

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kecepatan, dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Gen Z di Jombang

Muhammad Burhanuddin¹, Linda Ratna Sari², Henny Dwijayani³

^{1,2,3}Universitas Darul 'Ulum Jombang

*Email Korespondensi: burhanuddinburhan454@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 10-09-2026
Disetujui 16-09-2026
Diterbitkan 18-09-2026

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived ease of use, transaction speed, and transaction security on the satisfaction of QRIS users among Generation Z in Jombang Regency, both partially and simultaneously. This study employs a quantitative approach using a survey method through the distribution of questionnaires to 100 respondents. The sampling technique used was purposive sampling, with the criteria that respondents must be members of Generation Z, domiciled in Jombang Regency, have used QRIS for payment transactions, and have a digital payment application that supports QRIS on their smartphone. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS version 26. The results of this study indicate that perceived ease of use, transaction speed, and transaction security each have a positive and significant partial effect on QRIS user satisfaction. Among the three variables, transaction security shows the strongest partial effect, while transaction speed has the largest regression coefficient, indicating that a sense of security and time efficiency in the payment process are primary concerns for Generation Z. Simultaneously, the three variables were also proven to have a positive and significant effect on QRIS user satisfaction, with the research model able to explain 68.2% of the variation in user satisfaction Adjusted R Square is 0.68, while the remaining 31.8% is influenced by other factors outside this study. This study is expected to contribute to QRIS service providers and regulators in improving the quality of digital payment services, particularly for the Generation Z user segment.

Keywords: Perceived Ease Of Use, Transaction Speed, Transaction Security, User Satisfaction, Generation Z

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Jombang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria responden yaitu merupakan Generasi Z, berdomisili di Kabupaten Jombang, pernah menggunakan QRIS dalam transaksi pembayaran, serta memiliki aplikasi pembayaran digital yang mendukung QRIS pada smartphone-nya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna QRIS. Di antara ketiga variabel tersebut, keamanan transaksi menunjukkan pengaruh parsial yang paling kuat,

sedangkan kecepatan transaksi memiliki koefisien regresi terbesar, yang menunjukkan bahwa rasa aman dan efisiensi waktu dalam proses pembayaran menjadi perhatian utama bagi Generasi Z. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS, dengan model penelitian mampu menjelaskan 68,2% variasi kepuasan pengguna Adjusted R Square adalah 0,682, sementara sisanya sebesar 31,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penyelenggara layanan QRIS dan regulator dalam meningkatkan kualitas layanan pembayaran digital, khususnya bagi segmen pengguna Generasi Z.

Kata kunci: Persepsi Kemudahan, Kecepatan Transaksi, Keamanan Transaksi, Kepuasan Pengguna, Generasi Z

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Burhanuddin, M., Sari, L. R., & Dwijayani, H. . (2026). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kecepatan, dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Gen Z di Jombang. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(5), 10729-10741. <https://doi.org/10.63822/vy8csw89>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem pembayaran. Transformasi dari sistem pembayaran tunai menuju non-tunai menjadi salah satu indikator kemajuan ekonomi digital di suatu negara. Secara global, tren *cashless society* semakin berkembang seiring meningkatnya penggunaan teknologi finansial (*financial technology/fintech*) yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Perkembangan ini tidak terlepas dari meningkatnya penetrasi internet, penggunaan perangkat *mobile*, serta perubahan perilaku konsumen yang semakin mengutamakan transaksi praktis dan *real-time*. Selain itu, digitalisasi sistem pembayaran juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi, mengurangi biaya transaksi, serta mempercepat perputaran ekonomi. Dengan demikian, adopsi pembayaran digital menjadi bagian penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi berbasis teknologi di berbagai negara (Sari & Zaerofi, 2025).

