

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN QUICK RESPONSE CODE
INDONESIAN STANDARD (QRIS) SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN
NON TUNAI DENGAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND
USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2) DI STASIUN LAMBUANG
BUKITTINGGI)**

Insan Saputra¹, Andis Febrian²

^{1,2}UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Email : insanputra0707@gmail.com¹, andisfebrian968@gmail.com²

Abstrak

Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sistem pembayaran non-tunai yang diluncurkan oleh Bank Indonesia sejak 2019 terus diperkenalkan kepada UMKM untuk menciptakan pembayaran yang efektif dan mengurangi risiko penggunaan uang tunai. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penggunaan QRIS dan kendala yang dihadapi, menggunakan kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT 2)*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokasi di Stasiun Lambuang, Bukittinggi. Data diperoleh melalui pengamatan, wawancara, serta dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan metode reduksi, penyajian informasi, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan QRIS diukur berdasarkan sembilan indikator UTAUT 2, yang semuanya terpenuhi, termasuk *Performance expectancy, Effort expectancy, Social influence, Facilitating conditions, Hedonic motivation, Price value, Habit, Behavioral intention dan Use behavior*. Namun, kendala yang dihadapi meliputi literasi keuangan digital yang rendah, gangguan internet, kesulitan lintas platform pembayaran, serta biaya layanan. Penelitian ini menyoroti pentingnya edukasi dan infrastruktur pendukung untuk meningkatkan adopsi QRIS.

Kata Kunci: Efektivitas, QRIS, UTAUT 2, Stasiun Lambuang Bukittinggi

Abstract

The use of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as a cashless payment system launched by Bank Indonesia in 2019 continues to be introduced to MSMEs to create effective payment solutions and reduce cash-related risks. This study aims to analyze the effectiveness of QRIS usage and the challenges faced, using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT 2) framework. The research employs a method descriptive qualitative approach, conducted at Stasiun Lambuang, Bukittinggi. Data was collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using techniques such as data reduction, data presentation, and verification. The findings indicate that the effectiveness of QRIS usage is measured based on nine UTAUT 2 indicators, all of which are met, including Performance expectancy, Effort expectancy, Social influence, Facilitating conditions, Hedonic motivation, Price value, Habit, Behavioral intention dan Use behavior. However, challenges include low digital financial literacy, internet connectivity issues, cross-platform payment difficulties, and service fees. This study highlights the importance of education and supporting infrastructure to enhance QRIS adoption.

Keywords: Effectiveness, QRIS, UTAUT 2, Stasiun Lambuang Bukittinggi

PENDAHULUAN

Kemajuan pesat dalam era industri 5.0 telah menjadikan teknologi sebagai bagian integral dari kehidupan manusia. Transformasi teknologi informasi mendorong masyarakat untuk semakin akrab dengan transaksi keuangan digital, termasuk penggunaan layanan *Financial Technology (Fintech)* seperti sistem pembayaran berbasis gateway. Salah satu terobosan dalam teknologi pembayaran digital di Indonesia adalah *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, diperkenalkan oleh Bank Indonesia sebagai standar nasional untuk transaksi pembayaran tanpa uang tunai. QRIS bertujuan untuk menyederhanakan, mempercepat, dan memastikan keamanan proses transaksi dengan mengintegrasikan berbagai penyedia jasa pembayaran. (Nursari, Suparta, and Moelgini 2019)

Penggunaan QRIS terus berkembang dan telah diterapkan dalam Berbagai bidang, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dengan berbagai keunggulan, seperti kemudahan, kecepatan, dan keamanan, QRIS menawarkan solusi praktis bagi konsumen dan *merchant* dalam melakukan pembayaran non-tunai. Namun, implementasi QRIS juga menghadapi

berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi keuangan digital, gangguan jaringan internet, dan biaya layanan yang dianggap memberatkan.

Dalam konteks ini, penting untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan QRIS, terutama dalam mendukung inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi digital. Salah satu pendekatan yang tepat untuk menilai penerimaan dan penggunaan teknologi adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)*. Kerangka ini membantu menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi QRIS, termasuk persepsi pengguna terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, dan kebiasaan.

Salah satu tempat banyaknya UMKM di Sumatera Barat itu adalah Stasiun Lambuang Bukittinggi yang terdapat di kota Bukittinggi. Disitu banyak wiraswasta mikro terdapat pula tempat pusat hiburan, serta pelayanan. Disamping membenahi darmawisata yang terdapat sepatutnya penguasa mencermati kondisi yang terdapat di Stasiun Lambuang Bukittinggi, sebab Stasiun Lambuang itu pula tercantum subjek Pariwisata. (Nur Hasimah and Andis Febrian 2024)

Berdasarkan pengamatan awal di Stasiun Lambuang Bukittinggi, tingkat

adopsi QRIS bervariasi tergantung pada jenis produk yang dijual dan karakteristik pelanggan. Gerai yang menawarkan produk populer di kalangan generasi muda cenderung memiliki tingkat penggunaan QRIS yang lebih tinggi dibandingkan dengan gerai lain. Dengan latar belakang ini, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana Keberhasilan penerapan QRIS sebagai alat pembayaran digital di Stasiun Lambuang Bukittinggi dengan mengadopsi kerangka UTAUT 2. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai peran dan tantangan QRIS dalam mendukung transaksi digital di Indonesia.

KAJIAN PUSTAKA

1. Konsep Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar "efektif." Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah atau kata "efektif" dapat diartikan sebagai sesuatu yang memiliki efek, pengaruh, dampak, atau mampu menghasilkan hasil yang kita inginkan. (Asiva Noor Rachmayani 2015) Efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan, daya guna, dan kesesuaian antara pelaksanaan suatu tugas dengan tujuan yang ingin dicapai. Secara umum, efektivitas berhubungan dengan pencapaian hasil, meskipun sering

dikaitkan dengan efisiensi, keduanya memiliki perbedaan mendasar. Kata "efektivitas" atau "keefektifan" berasal dari bahasa Inggris *effectiveness*, yang dalam terjemahan mengacu pada keberhasilan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas diartikan sebagai sesuatu yang memiliki dampak, pengaruh, atau hasil yang nyata, mampu memberikan manfaat, dan berlaku, seperti dalam konteks peraturan atau undang-undang. (Mingkid, Liando, and Lengkong 2017)

2. Pengukuran Efektivitas

Menentukan sejauh mana suatu kegiatan atau rencana berhasil mencapai tujuan tentu bukan hal yang sederhana, hal ini bisa terjadi karena adanya perbedaan sudut pandang antara satu orang dengan orang yang lainnya. Misalnya, jika ditinjau dari aspek produktivitas, seorang manajer produksi akan mengaitkan efektivitas dengan kualitas serta jumlah (*output*) jasa dan barang yang dihasilkan (Aman, Yuvita, and Hafid 2023). Ada beberapa kriteria atau tolak ukur yang dapat diaplikasikan untuk menilai apakah tujuan tersebut telah tercapai secara efektif, yaitu:

1. Kejelasan mengenai sasaran yang ingin diraih.
2. Strategi yang mencakup semua aspek agar memperoleh tujuan.

3. Tahap analisis dan perumusan aturan yang kokoh.
4. Merencanakan secara terperinci dan matang.
5. Menyusun rencana kegiatan yang relevan dengan kebutuhan.
6. Tersedia Fasilitas pendukung kerja yang memadai.
7. Implementasi yang berjalan secara efisien dan efektif.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang mengandung unsur pembelajaran.

