**KEMUDAHAN AKSES *QRIS* DAN PENGARUHNYA DALAM MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN DALAM LAYANAN TRANSAKSI DIGITAL ( STUDI KASUS MASYARAKAT KOTA BANDAR LAMPUNG )**

**Ujian Tengah Semester Metode Penelitian Administrasi Publik**

**Oleh**

**AMELIA HIDAYAH**

**2416041109**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

# DAFTAR ISI

[DAFTAR ISI i](#_Toc211956310)

[BAB I 1](#_Toc211956311)

[1.1 Latar Belakang 1](#_Toc211956312)

[1.2 Rumusan Masalah 8](#_Toc211956313)

[1.3 Tujuan Penelitian 8](#_Toc211956314)

[1.4 Manfaat Penelitian 9](#_Toc211956315)

[BAB II 10](#_Toc211956316)

[TINJAUAN PUSTAKA 10](#_Toc211956317)

[2.1 Penelitian Terdahulu 10](#_Toc211956318)

[2.2 Teori dan Konsep 13](#_Toc211956319)

[2.3 Kerangka Berpikir 16](#_Toc211956320)

[BAB III 18](#_Toc211956321)

[METODE PENELITIAN 18](#_Toc211956322)

[3.1 Tipe Penelitian 18](#_Toc211956323)

[3.2 Fokus Penelitian 19](#_Toc211956324)

[3.3 Lokasi Penelitian 20](#_Toc211956325)

[3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian 20](#_Toc211956326)

[3.5 Teknik Pengumpulan Data 21](#_Toc211956327)

[3.6 Teknik Keabsahan Data 22](#_Toc211956328)

[DAFTAR PUSTAKA 24](#_Toc211956329)

# BAB I

**PENDAHULUAN**

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, khususnya dalam bidang ekonomi dan keuangan. Perubahan ini ditandai dengan semakin meluasnya penggunaan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari, termasuk dalam sistem pembayaran. Transaksi keuangan yang sebelumnya didominasi oleh uang tunai (*cash*) kini mulai beralih pada sistem non-tunai (*cashless*) dengan memanfaatkan perangkat digital. Pergeseran ini tidak terlepas dari meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan *smartphone* di kalangan masyarakat. Menurut laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221 juta pada tahun 2023 atau sekitar 79,5% dari total populasi (APJII, 2023). Data tersebut menunjukkan bahwa ekosistem digital telah tumbuh pesat dan menjadi basis utama bagi transformasi ekonomi nasional.

Salah satu wujud nyata dari transformasi digital dalam bidang keuangan adalah sistem pembayaran berbasis kode QR. Di Indonesia, Bank Indonesia meluncurkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada tahun 2019 sebagai standar nasional pembayaran berbasis QR. QRIS hadir dengan tujuan menyatukan berbagai sistem pembayaran berbasis QR agar lebih sederhana, efisien, dan inklusif. Dengan satu kode QR, masyarakat dapat melakukan transaksi dari berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran tanpa harus menggunakan kode yang berbeda. Hal ini menjadikan QRIS sebagai inovasi strategis yang memperkuat ekosistem ekonomi digital nasional serta mendorong inklusi keuangan (Bank Indonesia, 2023).

Fenomena adopsi QRIS menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat. Data Bank Indonesia (2025) mencatat jumlah pengguna QRIS telah mencapai 57 juta orang dengan total *merchant* sebanyak 39,3 juta, di mana 93,16% di antaranya merupakan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Lebih lanjut, jumlah transaksi melalui QRIS mencapai 6,05 miliar dengan nilai Rp579 triliun pada pertengahan 2025. Angka ini mencerminkan peningkatan signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, sekaligus membuktikan bahwa QRIS telah menjadi salah satu instrumen utama dalam mendukung *cashless society* di Indonesia. Fakta ini memperlihatkan betapa pentingnya QRIS bukan hanya sebagai sarana transaksi, tetapi juga sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi digital.

Meskipun perkembangan QRIS cukup signifikan, tantangan dalam implementasinya tetap ada. Beberapa laporan lapangan menunjukkan adanya kendala seperti keterbatasan jaringan internet, keterlambatan konfirmasi transaksi, kurangnya pemahaman pengguna, hingga persepsi biaya tambahan yang dianggap membebani sebagian pelaku usaha kecil (Nasution & Anggraini, 2021). Permasalahan tersebut dapat memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna QRIS. Kepuasan masyarakat sendiri merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu inovasi layanan publik, karena berhubungan dengan keberlanjutan penggunaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan.

Konsep kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui teori kepuasan pelanggan (*customer satisfaction theory*), di mana kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi ekspektasi pengguna (Kotler & Keller, 2019). Dalam konteks QRIS, kepuasan masyarakat akan tercapai apabila layanan dinilai mudah digunakan, cepat, aman, serta memberikan nilai tambah. Sebaliknya, jika pengguna mengalami hambatan dalam mengakses layanan, kepuasan cenderung menurun. Dengan demikian, faktor kemudahan akses menjadi variabel kunci yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan transaksi digital berbasis QRIS.

