BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian di Kota Banjarmasin

Kota Banjarmasin merupakan sebuah wilayah administratif yang terletak di Provinsi Kalimantan Selatan dengan luas wilayah 98,37 km² (Kota Banjarmasin, 2025). Kota ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan sebagai undang-undang (Indonesia, 1959). Secara geografis, Kota Banjarmasin terletak antara 3° 16' 46'' sampai dengan 3° 22' 54'' Lintang Selatan dan 114° 31' 40'' sampai dengan 114° 39' 55'' Bujur Timur, berada pada ketinggian rata-rata 0,16 m di bawah permukaan laut dengan kondisi wilayah yang relatif datar dan berpaya-paya, sehingga pada saat air pasang hampir seluruh wilayahnya tergenang air. Kota ini berbatasan langsung dengan Kabupaten Barito Kuala di sebelah utara dan barat, sementara di sebelah Selatan dan timur berbatasan dengan Kabupaten Banjar. Kondisi wilayah yang relatif datar dan berpaya-paya menjadikan kota ini dialiri banyak anak sungai yang hingga kini masih dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai sarana transportasi selain jalan darat, sehingga kota ini dikenal luas dengan julukan "Kota Seribu Sungai" (BPS Kota Banjarmasin, 2025) .

Secara administratif, Kota Banjarmasin terbagi menjadi 5 kecamatan, yakni Kecamatan Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, Banjarmasin Barat, Banjarmasin Tengah, dan Banjarmasin Utara. Pada tahun 2024, berdasarkan data di Kota Banjarmasin tahun 2023, jumlah kelurahan yang ada di Kota Banjarmasin sebanyak 52 kelurahan yang terbagi ke dalam 117 Rukun Warga (RW) dan 1.580 Rukun Tetangga (RT). Berdasarkan data BPS Kota Banjarmasin Dalam angka 2025, total penduduk Kota Banjarmasin mencapai 681.693 dengan luas wilayah 98,37 km² dan kepadatan penduduk sebesar 6.922,22 jiwa/ km², menjadikannya salah satu kota dengan kepadatan penduduk tertinggi di Kalimantan (BPS Kota Banjarmasin, 2025).

Struktur usia penduduk Kota Banjarmasin didominasi oleh kelompok usia muda, dengan kelompok umur 10-14 tahun sebagai kelompok terbesar yakni sekitar 8,76 persen dari total seluruh penduduk. Apabila dihitung dari kelompok umur 0-34 tahun, jumlah penduduk Kota Banjarmasin mencapai 377.726 jiwa atau sekitar 55,41 persen dari total keseluruhan. Tingginya proporsi penduduk berusia produktif ini turut didukung oleh data BPS Kota Banjarmasin (2025) yang menyatakan bahwa 93,44 persen penduduk merupakan angkatan kerja. Di antara kelompok angkatan kerja tersebut, berdasarkan data agregat kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Semester 1 Tahun 2025, estimasi jumlah Generasi Z (penduduk yang lahir pada tahun 1997–2012 atau berusia 13-28 tahun pada tahun 2025) di Kota Banjarmasin mencapai sekitar 182.754 jiwa

atau 26,78 persen dari total penduduk yang menjadi salah satu segmen dominan pengguna layanan pembayaran digital, termasuk QRIS (Sipil, 2025).

Kondisi demografis tersebut menciptakan ekosistem yang kondusif bagi perkembangan sistem pembayaran *non*-tunai berbasis QRIS di Kota Banjarmasin. Dominasi generasi milenial dan Generasi Z dalam struktur angkatan kerja menjadi salah satu faktor pendorong utama meningkatnya adopsi QRIS, baik dari sisi *end user* sebagai pengguna yang melakukan transaksi pembayaran sehari-hari, maupun dari sisi *merchant* sebagai pelaku usaha yang menerima pembayaran melalui sistem tersebut. Pemahaman mendalam atas pengalaman kedua kelompok inilah yang menjadi fokus utama dalam penelitian kualitatif ini, mengingat pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali secara lebih kaya bagaimana *merchant* dan *end user* memaknai, merasakan, dan menilai efektivitas QRIS dalam praktik transaksi mereka sehari-hari.

Dorongan adopsi QRIS semakin diperkuat oleh struktur perekonomian Kota Banjarmasin yang bertumpu pada sektor perdagangan, jasa, dan pariwisata sektor-sektor yang paling adaptif terhadap integrasi teknologi pembayaran digital dan menjadi lingkungan utama berlangsungnya transaksi QRIS. Berdasarkan data BPS Kota Banjarmasin Dalam Angka 2025, pertumbuhan ekonomi Kota Banjarmasin pada tahun 2024 tercatat sebesar 5,63 persen, meningkat dari 5,62 persen pada tahun sebelumnya, dengan tingkat kemiskinan sebesar 4,58 persen atau sekitar 33.380 jiwa (P. K. Banjarmasin, 2025). Sementara itu, berdasarkan Laporan Keterangan

