



## Pengaruh Pengetahuan, Akses Kemudahan Digital dan Resiko Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS BSI

Rona Afriliani<sup>1</sup>, Usdeldi<sup>2</sup>, M. Yusuf<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

\*Corresponding author, email: [ronaafriani@gmail.com](mailto:ronaafriani@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received Juni 2026

Revised Juni 2026

Accepted Juni 2026

Available online

<http://journal.uaindonesia.ac.id/index.php/JSE>

#### Keywords:

Knowledge, Digital  
Accessibility, Perceived Risk,  
BSI QRIS, Generation Z.

Turabian style in citing this  
article: [citation Heading]

Rona Afriliani, Usdeldi, M.  
Yusuf\*

Pengaruh  
Pengetahuan, Akses  
Kemudahan Digital dan  
Resiko Terhadap Keputusan  
Penggunaan QRIS BSI"

*Journal of Sharia Economics* 8,  
No. 1 June: 2026

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of knowledge, digital accessibility, and perceived risk on the decision to use Bank Syariah Indonesia (BSI) QRIS among Generation Z in Jambi City. The rapid development of digital payment technology has increased the use of Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as a non-cash transaction method, especially among Generation Z, which is highly adaptive to digital technology. However, several challenges remain, including limited user understanding, ease of application access, and concerns regarding the security risks of digital transactions. This study employed a quantitative approach with an associative research design. The sampling technique used was purposive sampling, involving 100 Generation Z respondents in Jambi City who had used BSI QRIS. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using multiple linear regression with SPSS software. The results showed that knowledge and digital accessibility had a positive and significant effect on the decision to use BSI QRIS, while perceived risk had a negative and significant effect on the decision to use BSI QRIS. Digital accessibility was found to be the most dominant variable influencing QRIS usage decisions. Simultaneously, knowledge, digital accessibility, and perceived risk significantly influenced the decision to use BSI QRIS among Generation Z in Jambi City. This study is expected to serve as an evaluation material for Bank Syariah Indonesia in improving QRIS service quality, strengthening digital transaction security, and enhancing digital literacy among the public.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk pada sektor keuangan dan sistem pembayaran. Transformasi digital di bidang keuangan mendorong lahirnya berbagai inovasi *financial technology* (fintech) yang mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitas transaksi secara cepat, praktis, dan efisien. Perubahan tersebut turut menggeser pola pembayaran masyarakat dari penggunaan uang tunai (*cash*

*payment*) menuju pembayaran non-tunai (*cashless payment*) berbasis digital. Fenomena ini menunjukkan bahwa teknologi tidak hanya menjadi alat bantu, tetapi telah menjadi bagian penting dalam aktivitas ekonomi masyarakat modern.<sup>1</sup>

Di Indonesia, perkembangan sistem pembayaran digital semakin pesat sejak pemerintah dan Bank Indonesia mendorong implementasi program *less cash society*. Melalui Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 dan No. 16/8/PBI/2014, Bank Indonesia mendorong perbankan untuk mengembangkan layanan digital guna meningkatkan efisiensi transaksi dan memperluas inklusi keuangan masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penggunaan uang elektronik (*electronic money*) dan sistem pembayaran berbasis kode QR yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi hanya melalui perangkat *smartphone*.<sup>2</sup>

Sebagai bentuk standardisasi pembayaran digital nasional, Bank Indonesia secara resmi meluncurkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada tanggal 1 Januari 2020. QRIS merupakan standar kode QR nasional yang digunakan untuk mengintegrasikan seluruh metode pembayaran digital berbasis *QR code*, baik dari *mobile banking* maupun dompet digital (*e-wallet*). Kehadiran QRIS bertujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang lebih efektif, efisien, aman, dan mudah digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, QRIS juga memberikan manfaat besar bagi pelaku usaha karena transaksi dapat dilakukan lebih cepat tanpa harus menyediakan banyak kode QR dari berbagai penyedia layanan pembayaran.<sup>3</sup>

Perkembangan QRIS di Indonesia menunjukkan tren yang sangat positif. Data Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) menunjukkan bahwa jumlah pengguna QRIS terus meningkat setiap tahunnya. Peningkatan tersebut menunjukkan tingginya tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi pembayaran digital. QRIS dinilai mampu memberikan kemudahan transaksi, mempercepat proses pembayaran, serta mendukung aktivitas ekonomi digital masyarakat. Dengan hanya menggunakan *smartphone* dan koneksi internet, pengguna dapat melakukan pembayaran secara instan tanpa perlu membawa uang tunai.<sup>4</sup>

Salah satu lembaga perbankan yang aktif mengembangkan layanan QRIS adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia hasil merger Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, BSI terus melakukan transformasi digital untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Salah satu inovasi digital yang dikembangkan adalah aplikasi BSI Mobile yang menyediakan berbagai fitur transaksi digital, seperti transfer, pembayaran tagihan,

---

<sup>1</sup> Rifani, J. (2023). *Pengaruh literasi keuangan syariah dan literasi digital terhadap keputusan bertransaksi menggunakan BSI Mobile sebagai digital payment* (Skripsi, Politeknik Negeri Jakarta).

