

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan struktural yang sangat signifikan terhadap sistem ekonomi global, termasuk cara masyarakat melakukan transaksi keuangan. Revolusi digital yang ditandai dengan integrasi internet, perangkat mobile, komputasi awan, dan teknologi finansial (fintech) telah menciptakan ekosistem transaksi yang semakin cepat, efisien, dan minim hambatan geografis.

Menurut Kotler & Keller (2020), kemajuan teknologi bukan hanya mendorong perubahan perilaku konsumen, tetapi juga membentuk ulang pola interaksi antara penyedia layanan dan pengguna, termasuk dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Perubahan tersebut sejalan dengan pendapat Laudon & Traver (2020) yang menjelaskan bahwa digitalisasi sistem pembayaran modern berperan strategis dalam mendukung efisiensi ekonomi, memperluas akses layanan keuangan, serta mempercepat proses bisnis lintas sektor. Selain itu, perkembangan teknologi keuangan mendorong terciptanya berbagai instrumen pembayaran digital seperti *mobile banking*, *e-wallet*, *virtual account*, hingga kode QR yang kini menjadi alternatif dominan bagi masyarakat urban maupun rural.

Keberadaan teknologi pembayaran digital tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga memperkuat sistem pencatatan

keuangan, meningkatkan keamanan, serta mendukung transparansi ekonomi. Dengan demikian, gelombang digitalisasi yang terjadi secara global telah membuka jalan bagi lahirnya berbagai inovasi sistem pembayaran, termasuk standar nasional berbasis QR yang kemudian diadopsi di Indonesia sebagai salah satu strategi memperkuat ekosistem ekonomi digital nasional.

Di Indonesia, digitalisasi sistem pembayaran berkembang sangat pesat seiring meningkatnya penetrasi internet, pertumbuhan ekosistem *fintech*, dan perubahan preferensi masyarakat terhadap metode pembayaran yang lebih praktis dan aman. Bank Indonesia (2026) mencatat bahwa akselerasi pembayaran digital merupakan konsekuensi logis dari meningkatnya aktivitas ekonomi berbasis platform serta adaptasi teknologi Finansial oleh masyarakat. Seiring dengan perkembangan tersebut, pemerintah dan otoritas moneter di Indonesia turut mendorong penguatan ekosistem pembayaran digital sebagai bagian dari strategi nasional ekonomi digital. Salah satu bentuk nyata dari kebijakan tersebut adalah kehadiran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR.

QRIS dikembangkan untuk menyederhanakan proses transaksi non-tunai serta mengatasi fragmentasi sistem pembayaran digital yang sebelumnya menggunakan berbagai kode QR dari penyedia layanan yang berbeda. Menurut Bank Indonesia (2020) yang dikaji oleh Putri dan

Handayani (2021), penerapan QRIS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi sistem pembayaran, memperluas inklusi keuangan, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi digital.

Dalam praktiknya, QRIS menawarkan kemudahan transaksi melalui satu kode QR yang dapat digunakan oleh berbagai aplikasi pembayaran, sehingga mengurangi kompleksitas penggunaan sistem pembayaran digital. Penelitian Saputra, Nugroho, dan Lestari (2022) menunjukkan bahwa kehadiran QRIS telah meningkatkan kenyamanan transaksi masyarakat karena proses pembayaran menjadi lebih sederhana dan tidak memerlukan banyak tahapan.

Sejak diperkenalkan secara nasional, QRIS mengalami peningkatan penggunaan yang sangat signifikan dan menjadi salah satu instrumen pembayaran digital dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia. Peningkatan ini tidak terlepas dari dukungan kebijakan Bank Indonesia, perluasan akseptasi oleh pelaku usaha, serta perubahan perilaku masyarakat yang semakin terbiasa dengan transaksi non-tunai. Menurut Sari dan Wibowo (2021), adopsi QRIS berkembang pesat karena mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan sistem pembayaran yang sederhana, fleksibel, dan dapat digunakan lintas platform pembayaran digital. QRIS tidak hanya digunakan oleh sektor ritel modern, tetapi juga telah merambah ke UMKM, transportasi, pendidikan, dan berbagai layanan publik.

Perkembangan ini terlihat jelas dari data terbaru: Memasuki tahun 2025, tren tersebut semakin menguat, di mana nilai transaksi QRIS pada Kuartal 1 2025 menurut Bank Indonesia (2026) tercatat mencapai Rp 2,6 miliar transaksi, dengan jumlah 48 pengguna, dan 32 juta *merchant* yang tersebar di beberapa wilayah Indonesia, bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya pada kuartal 1 2024, volume transaksi hanya mencapai 374 juta. Hal ini sekaligus menunjukkan peningkatan signifikan dalam kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap standar pembayaran nasional tersebut.