Kemudahan akses dalam konteks QRIS dapat dilihat dari beberapa aspek: (1) kemudahan penggunaan (*user friendly*), di mana aplikasi pembayaran berbasis QR mudah dipahami dan dioperasikan oleh masyarakat dengan berbagai tingkat literasi digital; (2) kecepatan transaksi, yaitu proses pembayaran dapat dilakukan hanya dalam hitungan detik; (3) keterjangkauan biaya, karena QRIS menetapkan *Merchant Discount Rate* (MDR) rendah, yakni 0,3% untuk UMKM; serta (4) ketersediaan infrastruktur jaringan yang memungkinkan layanan QRIS digunakan di berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil (Putra & Wulandari, 2020). Keempat aspek tersebut menjadikan kemudahan akses sebagai variabel penting untuk diteliti dalam hubungannya dengan kepuasan masyarakat.

Kesenjangan penelitian (research gap) ini penting untuk diisi. Apabila kemudahan akses terbukti berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, maka QRIS dapat terus dikembangkan sebagai layanan yang bukan hanya meningkatkan jumlah pengguna, tetapi juga menciptakan pengalaman transaksi yang memuaskan. Sebaliknya, jika ternyata ada ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan, kebijakan serta layanan perlu ditinjau ulang agar dapat lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini dengan demikian memiliki urgensi akademis maupun praktis: akademis karena memperkaya literatur tentang sistem pembayaran digital dengan menambahkan perspektif kepuasan pengguna; praktis karena dapat memberikan rekomendasi berbasis bukti (*evidence-based policy*) bagi Bank Indonesia, penyedia jasa pembayaran, dan pelaku usaha dalam memperbaiki layanan QRIS ke depan.

Kemudahan akses menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan QRIS. Kemudahan akses dapat diartikan sebagai persepsi masyarakat terkait tingkat kenyamanan, kecepatan, dan kemudahan dalam menggunakan layanan. Dimensi-dimensi utama kemudahan akses meliputi: (1) kemudahan penggunaan (*user friendly*) sehingga pengguna dari berbagai tingkat literasi digital dapat memanfaatkan QRIS; (2) kecepatan transaksi yang menjamin proses pembayaran berlangsung dalam hitungan detik; (3) keterjangkauan biaya melalui *Merchant Discount Rate* (MDR) yang rendah, khususnya untuk UMKM; dan (4) ketersediaan infrastruktur yang memadai, termasuk jaringan internet dan interoperabilitas lintas aplikasi pembayaran (Putra & Wulandari, 2020). Dimensi ini menjadi penting karena akan memengaruhi persepsi pengguna dan keberlanjutan penggunaan QRIS.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan digital. Teori kepuasan pelanggan menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan yang dirasakan sesuai atau melebihi ekspektasi pengguna (Kotler & Keller, 2019). Dalam konteks QRIS, kepuasan masyarakat akan muncul jika proses transaksi cepat, aman, efisien, dan mudah diakses. Sebaliknya, kendala seperti gangguan jaringan, keterlambatan konfirmasi transaksi, atau kurangnya transparansi biaya dapat menurunkan tingkat kepuasan. Oleh karena itu, mengkaji hubungan antara kemudahan akses dan kepuasan masyarakat menjadi krusial untuk memahami efektivitas layanan QRIS.

Penelitian terdahulu menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) maupun UTAUT/UTAUT2 menegaskan bahwa perceived ease of use (kemudahan penggunaan) dan facilitating conditions berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan layanan digital (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2012). Di Indonesia, beberapa studi empiris seperti Hartono & Rahmawati (2022) serta Yuliani et al. (2023) menegaskan bahwa kemudahan akses QRIS memengaruhi niat dan perilaku penggunaan. Namun, sebagian besar penelitian ini masih berfokus pada niat (*intention to use*) dan belum mengkaji kepuasan pengguna sebagai *outcome* dari penggunaan.

Untuk memahami fenomena ini secara mendalam, diperlukan pendekatan yang tidak hanya mengukur hubungan antara variabel, tetapi juga menggali pemahaman, pengalaman, dan makna yang dirasakan oleh pengguna QRIS dalam kehidupan nyata. Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dipilih karena memberikan ruang bagi peneliti untuk mengeksplorasi fenomena kemudahan akses QRIS dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna langsung.

Kota Bandar Lampung dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik ekonomi yang berkembang pesat dengan tingkat adopsi digital yang tinggi, terutama di kalangan pelaku usaha kecil dan masyarakat perkotaan. Sebagai ibu kota provinsi, Bandar Lampung menjadi pusat aktivitas ekonomi dan perdagangan di wilayah selatan Sumatra. Hal ini menjadikan kota ini sebagai lokasi yang relevan untuk memahami bagaimana masyarakat memaknai kemudahan akses QRIS dalam aktivitas sehari-hari mereka.

Melalui studi kasus ini, peneliti berupaya memahami bagaimana masyarakat Bandar Lampung menafsirkan kemudahan akses QRIS, bagaimana pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut, serta sejauh mana faktor kemudahan akses tersebut memengaruhi tingkat kepuasan terhadap layanan transaksi digital.

Selain itu, studi internasional menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam pembayaran digital dipengaruhi oleh kualitas layanan, keamanan transaksi, kecepatan, dan kemudahan akses. Penelitian di Thailand dan Malaysia mengindikasikan bahwa *ease of use* dan *perceived reliability* berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna dompet digital berbasis QR (Lim & Tan, 2021). Studi di China juga menemukan bahwa kemudahan akses dan integrasi lintas platform berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dan tingkat kepuasan (Zhang et al., 2020). Data global ini memberikan perspektif bahwa faktor kemudahan akses tidak hanya memengaruhi adopsi awal, tetapi juga kepuasan dan loyalitas pengguna.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa meskipun tingkat adopsi QRIS tinggi, kepuasan masyarakat masih dipengaruhi oleh pengalaman transaksi. Survei internal BI (2024) mengindikasikan bahwa pengguna di daerah terpencil mengalami kendala akses jaringan, sehingga meskipun pengguna ingin melakukan pembayaran digital, proses transaksi terkadang terhambat. Kondisi ini menimbulkan perbedaan tingkat kepuasan antara pengguna di kota besar dan di wilayah perdesaan. Fenomena ini menjadi alasan kuat untuk meneliti hubungan kemudahan akses dengan kepuasan masyarakat secara empiris.