Pertanggungjawaban (LKPj) Wali Kota Banjarmasin Tahun Anggaran 2025, pertumbuhan ekonomi kota kembali meningkat menjadi 5,66 persen dengan tingkat kemiskinan yang berhasil ditekan lebih lanjut menjadi 4,52 persen (Banjarmasin, 2026). Ditengah pertumbuhan ekonomi yang positif tersebut, adopsi pembayaran *non*-tunai di wilayah Kalimantan Selatan menunjukkan tren yang sangat signifikan. Berdasarkan laporan QRIS *interactive*, *volume* transaksi *non*-tunai di Kalimantan Selatan hampir 37 juta transaksi sepanjang Januari-Agustus 2025, sebuah angka yang mencerminkan pergeseran nyata perilaku transaksi masyarakat ke arah digital. Tingginya *volume* transaksi tersebut tidak terlepas dari berbagai upaya akselerasi yang dilakukan oleh Bank Indonesia Kalimantan Selatan, salah satunya melalui penyelenggaraan festival Banua QRIS festival yang dipusatkan di Kota Banjarmasin sebagai pusat aktivitas ekonomi dan perdagangan di Kalimantan Selatan (Kalsel, 2025).

Dalam konteks itulah penelitian kualitatif ini dilakukan. Kota Banjarmasin dipilih sebagai lokasi penelitian karena dinilai merepresentasikan ekosistem transaksi QRIS yang aktif dan berkembang, dengan keberadaan *merchant* dari berbagai skala usaha yang telah mengadopsi QRIS sebagai alat pembayaran, serta *end user* dari beragam latar belakang yang secara rutin menggunakan layanan tersebut. Melalui eksplorasi mendalam terhadap pengalaman dan perspektif kedua kelompok informan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang

komprehensif mengenai sejauh mana QRIS telah berfungsi secara efektif sebagai alat pembayaran *non*-tunai di Kota Banjarmasin.

2. Visi dan Misi Kota Banjarmasin

   a. Visi

      Terwujudnya Kota Banjarmasin Maju dan Sejahtera

   b. Misi

      1) Menciptakan generasi penerus yang sehat, cerdas dan berkarakter
      2) Peningkatan tata kelola pelayanan publik yang cepat, praktis dan berbasis digital
      3) Penguatan ekosistem ekonomi yang berdaya saing dan berkeadilan
      4) Pembangunan infrastruktur berkualitas, tata kelola sungai dan lingkungan yang berkelanjutan.

3. Deskripsi Karakteristik Informan

   Proses pengumpulan data dilakukan menggunakan metode wawancara kepada 20 informan yang tersebar di 5 kecamatan, yakni Kecamatan Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, Banjarmasin Tengah, Banjarmasin Utara, serta Banjarmasin Barat. Informan terbagi menjadi dua kelompok, yaitu 10 informan dari kalangan *merchant* dan 10 informan dari kalangan *end user* pengguna QRIS.

   Selama proses wawancara berlangsung, peneliti menemukan bahwa jawaban yang diberikan cenderung menunjukkan pola yang berulang, baik dalam hal persepsi terhadap penggunaan QRIS, pengalaman bertransaksi, maupun pandangan mengenai kemudahan dan hambatan yang dirasakan oleh

masing-masing kelompok informan. Tidak ditemukan variasi tema baru yang substantif, sehingga dapat disimpulkan bahwa kejenuhan data telah tercapai.

Selain itu, informan yang diwawancarai telah mewakili keragaman karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian, meliputi perbedaan jenis kelamin, rentang usia, lama penggunaan QRIS, jenis usaha bagi kelompok *merchant*, serta sebaran wilayah kecamatan di Kota Banjarmasin. Variasi karakteristik tersebut memungkinkan peneliti untuk menangkap fenomena persepsi dan pengalaman pengguna QRIS secara komprehensif dari berbagai sudut pandang, baik dari sisi penyedia layanan pembayaran maupun pengguna akhir. Adapun karakteristik informan disajikan sebagai berikut.

4. Penyajian Data

a. Profil Informan *Merchant*

Tabel 4. 1

Data Informan *Merchant*

No	Kode	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Kecamatan	Jenis Usaha	Lama Pakai QRIS
1.	M1	Ibu Jumi	41	Perempuan	Banjarmasin Timur	Kedai Minuman	2 Tahun
2.	M2	Ibu Halimah	43	Perempuan	Banjarmasin Timur	Warung Gorengan	2 Tahun
3.	M3	Ibu Soraya	25	Perempuan	Banjarmasin Tengah	Rumah Makan	3 Tahun
4.	M4	Ibu Moli	45	Perempuan	Banjarmasin Tengah	Warung Sembako	3 Tahun

No	Kode	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Kecamatan	Jenis Usaha	Lama Pakai QRIS
5.	M5	Ibu Mailani	29	Perempuan	Banjarmasin Selatan	Toko Aksesoris	3 Tahun
6.	M6	Ibu Nita	29	Perempuan	Banjarmasin Selatan	Laundry	1 Tahun
7.	M7	Bapak Abidi Jalil	30	Laki-Laki	Banjarmasin Utara	Pedagang Keliling	1 Tahun
8.	M8	Bapak Sufan	60	Laki-Laki	Banjarmasin Utara	Pedagang Empek-Empek	2 Tahun
9.	M9	Bapak Rahmadi	36	Laki-Laki	Banjarmasin Barat	*Booth* Minuman	1 Tahun
10.	M10	Ibu Nita	17	Perempuan	Banjarmasin Barat	*Booth* Makanan	1 Tahun