**Tabel I- 1**

**Pertumbuhan QRIS Kuartal 1 2025**

| <b>Indikator</b> | <b>Kuartal 1 2024</b> | <b>Kuartal 1 2025</b> |
|------------------|-----------------------|-----------------------|
| Volume Transaksi | 374 juta              | 2,6 miliar            |
| Nilai Transaksi  | Rp. 105 triliun       | Rp. 262,1 triliun     |
| Jumlah Pengguna  | 48 juta               | 56,3 juta             |
| Jumlah Merchant  | 32 juta               | 38,1 juta             |

Sumber: Goodstats (2025)

Lonjakan ini menggambarkan bahwa sistem pembayaran digital bukan lagi sekadar alternatif, melainkan telah menjadi bagian integral dari pola transaksi masyarakat modern. Peningkatan jumlah pengguna QRIS juga didorong oleh kemudahan akses dan rendahnya hambatan adopsi teknologi. Tidak seperti sistem pembayaran digital lain yang memerlukan perangkat atau infrastruktur khusus, QRIS hanya membutuhkan *smartphone* dan aplikasi pembayaran yang telah dimiliki sebagian besar masyarakat. Penelitian Pramudya dan Nugraha (2022) menunjukkan bahwa kemudahan *onboarding* dan penggunaan QRIS

menjadi faktor utama yang mendorong peningkatan jumlah pengguna baru, khususnya di kalangan masyarakat yang sebelumnya belum terbiasa menggunakan layanan keuangan digital. Hal ini menjadikan QRIS sebagai instrumen pembayaran yang relatif inklusif dan mudah diterima oleh berbagai segmen pengguna.

Perkembangan penggunaan QRIS yang semakin luas menunjukkan bahwa layanan pembayaran digital telah digunakan oleh berbagai kelompok masyarakat dengan karakteristik yang beragam. Perbedaan karakteristik pengguna menjadi penting untuk diperhatikan karena setiap kelompok usia dapat memiliki pengalaman, tingkat adaptasi, serta penilaian yang berbeda terhadap penggunaan teknologi digital. Salah satu kelompok yang menarik untuk dikaji dalam konteks ini adalah Generasi X, yaitu kelompok yang mengalami perkembangan teknologi dari penggunaan sistem pembayaran konvensional menuju pemanfaatan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari. Meskipun Generasi X tidak tumbuh dalam lingkungan teknologi digital seperti generasi yang lebih muda, kelompok ini turut mengalami proses adaptasi terhadap perkembangan teknologi, termasuk dalam penggunaan layanan pembayaran digital seperti QRIS. Oleh karena itu, pengalaman Generasi X dalam menggunakan QRIS menjadi penting untuk dikaji, khususnya berkaitan dengan bagaimana mereka menilai keamanan, kemudahan, dan manfaat yang diperoleh selama melakukan transaksi.

Meskipun penggunaan QRIS semakin meluas pada berbagai

kelompok masyarakat, tingkat penerimaan dan pengalaman penggunaan teknologi pembayaran digital dapat berbeda berdasarkan karakteristik pengguna, termasuk kelompok usia. Salah satu kelompok yang menarik untuk dikaji adalah Generasi X, Generasi X merupakan kelompok generasi yang umumnya didefinisikan sebagai individu yang lahir antara tahun 1965 hingga 1980. *Pew Research Center* menggunakan rentang tahun tersebut dalam pengelompokan generasi dan menempatkan Generasi X sebagai kelompok yang berada di antara *Baby Boomers* dan *Millennials* (Pew Research Center, 2015). Generasi X memiliki karakteristik yang berbeda dengan generasi yang lahir setelahnya karena kelompok ini mengalami masa pertumbuhan pada periode ketika teknologi digital belum berkembang secara masif, tetapi kemudian memasuki masa dewasa ketika teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan cepat. Kondisi tersebut menjadikan Generasi X sebagai kelompok yang mengalami proses transisi dari lingkungan yang didominasi teknologi konvensional menuju lingkungan digital.. Perubahan pola transaksi dari pembayaran konvensional menuju pembayaran digital menuntut Generasi X untuk menyesuaikan diri dengan teknologi yang relatif berbeda dari sistem transaksi yang sebelumnya lebih banyak digunakan. Kondisi tersebut menjadikan pengalaman dan penilaian Generasi X terhadap penggunaan QRIS penting untuk diperhatikan, khususnya dalam melihat sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan pengalaman transaksi yang sesuai

dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Namun demikian, meningkatnya jumlah pengguna dan volume transaksi QRIS tidak selalu berbanding lurus dengan kualitas pengalaman yang dirasakan pengguna. Hasil penelitian Lestari dan Saputra (2022) mengungkapkan bahwa pertumbuhan penggunaan QRIS lebih banyak didorong oleh faktor kebutuhan dan kebiasaan, bukan semata-mata karena tingkat kepuasan yang tinggi. Dalam kondisi tertentu, pengguna tetap menggunakan QRIS meskipun masih menghadapi kendala teknis, keterlambatan transaksi, atau kekhawatiran terhadap keamanan data. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan QRIS perlu dianalisis lebih lanjut dari sisi kualitas pengalaman pengguna, bukan hanya dari sisi kuantitas pengguna.

Dalam praktiknya, QRIS menawarkan kemudahan transaksi melalui satu kode QR yang dapat digunakan oleh berbagai aplikasi pembayaran, sehingga mengurangi kompleksitas penggunaan sistem pembayaran digital. Penelitian Saputra, Nugroho, dan Lestari (2022) menunjukkan bahwa kehadiran QRIS telah meningkatkan kenyamanan transaksi masyarakat karena proses pembayaran menjadi lebih sederhana dan tidak memerlukan banyak tahapan. Namun demikian, meningkatnya adopsi QRIS tidak secara otomatis menjamin tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi, karena mencerminkan sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan

pengguna secara berkelanjutan

Kepuasan pengguna dalam konteks sistem pembayaran digital didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh pengguna terhadap pengalaman mereka setelah menggunakan layanan tersebut. Menurut Susanto dan Putri (2021), kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kesesuaian antara kinerja sistem dengan ekspektasi awal pengguna, termasuk aspek kemudahan, keamanan, dan manfaat yang dirasakan. Apabila pengguna merasa bahwa sistem pembayaran digital memberikan pengalaman yang positif, maka tingkat kepuasan akan meningkat dan mendorong keberlanjutan penggunaan layanan tersebut. Sebaliknya, pengalaman yang kurang optimal dapat menurunkan kepuasan meskipun teknologi yang digunakan tergolong inovatif.

Dalam menjelaskan kepuasan pengguna, penelitian ini menggunakan *Expectation Confirmation Theory (ECT)* yang dikembangkan oleh Oliver (1980). ECT menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui proses evaluasi pengguna terhadap pengalaman aktual setelah menggunakan suatu produk atau layanan dibandingkan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Ketika kinerja atau pengalaman aktual sesuai atau melebihi harapan pengguna, terjadi konfirmasi atau *positive disconfirmation* yang dapat meningkatkan kepuasan. Sebaliknya, apabila kinerja yang dirasakan berada di bawah harapan pengguna, terjadi *negative disconfirmation* yang dapat menurunkan kepuasan. Oliver (1980) menunjukkan bahwa kepuasan konsumen

berkaitan dengan harapan dan proses *disconfirmation* yang terbentuk setelah pengalaman penggunaan.

Dalam konteks penelitian ini, ECT digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengguna Generasi X mengevaluasi pengalaman mereka setelah menggunakan QRIS. Persepsi terhadap keamanan, kemudahan, dan manfaat dapat menjadi aspek yang dinilai pengguna dalam membandingkan pengalaman penggunaan QRIS dengan harapan mereka terhadap suatu sistem pembayaran digital. Apabila pengalaman penggunaan QRIS dinilai sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan, maka pengguna cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Persepsi keamanan (*perceived security*) merupakan salah satu faktor psikologis penting yang membentuk keyakinan pengguna terhadap keandalan suatu sistem pembayaran digital. Konsep ini merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa teknologi yang mereka gunakan mampu melindungi data pribadi, informasi finansial, dan aktivitas transaksional mereka dari risiko penyalahgunaan atau ancaman siber. Menurut Rahmawati dan Nugroho (2022), meskipun QRIS telah dilengkapi dengan standar keamanan nasional, persepsi keamanan pengguna masih bervariasi dan dipengaruhi oleh pengalaman transaksi serta informasi yang mereka terima mengenai risiko kejahatan digital. Ketika pengguna merasa aman dalam bertransaksi, tingkat kepuasan cenderung meningkat karena rasa percaya terhadap sistem semakin kuat

Persepsi kemudahan atau *perceived ease of use* merupakan salah satu variabel utama dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Konsep ini merujuk pada tingkat keyakinan pengguna bahwa sebuah teknologi dapat digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar, mudah dipahami, serta tidak menimbulkan hambatan selama proses pengoperasiannya. Davis (1989) menegaskan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna mengadopsi teknologi tersebut dan menjadikannya bagian dari aktivitas sehari-hari.