Dari sudut pandang akademik, penelitian ini memiliki relevansi dalam pengembangan kajian administrasi publik digital, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan berbasis teknologi. Sementara dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Bank Indonesia, pemerintah daerah, dan penyedia layanan digital dalam merancang kebijakan serta inovasi layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini memiliki urgensi karena QRIS tidak hanya digunakan untuk transaksi sehari-hari, tetapi juga menjadi media penting dalam mendukung UMKM dan inklusi keuangan nasional. UMKM sebagai tulang punggung perekonomian Indonesia membutuhkan layanan pembayaran yang mudah diakses, cepat, dan murah agar dapat bersaing dan meningkatkan produktivitas. QRIS memberikan solusi bagi UMKM dalam hal efisiensi transaksi, pencatatan keuangan, dan transparansi pembayaran. Oleh karena itu, mengevaluasi bagaimana kemudahan akses memengaruhi kepuasan masyarakat menjadi langkah strategis untuk mendukung pertumbuhan ekonomi digital nasional.

Alasan peneliti tertarik pada topik ini adalah karena maraknya penggunaan QRIS di berbagai segmen masyarakat dan pentingnya mengetahui sejauh mana masyarakat, terutama masyarakat Bandar Lampung dalam menggunakan QRIS. Penelitian ini menjawab pertanyaan what, who, where, when, why, dan how: apa faktor kemudahan akses yang memengaruhi kepuasan, siapa yang terlibat (masyarakat, UMKM, PJP), di mana fenomena terjadi (nasional, daerah terpencil), kapan terjadi (2019–2025), mengapa penting diteliti (untuk kepuasan dan keberlanjutan layanan), dan bagaimana penelitian dilakukan (pendekatan kualitatif).

Sejak diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019, QRIS telah menjadi inovasi penting dalam sistem pembayaran nasional. QRIS memfasilitasi transaksi digital dengan menggunakan satu kode QR yang dapat diakses oleh berbagai aplikasi pembayaran, baik dari perbankan maupun fintech. Dengan sistem ini, masyarakat dapat melakukan transaksi secara cepat, aman, dan praktis tanpa harus membawa uang tunai atau kartu fisik. Tingginya tingkat penerimaan masyarakat terhadap QRIS terlihat dari data Bank Indonesia yang menunjukkan jumlah *merchant* pengguna QRIS yang telah mencapai lebih dari 30 juta pada akhir tahun 2023, dengan volume transaksi mencapai ratusan triliun rupiah per tahun. Pertumbuhan ini menggambarkan adanya pergeseran perilaku masyarakat dari transaksi konvensional menuju transaksi digital yang lebih efisien dan modern, sehingga menjadi fenomena menarik untuk diteliti.

Sebagai bagian dari masyarakat yang juga menggunakan QRIS dalam kehidupan sehari-hari, peneliti menyadari bahwa kemudahan akses layanan ini memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman bertransaksi yang efisien, cepat, dan aman. Namun, di lapangan peneliti menemukan bahwa tidak semua masyarakat memiliki pemahaman dan pengalaman yang sama. Sebagian pengguna merasa QRIS sangat membantu, sementara sebagian lainnya masih menghadapi kendala seperti kesulitan teknis, jaringan internet yang tidak stabil, atau ketidaktahuan mengenai fitur-fitur yang tersedia. Perbedaan ini menimbulkan pertanyaan menarik tentang bagaimana masyarakat memaknai kemudahan akses QRIS dan sejauh mana hal tersebut mempengaruhi kepuasan mereka dalam menggunakan layanan transaksi digital.

Selain itu, peneliti menilai bahwa topik ini masih jarang dikaji dari perspektif kualitatif dan berbasis studi kasus, padahal pendekatan ini sangat relevan untuk memahami aspek subjektif dari pengalaman pengguna. Sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif yang berfokus pada pengukuran hubungan antar variabel, sementara penelitian ini ingin menggali makna, persepsi, dan pengalaman nyata pengguna QRIS di Bandar Lampung.

Peneliti juga memiliki ketertarikan terhadap isu pelayanan publik digital dan inklusi keuangan, terutama karena QRIS merupakan salah satu program nasional yang bertujuan memperluas akses keuangan hingga ke sektor UMKM. Melalui penelitian ini, peneliti ingin memberikan kontribusi nyata dalam memahami bagaimana teknologi dapat benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat di tingkat lokal, bukan hanya dilihat dari data statistik pengguna.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berangkat dari ketertarikan akademis terhadap kajian administrasi publik dan inovasi pelayanan digital, tetapi juga dari keinginan untuk memahami pengalaman masyarakat Bandar Lampung secara lebih mendalam dalam menggunakan QRIS sebagai bagian dari kehidupan ekonomi modern. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang hubungan antara kemudahan akses, pengalaman pengguna, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan transaksi digital di Indonesia.