*Sumber: Data diolah, 2026***.**

b. Profil Informan *End User*

Tabel 4. 2

Profil Informan *End User*

No	Kode	Nama	Kecamatan	Usia	Jenis Kelamin
1.	E1	Chairunnisa Rasyida	Banjarmasin Utara	19	Perempuan
2.	E2	Novita Sari	Banjarmasin Tengah	22	Perempuan
3.	E3	Muhammad Hasbi	Banjarmasin Timur	22	Laki-laki
4.	E4	Faris Atras Nawalya	Banjarmasin Tengah	22	Laki-laki
5.	E5	Alya Rahmadhany Aufia	Banjarmasin Timur	21	Perempuan
6.	E6	Juludin Agamu Rabika JR	Banjarmasin Utara	25	Laki-laki

No	Kode	Nama	Kecamatan	Usia	Jenis Kelamin
7.	E7	Muhammad Adhadi Akbar	Banjarmasin Barat	20	Laki-Laki
8.	E8	Nidaul Khairat	Banjarmasin Barat	22	Perempuan
9.	E9	Amin Badali	Banjarmasin Selatan	19	Laki-laki
10.	E10	Muhammad Ichsan Ridzani	Banjarmasin Selatan	26	Laki-laki

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan tabel profil informan di atas, penelitian ini melibatkan dua kelompok informan, yaitu kelompok *merchant* dan kelompok *end user*. Kelompok *merchant* terdiri dari 10 informan yang tersebar di lima kecamatan di Kota Banjarmasin dengan latar belakang jenis usaha yang beragam, meliputi kedai minuman, warung gorengan, rumah makan, warung sembako, toko aksesoris, usaha laundry, pedagang keliling, serta *booth* makanan dan minuman. Sementara itu, kelompok *end user* terdiri dari 10 informan dengan rentang usia yang masuk dalam kategori Generasi Z. Keragaman karakteristik kedua kelompok informan tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dalam menjawab dua rumusan masalah penelitian, yaitu mengenai efektivitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai dalam mendukung efisiensi transaksi dan kemudahan pembayaran, serta hambatan yang dihadapi *merchant* dan *end user* dalam menggunakan QRIS di Kota Banjarmasin.

Selanjutnya, hasil wawancara dari kedua kelompok informan dianalisis menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mencakup lima aspek utama, yaitu *perceived usefulness, perceived*

ease of use, attitude toward using, behavioral intention to use, dan actual system use. Selain itu, hasil wawancara juga dikaji untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi *merchant* dan *end user* dalam penggunaan QRIS sehari-hari. Berikut adalah pemaparan hasil wawancara dari masing-masing kelompok informan.

c. Efektivitas Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran *Non*-tunai dalam Perspektif *Merchant* dan *End User* di Kota Banjarmasin

Untuk menjawab rumusan masalah pertama mengenai efektivitas penggunaan QRIS dalam mendukung efisiensi transaksi dan kemudahan pembayaran, hasil wawancara dianalisis berdasarkan lima indikator TAM sebagai berikut.

a) *Perceived Usefulness* (Manfaat yang Dirasakan)

Dari perspektif *merchant*, seluruh informan dari kelompok *merchant* menyatakan bahwa penggunaan QRIS memberikan manfaat nyata dalam proses transaksi usaha mereka. Manfaat yang paling banyak disebutkan adalah kemampuan QRIS dalam mempercepat proses pembayaran dan mengeliminasi kebutuhan uang kembalian. Hal ini disampaikan oleh informan M4 yang menyatakan bahwa:

> "Manfaatnya lebih mempercepat pembayaran daripada pembayaran uang tunai, tidak lagi menyiapkan uang kembalian dan juga ingin mengurangi uang tunai soalnya uangnya langsung masuk ke rekening jadi lebih mudah." (M4, *Merchant*)

Senada dengan hal tersebut, informan M8 menambahkan bahwa QRIS turut berdampak pada peningkatan pendapatan usaha, karena

pelanggan yang tidak membawa uang tunai tetap dapat melakukan transaksi. Sementara itu, informan M10 menegaskan bahwa kehadiran QRIS sangat membantu terutama saat kondisi ramai pembeli karena tidak perlu repot menghitung uang kembalian.

Dari sisi adaptasi terhadap kebutuhan pelanggan, hampir seluruh *merchant* mengakui bahwa permintaan pelanggan menjadi pendorong utama mereka mengadopsi QRIS. Informan M1 menyampaikan bahwa:

> "Sekarang banyak pelanggan terutama mahasiswa yang menggunakan QRIS sehingga transaksi menjadi lebih mudah dan cepat." (M1, *Merchant*)

Temuan ini menunjukkan bahwa dari perspektif *merchant*, QRIS dinilai bermanfaat tidak hanya dalam mempercepat transaksi, tetapi juga dalam memperluas jangkauan pelanggan dan meningkatkan kelancaran operasional usaha.