3. Pengertian *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Menurut Bank Indonesia, QRIS adalah singkatan dari *Quick Response Code Indonesian Standard*. QRIS dirancang untuk menyeragamkan sistem pembayaran melalui QR Code, sehingga mempermudah siapa saja dalam melakukan transaksi. Pengembangan QRIS menjadi bagian dari industri sistem pembayaran. Bank Indonesia berharap layanan ini dapat meningkatkan kemudahan dan kecepatan transaksi hanya dengan memanfaatkan QR Code. Selain itu, metode transaksi menggunakan QRIS dinilai memiliki tingkat keamanan yang lebih tinggi. (Mustafa Kamal Rokan 2022)

Berdasarkan Peraturan Dewan Gubernur No. 21/18/PADG/2019 tentang penerapan penggunaan QRIS untuk Pembayaran, Bank Sentral menetapkan standar penggunaan QRIS sebagai bagian dari sistem pembayaran. (Utami and Wulandari 2021) QR Code adalah cara bertransaksi digital dengan menggunakan aplikasi uang elektronik berbasis server, mobile banking, atau e-money, yang dikenal sebagai *QR Code Indonesian Standard (QRIS)*. QRIS dikembangkan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), menggunakan standar internasional EMV Co, sebuah organisasi yang menetapkan standar global untuk *QR Code* dalam sistem pembayaran. Cara penggunaannya adalah dengan konsumen melakukan pemindaian QR Code (QRIS) yang tersedia di merchant, memasukkan jumlah transaksi, kemudian proses otorisasi dilakukan untuk mengonfirmasi transaksi kepada pemilik barang atau jasa.

Di Indonesia, QRIS kini telah diterapkan dalam berbagai aplikasi pembayaran yang dikembangkan oleh lembaga perbankan maupun non-perbankan. Salah satu aplikasi yang mendukung pembayaran melalui QRIS adalah BSI Mobile, layanan unggulan dari

Bank Syariah Indonesia. BSI Mobile merupakan aplikasi berbasis mobile yang dirancang oleh Bank Syariah Indonesia untuk mempermudah dan mempercepat proses transaksi, terutama di masa pandemi seperti saat ini.

Bank Sentran memperkenalkan gagasan "UNGGUL" dalam penerapan bertransaksi menggunakan QRIS. Gagasan "UNGGUL" ini mempunyai makna yaitu:

1. Universal
menjelaskan bahwa *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dirancang untuk bisa diakses dan dimanfaatkan semua lapisan masyarakat, baik di dalam negeri maupun di luar negeri (Ihsan and Siregar 2024).
2. Gampang
Maksudnya yaitu, proses pembayaran bisa dilaksanakan dengan mudah dan aman cukup dengan satu perangkat.
3. Untung
Karena *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* begitu efektif, disebabkan pembeli hanya perlu satu kode QR yang bisa digunakan di berbagai aplikasi.
4. Langsung

Menyiratkan kemampuan sistem pembayaran bisa dilakukan secara singkat dan langsung. ((ASPI) 2021)

4 Pembayaran Non Tunai

Transaksi non-tunai adalah metode pembayaran yang tidak melibatkan uang fisik, tetapi memakai cek, bilyet giro (BG), atau sistem transaksi digital berbasis kartu yang dapat menggantikan fungsi uang fisik (Zaidurrahman, Suparman, and Yamin 2024). Transaksi non-tunai dalam praktiknya melibatkan layanan keuangan. Sebagai lembaga yang mengelola dana masyarakat, perbankan seharusnya menyediakan layanan transaksi yang bisa mendukung keperluan ekonomi para nasabah. Sistem pembayaran tunai melibatkan penggunaan uang fisik, seperti uang kertas dan logam, sebagai media transaksi. Di sisi lain, sistem pembayaran non-tunai menggunakan berbagai instrumen, seperti alat pembayaran berbasis *warkat* (kertas), termasuk cek dan nota debit; menggunakan kartu, seperti kartu ATM/Debet dan kartu kredit; serta berbasis elektronik, seperti uang elektronik (*e-money*). Proses transaksi non-tunai umumnya dilakukan melalui mekanisme kliring dan penyelesaian akhir (*settlement*) (Damayanti, Iskandar, and Tantawi 2023).

Sistem pembayaran non-tunai memberikan banyak manfaat bagi bisnis, perekonomian serta menguntungkan dan memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pelanggan.(Febrian, Widianita, and Putri 2023) Bagi para pengusaha, kemudahan dalam bertransaksi menggunakan berbagai metode pembayaran dapat meningkatkan pendapatan, mengoptimalkan efisiensi operasional, serta mengurangi biaya yang dikeluarkan.Selain itu, pembayaran non-tunai dianggap lebih higienis, terutama untuk pelaku usaha di sektor makanan. Penggunaan metode non-tunai untuk transaksi kecil, seperti teknologi *Near Field Communication* (NFC), juga terbukti mampu mengurangi waktu antrean dan menghilangkan kebutuhan membawa uang tunai untuk transaksi bernilai kecil dengan volume tinggi.(Rahman et al. 2022)

5 *Unified Theory Of Acceotance and Use Of Technology 2 (UTAUT 2)*

UTAUT 2 adalah model penerimaan pengguna yang sering digunakan dalam penelitian mengenai adopsi teknologi informasi, dengan fokus terhadap konsumen. Model ini diperkenalkan tahun 2012 dan memiliki tujuh variabel independen: *effort expectancy*,

performance expectancy social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, dan habit. Selain itu, terdapat dua variabel dependen, yaitu *behavioral intention* dan *use behavior*.(Hidayat, Aini, and Fetrina 2020)

Berikut adalah penjelasan untuk masing-masing variabel yang digunakan:

1. *Performance expectancy* menjelaskan bahwa keyakinan konsumen terhadap *e-wallet* dapat begitu mempermudah tugas-tugas yang kerjakan.
2. *Effort expectancy* Merupakan sejumlah upaya untuk memanfaatkan sebuah *e-wallet*.(Irma Christiana 2024)
3. *Social influence* Mengindikasikan bahwa penggunaan *e-wallet* oleh seseorang dipengaruhi oleh pendapat atau dorongan dari pihak lain.
4. *Facilitating conditions* menyebutkan bahwa konsumen bisa percaya bahwa infrastruktur yang ada memadai dan secara fungsional mampu meningkatkan pemakaian *e-wallet*.
5. *Hedonic motivation* Adalah perasaan puas atau gembira yang dialami seseorang saat menggunakan *e-wallet*.(Irma Christiana 2024)

6. *Price value* yaitu Mengacu pada perbandingan antara biaya yang dikeluarkan oleh konsumen untuk menggunakan *e-wallet* dengan manfaat yang diperoleh.
7. *Habit* menyatakan, konsumen senang memakai *e-wallet* secara otomatis karena sudah terbiasa dengan teknologi tersebut.
8. *Behavioral intention* Mengungkapkan bahwa keinginan atau niat konsumen untuk mengadopsi teknologi baru, seperti *e-wallet*, dipengaruhi oleh perilaku mereka dan kesadaran akan manfaat yang dirasakan saat memakainya.

Use behavior Mengacu pada pemakaian yang dinilai berdasarkan seberapa sering *e-wallet* benar-benar digunakan

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah studi lapangan yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada kemampuannya dalam menggali fenomena sosial secara jelas, ringkas, dan mendalam. Metode ini memungkinkan penulis untuk meneliti efektivitas

penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) adalah cara bertransaksi tanpa uang tunai yang dianalisis menggunakan kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)* melalui pengumpulan data yang rinci dan mendalam tanpa terikat pada prosedur yang kaku.

Sumber Data dan sampel

Penelitian ini menggunakan berbagai metode untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dan observasi terhadap penjual dan pembeli di Stasiun Lambuang Bukittinggi. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber tidak langsung, seperti buku referensi, situs internet, dan media lain yang relevan dengan topik penelitian. Metode pengumpulan data meliputi observasi, yang dilakukan dengan mengamati langsung situasi di lapangan untuk memperoleh informasi mendalam yang tidak terungkap dalam wawancara. Wawancara digunakan untuk memahami makna subjektif dari responden terkait topik penelitian melalui proses tanya jawab langsung. Selain itu, dokumentasi dilaksanakan dengan mengumpulkan dan memverifikasi data tertulis dari berbagai sumber, seperti

berkas, jurnal akademik, buku, majalah, surat kabar, dan situs web.

Metode Analisis

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara kualitatif dengan langkah-langkah sistematis untuk memperoleh gambaran utuh mengenai masalah yang diteliti. Proses analisis diawali dengan reduksi data, yaitu merangkum, memilih data yang relevan, dan mengelompokkan informasi penting untuk menyederhanakan data mentah. Reduksi data ini membantu peneliti fokus pada tema utama, memudahkan pengumpulan data berikutnya, dan menyusun data agar lebih terorganisir. Setelah itu, data yang telah disaring disajikan dalam bentuk narasi singkat, diagram, atau pola hubungan antar kategori, untuk mempermudah pemahaman dan perencanaan langkah penelitian selanjutnya. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan secara berkelanjutan selama dan setelah pengumpulan data, untuk mengidentifikasi pola dan menghasilkan kesimpulan yang menggambarkan inti dari permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah temuan penelitian mengenai efektivitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran non-tunai dengan pendekatan UTAUT 2. Untuk mempermudah pemahaman, hasil tersebut disusun sesuai dengan fokus penelitian yang ditetapkan, sebagai berikut:

1. Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Dengan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2)* Di Stasiun Lambuang Bukittinggi.

Efektivitas merupakan Elemen utama untuk meraih target yang telah ditetapkan, baik dalam aktivitas maupun program, dengan penekanan pada hasil atau pencapaian yang diinginkan. Efektivitas dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah dibuat dengan hasil yang dicapai.

Apabila hasil yang dicapai tidak selaras dengan harapan atau tujuan yang telah ditetapkan, maka hal itu dianggap kurang berhasil atau tidak efektif. (Saputra 2023).

Gerai makanan di Stasiun lambuang Bukittinggi secara keseluruhan telah menggunakan QRIS sebagai alternative pembayaran, yang memudahkan penjual

dan pengunjung saat hendak ingin melakukan pembayaran secara cepat, praktis dan juga anti ribet. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Wahyu selaku kasubag umum Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi:

“Penggunaan QRIS di Stasiun Lambuang Bukittinggi secara syariah Merujuk pada penerapan prinsip-prinsip ekonomi Syariah dalam proses transaksi digital. Aspek Syariah dalam Penggunaan QRIS yaitu seperti transaksi yang Bebas Riba, QRIS yang digunakan di Stasiun Lambuang Bukittinggi terintegrasi dengan aplikasi perbankan atau dompet digital yang berbasis syariah. Bank syariah, Seperti BSI (Bank Syariah Indonesia), Bank Nagari Syariah, BTN Syariah, dan bank-bank syariah lainnya, menyediakan layanan QRIS dengan sistem transaksi yang bebas dari *riba*, ketidakpastian (*gharar*), dan spekulasi (*maysir*).

Semua dana yang diproses harus melalui saluran perbankan yang sesuai syariah”.¹

Pembeli kebab Corner Goceng sangat banyak yang menggunakan pembayaran non tunai QRIS karena, pembeli di Corner

Goceng kebanyakan dari kalangan anak muda dan juga wisatawan yang berasal dari luar daerah Sumatera Barat. Hal tersebut disampaikan oleh Dian selaku Penjual dari Corner Goceng:

“Gen-Z suka bertransaksi menggunakan QRIS karna mudah, modern dan nga ribet”.²

Hal yang sama juga disampaikan oleh Lusiana, penjual Ciwel Fried Chicken, yang menyebutkan bahwa transaksi non-tunai dengan QRIS sangat diminati para pembeli sebab selain praktis, juga tidak rumit. Pembayaran dengan QRIS juga memastikan uang kita tidak mudah hilang:

“Gen-Z ini kebanyakan sangat suka bertransaksi pakai QRIS, karna mudah cara bayarnya, sama kata beberapa pembeli bilang kalau pakai QRIS nga takut duitnya kececer”.³

Riana Wiliza selaku pembeli di Mimoo Ice Cream menjelaskan bahawa bertransaksi menggunakan QRIS di Stasiun Lambuang Bukittinggi sangat membantu dalam memudahkan proses pembayaran belanjaan.