Selain itu, penelitian ini relevan dengan agenda pemerintah dalam memperluas literasi dan inklusi keuangan digital. QRIS menjadi instrumen strategis untuk mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), yang bertujuan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam sistem pembayaran digital secara merata di seluruh wilayah Indonesia. Keberhasilan QRIS tidak hanya diukur dari tingkat adopsi teknologi, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan ini. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana kemudahan akses QRIS berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga dapat memberikan pemahaman empiris mengenai efektivitas layanan pembayaran digital ini.

Meskipun QRIS menawarkan kemudahan, masih terdapat beberapa kendala yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan jaringan internet di daerah tertentu, gangguan teknis pada sistem pembayaran, serta perbedaan tingkat literasi digital di kalangan masyarakat. Tantangan tersebut menimbulkan pertanyaan penting mengenai sejauh mana kemudahan akses QRIS dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan meneliti hubungan ini, penelitian dapat memberikan informasi yang berguna untuk evaluasi dan perbaikan layanan, termasuk pengembangan kebijakan atau strategi bagi pemerintah dan penyedia layanan digital.

##

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pemahaman masyarakat Bandar Lampung terhadap kemudahan akses dalam penggunaan QRIS?
2. Bagaimana pengalaman masyarakat Bandar Lampung dalam menggunakan QRIS sebagai sarana transaksi digital?
3. Bagaimana kemudahan akses QRIS memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan transaksi digital di Bandar Lampung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan pemahaman masyarakat Bandar Lampung terhadap kemudahan akses QRIS.
2. Menggali pengalaman masyarakat Bandar Lampung dalam menggunakan QRIS sebagai layanan transaksi digital.
3. Menganalisis bagaimana kemudahan akses QRIS memengaruhi kepuasan masyarakat berdasarkan persepsi dan pengalaman mereka.

##

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dalam keilmuan dalam bidang administrasi publik digital dan manajemen pelayanan publik, terutama dalam memahami perilaku pengguna terhadap inovasi teknologi keuangan. Kajian ini juga dapat memberikan landasan teoretis bagi penelitian selanjutnya mengenai pengalaman dan kepuasan pengguna dalam sistem pembayaran digital di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Bank Indonesia, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas dan aksesibilitas layanan QRIS agar lebih mudah digunakan oleh masyarakat.
2. Bagi penyedia layanan keuangan digital (PJSP), penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan QRIS.
3. Bagi pemerintah daerah, khususnya Kota Bandar Lampung, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan literasi digital dan inklusi keuangan di tingkat lokal.

# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai landasan dalam penelitian ini untuk mengetahui hasil kajian serta temuan yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya terkait dengan pengaruh kemudahan akses, risiko, dan kepuasan masyarakat dalam penggunaan layanan transaksi digital khususnya QRIS. Berbagai penelitian mengemukakan berbagai variabel yang memiliki korelasi kuat seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, dan tingkat kepuasan pengguna. Studi-studi ini memberikan gambaran awal mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital, sekaligus memberikan referensi untuk memahami fenomena sosial dan teknologi yang terjadi pada konteks penggunaan QRIS di Indonesia. Berikut adalah penelitian terdahulu yang disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini :

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nama dan****Judul Penelitian** | **Latar Belakang** | **Metode Penelitian** | **Hasil Utama** | **Relevansi** |
| Novi Aulia Apriliani (2024) melalui skripsinya ”Pengaruh Ketersediaan Fitur Cardless, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan Risiko terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus: Nasabah Bank BJB di Jawa Barat)”. | Penelitian ini didorong oleh pesatnya perkembangan layanan perbankan digital, khususnya fitur *cardless* dan QRIS, yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. | Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis *Partial Least Square* (PLS). | Fitur *Cardless*, QRIS, dan risiko berpengaruh positif serta signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah. | Penelitian ini membuktikan bahwa QRIS secara nyata berhubungan dengan kepuasan masyarakat, meskipun konteksnya terbatas pada nasabah bank BJB. Penelitian ini menjadi pijakan penting bagi studi kualitatif untuk menggali lebih dalam pengalaman pengguna. |
| Indira Septianita Larasati (2023) melalui skripsinya “Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kematangan Aplikasi Menggunakan Metode UTAUT2 dan COBIT5”. | Penelitian ini menyoroti kepuasan pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking* serta tingkat kematangan sistemnya. | Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kerangka UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dan COBIT5 untuk menilai aspek tata kelola TI.  | Variabel *performance expectancy, price value*, dan *habit* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini juga menunjukkan bahwa tingkat kematangan aplikasi memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pengguna. | Meski fokusnya pada *mobile banking*, penelitian ini memperlihatkan bahwa faktor kemudahan, harga, dan kebiasaan menggunakan aplikasi berpengaruh pada kepuasan. Hal ini dapat diaplikasikan dalam penelitian QRIS, terutama dalam memahami pengalaman subjektif pengguna. |
| Romansyah Sahabuddin, Azlan Azhari, Andini Astuti Putri, Eky Maulia Salsabila P., Syahwa Annisah, & Riska Mahesa Ayu (2025) melalui jurnal “Pengaruh Manfaat dan Kemudahan Penggunaan QRIS terhadap Minat Pengguna di Kalangan Gen Z Melalui Kepuasan Pelanggan” | QRIS diluncurkan Bank Indonesia untuk mempermudah transaksi digital, dan Generasi Z sebagai pengguna teknologi utama menjadi pasar potensial. Namun, pengaruh manfaat, kemudahan, dan kepuasan pengguna terhadap minat memakai QRIS belum banyak diteliti. | Kuantitatif, survei 100 responden Gen Z, *purposive sampling*, analisis SEM-LISREL 8.50. | Kepuasan pelanggan menjadi mediator kunci yang menghubungkan persepsi manfaat dan kemudahan dengan minat penggunaan QRIS pada Gen Z. | Menjadi rujukan kajian adopsi teknologi keuangan dan perilaku Generasi Z; mendukung teori TAM dan peran mediasi kepuasan. |