Sementara itu, dari perspektif *end user* sendiri, Seluruh informan dari kelompok *end user* menyatakan bahwa penggunaan QRIS memberikan manfaat nyata dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Manfaat yang paling banyak disebutkan adalah kepraktisan, kecepatan transaksi, dan kemudahan karena tidak perlu membawa uang tunai maupun menunggu uang kembalian. Informan E2 menyampaikan bahwa:

> "Penggunaan QRIS lebih *simple* dan praktis digunakan untuk pembayaran." (E2, *End User*)

Selain kepraktisan, beberapa informan juga menyatakan manfaat QRIS dalam hal pencatatan keuangan. Informan E3 mengungkapkan bahwa pengeluaran menjadi lebih mudah dipantau karena setiap transaksi tercatat otomatis di aplikasi. Hal serupa disampaikan oleh informan E8 yang menyatakan bahwa:

> "Setiap habis transaksi ada catatannya di *mobile banking*, kalau *cash* kan kadang uang habis tapi lupa dipakai buat apa saja." (E8, *End User*)

Informan E4 menambahkan bahwa manfaat utama yang dirasakannya adalah kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan karena tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah banyak, termasuk saat berbelanja, makan, maupun membayar berbagai layanan. Sementara itu, informan E9 menyoroti manfaat QRIS dari sisi keamanan, yaitu lebih aman dibanding membawa uang tunai yang berisiko hilang atau tercecer.

Informan E10 memberikan pandangan yang lebih kondisional, menyatakan bahwa manfaat QRIS tergantung situasi, namun secara umum lebih cepat dibanding tunai. Manfaat utama yang dirasakannya lebih kepada faktor keamanan dan kepraktisan karena tidak perlu repot membawa dompet tebal.

Secara keseluruhan, seluruh informan *end user* sepakat bahwa QRIS memberikan nilai manfaat yang tinggi dalam mendukung efisiensi transaksi sehari-hari, meskipun dengan penekanan manfaat yang sedikit berbeda. *Merchant* lebih menekankan manfaat dari sisi

operasional usaha, sementara *end user* lebih menekankan kepraktisan dan kemudahan dalam transaksi personal.

b) *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Dari perspektif *merchant*, sebagian besar *merchant* menyatakan bahwa sistem QRIS mudah dipahami dan digunakan, meskipun beberapa di antaranya mengalami sedikit kesulitan pada awal penggunaan. Informan M1 mengungkapkan bahwa:

> "Awalnya memang agak sulit, tetapi setelah beberapa hari akhirnya mudah dipahami dan terbiasa digunakan." (M1, *Merchant*)

Hal serupa juga disampaikan oleh informan M10 yang menyatakan bahwa dirinya sempat merasa bingung di awal, namun setelah terbiasa penggunaan QRIS terasa mudah dan simpel karena pelanggan cukup melakukan *scan barcode* tanpa perlu menyiapkan uang tunai. Informan M4 menambahkan kemudahan dari sisi administrasi *merchant*, bahwa pendaftaran dan pengelolaan QRIS relatif mudah diurus.

Namun demikian, beberapa *merchant* mengakui adanya keterbatasan kemudahan bagi kelompok usia tertentu. Informan M9 menyampaikan bahwa:

> "Mudah dipahami terutama bagi generasi muda atau yang sudah terbiasa menggunakan teknologi, tetapi cukup sulit bagi orang yang belum memahami teknologi." (M9*, Merchant*)

Pandangan ini diperkuat oleh informan M6 yang menyatakan bahwa QRIS lebih mudah dipahami oleh kalangan muda seperti

Generasi Z dan milenial, sementara kalangan orang tua cenderung kurang memahaminya.

Beda hal nya dengan perspektif dari sisi *end user* hampir seluruh informan *end user* menyatakan bahwa penggunaan QRIS mudah dipahami dan dioperasikan. Informan E5 menyatakan bahwa langkah-langkah penggunaan QRIS sederhana dan mudah diikuti, cukup dengan melakukan *scan* kode QR menggunakan *handphone*. Informan E2 menambahkan bahwa:

> "Sangat mudah karena hanya perlu membuka aplikasi *mobile banking* lalu *scan barcode* pembayaran." (E2, *End User*)

Informan E6 menegaskan bahwa QRIS sangat mudah dipahami terutama bagi pengguna yang sudah familiar dengan pembayaran digital, dan penggunaannya di perkotaan kini sudah sangat umum. Sementara itu, informan E7 menyampaikan bahwa meskipun QRIS cukup mempermudah transaksi, ketika tidak memiliki paket internet penggunaan QRIS menjadi terhambat sehingga tetap membutuhkan uang tunai sebagai alternatif.