Penelitian Putri dan Handayani (2021) membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS, karena pengguna cenderung merasa puas ketika proses transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan tanpa hambatan teknis. Aspek seperti kemudahan pemindaian kode QR, kejelasan tampilan aplikasi, serta kelancaran proses pembayaran menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi kemudahan tersebut.

Selain itu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) turut berperan dalam membentuk kepuasan pengguna QRIS. Persepsi manfaat merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa penggunaan QRIS memberikan keuntungan nyata, seperti efisiensi waktu, kemudahan pencatatan transaksi, dan fleksibilitas pembayaran. Penelitian Hidayat dan Pramudita (2023) menunjukkan bahwa pengguna yang merasakan manfaat nyata dari penggunaan QRIS cenderung memiliki tingkat

kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pengguna yang hanya menggunakan QRIS karena faktor kebiasaan atau dorongan lingkungan. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan menjadi faktor evaluatif penting dalam pengalaman penggunaan sistem pembayaran digital.

Meskipun QRIS telah diadopsi secara luas dan didukung oleh kebijakan nasional sebagai standar pembayaran berbasis QR, masih terdapat berbagai kesenjangan antara kondisi ideal yang diharapkan pemerintah dengan realita penggunaan di lapangan. Secara ideal, QRIS dirancang untuk memberikan pengalaman transaksi yang mudah, cepat, aman, dan terintegrasi, sehingga mampu membangun keputusan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran secara berkelanjutan. Bank Indonesia (2020) menekankan bahwa QRIS ditujukan untuk menciptakan sistem pembayaran yang inklusif, efisien, dan aman bagi seluruh lapisan masyarakat. Namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa persepsi keamanan, manfaat dan persepsi kemudahan masih bervariasi antar pengguna, yang berdampak pada keputusan pengguna khususnya Generasi X.

Generasi X cenderung memiliki pengalaman penggunaan teknologi yang berbeda dibandingkan generasi yang sejak usia muda telah terbiasa dengan teknologi digital. Dalam beradaptasi dengan sistem pembayaran digital, kelompok ini dapat mempertimbangkan aspek keamanan, kemudahan penggunaan, serta manfaat yang diperoleh

sebelum memberikan penilaian terhadap suatu layanan. Hal tersebut menjadikan persepsi Generasi X terhadap QRIS penting untuk dikaji, khususnya dalam memahami bagaimana pengalaman mereka menggunakan teknologi pembayaran digital dapat membentuk kepuasan terhadap layanan tersebut.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya temuan yang beragam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem pembayaran digital. Penelitian yang dilakukan oleh Swastika Suryani dan Komsu (2023) menguji pengaruh kualitas layanan, persepsi keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran digital berbasis QR. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas pelayanan dan persepsi keamanan tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Sementara itu, penelitian Alicia Tanaya (2024) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketika pengguna merasa transaksi dan data pribadinya terlindungi, tingkat kepuasan terhadap layanan digital cenderung meningkat. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh persepsi keamanan terhadap kepuasan pengguna belum menunjukkan hasil yang konsisten pada berbagai konteks layanan digital.

Selain persepsi keamanan, penelitian mengenai persepsi

kemudahan juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dapat berkaitan dengan kepuasan pengguna. Putri dan Handayani (2021) menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS. Temuan tersebut menunjukkan bahwa proses transaksi yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak mengalami hambatan teknis dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih positif. Di sisi lain, persepsi manfaat juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan sejauh mana pengguna merasakan nilai dan keuntungan dari penggunaan teknologi dalam aktivitas sehari-hari.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa persepsi keamanan, persepsi kemudahan, dan persepsi manfaat memiliki keterkaitan dengan pengalaman pengguna terhadap layanan pembayaran digital, tetapi hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan perbedaan dalam hal pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji ketiga variabel tersebut secara simultan terhadap kepuasan pengguna QRIS pada Generasi X masih terbatas. Perbedaan karakteristik pengguna berdasarkan pengalaman dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi juga menjadi aspek yang perlu dipertimbangkan dalam memahami kepuasan pengguna QRIS.

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang secara lebih spesifik mengkaji kepuasan pengguna QRIS pada Generasi X.