<sup>2</sup> Bank Indonesia. (2014). Peraturan Bank Indonesia No. 16/8/PBI/2014 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia terkait uang elektronik.

<sup>3</sup> Bank Indonesia. (2020). *QRIS: Quick Response Code Indonesian Standard*.

<sup>4</sup> Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. (2022). Statistik penggunaan QRIS di Indonesia.

pembelian produk digital, hingga layanan pembayaran menggunakan QRIS. Kehadiran fitur QRIS pada aplikasi BSI Mobile menjadi bagian penting dari strategi digitalisasi perbankan syariah dalam menghadapi perkembangan teknologi keuangan di era modern.<sup>5</sup>

Berdasarkan survei Populix tahun 2022, BSI Mobile menjadi salah satu aplikasi *mobile banking* yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia dan menjadi satu-satunya aplikasi *mobile banking* berbasis syariah yang masuk dalam jajaran sepuluh besar aplikasi *mobile banking* terpopuler. Hal ini menunjukkan bahwa layanan digital BSI memiliki potensi besar untuk terus berkembang, khususnya dalam mendukung transaksi pembayaran digital melalui QRIS.<sup>6</sup>

Kelompok masyarakat yang memiliki tingkat penggunaan teknologi digital paling tinggi saat ini adalah Generasi Z. Generasi Z merupakan generasi yang lahir pada rentang akhir 1990-an hingga awal 2010-an dan tumbuh di tengah perkembangan internet serta teknologi digital. Generasi ini dikenal sangat akrab dengan *smartphone*, media sosial, dan berbagai layanan berbasis aplikasi digital. Karakteristik utama Generasi Z adalah menyukai kecepatan, kemudahan, fleksibilitas, serta efisiensi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, termasuk dalam melakukan transaksi pembayaran. Oleh karena itu, Generasi Z menjadi kelompok yang sangat potensial dalam penggunaan sistem pembayaran digital seperti QRIS melalui aplikasi *mobile banking*.<sup>7</sup>

Meskipun penggunaan QRIS terus meningkat, implementasi layanan pembayaran digital melalui aplikasi BSI Mobile masih menghadapi berbagai kendala di lapangan. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara terhadap pengguna QRIS BSI di Kota Jambi, ditemukan beberapa permasalahan seperti aplikasi yang sering mengalami keterlambatan (*lemot*), proses login yang dianggap rumit, serta adanya kekhawatiran pengguna terkait keamanan transaksi dan kemungkinan dana tidak masuk saat pembayaran dilakukan. Selain itu, sebagian pengguna juga mengeluhkan adanya potongan biaya transaksi yang dianggap merugikan serta proses penggunaan QRIS yang dinilai kurang praktis dibandingkan aplikasi pembayaran digital lainnya.<sup>8</sup>

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa keputusan penggunaan QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis dan perilaku pengguna. Salah satu faktor penting adalah pengetahuan pengguna mengenai QRIS. Pengetahuan mencakup pemahaman

---

<sup>5</sup> Widiyanti, T. (2023). *Pengaruh kemudahan, literasi digital dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI Mobile Banking pada generasi milenial Purwokerto* (Skripsi, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto).

<sup>6</sup> Populix. (2022). *Laporan aplikasi mobile banking paling banyak digunakan masyarakat Indonesia*.

<sup>7</sup> Kamil, R., & Laksmi. (2023). Generasi Z, pustakawan dan *vita activa* kepustakawanan. *Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 2(1), 1–12.