Informan E8 memberikan pandangan yang lebih bernuansa, menyatakan bahwa kemudahan QRIS bersifat kondisional:

> "Kalau menurut saya iya, tapi tergantung kondisi juga. Kadang kalau sinyal jelek malah lebih enak *cash* karena tidak perlu menunggu *loading*." (E8, *End User*)

Secara Keseluruhan, baik *merchant* maupun *end user* menilai kemudahan penggunaan QRIS secara positif. Keduanya sepakat bahwa

proses penggunaan QRIS yang sederhana menjadi kekuatan utama sistem ini, namun keduanya juga mengakui bahwa kemudahan tersebut sangat bergantung pada ketersediaan jaringan internet dan tingkat literasi digital pengguna.

c) *Attitude Toward Using* (Sikap Terhadap Penggunaan)

Dari perspektif *merchant*, sikap *merchant* terhadap penggunaan QRIS secara umum bersifat positif. Sebagian besar informan menyatakan merasa nyaman menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Informan M7 menyatakan merasa nyaman dan aman menggunakan QRIS, bahkan tidak pernah mengalami kendala selama menggunakannya. Begitu pula dengan informan M3 yang menyatakan ketertarikannya karena QRIS mempermudah proses transaksi harian.

Meski demikian, terdapat beberapa *merchant* yang masih menyimpan kekhawatiran tertentu. Informan M2 mengungkapkan adanya rasa khawatir terkait keamanan dana, yaitu ketika pembayaran terlihat berhasil di sisi pelanggan namun dana belum masuk ke rekening *merchant*. Kekhawatiran serupa juga disampaikan oleh informan M8. Sementara itu, informan M4 menjelaskan bahwa dirinya telah beralih ke QRIS dengan mesin notifikasi justru untuk mengatasi kekhawatiran tersebut, sehingga setiap transaksi dapat langsung terkonfirmasi tanpa perlu pengecekan manual.

Adapun motivasi penggunaan QRIS di kalangan *merchant* sebagian besar didorong oleh faktor eksternal, yaitu permintaan pelanggan dan perkembangan zaman. Informan M6 menyampaikan bahwa:

> "Lebih mengikuti zaman, karena kalau kita tidak mengikuti zaman malah kita yang tertinggal." (M6, *Merchant*)

Sementara itu, informan M4 mengungkapkan bahwa awalnya mengadopsi QRIS bukan atas inisiatif sendiri, melainkan karena ditawarkan langsung oleh pihak bank.

Lain hal nya dari sisi perspektif *end user* sikap *end user* terhadap penggunaan QRIS secara umum bersifat positif. Sebagian besar informan menyatakan merasa nyaman dan aman menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Informan E1 menyampaikan bahwa dirinya merasa nyaman dan lebih sering menggunakan QRIS dibanding uang tunai, serta merasa aman karena belum pernah mengalami masalah selama penggunaan. Informan E10 juga menyatakan merasa aman dan nyaman menggunakan QRIS karena hampir semua tempat kini sudah menyediakan layanan tersebut, dan QRIS dinilai cocok bagi dirinya yang tidak suka repot membawa dompet. Informan E4 menambahkan bahwa rasa aman yang dirasakannya didukung oleh pencatatan digital setiap transaksi yang dapat dicek kembali apabila diperlukan.

Meski demikian, beberapa informan mengungkapkan adanya kekhawatiran terkait perilaku konsumtif yang dipicu oleh kemudahan QRIS. Informan E2 menyatakan bahwa:

> "Kurang nyaman sebenarnya tidak ada, hanya terkadang merasa menjadi lebih boros karena terlalu sering melakukan pembayaran menggunakan QRIS." (E2, *End User*)

Kekhawatiran serupa juga disampaikan oleh informan E8 yang merasa kemudahan *scan barcode* QRIS membuat dirinya lebih sering bertransaksi tanpa mempertimbangkan saldo yang tersisa. Informan E9 pun mengakui bahwa kemudahan pembayaran melalui QRIS terkadang membuat pengeluaran kurang terasa terkontrol karena tidak ada uang fisik yang berpindah tangan.

d) *Behavioral Intention to Use* (Minat Menggunakan)

Menurut perspektif *merchant* menyatakan niat yang kuat untuk terus menggunakan QRIS ke depannya. Tidak ada satu pun *merchant* yang menyatakan keinginan untuk berhenti menggunakan QRIS. Informan M4 menegaskan bahwa:

> "Pasti dan harus, karena sejauh ini sudah hampir 3 tahun menggunakan QRIS." (M4, *Merchant*)

Informan M7 juga menyatakan bahwa penggunaan QRIS harus terus dilanjutkan karena sangat membantu operasional usahanya. Adapun informan M2 menyampaikan akan terus menggunakan QRIS selama tidak ada kendala atau masalah besar yang muncul. Alasan utama yang mendorong niat keberlanjutan penggunaan QRIS di kalangan *merchant* adalah meningkatnya permintaan pelanggan

terhadap metode pembayaran *non*-tunai, kemudahan dan kepraktisan sistem, serta keyakinan bahwa QRIS merupakan bagian dari adaptasi terhadap perkembangan teknologi yang tidak dapat dihindari.

