JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN Vol 6 No 2 Oktober 2026 pp 69-77
p-ISSN : 2808-876X (print)
e-ISSN : 2798-1312 (online)
http://journal.politeknik-pratama.ac.id/index.php/IMK

Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan QRIS pada Generasi Z di Kota Cirebon

Angelita [1*], Oryz Agnu Dian Wulandari [2], Feri Fauzi [3]
[1] Universitas Catur Insan Cendekia
Kec. Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat 45133
Email : angelita.mj.22@cic.ac.id;
[2] Universitas Catur Insan Cendekia
Kec. Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat 45133
Email : oryz.wulandari@cic.ac.ad;
[3] Universitas Catur Insan Cendekia
Kec. Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat 45133
Email : feri.fauzi@cic.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:
Received 14 September 2026
Received in revised form 18 September 2026
Accepted 26 September 2026
Available online 1 Oktober 2026

Keywords:
Perceived Ease of Use;
Trust;
Usage Decision;
QRIS;
Generation Z

* *korespondensi* : angelita.mj.22@cic.ac.id
DOI : https://doi.org/10.51903/18ear575

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of Perceived Ease of Use and Trust on the Decision to Use QRIS among Generation Z in Cirebon City, based on the extended Technology Acceptance Model (TAM). The sample consisted of 100 active QRIS users selected via purposive sampling. Primary data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with a Bootstrapping approach in SPSS to address non-normal residual data. The results indicate that partially and simultaneously, Perceived Ease of Use and Trust have a positive and significant effect on the usage decision. Both variables explain 42.5% of the usage decision variance. The practical implication recommends synergy between service providers and merchants to maintain a user-friendly transaction ecosystem and strengthen data security to preserve service credibility.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Keputusan menggunakan QRIS pada Generasi Z di Kota Cirebon berlandaskan perluasan *Technology Acceptance Model* (TAM). Sampel penelitian berjumlah 100 pengguna aktif QRIS yang dipilih melalui Teknik *purposive sampling*. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala *Likert* dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan metode *Bootstrapping* pada aplikasi SPSS untuk mengatasi ketidaknormalan data residual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan. Variabel Kemudahan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Kedua variabel ini mampu menjelaskan 42,5% variasi keputusan penggunaan. Implikasi penelitian ini merekomendasikan sinergi antara penyedia layanan dan merchant untuk menjaga ekosistem transaksi yang praktis dan memperkuat sistem keamanan data guna mempertahankan kredibilitas layanan.

Kata Kunci: Kemudahan; Kepercayaan; Keputusan Penggunaan; QRIS; Generasi Z

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

1. PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah fundamental cara masyarakat bertransaksi, memicu pergeseran menuju ekosistem ekonomi nontunai *(cashless society)*. Pergeseran ini terjadi seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap efisiensi, kemudahan, serta kepraktisan dalam setiap aktivitas ekonomi. Merespons transformasi tersebut, Bank Indonesia menginisiasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada tahun 2020 sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR. Secara makro, adopsi QRIS menunjukkan tren kenaikan eksponensial; berdasarkan proyeksi data ASPI dan Bank Indonesia, volume transaksi melonjak dari 124 juta di tahun 2020 menjadi 6,24 miliar transaksi senilai Rp659,93 triliun pada tahun 2024, dan terus meroket melampaui 10,33 miliar transaksi pada tahun 2025.

Di tingkat regional, potensi pasar ini sangat besar di Kota Cirebon, di mana data BPS pada tahun 2025 [1] mencatat populasi Generasi Z (usia 15–29 tahun) mencapai 84.373 jiwa, sebuah segmen digital *native* yang sangat adaptif terhadap adopsi teknologi finansial. Meskipun QRIS telah diimplementasikan secara masif dan menunjukkan pertumbuhan merchant yang pesat, keberhasilan teknologi ini pada akhirnya ditentukan oleh keputusan individu untuk benar-benar menggunakannya (actual usage). Realita di lapangan menunjukkan bahwa ketersediaan infrastruktur tidak serta-merta menjamin tingginya tingkat adopsi secara otomatis.