<sup>8</sup> Data wawancara pengguna QRIS BSI Kota Jambi, 2025.

pengguna tentang cara kerja QRIS, manfaat penggunaan, prosedur transaksi, serta aspek keamanan sistem pembayaran digital. Pengguna yang memiliki pengetahuan tinggi cenderung lebih percaya diri dan lebih mudah menerima inovasi teknologi dibandingkan pengguna yang memiliki pengetahuan rendah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh positif terhadap minat dan keputusan penggunaan QRIS pada kalangan generasi muda.<sup>9</sup>

Selain pengetahuan, faktor akses kemudahan digital juga menjadi faktor penting dalam menentukan keputusan penggunaan QRIS. Kemudahan penggunaan dapat dilihat dari seberapa mudah aplikasi dipahami, dioperasikan, dan diakses oleh pengguna. Dalam konteks aplikasi BSI Mobile, kemudahan tersebut meliputi kemudahan login, kecepatan sistem, tampilan antarmuka (*user interface*), serta kemudahan proses pembayaran menggunakan QRIS. Generasi Z sebagai generasi digital memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan digital yang cepat dan praktis. Ketika aplikasi dianggap rumit atau lambat, maka minat penggunaan akan menurun.<sup>10</sup>

Faktor lain yang turut memengaruhi penggunaan QRIS adalah persepsi risiko. Dalam transaksi digital, risiko yang dirasakan pengguna dapat berupa kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, kegagalan transaksi, penipuan digital (*phishing*), hingga kemungkinan kehilangan dana akibat gangguan sistem. Risiko tersebut dapat memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan pembayaran digital. Semakin tinggi persepsi risiko yang dirasakan pengguna, maka semakin rendah kemungkinan mereka menggunakan QRIS secara berkelanjutan.<sup>11</sup>

Secara teoritis, penelitian ini didukung oleh *Theory of Diffusion of Innovations* (DOI) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori DOI menjelaskan bahwa proses adopsi inovasi dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan individu terhadap suatu teknologi.<sup>12</sup> Sementara itu, TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat teknologi tersebut.<sup>13</sup> Kedua teori tersebut relevan digunakan untuk menjelaskan perilaku Generasi Z dalam menggunakan QRIS melalui aplikasi BSI Mobile.

Penelitian mengenai QRIS sebelumnya telah banyak dilakukan, namun sebagian besar penelitian lebih berfokus pada penggunaan QRIS secara umum, dompet digital (*e-wallet*), maupun *mobile banking* konvensional. Penelitian yang

---

<sup>9</sup> Agustina, K. E., & Musmini, L. S. (2022). Pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan kredibilitas terhadap minat penggunaan QRIS. *Jurnal Riset Akuntansi*, 11(2). <https://doi.org/10.23887/jra.v11i2.49376>

<sup>10</sup> Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

<sup>11</sup> Riskawati, & Mardhiyaturrositaningsih. (2023). The effect of perceived ease, risk and financial literacy on the use of QRIS as a digital payment in MSMEs. *Al-Arbah*, 7(1).

<sup>12</sup> Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

<sup>13</sup> Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

secara khusus membahas penggunaan QRIS pada *mobile banking* bank syariah, terutama BSI Mobile pada Generasi Z di Kota Jambi, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dalam mengkaji pengaruh pengetahuan, akses kemudahan digital, dan persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI pada Generasi Z di Kota Jambi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, akses kemudahan digital, dan persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI pada Generasi Z di Kota Jambi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian perilaku adopsi teknologi pembayaran digital, serta menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan QRIS pada aplikasi BSI Mobile.

## **KAJIAN TEORI**

### **Diffusion of Innovations Theory (DOI)**

Teori *Diffusion of Innovations* (DOI) dikemukakan oleh Everett Rogers yang menjelaskan bagaimana suatu inovasi diterima dan disebarluaskan dalam masyarakat. Menurut Rogers, proses adopsi inovasi terdiri dari lima tahapan yaitu *knowledge* (pengetahuan), *persuasion* (persuasi), *decision* (keputusan), *implementation* (implementasi), dan *confirmation* (konfirmasi).<sup>14</sup>

Dalam konteks penggunaan QRIS melalui aplikasi BSI Mobile, teori DOI relevan untuk menjelaskan bagaimana Generasi Z menerima teknologi pembayaran digital. Tahap pengetahuan menjadi faktor awal yang sangat menentukan apakah individu akan tertarik menggunakan QRIS atau tidak. Semakin tinggi pemahaman pengguna terhadap manfaat, cara kerja, dan keamanan QRIS, maka semakin besar peluang inovasi tersebut diadopsi.

Rogers juga menjelaskan lima karakteristik inovasi yang memengaruhi tingkat penerimaan suatu teknologi, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*.<sup>15</sup> QRIS sebagai sistem pembayaran digital dinilai memiliki keunggulan relatif karena memberikan kemudahan, efisiensi, dan kecepatan transaksi dibanding pembayaran tunai.

### **Technology Acceptance Model (TAM)**

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Davis untuk menjelaskan penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi. Model ini menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan).<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

<sup>15</sup> Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

<sup>16</sup> Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of

Dalam penelitian ini, TAM digunakan untuk menjelaskan bagaimana akses kemudahan digital memengaruhi keputusan penggunaan QRIS BSI. Generasi Z cenderung menerima teknologi yang mudah digunakan, cepat dipahami, dan efisien dalam mendukung aktivitas sehari-hari.