Penelitian ini memiliki perbedaan yang jelas dibandingkan penelitian lain yang telah disebutkan. Fokus utama penelitian ini adalah menguji pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan masyarakat pengguna QRIS, sehingga kepuasan menjadi variabel terikat utama. Sementara itu, penelitian Romansyah Sahabuddin dkk. (2025) menitikberatkan pada minat penggunaan Generasi Z dengan kepuasan hanya sebagai variabel mediasi antara manfaat dan kemudahan penggunaan. Objek penelitian ini juga lebih luas, yaitu masyarakat umum pengguna QRIS di berbagai wilayah, berbeda dengan Romansyah dkk. yang hanya meneliti Generasi Z, atau studi Novi Aulia Apriliani (2024) dan Indira Septianita Larasati (2023) yang berfokus pada nasabah perbankan digital seperti Bank BJB dan BNI *Mobile Banking*. Dari sisi variabel, penelitian ini hanya melibatkan dua variabel inti, yakni kemudahan akses dan kepuasan masyarakat, sedangkan penelitian lain menambahkan variabel seperti manfaat, risiko*, fitur cardless, performance expectancy*, maupun tingkat kematangan aplikasi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru pada literatur sistem pembayaran digital dengan menyoroti kepuasan masyarakat secara luas sebagai indikator keberhasilan QRIS, bukan sekadar niat adopsi atau kepuasan nasabah bank tertentu.

## 2.2 Teori dan Konsep

Penelitian yang berjudul “*Hubungan Kemudahan Akses QRIS dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Transaksi Digital*” berangkat dari pemikiran bahwa kualitas pelayanan publik di era digital tidak hanya diukur dari seberapa luas layanan tersebut digunakan, tetapi juga dari seberapa puas masyarakat sebagai pengguna. Pemikiran ini didasari konsep bahwa pemerintah, melalui berbagai inovasi layanan, memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana yang mudah diakses, aman, cepat, dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Dalam konteks ini, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang diinisiasi Bank Indonesia menjadi contoh nyata transformasi pelayanan publik digital. QRIS tidak hanya mempermudah transaksi keuangan, tetapi juga mencerminkan upaya pemerintah meningkatkan inklusi keuangan dan memperluas jangkauan layanan publik berbasis teknologi di seluruh lapisan masyarakat.

Landasan utama penelitian ini adalah Teori Pelayanan Publik dan Teori Kepuasan Pelanggan. Kedua teori menekankan bahwa kualitas layanan pemerintah tercermin dari kemudahan akses, kecepatan, keamanan, dan kesesuaian layanan dengan ekspektasi pengguna. Dalam konteks QRIS, kepuasan masyarakat akan muncul apabila sistem pembayaran digital mampu memberikan pengalaman yang mudah, praktis, dan aman.

Sebagai jembatan antara teori besar dan kajian empiris, konsep *Good Governance* menjadi relevan. *Good Governance* menekankan prinsip *transparency, accountability, responsiveness, efficiency,* dan *participation* semua prinsip yang terlihat dalam penerapan QRIS sebagai inovasi pembayaran non-tunai. Prinsip-prinsip ini juga selaras dengan *Governansi Digital*, yang mempelajari bagaimana tata kelola berbasis teknologi diterapkan untuk memberikan layanan publik yang akuntabel dan inklusif. QRIS, sebagai salah satu wujud *E-Government*, memperlihatkan bagaimana pemerintah menggunakan teknologi untuk memperluas inklusi keuangan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Teori difusi inovasi (*Rogers*) yang terdapat dalam *E-Government* turut memperkuat dengan menjelaskan tahapan adopsi QRIS oleh masyarakat, mulai dari pengetahuan hingga konfirmasi.

Penerapan QRIS dapat dipandang sebagai bagian dari kebijakan *e-government* yang mengedepankan pemanfaatan teknologi informasi untuk menghadirkan layanan publik yang efektif, efisien, dan inklusif. Melalui kemudahan akses, pemerintah berupaya memastikan bahwa masyarakat dapat melakukan transaksi non-tunai dengan cepat, murah, dan aman. Hal ini sejalan dengan konsep *governansi digital*, yang menekankan pentingnya pengelolaan layanan publik berbasis teknologi secara transparan, berorientasi pada kebutuhan pengguna, serta disertai perlindungan data dan keamanan informasi. Dengan kata lain, penelitian ini menempatkan QRIS sebagai kebijakan pelayanan publik digital yang sekaligus menguji sejauh mana prinsip tata kelola digital dapat diwujudkan dalam praktik.