¹ Wahyu, *Wawancara*, Kasubag Umum Dinas Perdagangan Kota Bukittinggi, 30 Desember 2024.

² Dian Saputra, *Wawancara*, Corner Goceng, 31 Desember 2024.

³ Lusiana, *Wawancara*, Ciwel Fried Chicken, 30 Desember 2024

“Iya, menurut saya dengan adanya Qris memudahkan saya dalam berbelanja”.⁴

Riana juga menjelaskan alasannya kenapa sangat suka bertransaksi menggunakan QRIS.

“Sangat terbantu, aku yang tidak suka ribet bawa-bawa dompet merasa dengan adanya Qris ini, jujur aku merasa sangat terbantu, ngak bawa dompet lagi cukup di HP aja dah selesai”.⁵

Gaffar, salah satu pembeli di Karsanah Fried Chicken, juga menjelaskan bahwa transaksi menggunakan QRIS dapat membantu mencegah peredaran uang palsu. Berikut penjelasannya:

“Menurut saya cepat, karna kita cukup menscan saja untuk melakukan transaksi pembayaran, selain itu juga kita dapat terhindar dari peredaran uang palsu yang sedang marak akhir-akhir ini”.⁶

Sinta, salah satu pelanggan Smoothai & Chocolate Segar, menyampaikan bahwa pembayaran non-tunai menggunakan QRIS sangat efisien. Menurutnya, metode ini menghemat waktu karena tidak membuang waktu untuk menunggu proses

pengembalian. Berikut adalah penjelasannya:

“Menurut Saya bertransaksi menggunakan QRIS di Stasiun Lambuang Bukittinggi cepat dan bisa menghemat waktu, selain itu pembayaran menggunakan QRIS tidak perlu menghabiskan waktu yang lama untuk menunggu uang kembalian”.⁷

Sebagian besar penjual di Stasiun Lambuang Bukittinggi telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran non-tunai untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan era digital. Lusiana, salah satu Penjual Ciwel Fried Chicken, menyampaikan hal tersebut.

“Pasti mudah karna disemua stand jualan di Stasiun Lambuang sudah menyediakan QRIS terutama di stand kita sudah menyediakan QRIS dari BNI dan Bank Nagari Syariah”.⁸

Fadilla Annisa, seorang pembeli Mimoo Ice Cream dan Corner Goceng, mengungkapkan bahwa pembayaran non-tunai sangat diminati oleh masyarakat. Hal ini karena penggunaannya yang praktis, efisien, dan mampu mengurangi risiko

⁴ Riana Wiliza, *Wawancara*, Mimoo Ice Cream, 31 Desember 2024.

⁵ Riana Wiliza, *Wawancara*, Mimoo Ice Cream, 31 Desember 2024

⁶ Andi Gaffar, *Wawancara*, Karsanah Fried Chicken, 30 Desember 2024

⁷ Ibrahim Masykur, *wawancara*, Smoothai & Chocolate Segar, 30 Desember 2024

⁸ Lusiana, *wawancara*, Ciwel fried Chicken, 30 Desember 2024

kejahatan seperti pencurian. Berikut penjelasannya:

“Bertransaksi menggunakan QRIS di Stasiun Lambuang Bukittinggi menurut saya sudah efektif dan efisien, selain itu juga kita bisa terhindar dari tindakan kejahatan seperti pencurian”.⁹

Berdasarkan keterangan yang penulis peroleh dari pengelola, penjual, dan pembeli di sentra kuliner Stasiun Lambuang Bukittinggi, dapat saya ambil kesimpulan bahwasanya transaksi menggunakan QRIS di Stasiun Lambuang Bukittinggi ini sudah sangat tinggi. Hal tersebut bisa dilihat melalui banyaknya pembeli, terutama kaum muda seperti pelajar, mahasiswa dan wisatawan yang sangat suka serta memiliki kecenderungan memilih metode transaksi non-tunai menggunakan QRIS saat melakukan pembelian. QRIS tidak hanya mempermudah transaksi tetapi juga menjadi salah satu media pembayaran yang Lebih mutakhir dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Pembeli menyatakan rasa puasnya dengan keberadaan QRIS di Stasiun Lambuang Bukittinggi, karena tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga

menawarkan keunggulan dalam hal biaya yang lebih efisien, aman, serta lebih praktis dibandingkan dengan cara tradisional.

2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Dengan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2* (UTAUT 2) Di Stasiun Lambuang Bukittinggi.

Selain banyaknya manfaat yang didapatkan dari penggunaan transaksi pembayaran menggunakan QRIS, terdapat kenyataan di lapangan bahwa tidak sedikit penjual dan pembeli yang menghadapi kendala dalam menggunakan QRIS. Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan pengelola, penjual dan pembeli di Stasiun Lambuang, Bukittinggi, terdapat beberapa kendala, di antaranya:

1. Tingkat pemahaman masyarakat tentang literasi keuangan digital masih tergolong rendah.

Pemahaman tentang keuangan digital menjadi hal yang krusial karena kehidupan kita semakin terintegrasi dengan teknologi. Literasi keuangan mengacu pada kemampuan seseorang untuk memahami

⁹ Fadilla Annisa, *Wawancara*, Mimoo Ice Cream dan Corner Goceng, 30 Desember 2024

dan memanfaatkan alat serta layanan keuangan digital secara optimal. Hal ini mencakup pemahaman terhadap konsep keuangan serta teknologi digital yang diterapkan dalam dunia keuangan, seperti dompet digital dan aplikasi pembayaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengelola, penjual, dan pembeli di Stasiun Lambuang, Bukittinggi, diketahui bahwa literasi keuangan digital di kalangan masyarakat masih cukup rendah. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kasubag Umum Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi, yang mengungkapkan bahwa masih ada masyarakat, khususnya konsumen dari kalangan lanjut usia, yang belum memahami cara melakukan transaksi pembayaran menggunakan QRIS.

“Kendala yang cukup berat yang kami hadapi yaitu masih Kurangnya tingkat pemahaman masyarakat tentang literasi keuangan digital”.¹⁰

Hal ini disebabkan oleh QRIS yang masih tergolong baru untuk sebagian warga Kota Bukittinggi serta minimnya sosialisasi dari pihak penyelenggara QRIS, sehingga masyarakat belum sepenuhnya memahami cara kerja sistem pembayaran tersebut.

2. Terganggunya proses transaksi karena kualitas jaringan internet yang kurang stabil.

Ketika melakukan pembayaran non tunai menggunakan QRIS, kualitas jaringan internet yang terkadang kurang stabil pada saat-saat tertentu menjadi salah satu kendala yang menghambat proses transaksi. Akses internet sangat diperlukan dalam penggunaan QRIS, karena sistem pembayaran digital ini membutuhkan koneksi jaringan agar dapat berfungsi secara optimal. Untuk menyelesaikan transaksi, sistem QRIS harus menghubungkan data antara pihak pembayar dan penerima pembayaran. Koneksi internet memungkinkan proses verifikasi transaksi berlangsung secara langsung dan instan.