Dari perspektif *end user* sendiri, seluruh informan *end user* menyatakan niat yang kuat untuk terus menggunakan QRIS ke depannya. Alasan utama yang mendorong keberlanjutan penggunaan adalah kepraktisan, tidak adanya biaya administrasi, serta fleksibilitas QRIS yang dapat digunakan melalui berbagai aplikasi perbankan maupun dompet digital. Informan E2 menyatakan bahwa:

> "Saya akan terus menggunakan QRIS karena pembayaran menggunakan QRIS tidak dikenakan biaya admin dan lebih praktis digunakan." (E2, *End User*)

Informan E4 menambahkan keunggulan QRIS dibanding metode transfer, yaitu tidak perlu mengetahui nomor rekening atau nomor telepon penerima karena cukup melakukan *scan barcode*. Informan E1 memberikan perspektif yang menarik dengan menyatakan bahwa penggunaan QRIS dan uang tunai sebenarnya sama saja, selama penggunaannya dapat dikontrol dengan baik, namun tetap menyatakan akan terus menggunakan QRIS ke depannya. Informan E10 menyatakan akan tetap menggunakan QRIS ke depannya karena sudah terbiasa, meskipun tidak memberikan alasan yang spesifik selain faktor kebiasaan.

Secara keseluruhan, niat keberlanjutan penggunaan QRIS sangat kuat pada kedua kelompok. Meskipun alasan yang mendorongnya

sedikit berbeda, keduanya sepakat bahwa QRIS telah menjadi bagian dari kebiasaan transaksi sehari-hari yang sulit ditinggalkan.

e) *Actual System Use* (Penggunaan Nyata)

Dalam perspektif *merchant*, frekuensi penggunaan QRIS di masing-masing usaha *merchant* bervariasi tergantung pada jenis usaha, lokasi, dan segmen pelanggan yang dilayani. Informan M3 melaporkan transaksi QRIS di usahanya bisa mencapai 20 hingga 50 transaksi per hari, sedangkan informan M8 menyatakan jumlah transaksi QRIS di usahanya bahkan bisa mencapai sekitar seratus transaksi dalam sehari. Informan M4 menyatakan rata-rata 15 hingga 20 transaksi per hari sejak usahanya buka pukul 09.00 hingga 22.00. Sementara itu, informan M7 menyatakan frekuensi transaksi QRIS bisa mencapai 30 hingga 50 transaksi per hari.

Kondisi yang paling sering mendorong pelanggan menggunakan QRIS menurut para *merchant* adalah ketika pelanggan tidak membawa uang tunai, atau ketika uang hanya tersedia dalam bentuk saldo rekening. Informan M10 menambahkan bahwa penggunaan QRIS di usahanya meningkat terutama pada malam hari.

Secara keseluruhan, pola penggunaan QRIS di kalangan *merchant* menunjukkan bahwa sistem ini telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari operasional usaha sehari-hari, dengan frekuensi penggunaan yang cukup tinggi dan konsisten.

Dari segi perspektif *end user* frekuensi penggunaan QRIS di kalangan *end user* tergolong tinggi dan konsisten dalam keseharian. Informan E3 melaporkan menggunakan QRIS sekitar lima hingga sepuluh kali transaksi per hari, termasuk untuk belanja *online* maupun transaksi sehari-hari. Informan E6 dan E2 juga menyatakan frekuensi serupa, yaitu lima hingga sepuluh kali per hari. Sementara informan E7 menggunakan QRIS sekitar tiga hingga empat kali per hari, dan informan E4 sekitar dua hingga tiga kali per hari tergantung kebutuhan. Informan E8 mengatakan bahwa QRIS biasa digunakan untuk jajan, membeli makan, dan kebutuhan harian lainnya dengan frekuensi sekitar lima kali sehari saat aktivitas sedang padat. Informan menambahkan E10 menyatakan frekuensi penggunaan QRIS bersifat situasional, bisa lebih dari lima kali sehari ketika sering beraktivitas di luar rumah, namun jarang digunakan ketika berada di rumah.

Kondisi yang paling sering mendorong penggunaan QRIS di kalangan *end user* adalah ketika tidak membawa uang tunai dan tempat transaksi menyediakan layanan QRIS. Informan E1 menyatakan bahwa dirinya hampir setiap hari menggunakan QRIS karena lebih sering bertransaksi secara *non*-tunai.

Secara keseluruhan, intensitas penggunaan QRIS pada kelompok *merchant* maupun *end user* sama-sama tinggi dan konsisten, mengindikasikan bahwa QRIS telah terintegrasi secara nyata dalam aktivitas ekonomi sehari-hari masyarakat Kota Banjarmasin dan telah

melewati tahap adopsi awal menuju penggunaan rutin yang mapan. Secara keseluruhan, kemudahan yang dihadirkan QRIS ini turut mencerminkan prinsip taysir (kemudahan) dalam muamalah sebagaimana diuraikan dalam kaidah al-masyaqqah tajlib at-taysir dan prinsip umum al-balwa.

d. Hambatan Yang Dihadapi *Merchant* dan *End User* Dalam Menggunakan QRIS Sebagai Alat Pembayaran *Non*-Tunai

Untuk menjawab rumusan masalah kedua mengenai hambatan yang dihadapi *merchant* dan *end user* dalam menggunakan QRIS, berikut dipaparkan temuan dari masing-masing kelompok informan.