Perkembangan sistem pembayaran digital tidak hanya terjadi di Indonesia, tetapi juga menjadi fenomena global yang dipicu oleh pesatnya inovasi teknologi finansial (*financial technology*) serta perubahan preferensi konsumen menuju transaksi yang lebih praktis, cepat, dan aman. Secara umum, pembayaran digital mencakup berbagai metode seperti *mobile banking (m-banking)*, *internet banking*, dan dompet digital (*e-wallet*) yang memungkinkan transaksi dilakukan secara *real-time* tanpa ketergantungan pada uang tunai. Di tingkat global, adopsi *e-wallet* seperti *PayPal*, *Apple Pay*, dan *Google Pay* telah menjadi bagian integral dari ekosistem ekonomi digital dan gaya hidup masyarakat modern, terutama di negara maju dengan tingkat penetrasi internet yang tinggi. Sementara itu, di Indonesia, transformasi pembayaran digital menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, didorong oleh meningkatnya penggunaan *smartphone*, perluasan infrastruktur digital, serta dukungan regulasi dari pemerintah dan otoritas keuangan. Layanan *mobile banking* yang disediakan oleh berbagai perbankan nasional semakin canggih dengan fitur transaksi yang lengkap, sedangkan *e-wallet* seperti *DANA*, *OVO*, *GoPay*, dan *ShopeePay* menawarkan kemudahan akses, promo menarik, serta integrasi dengan berbagai sektor seperti transportasi, perdagangan, dan layanan publik. Fenomena ini menunjukkan adanya pergeseran perilaku konsumen dari transaksi konvensional ke transaksi digital yang lebih efisien dan fleksibel. Dalam konteks tersebut, Bank Indonesia menghadirkan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai standar nasional untuk menyatukan berbagai sistem pembayaran berbasis *QR code* dalam satu platform yang terintegrasi, sehingga meningkatkan efisiensi, interoperabilitas, serta inklusi keuangan di Indonesia (Silalahi Ramadani et al., 2022).

Di Indonesia, perkembangan sistem pembayaran digital menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat seiring dengan meningkatnya ekosistem ekonomi digital nasional. Bank Indonesia sebagai otoritas moneter telah mendorong digitalisasi pembayaran melalui peluncuran *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada tahun 2019. QRIS menjadi standar nasional yang mengintegrasikan berbagai aplikasi pembayaran dalam satu kode QR sehingga mempermudah transaksi lintas platform dan meningkatkan interoperabilitas antar penyedia jasa pembayaran. Selain itu, kebijakan ini juga mendukung inklusi keuangan dengan memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan digital, khususnya bagi pelaku UMKM. Implementasi QRIS turut didukung oleh berbagai program pemerintah dalam mendorong transformasi digital, sehingga mempercepat adopsi pembayaran non-tunai di berbagai sektor ekonomi (Silalahi Ramadani et al., 2022).

Fenomena peningkatan penggunaan QRIS semakin terlihat pasca pandemi COVID-19, dimana masyarakat cenderung beralih ke metode pembayaran non-tunai untuk mengurangi kontak fisik. Perubahan

perilaku ini menjadi katalis utama dalam percepatan adopsi teknologi pembayaran digital di Indonesia. Berdasarkan data dari GoodStats (2024), nilai transaksi QRIS terus meningkat secara signifikan hingga mencapai Rp 659 triliun. Angka tersebut mencerminkan pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan efisiensi sistem pembayaran digital. Selain itu, peningkatan jumlah merchant yang menerima QRIS juga memperluas ekosistem penggunaannya, sehingga transaksi digital menjadi semakin mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi salah satu instrumen pembayaran digital yang diterima secara luas oleh masyarakat Indonesia (GoodStats, 2024). Lebih lanjut, lonjakan penggunaan QRIS menjadi semakin signifikan setelah pandemi, yang tercermin dari pertumbuhan transaksi yang sangat tinggi secara tahunan. Sebelum pandemi, penggunaan pembayaran digital termasuk QRIS masih dalam tahap awal adopsi dan belum merata di seluruh sektor. Namun, pasca pandemi, terjadi akselerasi yang drastis, dimana pada tahun 2024 transaksi QRIS tercatat tumbuh hingga 175,2% (year-on-year), dan tren tersebut berlanjut pada tahun 2025 dengan pertumbuhan lebih dari 150% pada periode April dan Mei. Bahkan, pada kuartal II tahun 2025, nilai transaksi QRIS telah mencapai sekitar Rp 317 triliun dengan jumlah pengguna mencapai lebih dari 57 juta serta volume transaksi sekitar 6,1 miliar transaksi. Lonjakan ini menunjukkan bahwa perubahan perilaku masyarakat akibat pandemi tidak hanya bersifat sementara, tetapi telah mendorong transformasi permanen menuju sistem pembayaran digital yang lebih cepat, praktis, dan efisien (Qris.interactive.co.id, 2025, 27 april).