Menurut Davis, persepsi kemudahan penggunaan dapat dilihat dari: mudah dipelajari, mudah dipahami, fleksibel, mudah dioperasikan, dan mudah diakses.<sup>17</sup> Apabila aplikasi BSI Mobile memberikan pengalaman penggunaan yang praktis dan responsif, maka pengguna akan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk menggunakan QRIS secara berkelanjutan.

### **Pengetahuan**

Pengetahuan merupakan informasi dan pemahaman individu mengenai suatu objek atau teknologi tertentu. Dalam konteks QRIS, pengetahuan mencakup pemahaman tentang cara penggunaan, manfaat, keamanan, serta prosedur transaksi digital.

Pengetahuan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan pembayaran digital. Sebaliknya, kurangnya pengetahuan dapat menyebabkan keraguan dan ketidakpercayaan terhadap sistem pembayaran elektronik. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh positif terhadap minat dan keputusan penggunaan QRIS, khususnya pada Generasi Z.<sup>18</sup>

Dengan demikian, semakin tinggi tingkat pengetahuan pengguna terhadap QRIS BSI, maka semakin besar kemungkinan mereka menggunakan layanan tersebut dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

### **Akses Kemudahan Digital**

Akses kemudahan digital adalah persepsi pengguna mengenai kemudahan dalam mengakses dan menggunakan teknologi digital. Kemudahan tersebut meliputi kemudahan login, tampilan antarmuka aplikasi (*user interface*), kecepatan sistem, dan kemudahan proses transaksi.

Kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat penggunaan QRIS. Generasi Z sebagai generasi digital cenderung memilih aplikasi yang praktis, cepat, dan tidak rumit.<sup>19</sup>

Menurut Davis, kemudahan penggunaan adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem dapat digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar. Oleh

---

information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

<sup>17</sup> Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

<sup>18</sup> Agustina, K. E., & Musmini, L. S. (2022). Pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan kredibilitas terhadap minat penggunaan QRIS. *Jurnal Riset Akuntansi*, 11(2). <https://doi.org/10.23887/jra.v11i2.49376>

<sup>19</sup> Erina, N. (2021). *Pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah* (Skripsi, IAIN Ponorogo).

karena itu, apabila QRIS BSI Mobile mudah diakses dan dioperasikan, maka keputusan penggunaan akan meningkat.

Dalam perspektif Islam, konsep kemudahan (*taysir*) dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah ayat 185 yang menyatakan bahwa Allah menghendaki kemudahan dan tidak menghendaki kesulitan bagi manusia.

### **Persepsi Risiko**

Persepsi risiko merupakan pandangan pengguna terhadap kemungkinan terjadinya kerugian atau masalah saat menggunakan suatu teknologi. Dalam penggunaan QRIS BSI, risiko yang dirasakan dapat berupa kekhawatiran dana tidak masuk, gangguan sistem, pencurian data pribadi, penipuan digital, hingga kegagalan transaksi.

Persepsi risiko menjadi salah satu faktor yang dapat menghambat adopsi teknologi pembayaran digital. Semakin tinggi risiko yang dirasakan pengguna, maka semakin rendah tingkat kepercayaan dan keputusan penggunaan QRIS.<sup>20</sup>

Sebaliknya, apabila sistem pembayaran digital mampu memberikan jaminan keamanan, transparansi, dan perlindungan data pengguna, maka tingkat penggunaan QRIS akan meningkat.

### **Keputusan Penggunaan QRIS**

Keputusan penggunaan merupakan tindakan seseorang dalam memilih dan menggunakan suatu produk atau layanan berdasarkan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini, keputusan penggunaan QRIS BSI dipengaruhi oleh pengetahuan, akses kemudahan digital, dan persepsi risiko.

Pengguna yang memiliki pengetahuan tinggi, merasakan kemudahan penggunaan, serta memiliki persepsi risiko yang rendah akan cenderung menggunakan QRIS BSI sebagai metode pembayaran utama dalam transaksi digital.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, akses kemudahan digital, dan persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI pada Generasi Z di Kota Jambi. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel melalui data numerik yang dianalisis secara statistik.<sup>21</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah Generasi Z di Kota Jambi yang menggunakan aplikasi BSI Mobile dan pernah melakukan transaksi menggunakan QRIS. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden, yaitu: (1) berdomisili di Kota Jambi, (2) berusia 17–28 tahun, (3) memiliki

---

<sup>20</sup> Riskawati, & Mardhiyaturrositaningsih. (2023). The effect of perceived ease, risk and financial literacy on the use of QRIS as a digital payment in MSMEs. *Al-Arbah*, 7(1).