Menurut Erwin Syaputra Pasaribu, seorang pembeli di Stasiun Lambuang Bukittinggi menyatakan transaksi menggunakan QRIS bisa terkendala ketika kualitas jaringan sedang buruk.

“Terkadang transaksi saya menggunakan QRIS agak terlambat sedikit karena kualitas jaringan pada saat bertransaksi sedang kurang baik”.¹¹

¹⁰ (Wahyu, n.d.), Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi, 30 Desember 2024

¹¹ Erwin syaputra Pasaribu, *Wawancara*, Stasiun Lambuang Bukittinggi, 30 Desember 2024.

Selain itu Akbar Putra, penjual Mimoo Ice Cream, dalam hasil wawancara mereka menambahkan pernyataan Erwin bahwa ketika terjadi pemadaman listrik, koneksi sinyal menjadi sulit dan terkadang hilang.

“Sesekali transaksinya agak terlambat masuk karna kendala jaringan saja apalagi saat mati lampu”.¹²

Masalah pada koneksi jaringan ini membuat transaksi menggunakan QRIS menjadi cukup sulit dilakukan, karena sistem QRIS membutuhkan koneksi internet yang stabil saat memindai atau memindai kode. Jika koneksi internet buruk, konsumen tidak dapat menyelesaikan transaksi menggunakan QRIS.

3. Salah satu merchant mengalami kesulitan saat melakukan transaksi menggunakan QRIS melalui Mobile Banking dan E-wallet yang berbeda dari merchant tersebut.

Penerapan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) di Stasiun Lambuang Bukittinggi, beberapa merchant seperti Bank Nagari dan Bank Nagari Syariah terkadang menghadapi kendala

dalam menerima pembayaran dari aplikasi M-Banking lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dian Saputra (Penjual Corner Goceng) dimana Dian menyebutkan bahwa terkadang ada kendala pada merchant yang menggunakan layanan dari Bank Nagari, Ia menyatakan:

“Pada Merchant QRIS dari Bank Nagari atau Bank Nagari Syariah terkadang tidak bisa menerima pembayaran dari QRIS dari aplikasi M-Banking lain selain Bank Nagari.”¹³

Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam sistem QRIS di merchant yang menggunakan layanan dari Bank Nagari. Masalah seperti ini dapat menghambat kelancaran transaksi, terutama bagi konsumen yang menggunakan aplikasi *M-Banking* dari bank lain. Kondisi ini juga dapat menurunkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran yang praktis dan universal.

Kendala tersebut mungkin disebabkan oleh faktor teknis, seperti perbedaan pengaturan sistem QRIS atau masalah kompatibilitas antara aplikasi *M-*

¹² Akbar Putra, *Wawancara*, Mimoo Ice Cream, 30 Desember 2024.

¹³ Dian Saputra, *Wawancara*, Mimoo Ice Cream. 31 Desember 2024

Banking tertentu dengan sistem Bank Nagari. Selain itu, kemungkinan kurangnya edukasi atau pemahaman dari pihak merchant tentang cara menangani berbagai jenis pembayaran menggunakan QRIS juga turut memengaruhi. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya peningkatan sistem oleh penyedia layanan QRIS serta pelatihan yang memadai bagi merchant agar transaksi dapat berjalan lebih lancar dan sesuai dengan tujuan QRIS sebagai solusi pembayaran digital yang inklusif.

4. Adanya biaya layanan.

Biaya layanan sebesar 0,3% dari total nilai pemakaian QRIS dalam pembayaran menjadi tantangan tersendiri yang dihadapi oleh pelaku UMKM. Bank Indonesia memberlakukan biaya layanan ini untuk transaksi pembayaran elektronik di Indonesia sebagai langkah mendukung sistem pembayaran nontunai serta mendorong penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran yang lebih luas dan populer di kalangan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa penjual makanan di Stasiun Lambuang Bukittinggi, Salah satunya kak Lusiana, yang menjual Ciwel Fried Chicken, mengungkapkan keluhan terkait

adanya biaya layanan ini. Penjual Ciwel Fried Chicken tersebut menyatakan :

“Kendala penggunaan QRISnya sendiri sebenarnya tidak ada, cuman kami sebagai penjual cukup mengeluhkan adanya potongan biaya untuk setiap transaksi sebanyak Rp.250,00”.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa tantangan utama yang dihadapi adalah rendahnya pemahaman masyarakat tentang transaksi elektronik. Berdasarkan konsep, literasi keuangan digital adalah keahlian yang penting dimiliki oleh warga, baik oleh pelaku UMKM ataupun konsumen.

Bank Indonesia memperkenalkan QRIS untuk memudahkan pelaku UMKM dalam menjalankan pembayaran yang lebih cepat, simpel, dan terlindungi. Namun, penerapan biaya layanan ini dapat membuat pelaku UMKM kembali memilih menggunakan uang tunai sebagai metode pembayaran. Selain itu, masih ada pandangan masyarakat yang menganggap QRIS tidak memudahkan transaksi, karena banyak di antara mereka yang belum familiar dengan sistem pembayaran digital. Padahal, QRIS diharapkan dapat mempercepat perkembangan sistem

¹⁴ Lusiana, *Wawancara*, Ciwel Fried Chicken, 30 Desember 2024

pembayaran nontunai dan memfasilitasi masyarakat dalam bertransaksi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Syazana Nadhifa, yang menyatakan bahwa beberapa faktor yang menyebabkan kendala dalam penerapan QRIS antara lain rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai literasi keuangan digital, ketidakstabilan koneksi internet, masalah pencairan dana pada *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS), serta penerapan biaya layanan.

1. Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Dengan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2* (UTAUT 2) Di Stasiun Lambuang Bukittinggi.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pemakaian QRIS yang telah dibahas sebelumnya, efektivitas dipahami sebagai pencapaian tujuan yang telah direncanakan, yang menunjukkan bahwa tujuan tersebut tercapai melalui serangkaian aktivitas. Efektivitas menjadi salah satu kunci utama dalam memperoleh tujuan atau harapan yang sudah disepakati oleh setiap komunitas, program, dan kegiatan.