Tinjauan literatur terdahulu mengindikasikan adanya inkonsistensi empiris *(research gap)* terkait faktor-faktor pendorong adopsi pembayaran digital. Sejumlah riset terdahulu menyimpulkan bahwa kemudahan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan [2], [3], [4] . Sebaliknya, riset lain menemukan temuan yang kontradiktif, di mana kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan [5] , serta kepercayaan ditemukan tidak berdampak signifikan terhadap keputusan pengguna [6] . Ketidakkonsistenan hasil temuan antarstudi ini menunjukkan bahwa dinamika adopsi teknologi sangat dipengaruhi oleh konteks wilayah dan karakteristik spesifik penggunanya.

Masalah utama penelitian ini berakar dari kesenjangan antara masifnya infrastruktur QRIS dengan kendala operasional riil di lapangan. Berdasarkan laporan empiris di Jawa Barat, masyarakat Generasi Z kerap menghadapi hambatan teknis seperti kegagalan sinkronisasi pembayaran (saldo terpotong namun notifikasi gagal masuk ke merchant) serta kebijakan oknum pelaku usaha yang membatasi minimum nominal transaksi. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperluas, hambatan operasional tersebut dapat merusak persepsi kemudahan *(perceived ease of use)*. Selain itu, ketiadaan presensi fisik uang dalam transaksi virtual memunculkan risiko psikologis yang menuntut adanya jaminan kepercayaan *(trust)* yang kuat dari sistem penyedia layanan. Untuk mengurai permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kemudahan dan kepercayaan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kota Cirebon.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah standar nasional kode QR pembayaran yang diinisiasi oleh Bank Indonesia dan ASPI untuk mengintegrasikan berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran [7] . QRIS mengusung filosofi UNGGUL guna mewujudkan efisiensi transaksi non-tunai secara real-time, memberikan fleksibilitas penuh kepada konsumen untuk bertransaksi menggunakan beragam aplikasi dompet digital maupun mobile banking.

2.2. *Technology Acceptance Model* (TAM)

Penelitian ini didukung oleh perluasan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemanfaatan. Model ini diperluas dengan memasukkan variabel kepercayaan (*trust*) guna menjelaskan perilaku adopsi pada ekosistem transaksi digital yang memiliki ketidakpastian tinggi dan risiko finansial [8]

2.3. Persepsi Kemudahan Penggunaan *(Perceived Ease of Use)*

Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use) merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi akan terbebas dari usaha fisik dan mental yang berat. Indikator kemudahan

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

meliputi mudah dipelajari, mudah digunakan, instruksi yang jelas, serta fleksibilitas tinggi dalam penggunaannya [3].

2.4. Kepercayaan *(Trust)*

Kepercayaan (Trust) adalah keyakinan dan kesediaan pengguna untuk bergantung pada penyedia layanan, didasari oleh ekspektasi bahwa penyedia layanan memiliki kredibilitas yang memadai. Menurut Wong (2017), kepercayaan dibangun di atas tiga dimensi utama: kemampuan (ability), kebaikan hati (benevolence), dan integritas (integrity). Dalam ekosistem fintech, kepercayaan berperan vital untuk meredam persepsi risiko dari pengguna[2] .[9]

2.5. Keputusan Penggunaan

Keputusan Penggunaan didefinisikan sebagai proses integrasi di mana konsumen mengevaluasi berbagai alternatif dan memilih satu layanan terbaik [10] . Indikatornya mencakup kemantapan pada layanan, kebiasaan rutin (habit), memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta komitmen penggunaan ulang *(repurchase)*

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif-verifikatif untuk menelaah hubungan kausal antarvariabel independen dan dependen. Populasi riset ini adalah kelompok Generasi Z (usia 15-29 tahun) yang berdomisili di Kota Cirebon, berjumlah total 84.373 jiwa berdasarkan data BPS tahun 2024. Penentuan ukuran sampel minimum diestimasi menggunakan Rumus Slovin dengan margin of error 10%, yang menghasilkan ukuran sampel sebanyak 100 responden.