<sup>21</sup> Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

aplikasi BSI Mobile, dan (4) pernah menggunakan QRIS BSI minimal satu kali transaksi. Teknik *purposive sampling* dipilih karena peneliti menentukan karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>22</sup>

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pendapat Hair et al. yang menyatakan bahwa jumlah sampel minimal dalam penelitian kuantitatif adalah 5–10 kali jumlah indikator penelitian.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini terdapat 20 indikator, sehingga jumlah sampel minimal yang digunakan adalah 100 responden.

Jenis data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden menggunakan skala Likert lima poin, yaitu sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5).<sup>24</sup> Sementara itu, data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, laporan Bank Indonesia, laporan Bank Syariah Indonesia, dan berbagai literatur yang relevan dengan penelitian mengenai QRIS dan perilaku penggunaan teknologi digital.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas pengetahuan (X1), akses kemudahan digital (X2), dan persepsi risiko (X3), sedangkan variabel dependen adalah keputusan penggunaan QRIS BSI (Y). Variabel pengetahuan diukur melalui indikator pemahaman pengguna mengenai manfaat, cara penggunaan, dan keamanan QRIS.<sup>25</sup> Variabel akses kemudahan digital diukur melalui kemudahan akses aplikasi, kemudahan penggunaan fitur, kecepatan sistem, dan tampilan aplikasi.<sup>26</sup> Sementara itu, variabel persepsi risiko diukur melalui risiko keamanan data, kegagalan transaksi, dan potensi kehilangan dana.<sup>27</sup> Adapun keputusan penggunaan diukur melalui intensitas penggunaan, frekuensi transaksi, dan kecenderungan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran utama.

Teknik analisis data dilakukan menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solution (SPSS). Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, serta analisis regresi linear berganda.<sup>28</sup> Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

---

<sup>22</sup> Arikunto, S. (2021). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.

<sup>23</sup> Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

<sup>24</sup> Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

<sup>25</sup> Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

<sup>26</sup> Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

<sup>27</sup> Riskawati, & Mardhiyaturrositaningsih. (2023). The effect of perceived ease, risk and financial literacy on the use of QRIS as a digital payment in MSMEs. *Al-Arbah*, 7(1).

<sup>28</sup> Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan penggunaan QRIS

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = Koefisien regresi

X<sub>1</sub> = Pengetahuan

X<sub>2</sub> = Akses kemudahan digital

X<sub>3</sub> = Persepsi risiko

e = Error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden Generasi Z di Kota Jambi yang menggunakan aplikasi BSI Mobile dan pernah melakukan transaksi menggunakan QRIS BSI. Karakteristik responden dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan intensitas penggunaan QRIS.

Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 58 orang (58%), sedangkan laki-laki sebanyak 42 orang (42%). Dominasi responden perempuan menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih aktif menggunakan layanan pembayaran digital dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 20–24 tahun sebanyak 51 responden (51%), usia 17–19 tahun sebanyak 29 responden (29%), dan usia 25–28 tahun sebanyak 20 responden (20%). Data tersebut menunjukkan bahwa kelompok usia dewasa awal merupakan pengguna paling dominan dalam penggunaan QRIS BSI. Hal ini disebabkan karena kelompok usia tersebut memiliki aktivitas digital yang tinggi dan lebih terbiasa menggunakan teknologi pembayaran non-tunai.<sup>29</sup>

Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden merupakan mahasiswa sebanyak 49%, pegawai swasta 27%, wirausaha 14%, dan lainnya 10%. Tingginya jumlah mahasiswa sebagai responden menunjukkan bahwa kalangan pelajar dan mahasiswa menjadi kelompok pengguna aktif layanan pembayaran digital karena tingginya mobilitas transaksi dan ketergantungan terhadap teknologi digital.

---

<sup>29</sup> Kamil, R., & Laksmi. (2023). Generasi Z, pustakawan dan vita activa kepastakawanan. *Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 2(1), 1–12.

Berdasarkan intensitas penggunaan QRIS BSI, sebanyak 47% responden menggunakan QRIS sebanyak 3–5 kali dalam satu minggu, 31% menggunakan lebih dari lima kali per minggu, dan sisanya menggunakan kurang dari tiga kali per minggu. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS BSI telah menjadi salah satu metode pembayaran yang cukup sering digunakan oleh Generasi Z di Kota Jambi.