Untuk mengukur hubungan antara kemudahan akses dan tingkat kepuasan masyarakat, penelitian ini mengoperasionalkan konsep kemudahan ke dalam sejumlah indikator yang dapat diteliti secara empiris, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keterjangkauan biaya, serta ketersediaan infrastruktur pendukung. Setiap indikator dirancang untuk menangkap pengalaman nyata pengguna, sehingga hasil penelitian mampu memberikan gambaran yang komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan pembayaran digital. Di sisi lain, tingkat kepuasan masyarakat diukur melalui persepsi pengguna terhadap kinerja layanan, kesesuaian dengan harapan, dan keinginan untuk terus menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Teori ini mengoperasionalkan konsep kemudahan akses misalnya kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keterjangkauan biaya, dan ketersediaan infrastruktur sebagai variabel independen, serta kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Model ini memungkinkan pengujian langsung sejauh mana kemudahan akses QRIS, yang merupakan implementasi kebijakan *e-government*, berkontribusi pada terwujudnya prinsip-prinsip *good governance* seperti responsivitas dan efisiensi.

Apabila penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif, metode yang dapat digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi kebijakan kepada pengguna QRIS dan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Teknik ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna, termasuk hambatan yang mereka hadapi dan pandangan mereka terhadap keamanan maupun keandalan layanan. Pendekatan kualitatif juga memungkinkan peneliti menelusuri bagaimana kebijakan pemerintah, kesiapan infrastruktur, dan partisipasi masyarakat saling berkaitan dalam membentuk kepuasan pengguna. Dengan cara ini, penelitian tidak hanya memotret hubungan sebab-akibat antara kemudahan akses dan kepuasan, tetapi juga mengungkap konteks sosial dan kebijakan yang memengaruhi keberhasilan implementasi QRIS. Hasilnya memberikan pemahaman yang kaya mengenai bagaimana kemudahan akses layanan digital memengaruhi tingkat kepuasan serta memperlihatkan praktik nyata *good digital governance* di lapangan.

Dengan adanya teori – teori ini, penelitian ini tidak hanya menilai hubungan kemudahan akses dan kepuasan masyarakat, tetapi juga menunjukkan bagaimana kebijakan e-government yang dikelola dengan prinsip good governance dapat diterjemahkan secara operasional dalam model kepuasan pelanggan, sehingga penelitian ini memberikan kontribusi akademik sekaligus rekomendasi kebijakan untuk penguatan layanan publik digital di Indonesia.

## 2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini disusun untuk menggambarkan alur pemikiran yang menghubungkan fenomena yang diangkat dalam latar belakang dengan landasan teori serta variabel penelitian. Berangkat dari pesatnya pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia dan tingginya adopsi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), penelitian ini menyoroti pentingnya kemudahan akses sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam layanan transaksi digital. Landasan teoritis yang digunakan meliputi Teori Pelayanan Publik dan Teori Kepuasan Pelanggan, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemudahan, kecepatan, dan kesesuaian dengan harapan pengguna. Konsep *Good Governance* dan *Governansi Digital* turut memperkuat kerangka dengan menekankan prinsip transparansi, efisiensi, dan inklusivitas dalam layanan publik berbasis teknologi, sedangkan Teori Difusi Inovasi menjelaskan proses adopsi QRIS oleh masyarakat. Dengan demikian, kerangka berpikir ini menempatkan kemudahan akses QRIS sebagai variabel independen yang dihipotesiskan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen, seperti tergambar pada bagan berikut.

Perkembangan ekonomi digital & QRIS

Teori Pelayanan Publik

Kepuasan Pelanggan dan Digital Governance

Kemudahan akses QRIS

Kepuasan masyarakat

Penerapan QRIS dalam layanan public

Kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan implementasi QRIS

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## 3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam bagaimana masyarakat memaknai kemudahan akses QRIS serta bagaimana kemudahan tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan layanan transaksi digital. Pendekatan kualitatif menekankan pada upaya memahami makna di balik perilaku, tindakan, dan pengalaman manusia (Creswell, 2023).

Dalam konteks penelitian ini, metode kualitatif memungkinkan peneliti menggali secara langsung pandangan, persepsi, dan pengalaman masyarakat pengguna QRIS di Kota Bandar Lampung mengenai sejauh mana kemudahan akses yang ditawarkan oleh QRIS benar-benar dirasakan dalam kehidupan sehari-hari, serta bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan pembayaran digital. Sejalan dengan pendapat Sugiyono (2022), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti menjadi instrumen utama, data dikumpulkan dengan cara triangulasi, bersifat deskriptif, dan hasilnya lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Dengan demikian, penelitian ini tidak berusaha menguji hipotesis atau mencari hubungan sebab-akibat dalam bentuk angka, melainkan menafsirkan pengalaman sosial masyarakat terhadap implementasi kebijakan digital melalui QRIS. Hasilnya diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana kemudahan akses memengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan transaksi digital di tingkat lokal.

## 3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah kemudahan akses QRIS dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan transaksi digital di Kota Bandar Lampung. Fokus tersebut dipilih karena QRIS menjadi salah satu inovasi penting pemerintah dalam mendorong digitalisasi ekonomi dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Namun, tingkat keberhasilannya tidak hanya diukur dari jumlah pengguna, melainkan dari seberapa mudah layanan ini diakses dan seberapa puas masyarakat terhadap penggunaannya.

1. Kemudahan akses QRIS, yang mencakup persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan (*user friendly*), kecepatan transaksi, keterjangkauan biaya, keamanan sistem, serta ketersediaan jaringan dan merchant di lingkungan mereka. Peneliti ingin memahami bagaimana masyarakat merasakan dan menilai kemudahan tersebut dalam pengalaman sehari-hari.

2. Kepuasan masyarakat terhadap penggunaan QRIS, yang mencakup perasaan nyaman, kepercayaan terhadap keamanan transaksi, kemudahan bertransaksi tanpa uang tunai, serta persepsi terhadap peningkatan efisiensi dan kenyamanan hidup akibat adanya QRIS.

