *QRIS*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran atau pengetahuan Gen Z terhadap *QRIS* sangat tinggi, yang dapat menjadi indikasi bahwa program sosialisasi dan adopsi teknologi pembayaran non tunai sudah berjalan cukup efektif di lingkungan Gen Z.



Gambar 5. Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan *QRIS*  
Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2025

Tanggapan responden mengenai pertanyaan "Apakah Anda pernah menggunakan *QRIS*?". Jawaban dengan mayoritas responden pernah menggunakan *QRIS* sebanyak 91,3% responden menjawab "Ya", yang berarti

hampir seluruh responden pernah menggunakan *QRIS* sebagai alat transaksi. Ini menunjukkan tingkat adopsi *QRIS* yang sangat tinggi di kalangan Gen Z. Namun masih ada sebagian kecil yakni 6,5% yang belum pernah menggunakan *QRIS*. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti belum terbiasa menggunakan dompet digital, keterbatasan akses, atau belum adanya kebutuhan yang mendorong untuk mencoba. Sebanyak 2,2% menjawab “Mungkin”, yang menunjukkan adanya ketidakpastian atau kebingungan apakah mereka pernah menggunakan *QRIS*. Hal ini bisa menandakan kurangnya pemahaman mengenai bentuk atau cara kerja *QRIS* secara spesifik, atau penggunaan tidak disadari karena melalui aplikasi pihak ketiga.



Gambar 6. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Penggunaan *QRIS*  
Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2025

Tanggapan responden pada pertanyaan “Apakah Anda merasa *QRIS* mudah digunakan?”. Sebanyak 89,1% responden menyatakan bahwa mereka merasa *QRIS* mudah untuk digunakan. Ini menunjukkan bahwa fitur dan tampilan antarmuka (*user interface*) dari *QRIS* dinilai cukup intuitif dan *user-friendly*, terutama dari kalangan Gen Z yang terbiasa dengan teknologi. Sebanyak 10,9% responden menjawab “Mungkin”, yang mencerminkan adanya keraguan atau ketidakpastian terhadap kemudahan penggunaan *QRIS*.

Kemungkinan ini terjadi karena belum terbiasa menggunakan *QRIS*, atau karena mengalami kendala teknis tertentu saat bertransaksi. Karena tidak terlihat adanya bagian grafik untuk jawaban "tidak", dapat diasumsikan bahwa tidak ada responden yang merasa *QRIS* sulit untuk digunakan, atau jika ada, jumlahnya sangat kecil hingga tidak terwakili dalam persentase yang signifikan.



Gambar 7. Tanggapan Responden Dalam Merekomendasikan *QRIS* Kepada Orang Lain  
Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2025

Tanggapan responden pada pertanyaan “Apakah Anda akan merekomendasikan *QRIS* kepada orang lain?”. Sebanyak 73% responden menyatakan bersedia merekomendasikan *QRIS* kepada orang lain. Ini merupakan indikator bahwa pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka menggunakan *QRIS*, baik dari sisi kemudahan, keamanan, maupun manfaat praktisnya. Sebanyak 25% responden menjawab “Mungkin”, yang menunjukkan bahwa mereka belum sepenuhnya yakin untuk menyarankan *QRIS* kepada orang lain. Keraguan ini bisa berasal dari faktor-faktor seperti keterbatasan pengalaman pribadi, kekhawatiran atas keamanan, atau belum cukup lama menggunakan *QRIS* untuk memberikan penilaian. Hanya 2% responden yang menyatakan tidak akan merekomendasikan *QRIS*. Persentase yang sangat kecil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan

secara umum terhadap *QRIS* sangat tinggi, dan sebagian besar pengguna menilai *QRIS* layak untuk digunakan oleh lebih banyak orang.



