EL-IQTISHAD
Journal of Economics, Business and Sharia Studies

Publish by: STIS Sultan Fatah
https://ejournal.sultanfatah.ac.id/index.php/EL-IQTISHAD
Vol. 1 | No. 1 | Mei 2026 | Hal. 40-51 |
ISSN-PRINT: XXXX-XXXX ISSN-ONLINE: XXXX-XXXX

Analisis Perilaku Nasabah Milenial Dalam Pemanfaatan Fitur Qris Mobile Banking Untuk Transaksi Harian

Alzena Fleta Ramadhani[1], Cheril Salsa Danisa[2], Dwi Astuti[3], Tiara Okta Ramadhani[4]

[123] Institut Al-Ma'arif Way Kanan, Indonesia.
[4] Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia.

Mail:
[1]azeafleta@gmail.com; [2]cherilsalsamobile@gmail.com; [3]dwiastutiwiwit354@gmail.com;
[4]tiaraokrard7@gmail.com

Article received: (25 April 2026), Review process: (30 April 2026)
Article Accepted: (16 Mei 2026), Article published: (30 Mei 2026)

Abstract: The rapid development of digital technology has accelerated the transformation of payment systems in Indonesia, particularly through the adoption of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) integrated into mobile banking services. This study aims to analyze the behavior of millennial customers in utilizing QRIS mobile banking features for daily transactions. A quantitative approach with a descriptive-explanatory design was employed, involving 100 millennial respondents aged 25–40 years who actively use mobile banking and have experience using QRIS. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistics and multiple linear regression based on the Technology Acceptance Model (TAM). The findings reveal that QRIS utilization among millennial customers remains moderate, with 42% of respondents using QRIS only 1–5 times per month, while cash transactions are still preferred by 46% of respondents. Perceived usefulness and perceived ease of use have positive and significant effects on actual QRIS mobile banking usage, with regression coefficients of 0.361 ($t = 4.522$; $p < 0.001$) and 0.287 ($t = 3.764$; $p < 0.001$), respectively. Simultaneously, both variables significantly affect usage behavior ($F = 32.846$; $p < 0.001$) and explain 40.3% of the variance in actual usage. The study concludes that although millennial customers exhibit positive perceptions toward QRIS mobile banking, the intensity of actual usage is still influenced by transaction habits and other external factors beyond the model. These findings reinforce the Technology Acceptance Model and highlight the importance of strengthening digital payment ecosystems to promote a more sustainable cashless society.

Keywords: *QRIS, Mobile Banking, Customer Behavior, Millennials, Digital Transactions*.

Abstrak: Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi sistem pembayaran di Indonesia, khususnya melalui penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang terintegrasi dalam layanan mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku nasabah milenial dalam memanfaatkan fitur QRIS mobile banking untuk transaksi harian. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

deskriptif eksplanatori terhadap 100 responden generasi milenial berusia 25–40 tahun yang aktif menggunakan mobile banking dan pernah menggunakan QRIS. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif serta regresi linear berganda berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan QRIS oleh nasabah milenial masih berada pada kategori sedang, ditunjukkan oleh 42% responden yang hanya menggunakan QRIS sebanyak 1–5 kali dalam satu bulan terakhir, sedangkan 46% responden masih menjadikan pembayaran tunai sebagai metode utama. Persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual QRIS mobile banking dengan koefisien regresi masing-masing sebesar 0,361 ($t = 4,522$; $p < 0,001$) dan 0,287 ($t = 3,764$; $p < 0,001$). Secara simultan kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual ($F = 32,846$; $p < 0,001$) dan mampu menjelaskan 40,3% variasi perilaku penggunaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun nasabah milenial memiliki persepsi yang positif terhadap QRIS mobile banking, intensitas penggunaan aktualnya masih dipengaruhi oleh kebiasaan transaksi dan faktor eksternal lainnya. Temuan ini memperkuat Technology Acceptance Model sekaligus menunjukkan pentingnya penguatan ekosistem pembayaran digital guna mendorong terbentuknya masyarakat tanpa uang tunai yang lebih berkelanjutan.

Kata Kunci: *QRIS, Mobile Banking, Perilaku Nasabah, Generasi Milenial, Transaksi Digital*.

INTRODUCTION

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi sistem pembayaran dari metode konvensional menuju pembayaran digital yang lebih cepat, praktis, dan efisien. Di Indonesia, transformasi tersebut didukung oleh implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019 sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR. Kehadiran QRIS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas inklusi keuangan, serta mendukung percepatan digitalisasi ekonomi nasional (Bank Indonesia, 2024).

Perkembangan penggunaan QRIS menunjukkan tren yang sangat signifikan. Pada Triwulan I Tahun 2025, jumlah pengguna QRIS telah mencapai sekitar 56,3 juta pengguna dengan lebih dari 38 juta merchant. Volume transaksi tercatat mencapai sekitar 2,6 miliar transaksi dengan nilai transaksi sebesar Rp262,1 triliun. Pertumbuhan tersebut terus meningkat hingga Triwulan III Tahun 2025 dengan jumlah pengguna mencapai sekitar 58,02 juta pengguna dan lebih dari 41 juta merchant aktif. Data tersebut menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi salah satu instrumen pembayaran digital yang berkembang paling pesat di Indonesia dan semakin banyak digunakan dalam aktivitas ekonomi masyarakat (Bank Indonesia, 2025).

Salah satu kelompok yang berperan penting dalam perkembangan transaksi digital adalah generasi milenial. Generasi ini memiliki tingkat adaptasi yang tinggi terhadap teknologi digital karena tumbuh pada era perkembangan internet dan smartphone (Howe & Strauss, 2000). Tingginya penggunaan perangkat digital menjadikan generasi milenial sebagai pengguna utama berbagai layanan keuangan digital, termasuk mobile banking dan pembayaran berbasis QRIS. Integrasi QRIS dalam aplikasi mobile banking memberikan kemudahan bagi pengguna untuk

melakukan berbagai transaksi secara cepat tanpa menggunakan uang tunai, seperti pembayaran makanan dan minuman, belanja ritel, pembayaran jasa, hingga transaksi pada sektor UMKM.

Perilaku penggunaan teknologi pembayaran digital dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Semakin besar manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar pula kemungkinan teknologi tersebut diterima dan digunakan secara berkelanjutan. Dalam konteks penggunaan QRIS, persepsi terhadap kecepatan transaksi, efisiensi pembayaran, serta kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang diduga memengaruhi perilaku penggunaan layanan tersebut (Davis, 1989).

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji penggunaan QRIS dari berbagai perspektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan QRIS, yang menunjukkan bahwa pengguna cenderung memanfaatkan teknologi apabila dianggap mampu memberikan manfaat dan mudah dioperasikan (Hidayat et al., 2022). Penelitian lain juga menemukan bahwa kemudahan transaksi menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat menggunakan QRIS dalam aktivitas pembayaran sehari-hari (Saputri & Nugroho, 2023). Sebaliknya, terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa faktor keamanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan aspek kemudahan penggunaan dalam menentukan keputusan penggunaan QRIS (Putri et al., 2023). Temuan serupa menunjukkan bahwa kekhawatiran terhadap keamanan data dan risiko kegagalan transaksi masih menjadi salah satu hambatan dalam penggunaan QRIS secara lebih luas (Rahmawati et al., 2024). Selain itu, meskipun pengguna menganggap QRIS memberikan manfaat, tingkat penggunaan aktualnya belum tentu tinggi karena masih dipengaruhi oleh faktor kebiasaan dan lingkungan penggunaan yang membentuk perilaku transaksi masyarakat (Junaedi & Masrizal, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut terlihat adanya perbedaan temuan mengenai faktor yang paling memengaruhi penggunaan QRIS. Sebagian penelitian menekankan pentingnya persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan, sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa keamanan, kepercayaan, dan kebiasaan pengguna justru lebih menentukan. Selain itu, sebagian besar penelitian masih berfokus pada minat penggunaan (behavioral intention), penerimaan teknologi, atau keputusan adopsi QRIS secara umum. Kajian yang secara khusus menganalisis perilaku penggunaan aktual (actual usage behavior) dalam transaksi harian masih relatif terbatas.

Research gap penelitian ini terletak pada masih terbatasnya penelitian yang mengkaji perilaku aktual penggunaan QRIS yang terintegrasi dalam mobile banking, khususnya pada kelompok generasi milenial. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada niat penggunaan atau faktor penerimaan teknologi tanpa menjelaskan sejauh mana QRIS benar-benar digunakan secara rutin dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Selain itu, hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan perbedaan pandangan mengenai faktor dominan yang memengaruhi penggunaan QRIS sehingga

diperlukan penelitian lanjutan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

Novelty penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap perilaku aktual nasabah milenial dalam memanfaatkan fitur QRIS mobile banking untuk transaksi harian. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak meneliti niat penggunaan dan penerimaan teknologi, penelitian ini menitikberatkan pada tingkat pemanfaatan nyata QRIS dalam aktivitas sehari-hari serta menghubungkan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dengan perilaku penggunaan aktual. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian Technology Acceptance Model (TAM) pada konteks pembayaran digital serta memberikan gambaran mengenai tingkat pemanfaatan QRIS di tingkat pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku nasabah milenial dalam pemanfaatan fitur QRIS mobile banking untuk transaksi harian. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat pemanfaatan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari, menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan QRIS pada nasabah milenial, serta menjelaskan bagaimana persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan tercermin dalam perilaku aktual penggunaan QRIS pada layanan mobile banking.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif eksplanatori yang bertujuan mengukur serta menjelaskan hubungan antarvariabel secara objektif melalui data numerik. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti melakukan pengukuran yang sistematis terhadap variabel penelitian sehingga menghasilkan kesimpulan yang dapat diuji secara empiris (Sugiyono, 2022). Penelitian berfokus pada perilaku nasabah generasi milenial dalam memanfaatkan fitur QRIS mobile banking untuk transaksi harian berdasarkan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan (Davis, 1989). Penelitian dilaksanakan di Kampung Setia Negara, Kecamatan Baradatu, Kabupaten Way Kanan pada bulan Mei 2026 dengan desain cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu periode waktu tertentu tanpa pengamatan berulang terhadap responden (Creswell, 2018). Populasi penelitian adalah nasabah bank generasi milenial berusia 25–40 tahun yang menggunakan layanan mobile banking. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden berusia 25–40 tahun, memiliki akun mobile banking aktif, dan pernah menggunakan fitur QRIS untuk transaksi harian. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih responden yang dianggap memiliki karakteristik sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh 100 responden yang dinilai memadai untuk kebutuhan analisis statistik. Penelitian menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden serta data sekunder yang berasal dari buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, publikasi Bank Indonesia, dan berbagai dokumen yang relevan dengan perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia (Sekaran & Bougie, 2016).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator variabel dalam Technology Acceptance Model (TAM) dan disebarkan secara langsung maupun secara daring. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS) dengan skor 1–5 untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan (Likert, 1932). Variabel penelitian terdiri atas dua variabel independen, yaitu persepsi manfaat (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use), serta satu variabel dependen, yaitu perilaku penggunaan aktual (actual use behavior) QRIS mobile banking. Persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan konstruk utama dalam Technology Acceptance Model yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi oleh pengguna (Davis, 1989). Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen diuji validitasnya menggunakan korelasi Product Moment Pearson untuk mengetahui tingkat ketepatan item pernyataan dan diuji reliabilitasnya menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan batas minimal 0,70 untuk memastikan konsistensi instrumen penelitian (Ghozali, 2021).

Analisis data dilakukan melalui statistik deskriptif dan statistik inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, tingkat pemanfaatan QRIS, serta distribusi jawaban responden, sedangkan analisis inferensial dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap perilaku penggunaan aktual QRIS mobile banking. Model regresi yang digunakan adalah $Y = \alpha + \beta1X1 + \beta2X2 + e$, dengan Y sebagai perilaku penggunaan aktual, X1 sebagai persepsi manfaat, dan X2 sebagai persepsi kemudahan penggunaan. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen, uji F untuk menguji pengaruh simultan kedua variabel, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2021). Berdasarkan kerangka Technology Acceptance Model (TAM), hipotesis penelitian menyatakan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap perilaku penggunaan aktual QRIS mobile banking pada nasabah generasi milenial (Davis, 1989).

RESULTS AND DISCUSSION

Analisis Perilaku Nasabah Milenial dalam Pemanfaatan Fitur QRIS Mobile Banking untuk Transaksi Harian

Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai profil nasabah milenial pengguna QRIS mobile banking yang menjadi objek penelitian. Distribusi responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Table 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	44	44
	Perempuan	56	56

Usia	25–30 tahun	38	38
	31–35 tahun	34	34
	36–40 tahun	28	28
Pendidikan	SMA/Sederajat	29	29
	Diploma	18	18
	Sarjana	47	47
	Pascasarjana	6	6
Pekerjaan	Wiraswasta	33	33
	Pegawai Swasta	29	29
	ASN	12	12
	Mahasiswa	9	9
	Lainnya	17	17
Lama Penggunaan QRIS	< 1 tahun	24	24
	1–2 tahun	43	43
	> 2 tahun	33	33

Source: Primary Data, 2026.

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (56%), berusia 25–30 tahun (38%), berpendidikan sarjana (47%), bekerja sebagai wiraswasta (33%), dan telah menggunakan QRIS selama 1–2 tahun (43%). Komposisi ini menunjukkan bahwa pengguna QRIS mobile banking didominasi oleh kelompok usia produktif yang memiliki tingkat pendidikan relatif tinggi. Menurut Rogers (2003), tingkat pendidikan dan keterpaparan terhadap teknologi merupakan faktor yang mempercepat proses difusi inovasi. Oleh karena itu, dominasi responden dengan pendidikan sarjana menunjukkan bahwa kelompok milenial memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menerima perkembangan teknologi pembayaran digital.

Menariknya, meskipun mayoritas responden telah menggunakan QRIS selama 1–2 tahun, penggunaan teknologi tersebut belum sepenuhnya menjadi pilihan utama dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan tidak selalu berbanding lurus dengan intensitas penggunaan aktual. Rogers (2003) menjelaskan bahwa proses adopsi inovasi tidak berhenti pada tahap pengenalan, melainkan memerlukan proses konfirmasi yang ditandai dengan penggunaan secara berkelanjutan. Dengan demikian, pengalaman menggunakan QRIS selama beberapa tahun belum tentu menjadikan QRIS sebagai instrumen pembayaran yang dominan.

Tingkat Pemanfaatan QRIS Mobile Banking dalam Transaksi Harian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan QRIS mobile banking masih berada pada kategori sedang. Sebanyak 42% responden menggunakan QRIS hanya 1–5 kali dalam satu bulan terakhir, sedangkan metode pembayaran tunai masih mendominasi dengan persentase sebesar 46%.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa perilaku transaksi masyarakat milenial masih berada pada fase transisi antara pembayaran konvensional dan pembayaran digital. Meskipun QRIS telah dikenal dan digunakan oleh sebagian besar responden, penggunaan aktualnya belum sepenuhnya menggantikan transaksi tunai. Hal ini mengindikasikan bahwa transformasi menuju cashless society belum terjadi secara sempurna.

Dalam perspektif Technology Acceptance Model yang dikembangkan Davis, penggunaan aktual (actual use behavior) merupakan tahap akhir dari proses penerimaan teknologi (Davis, 1989). Artinya, persepsi positif terhadap teknologi belum tentu secara otomatis menghasilkan penggunaan yang tinggi. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara acceptance dan actual behavior. Nasabah milenial telah menerima QRIS sebagai teknologi yang bermanfaat, tetapi kebiasaan menggunakan uang tunai masih menjadi bagian dari perilaku transaksi mereka.

Temuan ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior yang dikemukakan Ajzen bahwa perilaku seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh sikap terhadap suatu objek, tetapi juga dipengaruhi oleh norma subjektif dan kontrol perilaku yang dirasakan (Ajzen, 1991). Dengan demikian, keputusan menggunakan QRIS tidak semata-mata dipengaruhi oleh manfaat dan kemudahan penggunaan, tetapi juga dipengaruhi oleh kebiasaan transaksi yang telah terbentuk, lingkungan sosial, serta ketersediaan merchant yang menerima pembayaran QRIS.

Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Perilaku Penggunaan Aktual QRIS Mobile Banking

Hasil analisis regresi linear berganda disajikan pada Tabel 2.

Table 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien (β)	t Hitung	Sig
Konstanta	4,218	-	-
Persepsi Manfaat (X1)	0,361	4,522	0,000
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	0,287	3,764	0,000

Source: Primary Data, 2026.

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

Y = 4,218 + 0,361X1 + 0,287X2

Koefisien regresi persepsi manfaat sebesar 0,361 menunjukkan bahwa setiap peningkatan persepsi manfaat akan meningkatkan perilaku penggunaan aktual QRIS mobile banking sebesar 0,361 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai t hitung sebesar 4,522 dengan tingkat signifikansi 0,000 (<0,05) menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual QRIS mobile banking.