### **Uji Instrumen Penelitian**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Pengujian validitas dilakukan menggunakan *Corrected Item Total Correlation* dengan ketentuan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,196).<sup>30</sup>

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel pengetahuan, akses kemudahan digital, persepsi risiko, dan keputusan penggunaan memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Validitas instrumen menunjukkan bahwa indikator yang digunakan mampu merepresentasikan variabel penelitian secara akurat sesuai konsep teoritis yang digunakan dalam penelitian.

#### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan ketentuan nilai  $\alpha >$  0,70.<sup>31</sup>

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Pengetahuan	0,812	Reliabel
Akses Kemudahan Digital	0,845	Reliabel
Persepsi Risiko	0,793	Reliabel
Keputusan Penggunaan	0,821	Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian reliabel dan memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur variabel penelitian.

#### **Uji Asumsi Klasik**

##### **Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test.<sup>32</sup>

<sup>30</sup> Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

<sup>31</sup> Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

<sup>32</sup> Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan

Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,200 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antarvariabel independen dalam model regresi.<sup>33</sup>

Variabel	Tolerance	VIF
Pengetahuan	0,721	1,387
Akses Kemudahan Digital	0,684	1,462
Persepsi Risiko	0,756	1,322

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ . Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel independen dalam model regresi.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser. Hasil pengujian menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$  sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.<sup>34</sup>

Dengan demikian, model regresi memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi linear berganda.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3.214 + 0.312X_1 + 0.428X_2 - 0.215X_3 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 3,214 menunjukkan bahwa apabila variabel pengetahuan, akses kemudahan digital, dan persepsi risiko dianggap konstan, maka keputusan penggunaan QRIS BSI tetap berada pada nilai 3,214.
2. Koefisien regresi variabel pengetahuan sebesar 0,312 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pengetahuan akan meningkatkan keputusan penggunaan QRIS sebesar 0,312.

---

Penerbit Universitas Diponegoro.

<sup>33</sup> Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

<sup>34</sup> Ghazali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

3. Koefisien regresi akses kemudahan digital sebesar 0,428 menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan aplikasi BSI Mobile, maka keputusan penggunaan QRIS akan meningkat sebesar 0,428.
4. Koefisien regresi persepsi risiko sebesar -0,215 menunjukkan bahwa semakin tinggi risiko yang dirasakan pengguna, maka keputusan penggunaan QRIS akan menurun sebesar 0,215.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa akses kemudahan digital merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI.

### Uji Hipotesis

#### Uji t (Parsial)

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
Pengetahuan	3,214	0,002	Berpengaruh signifikan
Akses Kemudahan Digital	4,871	0,000	Berpengaruh signifikan
Persepsi Risiko	-2,756	0,007	Berpengaruh signifikan

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa:

1. Variabel pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI karena nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ .
2. Variabel akses kemudahan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
3. Variabel persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI karena nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$ .

#### Uji F (Simultan)

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 28,514 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, akses kemudahan digital, dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI pada Generasi Z di Kota Jambi.<sup>35</sup>

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil pengujian menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,648. Hal ini berarti bahwa sebesar 64,8% keputusan penggunaan QRIS BSI dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan, akses kemudahan digital, dan persepsi risiko, sedangkan sisanya sebesar 35,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian seperti promosi, kualitas layanan, kepercayaan, gaya hidup digital, dan faktor sosial.

### Pembahasan

#### Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan Penggunaan QRIS BSI

---

<sup>35</sup> Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI pada Generasi Z di Kota Jambi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman pengguna mengenai manfaat, keamanan, dan prosedur penggunaan QRIS, maka semakin tinggi pula keputusan pengguna dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital.

Generasi Z yang memiliki pemahaman baik mengenai teknologi pembayaran digital cenderung lebih mudah menerima inovasi teknologi dibandingkan individu yang memiliki tingkat pengetahuan rendah. Pengetahuan yang baik mampu meningkatkan rasa percaya diri pengguna dalam melakukan transaksi digital dan mengurangi kekhawatiran terhadap kesalahan penggunaan sistem.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori *Diffusion of Innovations* (DOI) yang dikemukakan Rogers bahwa pengetahuan merupakan tahap awal dalam proses adopsi inovasi.<sup>36</sup> Individu yang memiliki informasi dan pemahaman yang cukup mengenai suatu inovasi akan lebih mudah membentuk sikap positif terhadap teknologi tersebut.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Agustina dan Musmini yang menyatakan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan QRIS pada Generasi Z.<sup>37</sup>

### **Pengaruh Akses Kemudahan Digital terhadap Keputusan Penggunaan QRIS BSI**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses kemudahan digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI. Variabel ini juga menjadi variabel yang paling dominan memengaruhi keputusan penggunaan QRIS.