Sebagai kelompok yang mengalami perubahan dari penggunaan sistem transaksi konvensional menuju transaksi berbasis digital, Generasi X memiliki pengalaman adaptasi teknologi yang berbeda dibandingkan kelompok generasi yang sejak awal lebih dekat dengan teknologi digital. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana persepsi keamanan, persepsi kemudahan, dan persepsi manfaat membentuk kepuasan Generasi X dalam menggunakan QRIS.

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang secara lebih spesifik mengkaji kepuasan pengguna QRIS pada Generasi X. Sebagai kelompok yang mengalami perubahan dari penggunaan sistem transaksi konvensional menuju transaksi berbasis digital, Generasi X memiliki pengalaman adaptasi teknologi yang berbeda dibandingkan kelompok generasi yang sejak awal lebih dekat dengan teknologi digital. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana persepsi keamanan, persepsi kemudahan, dan persepsi manfaat membentuk kepuasan Generasi X dalam menggunakan QRIS.

Penelitian ini dilakukan dengan memfokuskan objek pada pengguna QRIS dari kelompok Generasi X serta menguji persepsi keamanan, persepsi kemudahan, dan persepsi manfaat secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Fokus tersebut diharapkan dapat melengkapi penelitian terdahulu yang lebih banyak mengkaji layanan pembayaran digital secara umum atau menggunakan kelompok pengguna yang tidak secara khusus dibatasi berdasarkan karakteristik

Generasi X.

Oleh karena itu, berangkat dari adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, kebutuhan untuk memperkaya kajian empiris mengenai perilaku pengguna sistem pembayaran digital, serta pentingnya memahami pengalaman pengguna pada kelompok Generasi X, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna QRIS. Penelitian ini secara khusus menguji pengaruh persepsi keamanan, persepsi kemudahan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna QRIS pada Generasi X. Pemilihan Generasi X sebagai objek penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana kelompok pengguna yang mengalami perkembangan teknologi dari sistem konvensional menuju sistem digital menilai keamanan, kemudahan, dan manfaat QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan teoretis dalam pengembangan kajian mengenai kepuasan pengguna sistem pembayaran digital serta menjadi masukan bagi pengembangan layanan QRIS yang semakin inklusif dan sesuai dengan kebutuhan berbagai kelompok pengguna.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna QRIS Generasi X
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna QRIS Generasi X?

3. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna QRIS Generasi X?
4. Apakah persepsi keamanan, kemudahan, dan manfaat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna QRIS Generasi X?

### **1.3 Batasan Masalah**

1. Penelitian ini hanya membahas kepuasan pengguna QRIS sebagai variabel dependen, tanpa mengkaji aspek lain seperti loyalitas pengguna, niat penggunaan ulang, atau keputusan adopsi teknologi secara lebih luas.
2. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini dibatasi pada persepsi keamanan, persepsi kemudahan, dan persepsi manfaat. Variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna, seperti kualitas layanan, promosi, citra merek, atau faktor sosial, tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Penelitian ini difokuskan pada penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital, sehingga tidak mencakup layanan keuangan digital lainnya seperti *mobile banking*, *e-wallet* secara spesifik, atau kartu pembayaran elektronik.
4. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sehingga hasil penelitian sangat bergantung pada persepsi dan penilaian

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh persepsi keamanan, terhadap kepuasan pengguna QRIS Generasi X.
2. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, terhadap kepuasan pengguna QRIS Generasi X.
3. Menganalisis pengaruh persepsi manfaat, kepuasan pengguna QRIS.
4. Menganalisis pengaruh persepsi keamanan, kemudahan, dan manfaat terhadap kepuasan pengguna QRIS Generasi X.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan di bidang ekonomi digital dan sistem pembayaran, khususnya terkait dengan adopsi teknologi keuangan (*financial technology/fintech*) berbasis QR Code. Selain itu, penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap kepuasan pengguna QRIS, yang dapat menjadi referensi dalam pengembangan model perilaku pengguna dalam konteks fintech.

#### **2. Manfaat Praktis**

Bagi penyelenggara sistem pembayaran (seperti Bank Indonesia dan PJSP), hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam mengevaluasi dan mengembangkan layanan QRIS yang lebih mudah digunakan, aman, dan memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Bagi pelaku UMKM maupun masyarakat pengguna QRIS, penelitian

ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran tentang pentingnya memahami manfaat dan keamanan sistem pembayaran digital sebagai bagian dari gaya hidup keuangan yang efisien.