Secara substantif, hasil tersebut menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan menjadi alasan utama nasabah milenial menggunakan QRIS. Responden menilai bahwa penggunaan QRIS mampu mempercepat transaksi, meningkatkan efisiensi

pembayaran, mengurangi kebutuhan membawa uang tunai, dan mempermudah aktivitas ekonomi sehari-hari. Hal tersebut menunjukkan bahwa keputusan menggunakan QRIS lebih banyak didasarkan pada pertimbangan rasional berupa keuntungan yang diperoleh dibandingkan faktor lainnya.

Temuan ini memperkuat teori Technology Acceptance Model yang dikembangkan Davis, yang menyatakan bahwa perceived usefulness merupakan determinan utama penerimaan teknologi. Semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula kecenderungan untuk menggunakan teknologi tersebut (Davis, 1989). Dengan demikian, manfaat yang dirasakan memiliki posisi sentral dalam membentuk perilaku penggunaan aktual.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hidayat et al. dan Junaedi dan Masrizal yang menemukan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS (Hidayat et al., 2022; Masrizal, 2024). Namun demikian, koefisien sebesar 0,361 menunjukkan bahwa pengaruh manfaat yang dirasakan belum terlalu kuat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun QRIS dianggap memberikan keuntungan, sebagian masyarakat masih mempertimbangkan faktor lain sebelum menjadikan QRIS sebagai metode pembayaran utama.

Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Perilaku Penggunaan Aktual QRIS Mobile Banking

Persepsi kemudahan penggunaan memiliki koefisien regresi sebesar 0,287 dengan nilai t hitung sebesar 3,764 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual QRIS mobile banking.

Koefisien sebesar 0,287 menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan penggunaan relatif lebih kecil dibandingkan persepsi manfaat. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah milenial tidak hanya mempertimbangkan apakah QRIS mudah digunakan, tetapi lebih menitikberatkan pada seberapa besar manfaat yang diperoleh dari penggunaannya. Dengan kata lain, kemudahan penggunaan berfungsi sebagai faktor pendukung, sedangkan manfaat merupakan faktor pendorong utama.

Menurut Davis, persepsi kemudahan penggunaan dapat mengurangi hambatan pengguna dalam memanfaatkan suatu teknologi (Davis, 1989). Venkatesh dan Davis menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan akan meningkatkan persepsi manfaat sehingga mendorong penggunaan actual (Venkatesh & Davis, 2000). Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam melakukan pembayaran melalui QRIS, kemudahan mengakses aplikasi mobile banking, serta kemudahan memahami prosedur transaksi telah berhasil membangun kepercayaan pengguna terhadap teknologi pembayaran digital.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Saputri dan Nugroho yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan QRIS (Saputri & Nugroho, 20230. Akan tetapi, nilai koefisien yang lebih kecil dibandingkan persepsi manfaat menunjukkan bahwa bagi kelompok milenial,

teknologi yang mudah digunakan belum tentu akan digunakan apabila tidak memberikan manfaat yang nyata.

Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Secara Simultan

Hasil uji simultan disajikan pada Tabel 3.

Table 3. Hasil Uji F

F Hitung	Sig
32,846	0,000

Source: Primary Data, 2026.

Nilai F hitung sebesar 32,846 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual QRIS mobile banking.

Temuan ini memperlihatkan bahwa perilaku penggunaan QRIS merupakan hasil interaksi antara aspek utilitarian dan aspek kemudahan. Technology Acceptance Model menjelaskan bahwa kedua variabel tersebut merupakan fondasi utama dalam membentuk perilaku pengguna. Namun, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kontribusi kedua variabel tersebut belum sepenuhnya dominan.

Hal ini terlihat dari nilai koefisien determinasi yang disajikan pada Tabel 4.

Table 4. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,635	0,403	0,391

Source: Primary Data, 2026.

Nilai R^2 sebesar 0,403 menunjukkan bahwa hanya 40,3% variasi perilaku penggunaan aktual QRIS mobile banking yang mampu dijelaskan oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Dengan demikian, masih terdapat 59,7% variasi perilaku penggunaan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Temuan ini menjadi menarik karena menunjukkan bahwa Technology Acceptance Model belum sepenuhnya mampu menjelaskan perilaku penggunaan QRIS pada nasabah milenial. Faktor-faktor seperti pengaruh sosial (social influence), kebiasaan penggunaan uang tunai (habit), kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital (trust), kondisi fasilitas pendukung (facilitating conditions), serta promosi yang dilakukan oleh perbankan dan merchant diduga turut memengaruhi perilaku penggunaan aktual.

Dalam perspektif Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan Venkatesh et al., perilaku penggunaan teknologi dipengaruhi tidak hanya oleh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha, tetapi juga oleh pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi (Venkantesh et al., 2003). Oleh karena itu, rendahnya kontribusi model sebesar 40,3% menunjukkan

bahwa perilaku penggunaan QRIS mobile banking pada nasabah milenial merupakan fenomena multidimensional yang tidak cukup dijelaskan hanya melalui persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah milenial memiliki persepsi yang positif terhadap QRIS mobile banking. Namun, persepsi positif tersebut belum sepenuhnya diterjemahkan ke dalam perilaku penggunaan yang intensif. Dengan demikian, peningkatan penggunaan QRIS tidak hanya memerlukan pengembangan teknologi yang mudah dan bermanfaat, tetapi juga memerlukan perubahan budaya transaksi masyarakat, peningkatan literasi keuangan digital, perluasan ekosistem merchant, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital. Temuan ini memperlihatkan bahwa transformasi menuju masyarakat tanpa uang tunai bukan sekadar persoalan teknologi, melainkan juga merupakan proses perubahan perilaku ekonomi masyarakat secara bertahap.

CONCLUSION

Penelitian ini bertujuan menganalisis perilaku nasabah milenial dalam pemanfaatan fitur QRIS mobile banking untuk transaksi harian di Kampung Setia Negara, Kecamatan Baradatu, Kabupaten Way Kanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan QRIS masih belum optimal, ditunjukkan oleh 42% responden yang hanya menggunakan QRIS sebanyak 1–5 kali dalam satu bulan terakhir, sementara metode pembayaran tunai masih menjadi pilihan utama bagi 46% responden. Analisis regresi menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual QRIS mobile banking, dengan koefisien regresi masing-masing sebesar 0,361 (t = 4,522; sig. = 0,000) dan 0,287 (t = 3,764; sig. = 0,000). Secara simultan kedua variabel berpengaruh signifikan dengan nilai F hitung sebesar 32,846 (sig. = 0,000), sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,403 menunjukkan bahwa 40,3% variasi perilaku penggunaan aktual dapat dijelaskan oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan, sementara 59,7% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun nasabah milenial memiliki persepsi positif terhadap QRIS, penggunaan aktualnya masih dipengaruhi oleh kebiasaan transaksi dan faktor eksternal lainnya.

ACKNOWLEDGMENT

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Penghargaan yang sebesar-besarnya disampaikan kepada para responden yang telah meluangkan waktu dan bersedia memberikan informasi melalui pengisian kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada institusi tempat penulis bernaung atas dukungan akademik yang diberikan selama proses penelitian dan penyusunan artikel ini. Selain itu, apresiasi disampaikan kepada para reviewer dan editor atas masukan serta saran yang konstruktif dalam penyempurnaan naskah. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem pembayaran digital dan perilaku penggunaan teknologi keuangan.

REFERENCES

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2), 179–211.

Bank Indonesia. (2024). Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia dan perkembangan transaksi digital nasional. Jakarta: Bank Indonesia.

Bank Indonesia. (2025). Statistik Sistem Pembayaran Indonesia Triwulan I dan Triwulan III Tahun 2025. Jakarta: Bank Indonesia.

Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hidayat, A., Pratama, R., & Sari, N. (2022). Determinants of QRIS usage behavior in digital payment transactions among Indonesian consumers. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, 4(2), 87–98.

Howe, N., & Strauss, W. (2000). Millennials rising: The next great generation. New York: Vintage Books.

Junaedi, M., & Masrizal, M. (2024). Factors influencing the adoption of QRIS as a digital payment instrument in Indonesia. Journal of Islamic Economics and Finance Studies, 6(1), 45–59.

Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology, 140*, 1–55.

Putri, A., Firmansyah, D., & Kurniawan, R. (2023). Trust and security factors affecting QRIS adoption among digital payment users. Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital, 5(1), 21–34.

Rahmawati, N., Setiawan, A., & Prakoso, H. (2024). Security concerns and transaction risks in QRIS-based digital payments. Jurnal Ekonomi dan Teknologi Informasi, 9(1), 55–68.

Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). New York: Free Press.

Saputri, D., & Nugroho, A. (2023). The effect of perceived ease of use on QRIS payment adoption among mobile banking users. Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi, 8(1), 23–34.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Wiley.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. Management Science, 46(2), 186–204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425–478.