Pertumbuhan tersebut tidak hanya terjadi pada sektor bisnis dan UMKM, tetapi juga pada generasi muda, khususnya Gen Z. Generasi Z sebagai bagian dari *digital native* memiliki tingkat literasi teknologi yang tinggi serta kecenderungan untuk mengadopsi inovasi digital secara lebih cepat dibandingkan kelompok usia lainnya. Selain itu, gaya hidup Gen Z yang dinamis dan kebutuhan akan transaksi yang cepat dan efisien turut mendorong penggunaan QRIS dalam aktivitas sehari-hari, seperti pembayaran makanan, transportasi, dan kebutuhan lainnya. Namun demikian, tingkat penggunaan QRIS di Generasi Z juga dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan transaksi, serta pengaruh sosial dari lingkungan sekitar. Oleh karena itu, Gen Z menjadi segmen yang penting untuk diteliti dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan intensitas penggunaan sistem pembayaran digital di Indonesia (Sahabuddin et al., 2025).

Meskipun penggunaan QRIS mengalami peningkatan yang signifikan, masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Kurniati et al., 2025). Salah satu faktor utama adalah persepsi kemudahan penggunaan, dimana tidak semua pengguna merasa sistem QRIS mudah digunakan dalam berbagai situasi transaksi. Beberapa pengguna masih mengalami kesulitan dalam proses pemindaian kode QR, kendala pada kompatibilitas aplikasi pembayaran, serta kurangnya pemahaman terkait prosedur penggunaan yang benar. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi telah tersedia, tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna belum sepenuhnya merata. Persepsi kemudahan menjadi faktor penting karena secara teoritis dapat memengaruhi niat dan kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem teknologi, khususnya dalam konteks pembayaran digital (Sahabuddin et al., 2025).

Selain itu, kecepatan juga menjadi perhatian penting dalam penggunaan QRIS. Kecepatan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan sistem pembayaran digital. Dalam praktiknya, masih ditemukan kendala seperti keterlambatan sistem, gangguan jaringan internet, serta proses verifikasi yang memerlukan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Hal ini dapat menimbulkan

ketidaknyamanan bagi pengguna, terutama dalam situasi transaksi yang membutuhkan kecepatan tinggi seperti di kasir atau tempat umum. Ketika transaksi tidak berlangsung secara instan, maka persepsi terhadap efisiensi sistem akan menurun, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan (Sari & Zaerofi, 2025).

Faktor keamanan juga menjadi isu krusial dalam penggunaan pembayaran digital. Dalam era digital, keamanan data dan perlindungan privasi menjadi prioritas utama bagi pengguna. Kekhawatiran terhadap kebocoran data pribadi, potensi penipuan digital, serta risiko penyalahgunaan akun menjadi hambatan psikologis dalam penggunaan QRIS. Selain itu, kurangnya literasi keamanan digital pada sebagian pengguna juga memperbesar risiko tersebut. Jika pengguna merasa bahwa sistem pembayaran tidak aman, maka tingkat kepercayaan akan menurun, yang berdampak langsung pada kepuasan dan keberlanjutan penggunaan QRIS. Oleh karena itu, jaminan keamanan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dalam pengembangan sistem pembayaran digital (Khoirunnisa, 2025).