Fokus ini membantu peneliti menggambarkan hubungan antara kemudahan akses yang dirasakan dan tingkat kepuasan yang terbentuk. Dengan kata lain, penelitian ini berusaha menjelaskan bagaimana pengalaman pengguna QRIS membentuk persepsi positif atau negatif terhadap kualitas layanan digital yang disediakan pemerintah.

## 3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara purposif dengan pertimbangan bahwa Bandar Lampung merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan pengguna QRIS tertinggi di wilayah Sumatera bagian selatan. Berdasarkan data dari Bank Indonesia Kantor Perwakilan Lampung (2025), Bandar Lampung mencatat lebih dari 1,3 juta transaksi QRIS per bulan, menunjukkan bahwa masyarakat kota ini relatif aktif dalam menggunakan layanan transaksi digital.

Selain itu, Bandar Lampung memiliki karakteristik masyarakat yang heterogen baik dari sisi sosial, ekonomi, maupun pendidikan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menggali beragam pengalaman dan pemahaman tentang kemudahan akses QRIS dari berbagai lapisan masyarakat mulai dari pelajar, mahasiswa, pegawai, hingga pelaku UMKM. Lokasi penelitian difokuskan pada beberapa kawasan dengan tingkat transaksi QRIS yang tinggi seperti Kecamatan Kedaton, Tanjungkarang Pusat, Enggal, Sukarame, dan Telukbetung, di mana terdapat banyak merchant dan pelaku usaha kecil yang telah menggunakan QRIS secara aktif.

Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada pertimbangan aksesibilitas peneliti dalam menjangkau responden serta ketersediaan infrastruktur digital yang cukup memadai untuk mendukung penggunaan QRIS. Dengan latar sosial dan ekonomi yang beragam, Bandar Lampung dianggap mampu merepresentasikan kondisi masyarakat perkotaan di Indonesia yang tengah beradaptasi dengan transformasi digital dalam sistem pembayaran.

## 3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui hasil wawancara mendalam dan observasi terhadap masyarakat pengguna QRIS di Bandar Lampung. Data ini mencakup persepsi, pemahaman, dan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan QRIS, serta pendapat mereka mengenai kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan kepuasan setelah menggunakan layanan tersebut. Data primer ini bersifat naratif dan diinterpretasikan berdasarkan pengalaman nyata informan.

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti laporan resmi Bank Indonesia, data statistik penggunaan QRIS di Lampung, artikel ilmiah, buku, jurnal penelitian, serta pemberitaan media daring yang membahas topik kemudahan akses dan kepuasan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi dengan konteks kebijakan serta data kuantitatif yang mendukung temuan lapangan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua kategori, yaitu informan utama dan informan pendukung. Informan utama adalah masyarakat pengguna QRIS, baik individu maupun pelaku UMKM yang aktif melakukan transaksi menggunakan QRIS. Sementara itu, informan pendukung berasal dari pihak Bank Indonesia Kantor Perwakilan Lampung, perwakilan merchant QRIS, dan akademisi atau praktisi digital ekonomi yang memahami implementasi sistem ini di tingkat lokal.

Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria tersebut mencakup: (1) aktif menggunakan QRIS minimal selama enam bulan terakhir; (2) memiliki pemahaman dasar mengenai fungsi dan cara kerja QRIS; dan (3) bersedia memberikan informasi secara terbuka mengenai pengalaman penggunaan. Jumlah informan tidak ditentukan sejak awal, melainkan disesuaikan dengan prinsip data saturation atau kejenuhan data, yaitu ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak menambah temuan baru (Moleong, 2021).

## 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data merupakan langkah penting untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi.

Pertama, wawancara mendalam *(in-depth interview)* dilakukan untuk menggali secara langsung pemahaman, pengalaman, dan persepsi masyarakat terhadap kemudahan akses QRIS serta tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Wawancara dilakukan dengan teknik semi-terstruktur, yaitu peneliti menggunakan panduan pertanyaan tetapi tetap memberi ruang bagi informan untuk berbicara secara bebas. Pertanyaan difokuskan pada bagaimana mereka mengenal QRIS, sejauh mana merasa mudah menggunakannya, kendala yang dihadapi, serta bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi kepuasan mereka dalam bertransaksi digital.

Kedua, observasi lapangan dilakukan di lokasi-lokasi yang menjadi pusat penggunaan QRIS seperti pasar, toko modern, kafe, dan pusat perbelanjaan di Kota Bandar Lampung. Peneliti melakukan pengamatan terhadap perilaku pengguna dan interaksi antara penjual dan pembeli saat menggunakan QRIS. Observasi ini bertujuan untuk melihat secara langsung kemudahan proses transaksi serta potensi kendala yang dihadapi pengguna di lapangan.

Ketiga, dokumentasi digunakan sebagai teknik pelengkap yang membantu memperkuat data dari wawancara dan observasi. Data dokumenter mencakup laporan statistik Bank Indonesia tentang penggunaan QRIS, publikasi resmi pemerintah, artikel jurnal ilmiah, serta foto dan catatan kegiatan lapangan yang relevan dengan topik penelitian. Kombinasi ketiga teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang mendalam dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

## 3.6 Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas dan keandalan hasil penelitian, peneliti menggunakan beberapa teknik keabsahan data sesuai dengan konsep Lincoln dan Guba (1985), yaitu kredibilitas (*credibility*), transferabilitas (*transferability*), dependabilitas (*dependability*), dan konfirmabilitas (*confirmability*).