Pemilihan elemen sampel dieksekusi melalui teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling* guna memastikan kualitas dan relevansi data. Kriteria inklusi yang diwajibkan meliputi: (1) Berdomisili di Kota Cirebon; (2) Berusia 15-29 tahun; (3) Menginstal aplikasi m-banking atau e-wallet; dan (4) Menggunakan QRIS minimal 2-5 kali dalam tiga bulan terakhir. Data primer dijaring menggunakan kuesioner daring dengan skala Likert (1=Sangat Tidak Setuju hingga 5=Sangat Setuju).

Proses analisis data mencakup uji instrumen (validitas *Pearson* dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*) serta uji asumsi klasik (normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas Glejser). Dikarenakan hasil pengujian prasyarat mengindikasikan distribusi data residual yang tidak normal (*Asymp. Sig.* < 0,05), estimasi parameter dan pengujian hipotesis direalisasikan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan pendekatan statistik non-parametrik yang robust, yakni metode *Bootstrapping*. Prosedur bootstrapping dijalankan dengan 5.000 resamples pada tingkat kepercayaan *Bias-corrected and accelerated (BCa)* 95% menggunakan aplikasi SPSS untuk menstabilkan estimasi tanpa bergantung pada asumsi distribusi populasi normal [11] .

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Pekerjaan	**Jumlah (Orang)**	**Persentase (%)**
Pelajar/Mahasiswa	44	44%
Karyawan	43	43%
Wiraswasta	7	7%
Ibu Rumah Tangga	6	6%
Total	**100**	**100%**

Usia	**Jumlah (Orang)**	**Persentase (%)**
15 - 19 Tahun	9	9%
20 - 24 Tahun	51	51%
25 - 29 Tahun	40	40%
Total	**100**	**100%**

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

Jenis Aplikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Mobile Banking Perbankan dan *E-Wallet*	52	52%
Mobile Banking Perbankan	33	33%
E-Wallet	15	15%
Total	**100**	**100%**

Frekuensi Penggunaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
2 sampai 5 kali	21	21%
Lebih dari 5 kali	79	79%
Total	**100**	**100%**

Pemetaan demografis dari 100 responden yang tervalidasi mengilustrasikan dominasi kelompok usia produktif awal, yakni usia 20-24 tahun (51%) dan 25-29 tahun (40%). Berdasarkan latar belakang pekerjaan, partisipan didominasi oleh kalangan Pelajar/Mahasiswa (44%) dan Karyawan (43%). Karakteristik kebiasaan bertransaksi menunjukkan bahwa mayoritas (79%) adalah *heavy users* yang telah menggunakan QRIS lebih dari 5 kali dalam triwulan terakhir, serta 52% responden memiliki fleksibilitas tinggi dengan mengombinasikan aplikasi Mobile Banking perbankan sekaligus E-wallet.

4.2. Uji Instrumen

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Kemudahan (X1)	X1.1	0.686	0.197	Valid
	X1.2	0.499	0.197	Valid
	X1.3	0.617	0.197	Valid
	X1.4	0.698	0.197	Valid
	X1.5	0.690	0.197	Valid
	X1.6	0.674	0.197	Valid
	X1.7	0.570	0.197	Valid
	X1.8	0.589	0.197	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0.813	0.197	Valid
	X2.2	0.788	0.197	Valid
	X2.3	0.822	0.197	Valid
	X2.4	0.719	0.197	Valid
	X2.5	0.698	0.197	Valid
	X2.6	0.723	0.197	Valid
Keputusan Penggunaan (Y)	Y.1	0.835	0.197	Valid
	Y.2	0.707	0.197	Valid
	Y.3	0.828	0.197	Valid
	Y.4	0.820	0.197	Valid
	Y.5	0.656	0.197	Valid
	Y.6	0.740	0.197	Valid
	Y.7	0.793	0.197	Valid
	Y.8	0.810	0.197	Valid