Keberhasilan implementasi kebijakan dapat dinilai berdasarkan sejauh mana tindakan yang dilakukan setelah kebijakan diterapkan mampu menghasilkan dampak yang sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. (Mustagfiroh and Supriyadi 2024) Hasil penelitian ini berdasarkan teori Venkatesh et al dapat dilihat melalui penjelasan yang disajikan di bawah ini: (Tanujaya and Lukman 2024)

1. Performance expectancy

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna QRIS, baik dari kalangan Penjual maupun konsumen di Stasiun Lambuang Bukittinggi, memiliki persepsi positif terhadap QRIS dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi transaksi. QRIS dianggap mampu mempercepat proses pembayaran, mengurangi kebutuhan akan uang tunai, dan dapat mencegah penyebaran uang palsu. Hal ini selaras dengan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)*, yang menyebutkan dimana *performance expectancy* adalah salah satu kunci utama yang mempengaruhi keinginan konsumen untuk mengadopsi teknologi baru.

Dari perspektif pelaku UMKM, QRIS memungkinkan mereka melayani pelanggan dengan lebih cepat, sehingga

dapat meningkatkan jumlah transaksi harian. Beberapa informan menyatakan bahwa Penggunaan QRIS membantu mereka meminimalkan risiko kehilangan uang tunai sekaligus memberikan pengalaman yang lebih terkini kepada pelanggan. Selain itu, QRIS juga dianggap mendukung usaha kecil dalam menghadapi tantangan digitalisasi ekonomi.

Bagi konsumen, QRIS memberikan kenyamanan dalam bertransaksi karena penggunaannya yang mudah dan tidak memerlukan uang tunai. Konsumen juga merasakan manfaat dari promosi atau diskon yang sering diberikan melalui transaksi digital menggunakan QRIS, sehingga semakin meningkatkan kepuasan mereka.

Secara keseluruhan, *performance expectancy* berkontribusi secara signifikan terhadap efektifitas penggunaan QRIS di Stasiun Lambuang Bukittinggi. Semakin tinggi ekspektasi pengguna terhadap manfaat yang dapat diberikan QRIS, semakin besar pula keinginan mereka untuk menggunakan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Temuan ini mempertegas pentingnya edukasi dan sosialisasi yang berfokus pada manfaat QRIS untuk mendorong adopsi yang lebih luas di berbagai sektor.

2. *Effort Expectancy*

Dengan adanya sistem QRIS ini, Membuat seluruh proses transaksi menjadi lebih efisien dan efektif, yang pada gilirannya dapat mengurangi waktu antrean. Mayoritas informan menyatakan bahwa keberadaan QRIS sangat membantu dalam mempercepat transaksi, serta memberikan kemudahan, keterjangkauan, dan keamanan.

Effort Expectancy berhubungan dengan kemudahan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai metode pembayaran non-tunai, yang dianalisis melalui *UTAUT 2* di Stasiun Lambuang Bukittinggi mengacu pada penelitian Chaveesuk et al, yang menjelaskan bahwa kecenderungan menggunakan pembayaran digital secara positif dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan. Teknologi akan lebih mudah diterima apabila pengguna merasa aplikasi tersebut dapat digunakan tanpa memakan waktu lama dan mudah dipahami tanpa perlu pembelajaran tambahan, atau dengan kata lain, dapat dipelajari secara mandiri.

3. *Social influence*

Social Influence merujuk pada pandangan atau pendapat orang lain yang dianggap berpengaruh memengaruhi keputusan seseorang untuk mengadopsi teknologi tertentu. Dalam konteks efektivitas penggunaan *QRIS* sebagai alat pembayaran non-tunai dengan *UTAUT 2* di Stasiun Lambuang Bukittinggi, *social influence* berperan sebagai poin utama yang mempengaruhi keinginan seseorang dalam memilih *QRIS* sebagai alat transaksi non-tunai di stasiun tersebut.

4. *Facilitating conditions*

Selain menerima pembayaran tunai, gerai-gerai di Stasiun Lambuang Bukittinggi juga mendukung transaksi secara digital. Fasilitas pembayaran digital melalui *QRIS*, termasuk Merchant *QRIS* dari berbagai bank seperti Bank BNI, Bank BSI, Bank Nagari, dan Bank Nagari Syariah, disediakan untuk memenuhi kebutuhan para pembeli.

5. *Hedonic motivation*

Menurut informan, para pengguna *QRIS* di Stasiun Lambuang Bukittinggi mengakui merasa senang atau suka menggunakan *QRIS*. Bagi sebagian besar informan, melakukan transaksi menggunakan *QRIS* tidak hanya praktis,

tetapi juga menyenangkan karena memberikan pengalaman yang lebih modern dan efisien. Penggunaan teknologi pembayaran yang cepat dan mudah dianggap lebih menarik dan memuaskan dibandingkan dengan pembayaran tunai yang membutuhkan lebih banyak waktu, terutama dalam antrian yang panjang untuk menunggu uang kembalian sisa belanjaan.

Selain itu, beberapa informan menyebutkan bahwa mereka merasa percaya dan sangat suka menggunakan *QRIS* saat berbelanja di Stasiun Lambuang Bukittinggi. Penggunaan *QRIS* sering kali dikaitkan dengan Gen-Z yang modern dan paham teknologi, inovatif dan suka sesuatu yang praktis, yang dapat memberikan kepuasan tersendiri. Mereka merasakan bahwa menggunakan *QRIS* bukan hanya soal efisiensi, tetapi juga memberikan rasa “kehidupan digital” yang sesuai dengan tren zaman sekarang.

Bagi para pelaku usaha, penggunaan *QRIS* juga membawa kepuasan tersendiri karena dapat memberikan pengalaman baru dalam bertransaksi yang lebih cepat dan praktis, serta dapat menarik perhatian pelanggan yang lebih muda dan lebih melek teknologi. Beberapa pelaku usaha mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih modern dan merasa sangat terbantu

dalam melayani pelanggan yang menggunakan QRIS, yang turut memberikan kepuasan dan kebanggaan tersendiri.

6. *Price value*

Menurut beberapa informan, bertransaksi menggunakan QRIS sangat membantu karena dapat menghindarkan dari risiko kehilangan uang. Para pembeli juga merasa terbantu dengan adanya QRIS, karena mereka tidak perlu repot mencari uang kembalian, meskipun masih ada biaya jasa pembayaran sebesar 0,3% untuk setiap transaksi.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penggunaan QRIS dapat berkembang secara otomatis seiring dengan pemahaman dan pengalaman yang diperoleh pengguna. Para pengguna yang telah mempelajari cara menggunakan QRIS melalui berbagai sumber, seperti tutorial, interaksi dengan penjual, atau pengalaman transaksi sebelumnya, merasa lebih percaya dalam melakukan pembayaran digital. Mereka semakin familiar dengan prosedur pembayaran yang melibatkan pemindaian QR Code dan verifikasi transaksi melalui aplikasi *M-Banking* atau *E-wallet*, sehingga proses pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah.