Pada konteks Generasi Z, fenomena penggunaan QRIS juga menunjukkan peningkatan seiring dengan gaya hidup digital yang semakin berkembang di Generasi Z. Namun demikian, belum diketahui secara pasti bagaimana persepsi mereka terhadap kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi serta bagaimana pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan pengguna. Gen Z sebagai kelompok pengguna aktif memiliki karakteristik yang unik, seperti tingkat mobilitas tinggi, kebutuhan transaksi yang cepat, serta ketergantungan terhadap teknologi digital. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna QRIS di Generasi Z, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem pembayaran digital yang lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Pangestu, 2024).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan keamanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna QRIS. Persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem pembayaran digital dapat digunakan tanpa usaha yang berlebihan, sedangkan keamanan berkaitan dengan tingkat kepercayaan pengguna terhadap perlindungan data dan transaksi. Studi oleh Sari dan Zaerofi (2025) menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sementara kecepatan memiliki pengaruh yang berbeda tergantung pada kondisi tertentu, seperti stabilitas jaringan dan kesiapan sistem. Temuan ini menegaskan bahwa faktor psikologis dan teknis memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman pengguna dalam menggunakan QRIS (Sari & Zaerofi, 2025).

Penelitian lain oleh Pangestu (2024) menunjukkan bahwa kemudahan, kecepatan, dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel tersebut tidak dapat dipisahkan dalam menjelaskan perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti bahwa kombinasi antara aspek fungsional (kemudahan dan kecepatan) serta aspek kepercayaan (keamanan) menjadi determinan utama dalam meningkatkan intensitas penggunaan QRIS. Dengan demikian, keberhasilan implementasi QRIS sangat bergantung pada kemampuan sistem dalam memenuhi ekspektasi pengguna secara menyeluruh (Pangestu, 2024).

Sementara itu, penelitian oleh Khoirunnisa (2025) menemukan bahwa kemudahan dan efisiensi waktu berpengaruh signifikan terhadap penggunaan QRIS, namun variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa dalam kondisi tertentu, pengguna lebih memprioritaskan aspek praktis seperti kemudahan dan kecepatan dibandingkan dengan pertimbangan keamanan. Perbedaan hasil

ini menunjukkan adanya inkonsistensi dalam temuan penelitian sebelumnya, yang dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden, lokasi penelitian, maupun metode analisis yang digunakan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menguji kembali hubungan antar variabel tersebut, khususnya dalam konteks yang lebih spesifik seperti pada Generasi Z, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif (Khoirunnisa, 2025).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang perlu diperhatikan. Terdapat inkonsistensi hasil penelitian terkait pengaruh kecepatan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kecepatan dan keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara penelitian lain menunjukkan hasil yang tidak konsisten atau bahkan tidak signifikan. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa hubungan antar variabel tersebut masih belum stabil dan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor kontekstual, seperti karakteristik responden, tingkat literasi digital, serta kondisi infrastruktur teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan untuk menguji kembali pengaruh variabel-variabel tersebut dalam konteks yang berbeda guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan konsisten (Khoirunnisa, 2025; Sari & Zaerofi, 2025).

Keterbatasan penelitian sebelumnya juga terlihat dari fokus objek penelitian yang cenderung masih umum, seperti sektor UMKM atau masyarakat luas, sehingga belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji Generasi Z sebagai subjek penelitian. Padahal, Gen Z merupakan kelompok *digital native* yang memiliki karakteristik unik, seperti tingkat adaptasi teknologi yang tinggi, intensitas penggunaan pembayaran digital yang cukup sering, serta kecenderungan untuk mengikuti tren teknologi terbaru. Selain itu, sebagian penelitian terdahulu menggunakan variabel mediasi seperti minat penggunaan atau keputusan penggunaan, sehingga belum secara langsung mengkaji kepuasan pengguna sebagai variabel dependen utama. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan penelitian yang lebih terfokus pada kepuasan pengguna sebagai outcome utama dalam penggunaan QRIS, khususnya pada kelompok Generasi Z (Sahabuddin et al., 2025).

Keterbatasan lainnya adalah adanya perbedaan lokasi penelitian yang berpotensi memengaruhi hasil penelitian. Variasi kondisi sosial, ekonomi, serta infrastruktur digital di setiap daerah dapat menyebabkan perbedaan dalam tingkat adopsi dan persepsi pengguna terhadap QRIS. Hingga saat ini, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji penggunaan QRIS pada Gen Z, sehingga terdapat celah penelitian yang relevan untuk diisi. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya memberikan kontribusi baru dengan menguji secara langsung pengaruh persepsi kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna QRIS pada Gen Z, sehingga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih spesifik dan kontekstual terhadap perilaku pengguna dalam sistem pembayaran digital (Pangestu, 2024).