Uji validitas *(Pearson Correlation)* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian dengan tepat. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel. Dengan jumlah responden (N) sebanyak 100 orang dan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,197. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 2, seluruh 22

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

butir pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji Reabilitas

Variabel	N of Items	Nilai Cronbach's Alpha	Standar Batas	Keterangan
Kemudahan (X1)	8	0.762	0.600	Reliabel
Kepercayaan (X2)	6	0.850	0.600	Reliabel
Keputusan Penggunaan (Y)	8	0.902	0.600	Reliabel

Setelah dinyatakan valid, pengujian dilanjutkan dengan uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk membuktikan konsistensi internal kuesioner. Sebuah instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat diandalkan apabila memiliki nilai koefisien alpha di atas 0,60. Hasil pengujian pada Tabel 3 menunjukkan seluruh instrumen pengukur memiliki nilai yang sangat baik dan konsisten.

4.3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 4. Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Parameter Ukur	Nilai Hasil	Kesimpulan
Normalitas	Asymp. Sig. (K-S)	< 0,001	Tidak Normal
Multikolinearitas	VIF (X1 & X2)	1,424	Bebas Multikol
Heteroskedastisitas	Sig. Uji Glejser	> 0,05	Bebas Heteroskedastisitas

Pengujian asumsi klasik wajib dilakukan sebelum estimasi regresi. Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,001, yang berarti residual tidak berdistribusi normal—sebuah temuan yang melandasi penggunaan metode statistik non-parametrik *Bootstrapping* pada tahap selanjutnya. Selain itu, Uji Multikolinearitas membuktikan tidak ada korelasi sempurna antarprediktor karena nilai Tolerance 0,702 > 0,10 dan VIF 1,424 < 10. Uji Heteroskedastisitas Glejser juga menunjukkan nilai signifikansi untuk Kemudahan (0,515) dan Kepercayaan (0,601) > 0,05, sehingga model dinyatakan bebas dari gejala ketidaksamaan varians sebagaimana disajikan pada Tabel 4

Tabel 5. Uji Linearitas

Hubungan Antar Variabel	Nilai Sig. Deviation from Linearity	Batas Kritis	Kesimpulan
Kemudahan (X1) terhadap Keputusan Penggunaan (Y)	0,024	0,05	Tidak Linear
Kepercayaan (X2) terhadap Keputusan Penggunaan (Y)	0,102	0,05	Linear

Berdasarkan Tabel 5, pengujian linearitas menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Kepercayaan (X2) dan Keputusan Penggunaan bersifat linear dengan nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar 0,102 (p > 0,05). Sebaliknya, variabel Kemudahan (X1) menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,024 (p < 0,05), yang mengindikasikan adanya penyimpangan dari asumsi linearitas mutlak. Temuan pelanggaran asumsi linearitas pada salah satu prediktor ini, bersinggungan dengan masalah non-normalitas data residual yang ditemukan sebelumnya, memberikan justifikasi empiris yang semakin kuat terhadap penggunaan metode regresi bootstrapping. Pendekatan statistik non-parametrik bootstrapping secara spesifik diimplementasikan karena sifatnya yang robust (tangguh) dalam mengoreksi bias akibat ketidaknormalan maupun ketidaklinearan distribusi data (Cheung et al., 2023).[11]

4.4. Analisis Regresi Linear Berganda *(Bootstrapping)*

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen (bebas) terhadap satu variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, analisis regresi digunakan untuk mengukur pengaruh variabel Kemudahan $(X1)$ dan Kepercayaan $(X2)$ terhadap Keputusan Penggunaan(Y).