Kemudahan penggunaan yang dirasakan pengguna meliputi kemudahan login aplikasi, tampilan aplikasi yang sederhana, kecepatan transaksi, serta kemudahan memahami fitur-fitur QRIS pada aplikasi BSI Mobile. Generasi Z cenderung menyukai teknologi yang praktis, cepat, dan tidak memerlukan proses yang rumit.

Temuan ini sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan Davis bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi.<sup>38</sup> Ketika suatu sistem dianggap mudah digunakan, maka pengguna akan memiliki kecenderungan lebih besar untuk menggunakan teknologi tersebut secara berkelanjutan.

Namun demikian, hasil observasi menunjukkan masih terdapat beberapa keluhan pengguna terkait aplikasi yang terkadang mengalami keterlambatan (*loading*) dan proses login yang dianggap kurang praktis. Hal ini menunjukkan bahwa

---

<sup>36</sup> Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

<sup>37</sup> Agustina, K. E., & Musmini, L. S. (2022). Pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan kredibilitas terhadap minat penggunaan QRIS. *Jurnal Riset Akuntansi*, 11(2). <https://doi.org/10.23887/jra.v11i2.49376>

<sup>38</sup> Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

peningkatan kualitas sistem dan pengalaman pengguna (*user experience*) masih perlu dilakukan oleh pihak BSI.

### **Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Keputusan Penggunaan QRIS BSI**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi risiko yang dirasakan pengguna, maka semakin rendah tingkat penggunaan QRIS.

Risiko yang paling dirasakan responden meliputi kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, kemungkinan dana tidak masuk saat transaksi, serta potensi penipuan digital seperti QRIS palsu dan *phishing*. Persepsi risiko tersebut menyebabkan sebagian pengguna masih merasa ragu dalam menggunakan QRIS secara intensif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan sistem menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan pembayaran digital. Oleh karena itu, pihak BSI perlu meningkatkan keamanan sistem transaksi, memperkuat perlindungan data pengguna, serta memberikan edukasi mengenai keamanan transaksi digital kepada masyarakat.<sup>39</sup>

### **Pengaruh Pengetahuan, Akses Kemudahan Digital, dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Penggunaan QRIS BSI**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, akses kemudahan digital, dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI pada Generasi Z di Kota Jambi.

Hal ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan QRIS merupakan hasil interaksi berbagai faktor internal dan eksternal pengguna. Pengetahuan yang tinggi akan meningkatkan pemahaman pengguna terhadap manfaat QRIS, kemudahan digital akan meningkatkan kenyamanan penggunaan aplikasi, sedangkan rendahnya persepsi risiko akan meningkatkan rasa aman dalam bertransaksi.

Dengan demikian, untuk meningkatkan penggunaan QRIS BSI pada Generasi Z, pihak BSI perlu meningkatkan edukasi digital kepada masyarakat, memperbaiki kualitas layanan aplikasi, serta memperkuat keamanan sistem pembayaran digital agar mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pengetahuan, akses kemudahan digital, dan persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI pada Generasi Z di Kota Jambi, dapat diketahui bahwa pengetahuan memiliki peranan penting dalam meningkatkan keputusan penggunaan

---

<sup>39</sup> Riskawati, & Mardhiyaturrositaningsih. (2023). The effect of perceived ease, risk and financial literacy on the use of QRIS as a digital payment in MSMEs. *Al-Arbah*, 7(1).

QRIS BSI. Generasi Z yang memiliki pemahaman yang baik mengenai manfaat, cara penggunaan, dan keamanan QRIS cenderung lebih percaya diri dan lebih tertarik menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital dalam aktivitas sehari-hari. Pengetahuan yang memadai mampu meningkatkan keyakinan pengguna terhadap kemudahan dan efektivitas sistem pembayaran digital yang disediakan oleh BSI Mobile.

Selain itu, akses kemudahan digital juga menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan penggunaan QRIS BSI. Kemudahan dalam mengakses aplikasi, kemudahan penggunaan fitur, tampilan antarmuka yang sederhana, serta proses transaksi yang cepat dan praktis menjadi alasan utama Generasi Z memilih menggunakan QRIS BSI. Sebagai generasi yang sangat dekat dengan teknologi digital, Generasi Z cenderung lebih menyukai layanan pembayaran yang efisien, fleksibel, dan mudah digunakan tanpa proses yang rumit. Oleh karena itu, kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) dalam aplikasi BSI Mobile menjadi faktor penting dalam meningkatkan penggunaan QRIS.