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian serta analisis data bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan meliputi persepsi kemudahan (X1), kecepatan (X2), dan keamanan transaksi (X3), sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna

QRIS (Y). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna QRIS pada Generasi Z di Jombang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap, yaitu uji t (parsial), uji F (simultan), dan uji koefisien determinasi (R^2). Pengujian ini bertujuan untuk membuktikan apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu Persepsi Kemudahan (X1), Kecepatan Transaksi (X2), dan Keamanan Transaksi (X3), terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna QRIS (Y) secara parsial. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel serta memperhatikan nilai signifikansi (Sig.) pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Nilai t tabel pada penelitian ini sebesar 1,985, yang diperoleh dari derajat kebebasan ($df = n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$).

Tabel 1
Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.932	2.060		1.424	.158
	Persepsi Kemudahan	.204	.072	.249	2.847	.005
	Kecepatan	.459	.118	.362	3.889	.000
	Keamanan	.374	.069	.367	5.404	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel, hasil uji parsial dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Pengaruh Persepsi Kemudahan(X1) terhadap Kepuasan Pengguna(Y)

Berdasarkan Tabel 4.21, Variabel Persepsi Kemudahan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 2,847, lebih besar daripada t tabel sebesar 1,985, serta nilai signifikansi sebesar 0,005, lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Jombang.

2. Pengaruh Kecepatan Transaksi(X2) terhadap Kepuasan Pengguna(Y)

Berdasarkan Tabel 4.21, variabel kecepatan transaksi (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 3,889, lebih besar daripada t tabel sebesar 1,985, serta nilai signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05.

Dengan demikian, H0 ditolak dan H2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kecepatan Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Jombang.

3. Pengaruh Keamanan Transaksi(X3) terhadap Kepuasan Pengguna(Y)

Berdasarkan Tabel 4.21, variabel keamanan transaksi (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 5,404, lebih besar daripada t tabel sebesar 1,985, serta nilai signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H0 ditolak dan H3 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Keamanan Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Jombang.

Berdasarkan hasil uji parsial tersebut, seluruh variabel independen memiliki nilai t hitung yang lebih besar daripada t tabel serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan, Kecepatan Transaksi, dan Keamanan Transaksi masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Jombang.

Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdiri atas Persepsi Kemudahan (X1), Kecepatan Transaksi (X2), dan Keamanan Transaksi (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna QRIS (Y). Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, serta memperhatikan nilai signifikansi (Sig.) pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Nilai F tabel pada penelitian ini diperoleh sebesar 2,70, dengan derajat kebebasan pembilang (df1) = 3 dan derajat kebebasan penyebut (df2) = 96, Hasil uji F disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1940.571	3	646.857	71.718	.000 ^b
	Residual	865.869	96	9.019		
	Total	2806.440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan Berdasarkan Tabel diperoleh nilai F hitung sebesar 71,718, sedangkan nilai F tabel sebesar 2,70. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa F hitung lebih besar daripada F tabel ($71,718 > 2,70$) dan nilai signifikansi memenuhi kriteria pengujian.

Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_4 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan, Kecepatan Transaksi, dan Keamanan Transaksi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Jombang.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen, yaitu Persepsi Kemudahan (X_1), Kecepatan Transaksi (X_2), dan Keamanan Transaksi (X_3), dalam menjelaskan variasi variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna QRIS (Y). Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada output Model Summary yang dihasilkan melalui program IBM SPSS Statistics versi 26, Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.691	.682	3.003

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,682. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan, Kecepatan Transaksi, dan Keamanan Transaksi mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna QRIS sebesar 68,2%. Sementara itu, 31,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas layanan, promosi, kepercayaan pengguna, pengalaman penggunaan, maupun faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan pengaruh Persepsi Kemudahan, Kecepatan Transaksi, dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Jombang.

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi Z di Jombang

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan (X_1) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,847 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005. Karena nilai t hitung 2,847 lebih besar dari t tabel 1,985 dan nilai signifikansi 0,005 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna QRIS pada Generasi Z di Jombang. Koefisien regresi sebesar 0,204 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan persepsi kemudahan, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,204.