Adapun model persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

$$\boldsymbol{Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e}$$

Keterangan:

γ = Keputusan Penggunaan QRIS (Variabel Dependen)
α = Konstanta (Nilai Y jika X_1 dan X_2 bernilai 0)
β_1= Koefisien regresi variabel Kemudahan
β_2= Koefisien regresi variabel Kepercayaan
X_1 = Kemudahan Penggunaan
X_2 = Kepercayaan
e = *Standard error* (Tingkat kesalahan pengganggu)

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien (B)	Std. Error	Sig. (2-tailed)	BCa 95% CI (Lower-Upper)
(Constant)	-3,388	5,355	0,507	-12,326 s.d. 8,953
Kemudahan (X1)	0,561	0,166	0,002	0,206 s.d. 0,858
Kepercayaan (X2)	0,637	0,151	<0,001	0,301 s.d. 0,932

Berdasarkan Tabel 6 maka persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\boldsymbol{Y = -3,388 + 0,561 X_1 + 0,637 X_2 + e} \quad \textbf{(1)}$$

a. Nilai konstanta yang bernilai negatif menunjukkan bahwa apabila sistem QRIS sama sekali tidak memiliki unsur Kemudahan dan Kepercayaan (diasumsikan bernilai nol), maka Keputusan Penggunaan akan berada pada titik negatif. Secara praktis, ini mengartikan bahwa tanpa adanya desain yang praktis dan jaminan keamanan dari penyedia layanan, Generasi Z secara aktif akan menolak atau enggan menggunakan QRIS. Namun, karena pengukuran instrumen menggunakan skala Likert (skor minimal 1), kondisi di mana variabel bernilai nol mutlak tidak akan terjadi di lapangan.
b. Nilai koefisien Kemudahan (X1) yang positif ini mengandung arti bahwa setiap perbaikan kualitas pada aspek kemudahan akan mendongkrak Keputusan Penggunaan sebesar 0,561 satuan. Secara empiris, hal ini menjelaskan bahwa ketika penyedia layanan mampu membuat antarmuka aplikasi menjadi lebih intuitif, proses pemindaian (scan) lebih cepat, dan bebas dari kendala teknis, maka Generasi Z akan semakin mantap dan sering memutuskan untuk bertransaksi menggunakan QRIS.
c. Nilai koefisien Kepercayaan (X2) yang positif ini mengandung arti bahwa setiap perbaikan kualitas pada aspek Kemudahan akan mendongkrak Keputusan Penggunaan sebesar 0,561 satuan. Secara empiris, hal ini menjelaskan bahwa ketika penyedia layanan mampu membuat antarmuka aplikasi menjadi lebih intuitif, proses pemindaian (scan) lebih cepat, dan bebas dari kendala teknis, maka Generasi Z akan semakin mantap dan sering memutuskan untuk bertransaksi menggunakan QRIS.

Tabel 7. Uji Parsial

Variabel	Koefisien (B)	Std. Error	Sig. (2-tailed)	BCa 95% CI (Lower-Upper)
(Constant)	-3,388	5,355	0,507	-12,326 s.d. 8,953
Kemudahan (X1)	0,561	0,166	0,002	0,206 s.d. 0,858
Kepercayaan (X2)	0,637	0,151	<0,001	0,301 s.d. 0,932

Berdasarkan Tabel 7, maka hasil uji Parsial dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Menggunakan QRIS (X1), Hasil pengujian bootstrapping menunjukkan variabel Kemudahan memiliki nilai signifikansi 0,002 ($p < 0,05$) dengan rentang Confidence Interval BCa 95% [0,206 ; 0,858]. Karena rentang bernilai positif dan tidak melewati angka nol, maka H1 diterima. Hal ini membuktikan Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Secara empiris, Generasi Z yang mengutamakan efisiensi sangat terbantu oleh kepraktisan QRIS. Desain aplikasi yang ramah pengguna serta proses pemindaian yang instan berhasil mengeliminasi hambatan transaksi konvensional, seperti lamanya antrean dan kendala uang kembalian, sehingga memicu tingginya keputusan penggunaan.
b. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan QRIS (X2), Pengujian pada variabel Kepercayaan menghasilkan nilai signifikansi < 0,001 ($p < 0,05$) dengan rentang Confidence Interval BCa

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

95% [0,301; 0,932]. Dengan rentang positif tersebut, H2 diterima, yang berarti Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Mengingat sifat transaksi nirkontak memicu kecemasan akan perputaran dana tanpa wujud fisik, jaminan keamanan menjadi syarat mutlak. Legitimasi pengawasan dari Bank Indonesia dipadukan dengan transparansi notifikasi secara real-time terbukti sangat efektif mereduksi kecemasan Generasi Z terhadap ancaman kejahatan siber maupun kegagalan sistem (error). Pemenuhan rasa aman inilah yang pada akhirnya menjadi fondasi terkuat bagi mereka untuk konsisten menggunakan QRIS.