Gambar 8. Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan *QRIS* Dimasa Depan  
Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2025

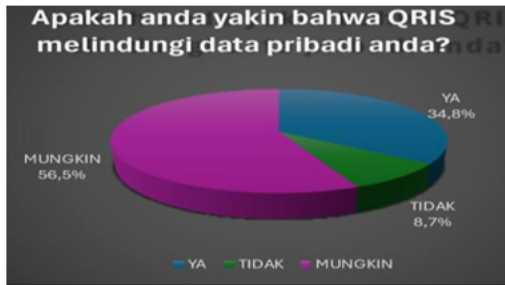
Tanggapan responden mengenai pertanyaan “Apakah Anda akan menggunakan *QRIS* untuk kedepannya?”. Mayoritas Responden menunjukkan ketertarikan yang cukup positif, Sebanyak 50% responden menjawab “Mungkin”, yang berarti setengah dari responden masih ragu atau menunggu pengalaman lebih lanjut untuk memutuskan apakah akan terus menggunakan *QRIS*. Hal ini menunjukkan adanya potensi besar dalam pemanfaatan *QRIS*, tetapi juga menunjukkan kebutuhan akan penguatan kepercayaan dan kenyamanan dalam penggunaannya. Sebagian besar sudah yakin akan terus menggunakan *QRIS*, sebanyak 45,7% responden menyatakan "Ya", menandakan respon yang cukup positif dan loyalitas penggunaan *QRIS* di masa mendatang. Ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden merasa *QRIS* memberikan manfaat dan kemudahan yang cukup untuk terus digunakan. Tingkat penolakan sangat rendah hanya 4,3% responden yang menyatakan tidak akan menggunakan *QRIS* di masa depan. Ini berarti tingkat ketidakpuasan atau ketidakpercayaan terhadap *QRIS* sangat kecil, yang

merupakan indikator bahwa secara umum *QRIS* diterima baik oleh generasi muda, khususnya Gen Z.



Gambar 9. Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Bertransaksi Dengan *QRIS*  
Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2025

Tanggapan responden mengenai pertanyaan “Apakah Anda merasa *QRIS* lebih cepat dari pada transaksi lain?”. Mayoritas merasa *QRIS* lebih cepat sebanyak 78,3% responden merasa bahwa *QRIS* lebih cepat dibandingkan metode transaksi lainnya, menunjukkan bahwa efisiensi waktu adalah salah satu keunggulan utama *QRIS* yang dirasakan langsung oleh pengguna, khususnya dari kalangan Gen Z. Tapi Sebagian Kecil Masih ragu sebanyak 17,4% responden memilih “Mungkin”, yang mengindikasikan bahwa meskipun mereka tidak secara eksplisit menolak, mereka belum memiliki pengalaman yang cukup atau masih membandingkan *QRIS* dengan metode lain (seperti kartu debit/kredit, dompet digital lain, atau tunai). Penolakan sangat rendah hanya 4,3% responden yang merasa *QRIS* tidak lebih cepat dibanding metode transaksi lainnya. Ini menunjukkan bahwa *QRIS* sangat jarang dianggap lambat, yang memperkuat persepsi positif terhadap kecepatan transaksi berbasis *QR Code* ini.



Gambar 10. Tanggapan Responden Mengenai Keyakinan *QRIS* Dalam Melindungi Data Pribadi

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2025



Gambar 11. Tanggapan Responden Mengenai Keluhan Dalam Transaksi *QRIS*

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2025

Tanggapan responden mengenai pertanyaan “Apakah Anda yakin bahwa *QRIS* melindungi data pribadi Anda?”. Mayoritas masih ragu (56,5%) yakni sebagian besar responden memilih “Mungkin”, yang mengindikasikan adanya tingkat keraguan atau ketidaktahuan mengenai sistem keamanan dan perlindungan data pribadi pada *QRIS*. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi dan edukasi terkait keamanan data *QRIS* belum maksimal tersampaikan ke pengguna, khususnya Gen Z. Kemudian sebagian yakin sebanyak 34,8% responden yakin bahwa *QRIS* dapat melindungi data pribadi mereka. Ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat sudah memahami atau percaya bahwa sistem *QRIS* telah mengadopsi protokol keamanan yang memadai, namun masih belum menjadi mayoritas. Tingkat ketidakpercayaan masih ada (8,7%), sebagian kecil responden menjawab “Tidak”, menandakan ada kekhawatiran tertentu terhadap kemungkinan penyalahgunaan data atau kebocoran informasi saat menggunakan *QRIS*. Ini menjadi catatan penting bagi pihak penyelenggara dan regulator sistem *QRIS* agar terus meningkatkan kepercayaan publik terhadap aspek privasi dan keamanan data.