Hasil ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa Perceived Ease of Use atau persepsi kemudahan penggunaan merupakan

salah satu faktor utama yang menentukan penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap suatu teknologi. Ketika pengguna merasa bahwa QRIS mudah dipahami, tidak memerlukan prosedur yang rumit, dan dapat dioperasikan tanpa pelatihan khusus, maka rasa puas terhadap layanan tersebut akan meningkat secara signifikan.

Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian Sari dan Zaerofi (2025) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pembayaran digital. Selain itu, penelitian Pangestu (2024) juga menemukan hal yang serupa bahwa kemudahan penggunaan aplikasi pembayaran berbasis QR code secara konsisten berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna, terutama pada kelompok usia muda yang akrab dengan teknologi digital. Dengan rata-rata skor variabel persepsi kemudahan sebesar 4,29 yang masuk dalam kategori Sangat Tinggi, hasil ini mengkonfirmasi bahwa Gen Z di Jombang merasakan QRIS sebagai teknologi pembayaran yang sangat mudah digunakan, sehingga kepuasan mereka terhadap layanan ini pun tinggi.

Pengaruh Kecepatan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi Z di Jombang

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kecepatan transaksi (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 3,889 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t hitung 3,889 lebih besar dari t tabel 1,985 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan transaksi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna QRIS pada Generasi Z di Jombang. Koefisien regresi variabel kecepatan transaksi sebesar 0,459 merupakan yang terbesar di antara ketiga variabel independen, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kecepatan transaksi memberikan tambahan kepuasan pengguna paling besar dibandingkan variabel lainnya.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui karakteristik Generasi Z sebagai digital native yang sangat menghargai efisiensi waktu dalam setiap aktivitas, termasuk dalam bertransaksi. Generasi Z cenderung memilih metode pembayaran yang cepat dan tidak membuang waktu, sehingga kecepatan proses pembayaran mulai dari pemindaian kode QR hingga konfirmasi transaksi menjadi faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan mereka. Hal ini diperkuat oleh rata-rata skor variabel kecepatan transaksi sebesar 4,09 yang masuk dalam kategori Tinggi, di mana indikator kecepatan proses pembayaran dan konfirmasi transaksi memperoleh penilaian tertinggi dari responden.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Khoirunnisa (2025) yang menyatakan bahwa kecepatan dan efisiensi transaksi merupakan faktor penentu utama kepuasan pengguna sistem pembayaran digital. Dalam konteks QRIS, kemampuan sistem untuk memproses pembayaran dalam hitungan detik menjadikannya lebih unggul dibandingkan metode pembayaran konvensional seperti uang tunai maupun transfer bank, sehingga pengguna yang merasakan manfaat kecepatan ini cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi Z di Jombang

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel keamanan transaksi (X3) memperoleh nilai t hitung sebesar 5,404 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t hitung 5,404 lebih besar dari t tabel 1,985 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna QRIS pada Generasi Z di Jombang. Koefisien regresi sebesar 0,374 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan keamanan transaksi akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,374. Nilai t hitung variabel keamanan transaksi

merupakan yang tertinggi di antara ketiga variabel independen, dengan nilai koefisien Beta terstandarisasi sebesar 0,367 yang juga merupakan yang tertinggi, sehingga secara statistik variabel ini memiliki pengaruh parsial yang paling kuat terhadap kepuasan pengguna.

Hasil ini dapat dipahami dalam konteks bahwa kepercayaan terhadap keamanan sistem merupakan fondasi utama dalam adopsi layanan keuangan digital. Pengguna QRIS, khususnya Generasi Z, akan merasa puas menggunakan layanan ini apabila mereka yakin bahwa data pribadi mereka terlindungi, transaksi diproses dengan benar, dan risiko penipuan digital sangat kecil. Kepercayaan terhadap Bank Indonesia sebagai regulator yang mengelola dan mengawasi ekosistem QRIS turut memperkuat persepsi keamanan pengguna, sebagaimana tercermin dari tingginya penilaian pada indikator X3.5 dan X3.6 dalam analisis deskriptif.