Tabel 8. Uji Simultan

Model	F Hitung	Sig.	Kesimpulan
Regression	37,654	0,000	H3 Diterima

Pengaruh Simultan (Uji F), Merujuk pada Tabel 8, nilai F-hitung mencapai 37,654 dengan signifikansi p = 0,000 (p < 0,05), yang bermakna H3 diterima. Kemudahan operasional antarmuka (UI/UX) dan soliditas reputasi sekuriti bersama-sama menjadi syarat mutlak terintegrasi. Sistem yang teramat canggih namun rentan diretas, atau sebaliknya sistem yang ultra-aman namun kompleks digunakan, secara otomatis akan dieleminasi oleh Generasi Z.

Tabel 9. Koefisien Determinasi

R	*R Square*	*Adjusted R Square*
0,661	0,437	0,425

Evaluasi Koefisien Determinasi menunjukkan *Adjusted R Square* sebesar 0,425. Ini mengimplikasikan bahwa integrasi variabel persepsi kemudahan dan kepercayaan secara kuantitatif mampu menjelaskan 42,5% dari ragam keputusan Generasi Z dalam menggunakan QRIS. Sisa residu sebesar 57,5% kemungkinan besar dipengaruhi oleh faktor-faktor determinan eksternal di luar model, seperti persepsi manfaat, efektivitas bauran promosi (cashback/diskon), pengaruh tren kelompok rujukan *(social influence)*, persepsi risiko spesifik, serta derajat literasi finansial digital individu

4.5. Pembahasan

4.5.1. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan QRIS

Hasil pengujian hipotesis kemudahan terhadap keputusan menggunakan QRIS pada Generasi Z di Kota Cirebon menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan regresi bootstrapping, di mana diperoleh koefisien sebesar 0,561 dengan nilai signifikansi 0,002 < 0,05, serta rentang interval BCa 95% (0,206 hingga 0,858) yang tidak melewati angka nol. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kemudahan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin meningkat keputusan menggunakan QRIS pada Generasi Z di Kota Cirebon. Sebaliknya, apabila persepsi kemudahan menurun, maka keputusan penggunaan juga akan mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat Davis (1989) melalui teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use), yang mencakup aspek mudah dipelajari, fleksibel, dan terbebas dari usaha keras. Dimensi-dimensi tersebut berperan penting dalam membentuk pengalaman transaksi yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa Generasi Z merasa yakin menggunakan QRIS karena memperoleh kepraktisan dalam bertransaksi, seperti pemindaian (scan) yang instan, serta ketersediaan sistem yang meniadakan hambatan penukaran uang pas atau uang kembalian. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Seputri & Yafiz (2022) dan Ramadanti et al. (2025).[2], [3], [12]

4.5.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan QRIS

Hasil pengujian hipotesis kepercayaan terhadap keputusan menggunakan QRIS pada Generasi Z di Kota Cirebon menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan regresi bootstrapping, di mana diperoleh koefisien sebesar 0,637 dengan nilai signifikansi < 0,001 (< 0,05), serta rentang interval BCa 95% (0,301 hingga 0,932). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan yang diberikan kepada penyedia layanan, maka semakin meningkat keputusan menggunakan QRIS pada Generasi Z di Kota