1) Hambatan yang dihadapi *Merchant*

Di luar lima indikator TAM, seluruh *merchant* juga mengungkapkan hambatan yang mereka hadapi dalam penggunaan QRIS. Hambatan yang paling dominan dan disebutkan oleh hampir semua informan adalah gangguan jaringan internet. Informan M1 menyatakan bahwa:

> "Biasanya jaringan internet lambat, aplikasi *error*, dan pembayaran kadang terlambat masuknya." (M1, *Merchant*)

Informan M4 menambahkan bahwa gangguan listrik turut memperparah masalah jaringan karena koneksi menjadi terputus saat mati lampu.

> "Paling cuma *maintenance* itu aja pemeliharaan dalam 3 bulan sekali, sama kalo lagi mati lampu kan terputus nah itu menyulitkan juga." (M4, *Merchant*)

Selain hambatan jaringan, terdapat kekhawatiran dari sisi kepercayaan transaksi. Informan M9 menyatakan adanya kekhawatiran terhadap pelanggan yang tidak jujur dalam melakukan konfirmasi pembayaran QRIS:

> "Terkadang terjadi gangguan sistem atau *error* dalam pembayaran, serta ada kekhawatiran apabila terdapat pelanggan yang tidak jujur dalam melakukan transaksi pembayaran QRIS." (M9, *Merchant*)

Sementara informan M6 menyinggung adanya potongan biaya administrasi yang dikenakan pada setiap transaksi masuk:

> "Kalo QRIS punya saya ini ada potongan adminnya sedikit saja dan itu menyesuaikan sama uang masuk nya berapa ya sekitar 1,5% an lah potongannya." (M6, *Merchant*)

Informan M2 dan M8 mengungkapkan kekhawatiran serupa terkait keterlambatan konfirmasi notifikasi pembayaran masuk ke rekening, di mana pembayaran terlihat berhasil di sisi pelanggan namun dana belum masuk ke rekening *merchant*. Secara keseluruhan, hambatan utama yang dihadapi *merchant* dalam penggunaan QRIS didominasi oleh gangguan teknis jaringan internet, keterlambatan notifikasi pembayaran, serta kekhawatiran terhadap kejujuran pelanggan dalam konfirmasi transaksi.

2) Hambatan yang Dihadapi *End User*

Hambatan yang dihadapi *end user* dalam penggunaan QRIS didominasi oleh gangguan jaringan internet, sebagaimana juga ditemukan pada kelompok *merchant*. Hampir seluruh informan *end*

user menyatakan jaringan internet yang lambat atau tidak stabil sebagai kendala utama. Informan E2 menyatakan bahwa:

> "Pernah, biasanya karena jaringan internet lambat atau kuota internet habis." (E2, *End User*)

Informan E4 menyatakan hambatan yang lebih beragam, yaitu jaringan internet tidak stabil, aplikasi yang lambat, hingga kode QR yang sulit dipindai karena kondisi *barcode* kurang jelas atau rusak:

> "Pernah, biasanya kendala berasal dari jaringan internet yang tidak stabil, aplikasi yang lambat, atau kode QR yang sulit dipindai karena kondisi *barcode* kurang jelas." (E4, *End User*)

Selain jaringan, beberapa hambatan lain turut ditemukan. Informan E2 dan E7 menyatakan bahwa masih terdapat *merchant* yang belum menyediakan layanan QRIS, sehingga mereka terpaksa beralih ke metode pembayaran lain.

> "Terkadang masih ada *merchant* yang belum menyediakan pembayaran menggunakan QRIS." (E2, *End User*)

Informan E9 mengungkapkan kendala yang berbeda, yaitu bahwa kemudahan bertransaksi menggunakan QRIS terkadang membuat pengguna kurang memantau kondisi saldo rekening, sehingga baru menyadari saldo tidak mencukupi saat hendak melakukan pembayaran

Sementara informan E8 menyatakan hambatan unik berupa kondisi fisik *barcode* QRIS yang buram atau rusak sehingga sulit dipindai:

> "Kadang *barcode* QR-nya susah dipindai karena kertasnya buram atau rusak." (E8*, End User*)

Secara keseluruhan, hambatan yang dihadapi *end user* dalam penggunaan QRIS meliputi gangguan jaringan internet, belum meratanya ketersediaan QRIS di seluruh *merchant*, kondisi fisik bar*code* QRIS yang rusak.

B. Pembahasan

1. Efektivitas Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran *Non*-Tunai dalam Perspektif *Merchant* dan *End User*

   a. *Perceived Usefulness* (Manfaat yang Dirasakan)

   Berdasarkan hasil penelitian, seluruh informan baik dari kelompok *merchant* maupun *end user* menyatakan bahwa penggunaan QRIS memberikan manfaat yang nyata dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Dari perspektif *merchant*, manfaat utama yang dirasakan meliputi percepatan proses pembayaran, eliminasi kebutuhan uang kembalian, serta perluasan jangkauan pelanggan termasuk mereka yang tidak membawa uang tunai. Dari perspektif *end user*, manfaat yang dirasakan mencakup kepraktisan, kecepatan transaksi, serta kemampuan QRIS dalam mencatat setiap transaksi secara otomatis sehingga memudahkan pemantauan pengeluaran.