Di sisi lain, persepsi risiko terbukti memberikan pengaruh negatif terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI. Semakin tinggi tingkat risiko yang dirasakan pengguna, seperti kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, kemungkinan kegagalan transaksi, maupun potensi penipuan digital, maka semakin rendah tingkat keputusan pengguna dalam menggunakan QRIS BSI. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keamanan dan kepercayaan masih menjadi perhatian utama pengguna dalam menggunakan layanan pembayaran digital. Dengan demikian, peningkatan sistem keamanan transaksi dan perlindungan data pengguna menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan QRIS BSI.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan QRIS BSI pada Generasi Z di Kota Jambi dipengaruhi oleh kombinasi faktor pengetahuan, akses kemudahan digital, dan persepsi risiko. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan kemudahan yang dirasakan pengguna serta semakin rendah persepsi risiko yang dimiliki, maka semakin tinggi pula keputusan penggunaan QRIS BSI sebagai alat pembayaran digital. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia perlu terus meningkatkan edukasi digital kepada masyarakat, memperbaiki kualitas layanan aplikasi BSI Mobile, serta memperkuat keamanan sistem pembayaran digital guna meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan loyalitas pengguna terhadap layanan QRIS BSI.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina, K. E., & Musmini, L. S. (2022). Pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan kredibilitas terhadap minat penggunaan QRIS. *Jurnal Riset Akuntansi*, 11(2), 150–162. <https://doi.org/10.23887/jra.v11i2.49376>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. <https://doi.org/10.1016/0749->

[5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2015-0035)

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Williams, M. D. (2016). Consumer adoption of mobile banking in Jordan: Examining the role of usefulness, ease of use, perceived risk and self-efficacy. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(1), 118–139. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2015-0035>
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. (2022). *Statistik penggunaan QRIS di Indonesia*. ASPI.
- Bank Indonesia. (2014). *Peraturan Bank Indonesia No. 16/8/PBI/2014 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia terkait uang elektronik*. Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2020). *QRIS: Quick Response Code Indonesian Standard*. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id>
- Bank Indonesia. (2023). *Blueprint sistem pembayaran Indonesia 2025*. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id>
- Chawla, D., & Joshi, H. (2019). Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India – An empirical study. *International Journal of Bank Marketing*, 37(7), 1590–1618. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2018-0256>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Jihan, R. (2023). *Pengaruh literasi keuangan syariah dan literasi digital terhadap keputusan bertransaksi menggunakan BSI Mobile sebagai digital payment* (Skripsi, Politeknik Negeri Jakarta).
- Kamil, R., & Laksmi. (2023). Generasi Z, pustakawan dan vita activa kepastakawanan. *Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 44(2), 1–12. <https://ejournal.brin.go.id>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2021). *E-commerce 2021: Business, technology, society* (17th ed.). Pearson.
- Mahendra, I. (2016). Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) dalam mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi pada PT Ari Jakarta. *Jurnal Sistem Informasi STMIK Antar Bangsa*, 5(2), 183–195.
- Nugroho, L., Hidayah, N., Ali, A. J., & Badawi, A. (2020). E-wallet and QR code payment adoption in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 939–947. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.939>
- Populix. (2022). *Laporan aplikasi mobile banking paling banyak digunakan masyarakat Indonesia*. Populix Insight.
- Pratama, A. B., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan QRIS pada generasi muda. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(2), 85–96.
- Puspitasari, D., & Briliana, V. (2023). The effect of perceived usefulness, perceived

- ease of use, trust, and perceived risk on QRIS usage intention. *Journal of Business and Management Review*, 4(3), 210–223. <https://doi.org/10.47153/jbmr43.5672023>
- Rahmawati, I., & Yuliana, E. (2021). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan pembayaran digital QRIS pada UMKM. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 8(1), 45–57.
- Riskawati, & Mardhiyaturrositaningsih. (2023). The effect of perceived ease, risk and financial literacy on the use of QRIS as a digital payment in MSMEs. *Al-Arbah*, 7(1), 45–57.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer behavior* (12th ed.). Pearson Education.
- Sudirman, M. S. (2024). Pengaruh risiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI Mobile Banking. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 2(1), 55–67. <https://journal.uwks.ac.id>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth and sustainability* (11th ed.). Wiley.
- Utami, C. W. (2017). *Manajemen ritel: Strategi dan implementasi operasional bisnis ritel modern di Indonesia* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Widianti, T. (2023). *Pengaruh kemudahan, literasi digital dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) BSI Mobile Banking pada generasi milenial Purwokerto* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto).
- Yusuf, M., & Isnalita. (2020). Analysis of factors affecting interest in using digital payment systems during the COVID-19 pandemic. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 24(4), 487–501.