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

Cirebon. Sebaliknya, apabila tingkat kepercayaan menurun, maka tingkat keputusan penggunaan juga akan mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat Wong (2017) yang menyatakan bahwa kepercayaan (trust) dibangun di atas tiga dimensi utama, yaitu kemampuan (ability), kebaikan hati (benevolence), dan integritas (integrity). Dimensi-dimensi tersebut berperan penting dalam memitigasi risiko pada transaksi nirkontak (cashless). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna QRIS dari Generasi Z merasa aman memutuskan transaksi karena memperoleh kepastian dari kredibilitas penyedia layanan, transparansi notifikasi saldo secara real-time, serta adanya pengawasan dari regulator perbankan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Siregar (2024).[9] [4]

Temuan riset mengonfirmasi bahwa Kepercayaan ($\beta = 0{,}637$) lebih dominan memengaruhi keputusan penggunaan dibandingkan Kemudahan ($\beta = 0{,}561$). Secara psikologis, Generasi Z sebagai *digital native* menganggap kepraktisan aplikasi hanyalah standar dasar fungsionalitas, bukan lagi nilai tambah utama. Sebaliknya, transaksi nirkontak memicu kecemasan risiko siber (*cyber risk anxiety*) yang tinggi. Prioritas pada kepercayaan ini didorong oleh kewaspadaan terhadap ancaman peretasan, trauma pengalaman buruk sistem (seperti saldo terpotong ganda), serta pengaruh sosial dari maraknya kasus penipuan QRIS palsu. Akibatnya, Generasi Z rela mengesampingkan faktor kemudahan apabila tidak ada jaminan perlindungan dana. Hal inilah yang menjadikan kepercayaan sebagai determinan paling krusial dalam adopsi QRIS.

4.5.3. Pengaruh Simultan Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan QRIS

Hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa kemudahan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS pada Generasi Z di Kota Cirebon. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F, di mana nilai F hitung sebesar 37,654 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik integrasi antara kemudahan antarmuka aplikasi dengan tingkat kepercayaan sistem keamanan, maka semakin meningkat pula keputusan Generasi Z dalam menggunakan layanan QRIS secara konsisten.

Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa dalam proses adopsi layanan finansial digital, persepsi kepraktisan teknis (UI/UX) dan jaminan perlindungan dana pengguna beroperasi sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Kemudahan aplikasi yang tidak diimbangi dengan keamanan perlindungan data akan menimbulkan penolakan akibat risiko, sementara sistem yang kelewat aman namun memperumit tahap transaksi akan bertentangan dengan prinsip efisiensi yang dituntut oleh Generasi Z.

4.6 Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini telah dilaksanakan secara optimal, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil. Pertama, cakupan geografis penelitian ini terbatas hanya pada wilayah Kota Cirebon, sehingga generalisasi temuan pada demografi Generasi Z di wilayah atau kota lain perlu dilakukan secara hati-hati. Kedua, distribusi demografis sampel secara natural terpusat pada kelompok usia 20-29 tahun (91%). Kondisi ini sesungguhnya merefleksikan profil pengguna aktif QRIS di lapangan yang umumnya telah memiliki kemandirian finansial dan mobilitas ekonomi tinggi. Namun demikian, keterwakilan segmen remaja (15-19 tahun) yang lebih kecil mengimplikasikan bahwa generalisasi temuan untuk spesifik usia sekolah harus diinterpretasikan dengan penyesuaian konteks. Ketiga, pengumpulan data bergantung pada instrumen kuesioner *self-reported* (pelaporan mandiri), yang rentan terhadap bias subjektivitas responden dalam memberikan penilaian.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembuktian statistik inferensial, riset ini mengonklusikan bahwa variabel Kemudahan (Perceived Ease of Use) dan Kepercayaan (Trust) secara parsial dan simultan memberikan pengaruh yang positif dan sangat signifikan secara statistik terhadap Keputusan Penggunaan QRIS pada segmen Generasi Z di Kota Cirebon. Riset ini menyuntikkan dukungan validitas empiris terhadap konstruksi teori perluasan Technology Acceptance Model (TAM Extension). Keputusan pengguna di ruang ekonomi digital modern merepresentasikan negosiasi rasional antara tuntutan akan fungsionalitas teknologi yang intuitif dengan pemenuhan kepastian jaminan rasa aman yang solid.

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

Implikasi praktis ditujukan kepada konstelasi pemangku kepentingan. Bank Indonesia bersama agregator Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) didesak untuk mengeskalasi kapasitas dan stabilitas arsitektur *server* transaksi demi mereduksi latensi dan frekuensi kegagalan komunikasi sistem (*error*). Di sisi *front-line*, pelaku UMKM dan *merchant* komersial perlu diedukasi agar tidak membebankan batasan minimum nominal transaksi kepada konsumen, demi menjaga keunggulan utama QRIS sebagai pembayaran skala mikro tanpa friksi (*frictionless*). Riset mendatang disarankan untuk secara khusus membandingkan perilaku adopsi QRIS pada segmen remaja (15-19 tahun) yang belum memiliki independensi finansial penuh, serta memperkenalkan variabel eksogen seperti persepsi risiko spesifik dan literasi keuangan guna menyajikan perspektif yang lebih holistik.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada pihak Universitas Catur Insan Cendekia atas fasilitas dan dukungan akademik yang diberikan. Penghargaan dan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing serta seluruh responden dari kalangan Generasi Z di Kota Cirebon yang telah meluangkan waktu dan berpartisipasi aktif dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu manajemen dan literasi keuangan digital.

DAFTAR PUSTAKA

[1] BPS Kota Cirebon, "Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Cirebon (jiwa) , 2024." Accessed: Dec. 06, 2025. [Online]. Available: https://cirebonkota.bps.go.id/id/statistics-table/1/OTI1OSMx/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota-cirebon--jiwa----2024.html

[2] W. Seputri and M. Yafiz, "QRIS Sebagai Alat Transaksi Digital Generasi Z: Analisis Faktor," *Adzkiya : Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, vol. 10, no. 02, p. 139, Sep. 2022, doi: 10.32332/adzkiya.v10i02.5259.

[3] S. N. Ramadanti, R. Agustina, and R. Gustiana, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan QRIS STIE Nasional Banjarmasin," 2025.

[4] Z. A. Siregar, "Keputusan Penggunaan Qris Sebagai Alat Transaksi Non Tunai Berdasarkan Kemudahan Dan Kepercayaan Pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien Medan," *Journal Economic And Strategy (JES)*, 2024, Accessed: Dec. 14, 2025. [Online]. Available: https://journal.utnd.ac.id/index.php/jes

[5] L. S. Octaviani, F. D. Pranatasari, and H. H. Maridjo, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Payment QRIS Pada Generasi Z," *PARSIMONIA*, vol. 11, pp. 98–107, Aug. 2024.

[6] E. Juan and L. Indrawati, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan QRIS.," *K&K_JURNAL MANAJEMEN*, 2023.

[7] InterActive QRIS, "Tumbuh 162%, QRIS Jadi Tulang Punggung Transaksi Digital Juli 2025," InterActive QRIS.

[8] E. Fatmawati, "Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan," *JURNAL IQRA*, vol. 09, May 2015.

[9] D. Wong, "Pengaruh Ability, Benevolence Dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce : Studi Kasus Pada Pelanggan E-Commerce Di UBM," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, vol. 2, no. 2, pp. 155–168, Jun. 2017, [Online]. Available: www.internetworldstars.com/stat3.htm

[10] R. W. Aprilia and D. N. Susanti, "Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen," Jun. 2022. [Online]. Available: https://jurnal.universitasputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index

[11] S. F. Cheung, I. J. A. Pesigan, and W. N. Vong, "DIY bootstrapping: Getting the nonparametric bootstrap confidence interval in SPSS for any statistics or function of statistics (when this bootstrapping is appropriate)," *Behav. Res. Methods*, vol. 55, no. 2, pp. 474–490, Feb. 2023, doi: 10.3758/s13428-022-01808-5.

[12] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Of Use And User Acceptance Of Information Technologi," *MIS Quarterly*, vol. 13, pp. 319–340, Sep. 1989.