Temuan ini sejalan dengan teori kepercayaan dalam sistem pembayaran digital yang menyatakan bahwa persepsi keamanan merupakan prediktor signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Penelitian Pangestu (2024) juga menemukan bahwa keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan fintech di Indonesia. Meskipun rata-rata skor variabel keamanan transaksi sebesar 3,84 sedikit lebih rendah dibandingkan variabel lainnya, hal ini justru menunjukkan bahwa masih terdapat ruang peningkatan pada aspek keamanan yang apabila diperbaiki akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna QRIS secara keseluruhan.

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kecepatan Transaksi, dan Keamanan Transaksi secara Simultan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi Z di Jombang

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 71,718 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai F hitung 71,718 lebih besar dari F tabel 2,70 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan (X1), kecepatan transaksi (X2), dan keamanan transaksi (X3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS pada Generasi Z di Jombang. Dengan demikian, H4 dalam penelitian ini diterima.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,682, yang berarti bahwa ketiga variabel independen yaitu persepsi kemudahan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 68,2% variasi kepuasan pengguna QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun dalam penelitian ini memiliki daya prediksi yang cukup kuat. Sisanya sebesar 31,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model, seperti kepercayaan merek, kualitas layanan, pengaruh sosial, atau inovasi fitur layanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mengkonfirmasi bahwa kepuasan pengguna QRIS pada Generasi Z di Jombang tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil dari interaksi antara persepsi kemudahan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi secara bersamaan. Ketiga dimensi ini saling melengkapi dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif. QRIS yang mudah digunakan, cepat dalam memproses transaksi, dan aman dari ancaman digital akan menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi pada pengguna, yang pada akhirnya mendorong kontinuitas penggunaan dan rekomendasi kepada orang lain. Hasil ini memberikan implikasi praktis bagi penyelenggara layanan QRIS untuk terus meningkatkan ketiga aspek tersebut secara simultan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna, khususnya di kalangan Generasi Z yang merupakan segmen pengguna digital yang paling potensial di masa mendatang.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Jombang, baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel yang diteliti terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

Secara parsial, persepsi kemudahan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin mudah QRIS dipahami dan dioperasikan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh Generasi Z di Jombang. Kecepatan transaksi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan, bahkan merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling besar di antara ketiga variabel yang diteliti, yang mengindikasikan bahwa efisiensi waktu dalam proses pembayaran menjadi salah satu hal yang paling diperhatikan oleh Generasi Z. Sementara itu, keamanan transaksi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan, bahkan merupakan variabel dengan pengaruh parsial paling kuat terhadap kepuasan pengguna QRIS di antara ketiga variabel yang diteliti.

Secara simultan, persepsi kemudahan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS. Ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan pengguna QRIS, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini, seperti kepercayaan merek, kualitas layanan, maupun pengaruh sosial. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Jombang tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil interaksi antara kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan rasa aman yang dirasakan pengguna, sehingga seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2021). *Perbedaan bi fast dan bi rtgs - Penelusuran Google*.
<https://www.bi.go.id/id/search.aspx#k=bi%2Dfast>
- Bayarind.id, & Rasyid, R. A. (2024, June 1). *Pengertian Sistem Pembayaran Digital dan Beragam Jenisnya - Bayarind*. <https://www.bayarind.id/news/pengertian-sistem-pembayaran-digital-dan-beragam-jenisnya/>
- BPS-Statistics Indonesia Jombang Regency. (2020). *Jumlah penduduk menurut wilayah, klasifikasi generasi*.
<https://jombangkab.bps.go.id/en/statistics-table/3/WVc0MGEyMXBkVFUxY25KeE9HdDZkbTQzWkVkb1p6MDkjMw==/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kabupaten-jombang--2022.html>
- Chuttur, M. (n.d.). *Working Papers on Information Systems Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions*.
- Dwijayani, H., Septian, J. R., & Harinie, L. T. (2022, June 20). *Pengaruh Persepsi Penggunaan, Efisiensi, Efektif terhadap Kemudahan Pemesanan E-Ticketing Kereta Api*.
https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=WHj4uSsAAAAJ&citation_for_view=WHj4uSsAAAAJ:TFP_iSt0suc
- Ghozali. (2021). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 26 IBM" SPSS" Statistics »*.