Tanggapan responden mengenai pertanyaan “Apakah Anda pernah mendapatkan keluhan dalam transaksi *QRIS*?”. Mayoritas tidak pernah mengalami keluhan dengan presentase (57%). Sebagian besar responden menyatakan tidak pernah mengalami keluhan saat menggunakan *QRIS*, yang mengindikasikan bahwa *QRIS* sudah cukup andal dan berjalan dengan baik dalam praktiknya. Ini mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang cukup tinggi terhadap stabilitas dan fungsionalitas *QRIS*. Namun demikian, terdapat 30% responden yang mengaku pernah mengalami keluhan. Ini merupakan angka yang cukup signifikan dan menandakan bahwa masih terdapat masalah atau kendala dalam penggunaan *QRIS*, seperti: (1) Kegagalan sistem saat transaksi; (2) Kesalahan pemindaian *QR*, dan (3) Koneksi internet lambat atau tidak stabil. Kemudian 13% ragu atau tidak yakin. Sebagian responden menjawab “Mungkin”, yang bisa diartikan sebagai tidak yakin apakah yang dialami mereka termasuk keluhan, atau kurangnya pemahaman terhadap standar layanan *QRIS*. Ini juga bisa menunjukkan minimnya dokumentasi atau notifikasi yang jelas saat terjadi *error*.



Gambar 12. Tanggapan Responden Mengenai Respon Terhadap Keluhan  
 Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2025



Gambar 13. Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Penggunaan *QRIS*  
 Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2025

Tanggapan responden mengenai pertanyaan “Apakah saat Anda mengajukan keluhan mendapatkan respon cepat?”. Mayoritas responden dengan persentase tertinggi (71.7%) berada pada kategori "Tidak". Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden, merasa bahwa keluhan yang mereka ajukan tidak mendapatkan respons yang cepat. Ini adalah indikasi yang sangat kuat adanya masalah dalam kecepatan penanganan keluhan. Kemudian hanya 17.4% responden yang menjawab "Ya", yang berarti hanya sedikit dari mereka yang merasa keluhan mereka direspon dengan cepat. Angka ini jauh lebih kecil dibandingkan dengan mereka yang merasa tidak mendapatkan respon cepat. Kategori "Mungkin" sebesar 10.9% menunjukkan bahwa ada sebagian kecil responden yang tidak yakin apakah keluhan mereka mendapatkan respon cepat atau tidak. Ini bisa berarti bahwa respon yang diberikan kadang cepat, kadang lambat, atau mungkin mereka tidak memiliki pengalaman yang konsisten.

Tanggapan responden pada pertanyaan “Apakah Anda merasa *QRIS* aman digunakan?”. Jawaban dari responden sebanyak 67,4% merasa bahwa *QRIS* merupakan alat transaksi yang aman. Ini menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari mayoritas Gen Z terhadap penggunaan *QRIS* dalam kehidupan sehari-hari. Kemudian sebanyak 28,3% responden menyatakan keraguan terkait keamanan *QRIS*. Ini mengindikasikan bahwa meskipun mereka belum menolak penggunaan *QRIS*, terdapat kekhawatiran atau kurangnya pemahaman terhadap sistem keamanannya. Kemudian hanya 4,3% responden yang menyatakan bahwa *QRIS* tidak aman. Ini menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap *QRIS* dari segi keamanan tergolong sangat kecil.

### KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *QRIS* di kalangan Gen Z telah populer. Mereka telah familiar dengan *QRIS* sebagai metode pembayaran non-tunai. Kemudahan penggunaan merupakan faktor kunci yang signifikan mempengaruhi intensitas penggunaan *QRIS*. Selain itu, efisiensi waktu juga menjadi keunggulan *QRIS* yang dirasakan, karena responden merasa *QRIS* lebih cepat dibandingkan

metode transaksi lainnya. Faktor lainnya yakni keamanan dan penanganan keluhan menjadi faktor yang dapat mendorong intensitas penggunaan *QRIS* di kalangan Gen Z. Peningkatan kepercayaan terhadap perlindungan data menjadi krusial untuk optimalisasi adopsi dan loyalitas pengguna di kalangan Gen Z.

### SARAN

Berdasarkan temuan penelitian ini, berikut adalah beberapa saran yang dapat diajukan:

1. Meningkatkan Edukasi dan Transparansi Keamanan Data: Pengembang sistem pembayaran digital dan pelaku usaha perlu fokus pada peningkatan edukasi dan transparansi mengenai sistem keamanan dan perlindungan data pribadi pada *QRIS*. Kampanye informasi yang jelas, mudah diakses, dan meyakinkan dapat membantu mengatasi keraguan Gen Z dan membangun kepercayaan
2. Memperbaiki Sistem Penanganan Keluhan Pengguna: Tingginya persentase responden yang merasa keluhan mereka tidak direspon dengan cepat menunjukkan adanya masalah serius dalam layanan pelanggan. Penyedia layanan *QRIS* harus berinvestasi dalam meningkatkan kecepatan dan efisiensi sistem penanganan keluhan, termasuk menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses dan responsif, serta memastikan setiap keluhan ditindaklanjuti dengan cepat dan efektif.
3. Mempertahankan dan Mengoptimalkan Aspek Positif: Kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi adalah kekuatan utama *QRIS* yang telah diakui oleh

Gen Z. Penting bagi penyedia layanan untuk terus mempertahankan kualitas ini dan mencari inovasi lebih lanjut yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna, seperti penyederhanaan antarmuka atau percepatan proses transaksi.

### DAFTAR PUSAKA

- Bank Indonesia. (2020). *Laporan Tahunan Sistem Pembayaran Indonesia 2020*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Dini, A., Irwan, M., Nasution, P., Studi, P., Syariah, P., Islam, U., Sumatera, N., Islam, U., & Sumatera, N. (2018). *Eksistensi uang elektronik bagi masyarakat menengah ke bawah*. 5(2), 66–72.
- Hidayat, M. T. (2023). *Analisis Adopsi Teknologi QRIS oleh UMKM di Indonesia*. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 5(1), 22–33.
- Ilmiah, J., Mei, N., Ridlo, M. R., Wulandari, N. R., Albab, U., Zainal, J. H., Pagar, A., No, A., Ratu, K. L., & Kedaton, K. (2025). *Analisis Efektivitas Penggunaan Qris untuk Transaksi Pembayaran dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi Digital ( Studi Kasus Customer Gen Z di Bandar Lampung ) Universitas Muhammadiyah lampung , Indonesia berbagai sektor , salah satunya adalah sistem pembayaran . Di tengah inovasi teknologi yang seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan ponsel . Sejak tahun 2016 ,.*
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Snapshot Perkembangan Fintech di Indonesia*. Jakarta: OJK.
- Pratama, A. R., & Nugroho, A. (2019). *Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Minat*

- Menggunakan QRIS. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 12(2), 101–110.*
- Pratiwi, Y., Slamet, M. R., & Wulandari, F. (2025). *Adopsi QRIS: Analisis Perilaku Generasi Z di Era Pembayaran Digital* DOI: <https://doi.org/10.33005/baj.v8i1.370> *BAJ ( Behavioral Accounting Journal )*. 8(1), 65–75.
- Raya, J., Timur, U., Weleri, N., & Kendal, K. (2023). *Optimalisasi Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard ( QRIS )*
- Dalam Mewujudkan Inklusi Keuangan. 1(3).*
- Sari, R. N., & Putri, L. M. (2022). *Perilaku Konsumen Generasi Z terhadap Pembayaran Digital QRIS. Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, 7(1), 45–54.*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wijaya, T. (2018). *Digital Marketing: Strategi, Content, dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish.