BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era transformasi digital telah mengakselerasi transformasi sistem keuangan global ke arah yang lebih efisien, cepat, dan inklusif. Secara nasional di Indonesia, proses transformasi ini diaktualisasikan melalui kebijakan Bank Indonesia dengan meluncurkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai standar resmi nasional pada sistem pembayaran berbasis digital. Terciptanya QRIS berperan sebagai suatu solusi untuk menyatukan berbagai macam kode QR dari berbagai penyelenggara jasa keuangan dalam satu kode QR yang berlaku bagi seluruh penyedia jasa pembayaran, sehingga menciptakan ekosistem yang terintegrasi, mengurangi kompleksitas bagi *merchant* dan pada akhirnya mendorong target inklusi keuangan digital. Secara konseptual, standarisasi ini memperkuat interoperabilitas sistem pembayaran digital di Indonesia (Leksono & Handayani, 2023). Adopsi QRIS pun menunjukkan tren pertumbuhan yang eksponensial, menurut laporan resmi Bank Indonesia pada tahun 2023, nilai sebuah transaksi dalam suatu pembayaran digital terus tumbuh secara signifikan, menunjukkan tren meningkatnya penggunaan pembayaran *non*-tunai di masyarakat (Kumar dkk., 2021).

Pada laporan keuangan tahunan Bank Indonesia tahun 2025, volume transaksi pembayaran digital mencapai 49,76 miliar transaksi atau tumbuh

sebesar 35,72% (yoy) pada tahun 2025, didukung oleh perluasan akseptasi pembayaran digital. Volume transaksi melalui aplikasi *mobile* dan internet masing-masing tumbuh sebesar 12,42% (yoy) dan 14,60% (yoy), termasuk transaksi *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) yang terus tumbuh tinggi mencapai sebesar 148,54% (yoy). Transaksi QRIS hingga Desember 2025 mencapai 15,51 miliar transaksi, dengan jumlah *merchant* QRIS yang terus meningkat hingga Desember 2025 mencapai 42,75 juta *merchant* yang mayoritas merupakan UMKM. Selain itu, jumlah pengguna QRIS hingga Desember 2025 juga terus meningkat mencapai 59,53 juta pengguna sejalan dengan arah kebijakan Bank Indonesia (Bank Indonesia, 2025).

Perkembangan digitalisasi ini juga tercermin di tingkat regional. Di Kalimantan Selatan, jumlah *merchant* pada triwulan I 2025 tumbuh 23,85% (yoy) atau mencapai 441,48 ribu *merchant*, lebih tinggi dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang tumbuh 22,29% (yoy) atau sebanyak 412,64 ribu *merchant*, dengan Kota Banjarmasin menyumbang sebanyak 177.820 *merchant*. Selanjutnya, Hingga triwulan I 2025, terdapat 761.436 pengguna QRIS di Kalimantan Selatan yang tumbuh 17,07% (yoy), meskipun sedikit lambat dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang tumbuh 21,19% (yoy) (Bank Indonesia, 2025).

Secara empiris, sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji penggunaan QRIS dari berbagai sudut pandang. Pada skala nasional, ditemukan bahwa meskipun pelaku UMKM menilai QRIS praktis dan aman serta mampu meningkatkan efisiensi transaksi, sebagian besar informan masih menghadapi

kendala rendahnya literasi digital dan ketidakstabilan jaringan internet yang menghambat adopsi secara penuh (Hidayatun dkk., 2025). Temuan lain menunjukkan bahwa QRIS mampu mempermudah transaksi *non*-tunai dan mendukung digitalisasi pembayaran, namun implementasinya masih sangat bergantung pada kesiapan perangkat dan kestabilan jaringan (Ronaldi dkk., 2023). Selain itu, literasi dan strategi komunikasi terbukti berperan penting dalam meningkatkan pemahaman serta minat masyarakat menggunakan QRIS, meskipun penelitian tersebut belum menyentuh pengalaman transaksi langsung antara *merchant* dan *end user* (Evilia dkk., 2024).

Pada skala internasional, ditemukan bahwa persepsi manfaat, kemudahan, kenyamanan, norma subjektif, dan inovativitas berpengaruh signifikan terhadap sikap konsumen, serta kecepatan transaksi memperkuat niat penggunaan sistem pembayaran berbasis *QR Code* (Yamin & Abdalatif, 2024). Sejalan dengan itu, penelitian terhadap 195 responden di Pulau Sumatera dan Jawa menunjukkan bahwa dua faktor utama yang mendorong adopsi QRIS adalah pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi, sementara ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha belum terbukti signifikan (Hamzah dkk., 2024). Akan tetapi, kelima penelitian tersebut masih memiliki keterbatasan, baik dari sisi pendekatan yang didominasi kuantitatif maupun dari sisi cakupan yang belum mengkaji secara bersamaan perspektif *merchant* dan *end user* dalam konteks masyarakat perkotaan di Kalimantan Selatan. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut melalui pendekatan kualitatif yang menggali pengalaman nyata kedua pihak secara mendalam di Kota Banjarmasin.

Di tingkat lokal, khususnya di Kota Banjarmasin yang sebagai salah satu kota pusat yang beraktivitas di bidang ekonomi di Kalimantan Selatan mengalami pertumbuhan penggunaan pembayaran digital, termasuk QRIS, terutama di sektor kuliner, ritel, dan UMKM (BPS Kota Banjarmasin., 2023). Akan tetapi, realitanya di lapangan menunjukkan masih terdapat variasi dalam tingkat adopsi dan pemanfaatannya. Beberapa *merchant* sudah menerapkan QRIS secara optimal, sementara yang lain sekadar menyediakan fasilitas tersebut tanpa pemanfaatan maksimal. Fenomena serupa ditemukan di berbagai daerah, seperti di Kota Batu, di mana sekitar 20% pedagang terutama yang lanjut usia lebih memilih uang tunai dan banyak QRIS PKL yang tidak berfungsi (Nanda, 2025). Di Malang Raya, keluhan pedagang mencakup transaksi gagal yang mengakibatkan kerugian, potongan biaya (MDR) yang menggerus keuntungan, kekhawatiran terhadap modus penipuan penggantian kode QR palsu (Nugraha Perdana, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas tidak hanya dapat diukur dari jumlah pengguna, akan tetapi juga dari bagaimana QRIS benar-benar digunakan dalam praktik sehari-hari, baik oleh *merchant* maupun *end user*, serta bagaimana mereka mengatasi berbagai kendala teknis dan *non*-teknis yang muncul.

Secara teoritis, efektivitas sistem pembayaran digital dapat dianalisis melalui perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM) dan teori efektivitas organisasi. Menurut Amran dkk tahun 2023, efektivitas organisasi mencerminkan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, keberhasilan mencapai tujuan menjadi indikator utama efektivitas

(Ahmad dkk., 2023). Dalam konteks QRIS, efektivitas dapat diukur dari sejauh mana sistem ini mampu memberikan kemudahan, keamanan, keandalan, dan manfaat nyata *end user* dan *merchant*. Akan tetapi, pendekatan kuantitatif yang dominan belum sepenuhnya menjelaskan makna pengalaman, kendala implementasi, serta dinamika sosial dalam penggunaan QRIS pada konteks lokal tertentu (Venkatesh & Davis, 2000).

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat *research gap* berupa keterbatasan suatu penelitian yang di mana secara khusus menggali efektivitas penggunaan QRIS dari suatu perspektif pengalaman langsung *end user* dan *merchant* dalam konteks lokal Kota Banjarmasin. Sebagian besar studi sebelumnya berfokus pada pengujian hubungan variabel secara statistik, maka dari itu belum banyak mengeksplorasi makna, proses implementasi, serta dinamika interaksi antara *merchant* dan *end user* dalam penggunaan QRIS. Padahal, berbagai studi di daerah lain menunjukkan bahwa kompleksitas masalah di lapangan seperti kendala teknis transaksi preferensi tunai, hingga kerentanan terhadap penipuan hanya dapat dipahami secara utuh melalui eksplorasi kualitatif yang mendalam (Fadilah, 2025). Oleh karena itu, penelitian dengan pendekatan kualitatif menjadi penting untuk memahami realitas empiris secara mendalam dan kontekstual. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai berdasarkan perspektif pengguna di Kota Banjarmasin.

Berdasarkan uraian di atas, terlihat bahwa efektivitas QRIS tidak hanya cukup diukur dari angka pertumbuhan semata, melainkan perlu dipahami dari

pengalaman langsung para penggunanya. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan kajian lebih mendalam, yang kemudian diangkat dalam judul **"Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran *Non*-tunai dalam Perspektif Pengguna di Kota Banjarmasin"**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai berdasarkan perspektif *merchant* dan *end user* di Kota Banjarmasin dalam mendukung efisiensi transaksi dan kemudahan pembayaran?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi *merchant* dan *end user* dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai di Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai berdasarkan pengalaman dan perspektif *end user* dan *merchant* di Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai di Kota Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Dari hasil penelitian tentang efektivitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai berdasarkan perspektif *end user* dan *merchant* di Kota Banjarmasin memiliki signifikansi yang mendalam, baik secara teoritis, praktis maupun penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Signifikansi Teoritis

   Secara teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian akademik di bidang sistem pembayaran digital dan teknologi keuangan (*financial technology*), khususnya terkait efektivitas implementasi QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai. Secara konseptual, penelitian ini berupaya memperkaya pemahaman mengenai efektivitas teknologi pembayaran tidak hanya dari sisi pencapaian tujuan secara fungsional, tetapi juga dari dimensi pengalaman, persepsi, dan makna yang dirasakan oleh *end user* dan *merchant.* Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini membuka ruang interpretatif yang lebih mendalam terhadap bagaimana QRIS dipahami, diterima, dan dimanfaatkan dalam praktik transaksi sehari-hari.

   Selain itu, penelitian ini dapat menjadi kontribusi dalam pengembangan teori penerimaan teknologi seperti *Technology Acceptance Model* dengan memberikan perspektif kontekstual berbasis pengalaman empiris di tingkat lokal. Penelitian ini juga berpotensi memperluas diskursus mengenai efektivitas sistem pembayaran digital dengan mengintegrasikan aspek sosial, perilaku, dan dinamika interaksi antara pelaku transaksi. Dengan

demikian, penelitian ini tidak hanya mereplikasi penelitian sebelumnya, tetapi menghadirkan sudut pandang yang lebih kontekstual dan eksploratif dalam memahami fenomena pembayaran digital.

2. Signifikansi Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana QRIS benar-benar digunakan dalam aktivitas ekonomi masyarakat di Kota Banjarmasin. Temuan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi regulator dan penyedia layanan pembayaran dalam meningkatkan kualitas implementasi QRIS, baik dari sisi kemudahan sistem, keamanan transaksi, maupun edukasi kepada masyarakat dan pelaku usaha.

Bagi *merchant*, hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai efektivitas penggunaan QRIS dalam mendukung efisiensi transaksi, pengelolaan keuangan, serta kenyamanan dalam bertransaksi dengan konsumen. Sementara bagi masyarakat sebagai *end user*, penelitian ini dapat menjadi refleksi atas manfaat dan kendala yang dirasakan dalam penggunaan QRIS, sehingga dapat mendorong pemanfaatan sistem pembayaran digital yang lebih optimal. Lebih luas lagi, penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah dan pemangku kepentingan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung transformasi digital sektor perdagangan dan UMKM secara berkelanjutan.

E. Definisi Operasional

1. Efektivitas

   Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, di mana suatu kegiatan, program, atau intervensi dinyatakan efektif jika hasil yang dicapai sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan dan menunjukkan keterkaitan antara *output* dengan tujuan penelitian (Magdalena dkk., 2023). Dalam konteks penelitian ini, efektivitas mengacu pada sejauh mana penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai mampu mencapai tujuan penggunaannya dalam aktivitas transaksi sehari-hari, baik dari perspektif *end user* maupun *merchant* di Kota Banjarmasin. Efektivitas tersebut tercermin dari kemampuan QRIS dalam memberikan kemudahan, efisiensi waktu, keamanan, kepraktisan, serta kelancaran proses transaksi sesuai dengan fungsi yang diharapkan oleh para pengguna dalam bertransaksi.

   Secara operasional, efektivitas dalam penelitian ini akan dipahami melalui pengalaman, persepsi dan penilaian secara langsung dari *end user* dan *merchant* terhadap penggunaan QRIS, termasuk manfaat yang dirasakan serta hambatan yang dihadapi dalam praktik transaksi *non*-tunai.

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

   Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) atau biasa disingkat QRIS (dibaca kris) merupakan penyatuan berbagai macam *QR Code* pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia dari berbagai macam Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dalam satu sistem

pembayaran di Indonesia. QRIS dikembangkan oleh Bank Indonesia (BI) bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) sebagai upaya untuk menciptakan sistem pembayaran digital yang terintegrasi, efisien, dan aman (Bank Indonesia, 2024).

Dalam penelitian ini, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dipersepsikan sebagai sistem pembayaran digital berbasis kode *QR* yang digunakan sebagai media transaksi *non*-tunai dalam aktivitas ekonomi masyarakat di Kota Banjarmasin. Pengaplikasian QRIS dalam penelitian ini dilihat dari bagaimana sistem tersebut digunakan secara langsung dalam praktik sehari-hari, baik oleh *end user* maupun *merchant.*

3. Alat Pembayaran *Non*-Tunai

Alat pembayaran *non*-tunai didefinisikan sebagai seluruh instrumen atau media yang memungkinkan pelaksanaan transaksi keuangan tanpa menggunakan uang fisik (kartal). Instrumen ini mencakup pembayaran melalui kartu debit atau kredit, transfer bank, *mobile banking*, internet *banking*, dan *QR Code* termasuk QRIS yang semakin banyak digunakan seiring berkembangnya teknologi digital dan akses internet yang luas (Idris, 2024).

Alat pembayaran *non*-tunai dalam konteks penelitian ini merujuk pada instrumen pembayaran yang tidak melibatkan penggunaan uang kartal secara langsung, melainkan sistem elektronik atau digital. Secara operasional, alat pembayaran tunai tertuju pada penggunaan QRIS sebagai media pembayaran antara *end user* dan *merchant* di Kota Banjarmasin, dalam mendukung

kemudahan, efisiensi, keamanan, dan kelancaran transaksi dalam aktivitas ekonomi sehari-hari. Tujuan utama dari penggunaan alat pembayaran *non*-tunai adalah untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, kelancaran dan kenyamanan dalam transaksi, mengurangi peredaran uang tunai, serta mendorong terciptanya ekosistem pembayaran digital yang inklusif dan terintegrasi di masyarakat (Bank Indonesia, 2019).

4. Pengguna QRIS

Pengguna QRIS dalam penelitian ini terdiri dari *merchant* dan *end user* yang menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Untuk memahami penerimaan dan penggunaan QRIS, penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* yang dikemukakan oleh Fred Davis (1989), yang meliputi *Perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using, behavioral intention to use,* dan *actual system use.* Melalui teori tersebut, penelitian ini menganalisis bagaimana persepsi manfaat, kemudahan, sikap, minat, serta pengalaman pengguna QRIS oleh *merchant* dan *end user* dalam aktivitas transaksi *non*-tunai di Kota Banjarmasin.

Adapun pengguna QRIS dalam penelitian ini terdiri atas :

a. *End User*

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan *end user* (pengguna akhir) adalah individu yang secara langsung menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* sebagai alat pembayaran *non*-tunai dalam aktivitas transaksi sehari-hari di Kota Banjarmasin (Bank Indonesia,

2023). *End user* dalam konteks ini bukan hanya pihak yang memiliki akses terhadap aplikasi pembayaran digital, tetapi merupakan pengguna yang benar-benar terlibat dalam proses transaksi, mulai dari memindai kode QR hingga menyelesaikan pembayaran.

Secara operasional, *End user* didefinisikan sebagai individu yang telah menggunakan QRIS dalam beberapa kali transaksi sehingga memiliki pengalaman nyata dalam memanfaatkan sistem pembayaran tersebut. Pengalaman ini menjadi dasar penting karena penelitian berfokus pada bagaimana pengguna menilai efektivitas QRIS, baik dari segi kemudahan, kecepatan, keamanan, sikap, minat dalam menggunakan maupun manfaat serta hambatan yang dirasakan dalam penggunaan sehari-hari (Venkatesh & Davis, 2000).

Penentuan indikator *end user* dalam penelitian ini merujuk pada pendekatan perilaku pengguna dalam sistem informasi, di mana pengguna akhir dipahami sebagai individu yang berinteraksi langsung dengan teknologi dan membentuk penilaian berdasarkan pengalaman penggunaan. Hal ini sejalan dengan konsep dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Fred D. Davis, yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh kelima teori TAM tersebut (Davis, 1989).

Dengan demikian, dalam penelitian ini *end user* diposisikan sebagai subjek yang aktif, yang tidak hanya menggunakan QRIS tetapi juga memiliki pengalaman, persepsi, serta penilaian terhadap efektivitas

sistem tersebut. Informasi dari *end user* inilah yang menjadi dasar dalam menganalisis sejauh mana QRIS efektif sebagai alat pembayaran *non*-tunai di Banjarmasin.

b. *Merchant*

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan *merchant* (pelaku usaha) adalah individu atau badan usaha yang menyediakan barang atau jasa serta menerima pembayaran menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam aktivitas transaksi sehari-hari di Kota Banjarmasin (Bank Indonesia, 2023). *Merchant* dalam konteks ini mencakup pelaku usaha seperti UMKM, toko ritel, kafe, maupun jenis usaha lainnya yang telah mengadopsi QRIS sebagai salah satu metode pembayaran *non*-tunai.

Secara operasional, *merchant* didefinisikan sebagai pelaku usaha yang telah menggunakan QRIS dalam kegiatan transaksi dengan konsumen secara berkelanjutan, sehingga memiliki pengalaman nyata dalam menerima pembayaran digital. Pengalaman tersebut mencakup proses penggunaan QRIS, mulai dari penyediaan kode QR, penerimaan pembayaran, hingga pencatatan transaksi secara digital. Hal ini menjadi penting karena penelitian berfokus pada bagaimana *merchant* menilai efektif.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk membantu pembaca memahami alur pembahasan skripsi secara runtut. Penyusunannya tidak hanya bersifat formal, tetapi juga dimaksudkan agar setiap bagian saling terhubung dan tidak berdiri sendiri. Dengan begitu, pembaca bisa mengikuti bagaimana penelitian ini berkembang, mulai dari munculnya masalah hingga sampai pada kesimpulan yang dihasilkan.

1. Pendahuluan

   Bab ini menjadi titik awal dari keseluruhan penelitian. Pada bagian ini, peneliti terlebih dahulu menjelaskan latar belakang yang mendasari dilakukannya penelitian, khususnya terkait penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai alat pembayaran *non*-tunai. Perubahan ke arah digital dalam sistem pembayaran menjadi salah satu alasan utama, di mana masyarakat mulai beralih dari transaksi tunai ke transaksi digital yang dinilai lebih praktis dan efisien.

   Di sisi lain, kondisi di lapangan juga tidak selalu berjalan mulus. Di Kota Banjarmasin misalnya, penggunaan QRIS memang sudah cukup luas, terutama pada sektor UMKM dan perdagangan. Namun, dalam prakteknya masih ditemukan beberapa hal yang menjadi tantangan, seperti perbedaan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi, kendala jaringan internet, hingga persepsi keamanan yang belum sepenuhnya sama. Dari sini terlihat bahwa efektivitas QRIS tidak cukup hanya dilihat dari seberapa

banyak yang menggunakan, tetapi juga dari bagaimana pengalaman *end user* dan *merchant* dalam memanfaatkannya.