- Hendrawan, K., Mardi, & Susita, D. (2024). From Digital Natives to Agile Learners: Rethinking Digital Skills among Generation Z. *IJHCM (International Journal of Human Capital Management)*, 8(2), 88–99. <https://doi.org/10.21009/IJHCM.08.02.8>
- Jumlah Penduduk menurut Wilayah, Klasifikasi Generasi, dan Jenis Kelamin, di JAWA TIMUR - Dataset - Sensus Penduduk 2020 - Badan Pusat Statistik. (n.d.). Retrieved May 10, 2026, from <https://sensus.bps.go.id/topik/tabular/sp2020/2/16/0>
- Khairiah, N., Handa sari, D., Negeri Balikpapan, P., Soekarno Hatta, J. K., & Timur, K. (2025). The Influence of Ease, Security, and Benefits on the Decision to Use QRIS Payments in the Digital Era among Generation Z. *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA)*, 15(1). <https://doi.org/10.34010/JIKA.V15I1.17447>
- Khoirunnisa, T. (2025). ANALISIS PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNA, PERSEPSI KEAMANAN TRANSAKSI, DAN EFISIENSI WAKTU TERHADAP PENGGUNAAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) PADA PELAKU UMKM DI KOTA METRO.
- Kurniati, A., Aslichah, Machin, & Ratnasari, L. (2025). PENGARUH PERILAKU DAN DISIPLIN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH KABUPATEN JOMBAN: Perilaku Pegawai, Disiplin Pegawai, Kepuasan Pengguna Layanan. *EBA Journal: Journal Economic, Bussines and Accounting*, 12(2), 2025. <https://ejournal.undar.or.id/index.php/eBA/article/view/1058>
- Nasrudin, E., Sumarna, E., & Surahman, C. (2024). Examining the Characteristics of Generation Z and Their Implications for Students' Character Education. *Jurnal Iman Dan Spiritualitas*, 4(4), 363–372. <https://doi.org/10.15575/JIS.V4I4.40971>
- Pangestu, N. A. (2024). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KECEPATAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA GENBI PURWOKERTO DALAM BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN QRIS.
- Qris.interactive.co.id. (2025). *Pertumbuhan Transaksi QRIS yang Melonjak Memahami Revolusi Pembayaran Digital di Indonesia*. <https://qris.interactive.co.id/homepage/blog-detail.php?lang=en&page=MjEz-pertumbuhan-transaksi-qris-yang-melonjak-memahami-revolusi-pembayaran-digital-di-indonesia>
- Sahabuddin, R., Azlan, A., Andini Astuti Putri, Eky Maulia Salsabila.P, Syahwa Annisah, & Riska Mahesa Ayu. (2025). *Pengaruh Manfaat dan Kemudahan Penggunaan QRIS terhadap Minat Pengguna di Kalangan Gen Z Melalui Kepuasan Pelanggan*.
- Sari, N., & Zaerofi, A. (2025). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kecepatan Transaksi, dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Melakukan Pembayaran Menggunakan QRIS*.
- Schorr, A. (2023). The Technology Acceptance Model (TAM) and its Importance for Digitalization Research: A Review. In *International Symposium on Teknikpsychologie (TecPsy) 2023* (pp. 55–65). Sciendo. <https://doi.org/10.2478/9788366675896-005>
- Silalahi Ramadani, P., Tambunan, K., & Ramadhany Batubara, T. (2022). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. In *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* (Vol. 1, Number 2).
- Sugiono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. www.cvalfabeta.com
- Wajdi, M., Susanto, B., Made Sumartana, I., Agus Sutiarso, M., Hadi, W., & Negeri Bali, P. (2024). Profile of generation Z characteristics: Implications for contemporary educational approaches. *Kajian Pendidikan, Seni, Budaya, Sosial Dan Lingkungan*, 1(1), 33–44. <https://doi.org/10.58881/KPSBSL.V1I1.8>