Beberapa informan mengungkapkan bahwa mereka awalnya merasa canggung atau ragu saat pertama kali menggunakan QRIS, namun setelah mencoba, mereka mulai melakukannya secara otomatis tanpa perlu berpikir panjang. Keuntungan dari penggunaan QRIS ini, seperti kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan, semakin memotivasi mereka untuk melanjutkan penggunaan QRIS dalam transaksi sehari-hari.

7. *Habit*

Salah satu faktor penting yang memengaruhi Efektifitas penggunaan QRIS di Stasiun Lambuang Bukittinggi adalah perilaku konsumen, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi menggunakan QRIS secara otomatis. Seiring waktu, banyak pengguna yang awalnya tidak familiar dengan pembayaran digital, akhirnya mulai terbiasa menggunakan QRIS setelah mempelajari cara penggunaannya melalui pengalaman langsung atau informasi yang mereka dapatkan.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penggunaan QRIS dapat berkembang secara otomatis seiring dengan pemahaman dan pengalaman yang diperoleh pengguna. Para pengguna yang telah mempelajari cara menggunakan QRIS

melalui berbagai sumber, seperti tutorial, interaksi dengan penjual, atau pengalaman transaksi sebelumnya, merasa lebih percaya dalam melakukan pembayaran digital. Mereka semakin familiar dengan prosedur pembayaran yang melibatkan pemindaian *QR Code* dan verifikasi transaksi melalui aplikasi *M-Banking* atau *E-wallet*, sehingga proses pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah.

Beberapa informan mengungkapkan bahwa mereka awalnya merasa canggung atau ragu saat pertama kali menggunakan QRIS, namun setelah mencoba, mereka mulai melakukannya secara otomatis tanpa perlu berpikir panjang. Keuntungan dari penggunaan QRIS ini, seperti kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan, semakin memotivasi mereka untuk melanjutkan penggunaan QRIS dalam transaksi sehari-hari.

8. *Behavioral intention*

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas penggunaan QRIS di kalangan pelaku UMKM dan konsumen di Stasiun Lambuang Bukittinggi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, Termasuk kemudahan dalam penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan pengaruh dari lingkungan sosial. Sebagian besar informan, baik pelaku usaha maupun

konsumen, mengungkapkan bahwa mereka memiliki kemauan untuk menggunakan QRIS sebagai objek transaksi non tunai di Stasiun Lambuang Bukittinggi karena, mereka merasakan manfaat langsung, seperti efisiensi waktu dalam transaksi dan kenyamanan bertransaksi tanpa harus membawa uang tunai.

Bagi pelaku UMKM, efektifitas pemakaian QRIS sebagai metode transaksi non tunai dipengaruhi ekspektasi mereka terhadap peningkatan jumlah pelanggan dan transaksi yang lebih cepat. Mereka mengakui bahwa QRIS memudahkan mereka dalam melayani pelanggan, khususnya yang lebih memilih pembayaran digital seperti Gen-Z dan wisatawan dari luar Sumatera Barat terutama Kota Bukittinggi. Selain itu, keinginan untuk mengikuti perkembangan teknologi dan meningkatkan daya saing di pasar juga memperkuat keinginan mereka untuk menyediakan merchant QRIS sebagai salah satu cara pembayaran dalam bisnis mereka.

Dari sisi konsumen, efektifitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran non tunai juga dipengaruhi oleh kenyamanan yang ditawarkan oleh sistem pembayaran QRIS. Konsumen merasa lebih praktis dan aman dalam melakukan

transaksi menggunakan QRIS, terutama karena tidak perlu lagi repot dengan uang tunai dan bisa melakukan pembayaran hanya dengan memindai QR Code melalui aplikasi *M-Banking* atau *E-wallet*. Selain itu, pengaruh sosial juga menjadi faktor penting dalam membentuk *behavioral intention* pengguna untuk menggunakan QRIS. Banyak informan yang menyatakan bahwa mereka mulai menggunakan QRIS setelah melihat orang lain, terutama teman atau keluarga, yang lebih dulu menggunakannya. Pengetahuan dan pengalaman positif yang dibagikan oleh orang-orang terdekat turut memotivasi mereka untuk menggunakan QRIS.

9. *Use behavior*

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa efektifitas penggunaan QRIS di Stasiun Lambuang Bukittinggi cukup tinggi, baik di kalangan pelaku usaha maupun konsumen. Penggunaan QRIS cenderung lebih sering digunakan pada transaksi harian, terutama karena kemudahan dan kecepatan yang ditawarkannya. Sebagian besar pelaku UMKM mengungkapkan bahwa mereka menggunakan QRIS hampir setiap hari untuk melayani pelanggan, karena QRIS terbukti mempercepat proses transaksi, dan mengurangi antrean. Para penjual ataupun

pembeli yang sering melakukan transaksi menggunakan QRIS mengungkapkan rasa puas mereka terhadap kemudahan yang ditawarkan oleh QRIS ini

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah dijelaskan oleh penulis, kesimpulan yang dapat disarikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas Pemanfaatan QRIS sebagai metode pembayaran non-tunai dengan pendekatan *UTAUT 2* di Stasiun Lambuang Bukittinggi. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS di Stasiun Lambuang Bukittinggi dapat dikatakan efektif, dengan mengacu pada pengukuran keberhasilan yang mencakup 9 indikator, yaitu: *Performance expectancy* menunjukkan bahwa QRIS mencerminkan persepsi positif pengguna terhadap kemampuannya meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat pembayaran, dan mendukung digitalisasi ekonomi. Dalam hal *Effort Expectancy*, QRIS terbukti meningkatkan efektivitas transaksi melalui kemudahan penggunaan, pengurangan waktu antrean, serta mendukung transaksi

yang cepat, praktis, aman, dan terjangkau. Selain itu, *Social Influence* berperan penting, di mana faktor sosial seperti ajakan keluarga, teman, pelaku bisnis, serta dukungan pemerintah dan institusi keuangan mendorong penggunaan QRIS. Tren sosial, opini publik, dan promosi juga meningkatkan kepercayaan serta Niat konsumen untuk memanfaatkan QRIS sebagai metode pembayaran non-tunai.

Dari aspek *Facilitating Conditions*, gerai-gerai di Stasiun Lambuang Bukittinggi mendukung transaksi non-tunai dengan QRIS yang bekerja sama dengan berbagai bank, seperti Bank BNI, Bank BSI, dan Bank Nagari Syariah, sehingga menciptakan ekosistem pembayaran yang efektif. Dalam konteks *Hedonic Motivation*, penggunaan QRIS memberikan pengalaman transaksi modern yang menarik, khususnya bagi generasi muda, seperti Gen-Z, yang sudah akrab dengan teknologi. Selanjutnya, *Price Value* menunjukkan bahwa QRIS membantu mengurangi risiko kehilangan uang tunai dan kerepotan mencari uang kembalian, meskipun diperlukan sosialisasi lebih lanjut mengenai biaya jasa 0,3% serta promosi

seperti cashback untuk menarik lebih banyak pengguna.