Selain latar belakang, bab ini juga memuat rumusan masalah yang menjadi arah utama penelitian, tujuan yang ingin dicapai, serta manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis. Di bagian akhir, disajikan pula sistematika penulisan sebagai gambaran umum isi skripsi.

2. Landasan Teori

Pada bab ini, peneliti mencoba membangun dasar konseptual yang akan digunakan untuk membaca dan memahami fenomena yang diteliti. Beberapa konsep yang dibahas antara lain mengenai efektivitas, QRIS, sistem pembayaran *non*-tunai, serta teori penerimaan teknologi.

Konsep efektivitas digunakan untuk melihat sejauh mana QRIS benar-benar membantu dalam proses transaksi, apakah lebih mudah, lebih cepat, dan lebih aman. Sementara itu, teori penerimaan teknologi membantu menjelaskan kenapa seseorang mau atau tidak mau menggunakan QRIS, terutama dari sisi persepsi manfaat dan kemudahan penggunaannya.

Tidak hanya itu, bab ini juga memuat penelitian terdahulu sebagai bahan pembanding. Dari situ peneliti mencoba melihat posisi penelitian ini apa yang sudah banyak diteliti, dan bagian mana yang masih belum banyak dikaji. Dalam hal ini, penelitian lebih menekankan pada pendekatan kualitatif yang menggali pengalaman langsung *end user* dan *merchant*, khususnya dalam konteks Kota Banjarmasin.

3. Metode Penelitian

Bab metode menjelaskan bagaimana penelitian ini dilakukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, karena peneliti ingin memahami fenomena secara lebih mendalam, bukan sekadar melihat angka atau hubungan antar variabel.

Lokasi penelitian berada di Kota Banjarmasin. Pemilihan lokasi ini bukan tanpa alasan, tetapi karena kota ini merupakan salah satu pusat aktivitas ekonomi di Kalimantan, sekaligus menjadi tempat yang cukup aktif dalam penggunaan QRIS, terutama pada sektor UMKM dan perdagangan.

Subjek penelitian terdiri dari dua kelompok, yaitu *end user* dan *merchant* yang menerima pembayaran melalui QRIS. Informan dipilih secara purposif, artinya dipilih berdasarkan kriteria tertentu, seperti pernah dan aktif menggunakan QRIS. Jumlah informan tidak ditentukan secara kaku, tetapi disesuaikan dengan kebutuhan hingga data yang diperoleh dianggap cukup.

Untuk pengumpulan data, peneliti menggunakan wawancara mendalam. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman dan Saldana, yang meliputi pengumpulan data, proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Agar data yang diperoleh tetap valid, peneliti juga menggunakan teknik triangulasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Bab ini merupakan bagian inti dari penelitian. Di sini peneliti menyajikan temuan yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung.

Data yang dikumpulkan melalui wawancara kemudian diolah dan dijelaskan secara bertahap.

Pembahasan tidak hanya berhenti pada penyajian data, tetapi juga dikaitkan dengan teori yang sudah dijelaskan sebelumnya. Dengan cara ini, peneliti mencoba memahami bagaimana efektivitas QRIS dilihat dari sudut pandang *end user* dan *merchant*, termasuk pengalaman mereka, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi dalam penggunaan sehari-hari.

5. Penutup

Bab ini menjadi bagian penutup yang merangkum keseluruhan hasil penelitian. Pada bagian simpulan, peneliti menyajikan jawaban ringkas atas rumusan masalah yang telah diajukan di awal, yaitu sejauh mana efektivitas QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai dirasakan oleh *end user* dan *merchant*, serta hambatan-hambatan yang ditemukan selama proses penggunaannya di Kota Banjarmasin.

Selain simpulan, bab ini juga memuat saran yang ditujukan kepada beberapa pihak terkait, baik penyelenggara sistem pembayaran, *merchant*, *end user*, maupun peneliti selanjutnya. Saran ini disusun berdasarkan temuan di lapangan, dengan harapan dapat memberikan masukan yang bersifat praktis untuk mendorong efektivitas penggunaan QRIS ke depannya, sekaligus membuka ruang bagi penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada aspek-aspek yang belum tercakup dalam penelitian ini.