Kredibilitas diperoleh melalui teknik triangulasi sumber dan metode. Peneliti membandingkan data hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi informasi. Selain itu, dilakukan juga *member check*, yakni meminta para informan untuk meninjau kembali hasil wawancara agar interpretasi peneliti sesuai dengan maksud mereka.

Transferabilitas dijaga dengan memberikan deskripsi mendalam mengenai konteks sosial, ekonomi, dan teknologi masyarakat Bandar Lampung sehingga hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian serupa di daerah lain dengan karakteristik sebanding.

Dependabilitas dijamin melalui pencatatan rinci seluruh proses penelitian, mulai dari tahap perencanaan, pengumpulan data, hingga analisis. Semua catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumentasi disimpan sebagai arsip penelitian agar prosesnya dapat direplikasi atau ditelusuri kembali.

Konfirmabilitas dilakukan dengan menjaga objektivitas peneliti melalui refleksi kritis dan pembatasan subjektivitas pribadi. Peneliti berupaya agar setiap kesimpulan didasarkan pada data empiris dan hasil temuan di lapangan, bukan pada pandangan atau asumsi pribadi.

Dengan menerapkan keempat prinsip ini, penelitian diharapkan menghasilkan data yang sahih, dapat dipercaya, dan benar-benar menggambarkan bagaimana kemudahan akses QRIS berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks layanan transaksi digital di Kota Bandar Lampung.

#

# DAFTAR PUSTAKA

Amin, H., & Ramayah, T. (2020). Adoption of mobile payment systems: The role of perceived ease of use and trust. *International Journal of Bank Marketing, 38*(4), 798–820. https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2019-0385

Annisa, N. (2025). Financial literacy and fintech adoption among MSMEs in Bandar Lampung. *Jurnal Kebijakan dan Inovasi Publik Digital, 4*(1), 1–12.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2023). Laporan survei internet Indonesia 2023. APJII.

Bank Indonesia. (2023). QRIS jelajah Indonesia: Laporan statistik dan perkembangan QRIS nasional. Jakarta: Bank Indonesia.

Chong, A. Y. L., Liu, M. J., Luo, J., & Keng-Boon, O. (2019). Understanding mobile wallet continuance intention: The role of perceived usefulness and ease of access. *Information Systems Frontiers, 21*(5), 1111–1125. https://doi.org/10.1007/s10796-018-9876-1

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023*). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Ekowati, S. P. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penggunaan QRIS pada Generasi Z di Jabodetabek. *Jurnal IKRAITH-Ekonomika, 5*(3), 39–47.

Fiss, P. C., Zajac, E. J., & Barringer, B. R. (2017). *The Synergy of Innovation in Digital Payment Services*. Springer.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2021). *Quality management for organizational excellence* (9th ed.). Pearson.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2024). Laporan tahunan transformasi digital nasional. Jakarta: Kominfo RI.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.

Lim, W. M., & Tan, C. L. (2021). Digital payment systems and customer satisfaction: Evidence from QR-based wallets in Malaysia and Thailand. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 33*(8), 1765–1782. <https://doi.org/10.1108/APJML-09-2020-062>

Mahsun, H. (2024). *Fikih transaksi digital: Kajian teori dan praktik*. CV Lawwana.

Mardiyah, A. (2024). *Keuangan berkelanjutan: Isu kontemporer pada era digital*. CV Merdeka Kreasi Group.

Nasution, R., & Anggraini, D. (2021). Analisis persepsi kemudahan dan keamanan terhadap minat penggunaan QRIS. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 8*(4), 221–233.

Pingkan, R. (2024). Dampak QRIS terhadap UMKM kuliner di Labuhan Ratu, Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam, 6*(2), 110–124.

Putra, A. F., & Wulandari, R. (2020). Kemudahan akses dan adopsi QRIS di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia, 3*(2), 45–59.

Ramayanti, R., & Hidayat, M. (2024). Understanding user perception and satisfaction toward QRIS in Indonesia. *Jurnal Keuangan Digital dan Inklusi, 2*(3), 54–67.

Rogers, E. M. (2019). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

Romansyah, S., Azhari, A., & Putri, A. A. (2025). Pengaruh manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS terhadap minat pengguna Gen Z melalui kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Teknologi Finansial, 7*(1), 14–29.

Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (eds.). (2016). *The FinTech Book: The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries*. John Wiley & Sons Ltd.

Sharma, M., & Singh, G. (2022). Consumer perception of digital payment systems: A study of QR-based transactions in India. *International Journal of Innovation and Technology Management, 19*(4), 2250028. https://doi.org/10.1142/S0219877022500282

Singh, P., & Srivastava, R. K. (2023). Digital payment experience and customer satisfaction: Insights from emerging economies. *Journal of Financial Services Marketing, 28*(2), 150–166. https://doi.org/10.1057/s41264-022-00154-9

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

Tellez, J., & Zeadally, S. (2017). *Mobile Payment Systems : Secure Network Architectures and Protocols*. Springer Internasional Publishing.

Yuliani, S., Hartono, P., & Rahmawati, D. (2023). Determinants of QRIS adoption in digital payments: Evidence from Indonesia. *Journal of Financial Technology Research, 5*(1), 23–41.

Zhang, Y., Zhao, J., & Tan, G. (2020). Exploring user satisfaction in QR code mobile payments: An empirical study from China. *Journal of Retailing and Consumer Services, 54*, 102030. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.102030