Adapun *Habit* atau kebiasaan konsumen juga memainkan peran penting. Pengguna yang awalnya tidak familiar dengan pembayaran digital secara bertahap menjadi terbiasa menggunakan QRIS setelah mendapatkan pengalaman langsung atau informasi dari orang terdekat. Dengan meningkatnya pemahaman dan kenyamanan, penggunaan QRIS berkembang secara otomatis. Indikator *Behavioral Intention* mengungkapkan bahwa efektivitas QRIS dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta pengaruh sosial, yang mendorong pelaku UMKM dan konsumen untuk beralih menggunakan QRIS demi efisiensi waktu dan kenyamanan. *Use Behavior* menunjukkan bahwa QRIS semakin sering digunakan dalam transaksi harian, terutama pada hari libur atau acara besar, sehingga mempercepat proses transaksi dan mengurangi antrean.

2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pemanfaatan *QRIS* sebagai metode pembayaran non-tunai dengan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)* Di Stasiun Lambuang Bukittinggi. Berdasarkan hasil

analisis, penulis menyimpulkan penggunaan QRIS sebagai alat transaksi non tunai di Stasiun Lambuang Bukittinggi masih menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang literasi keuangan digital, gangguan transaksi akibat kualitas jaringan internet yang tidak stabil, kesulitan transaksi dengan *Mobile Banking* dan *E-wallet* yang berbeda, serta adanya biaya layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- (ASPI), Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. 2021. "Satu QRIS Untuk Seluruh Pembayaran." Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia – ASPI. 2021. <https://www.aspi-indonesia.or.id/standar-dan-layanan/qrisk/>.
- Aman, Ibadurrahman, Yuvita Yuvita, and Abdul Hafid. 2023. "Efektivitas Penggunaan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Di Pasar Tradisional Pabaeng-Baeng Kota Makassar." *ECo-Buss* 6 (2): 871–72. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i2.1052>.
- Asiva Noor Rachmayani. 2015. "Analisis Efektivitas Distribusi Zakat Produktif Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik (Studi Kantor Cabang Rumah Zakat Sumatera Utara)," no. 23: 142.
- Damayanti, Delivia, Deden Dinar Iskandar, and Rahmad Tantawi. 2023. "Analisis Pengaruh Penggunaan Transaksi Non Tunai Elektronik Dan Daya Substitusinya Terhadap Transaksi Tunai Di Indonesia." *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan* 6 (1): 65. <https://doi.org/10.14710/jdep.6.1.63-77>.
- Febrian, Andis, Rika Widianita, and Zulvaruri Sintia Putri. 2023. "The Influence of Job Satisfaction, Distributive Justice and Affective Commitment to Organizational Citizenship Behavior (PKO) in Islamic Bank Employees in Indonesia." *AL-FALAH: Journal of Islamic Economics* 8 (1): 2. <https://doi.org/10.29240/alfalah.v8i1.6840>.
- Hidayat, Muhammad Taufik, Qurrotul Aini, and Elvi Fetrina. 2020. "Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus) (User Acceptance of E-Wallet Using UTAUT 2-A Case Study)."

- Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi* 9 (3): 240–41.
- Ihsan, Nuzul, and Saparuddin Siregar. 2024. “Analisis Implementasi Sistem Pembayaran Quick Respond Indonesia Standard (QRIS) Di Pasar Bhakti.” *Jurnal Darma Agung* 32 (2): 707.
- Irma Christiana, Linzzy Pratami Putri. 2024. “Jurnal Bisnis Dan Manajemen Determinants of E-Money User Behavior Based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2 Model Mediated by Behavioral Intentions” 11 (1): 43–45.
- Mingkid, Gary Jonatha, Daud Liando, and Johny Lengkong. 2017. “Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan.” *Eksekutif Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 2 (2): 3–4.
- Mustafa Kamal Rokan, Dwi Yanti Sahriana. 2022. “Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Untuk Mendukung Paperless Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan” 4 (2): 4–5.
- Mustagfiroh, Lailatul, and Ahmad Supriyadi. 2024. “Efektivitas Penggunaan QRIS Sebagai Media Pembayaran Dalam Meningkatkan Perkembangan UMKM Di Jepara.” *JEBIKSU: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus* 2 (2): 204–18.
<http://jim.ac.id/index.php/JEBISKU/>.
- Nur Hasimah, and Andis Febrian. 2024. “Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Minat Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Mengajukan Pembiayaan Di Bank Syariah.” *Transformasi: Journal of Economics and Business Management* 3 (2): 74.
<https://doi.org/10.56444/transformasi.v3i2.1657>.
- Nursari, Ayu, I Wayan Suparta, and Yoke Moelgini. 2019. “Pengaruh Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Yang Diminta Masyarakat.” *Jurnal Ekonomi Pembangunan* 8 (3): 170–71.
<https://doi.org/10.23960/jep.v8i3.46>.
- Rahman, Mahfuzur, Izlin Ismail, Shamshul Bahri, and Muhammad Khalilur Rahman. 2022. “An Empirical Analysis of Cashless Payment Systems for Business Transactions.” *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*

- 8 (4): 1–2.
<https://doi.org/10.3390/joitmc804021>
3.
Saputra, Kiki. 2023. “Efektivitas Penggunaan QRIS Pada Transaksi Penjualan Potato Life Di Roxy Jember.”
- Tanujaya, Michael, and Hendro Lukman. 2024. “Analisis Penerimaan Pembayaran Menggunakan QRIS Bagi UMKM.” *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 3 (6): 1867.
<https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i6.4978>.
- Utami, Meiliana Paramitha, and Bernadetta Tjandra Wulandari. 2021. “Yuridis Analisa Quick Response Code Sebagai Sistem Pembayaran Ditinjau Dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.” *Paper Knowledge, Toward a Media History of Documents* 7 (Juni): 69.
- Wahyu. n.d. “Wawancara.”
- ZAIDURRAHMAN, ZAIDURRAHMAN, SUPARMAN SUPARMAN, and AHMAD YAMIN. 2024. “Implementasi Kebijakan Sistem Transaksi Non Tunai Dalam Pengelolaan Keuangan Pada Daerah Kabupaten Sumbawa.” *Ganec Swara* 18 (1): 123.
<https://doi.org/10.35327/gara.v18i1.741>.