   Temuan ini sejalan dengan konsep *perceived usefulness* dalam TAM yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang mendefinisikannya sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu teknologi

dapat memberikan manfaat dan membantu meningkatkan efektivitas dalam melakukan aktivitas tertentu. Dalam konteks penggunaan QRIS, manfaat tersebut terwujud dalam kemudahan transaksi, efisiensi waktu pembayaran, serta kepraktisan yang dirasakan oleh *merchant* maupun *end user* saat melakukan transaksi *non*-tunai, sebagaimana yang telah dirumuskan dalam kajian teori penelitian. Selain itu, temuan ini juga sejalan dengan manfaat QRIS yang dikemukakan oleh Dhini Indria Wahyuni (2025), bahwa sistem pembayaran *non*-tunai memberikan kemudahan dalam pencatatan transaksi dan pengelolaan keuangan karena seluruh aktivitas pembayaran dapat tercatat secara elektronik.

Temuan ini memiliki persamaan dengan penelitian Nisa dkk. (2025) yang menemukan bahwa QRIS dinilai praktis, aman, dan mampu meningkatkan efisiensi transaksi di kalangan pelaku UMKM. Demikian pula dengan penelitian Hayati dkk. (2025) yang menyimpulkan bahwa kesiapan *merchant* dalam menerima QRIS dipengaruhi oleh persepsi manfaat yang dirasakan secara langsung. Namun, berbeda dengan kedua penelitian tersebut yang berfokus pada satu segmen pengguna saja, penelitian ini menemukan bahwa persepsi manfaat QRIS dirasakan secara konsisten dan merata oleh dua kelompok yang berbeda, yaitu *merchant* dan *end user*, di berbagai sektor usaha di Kota Banjarmasin.

b. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan dari kedua kelompok menilai QRIS mudah digunakan. Dari sisi *end user*,

kemudahan penggunaan QRIS dinilai sangat tinggi karena prosesnya sederhana, yaitu cukup membuka aplikasi perbankan atau dompet digital lalu melakukan scan *barcode*. Dari sisi *merchant*, kemudahan penggunaan juga dinilai baik meskipun beberapa informan mengakui membutuhkan waktu penyesuaian di awal penggunaan.

Hal ini sesuai dengan definisi *perceived ease of use* menurut Davis (1989), yaitu tingkat keyakinan pengguna bahwa suatu teknologi mudah dipahami dan mudah digunakan tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Dalam penggunaan QRIS, kemudahan tersebut terlihat dari proses pembayaran yang sederhana, kemudahan melakukan scan QR *code,* serta kemudahan *merchant* dan *end user* dalam mengoperasikan sistem pembayaran digital, sebagaimana yang telah dirumuskan dalam kajian teori penelitian.

Namun demikian, terdapat catatan penting bahwa kemudahan penggunaan QRIS bersifat kondisional dan sangat bergantung pada ketersediaan jaringan internet serta literasi digital pengguna. Dengan demikian, meskipun QRIS secara sistem dirancang sederhana, kesenjangan literasi digital di masyarakat masih menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan secara keseluruhan.

Temuan mengenai kemudahan penggunaan QRIS ini juga dapat dimaknai melalui kaidah fikih al-masyaqqah tajlib at-taysir yang telah diuraikan dalam kajian teori penelitian ini, yaitu prinsip bahwa syariat senantiasa menghadirkan keringanan ketika suatu perkara berpotensi

menimbulkan kesulitan bagi manusia (Djazuli, 2007; Azhari, 2015). Salah satu dasar Al-Qur'an dari kaidah tersebut adalah QS. Al-Baqarah ayat 185:

يُرِيدُ اللهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Lebih lanjut, penerapan kaidah tersebut dalam bidang muamalah dikenal pula dengan prinsip umum al-balwa, yaitu kesukaran umum yang tidak dapat dihindarkan oleh masyarakat luas sehingga melahirkan keringanan atau kemudahan dalam pelaksanaannya (Azhari, 2015). Semakin luas dan mendesak kebutuhan masyarakat terhadap suatu kemudahan, semakin kuat pula dasar diberikannya keringanan tersebut. Penggunaan QRIS sebagai instrumen pembayaran *non*-tunai yang kini menjadi kebutuhan transaksi sehari-hari bagi *merchant* maupun *end user* di Kota Banjarmasin dapat dipahami sebagai wujud nyata dari prinsip kemudahan (*al-yusr*) yang dianut dalam kaidah al-masyaqqah tajlib at-taysir. Dengan demikian, efektivitas QRIS dari aspek kemudahan penggunaan tidak hanya relevan dengan konsep *perceived ease of use* dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), tetapi juga memiliki keselarasan nilai dengan prinsip umum al-balwa dalam kaidah fikih muamalah. Informan M9 dari kelompok *merchant* juga menyatakan bahwa QRIS mudah dipahami bagi generasi muda yang sudah terbiasa dengan teknologi, namun cukup sulit bagi mereka yang belum memahami teknologi digital. Temuan ini memiliki persamaan dengan penelitian Ronaldi dkk. (2023) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan QRIS juga dipengaruhi oleh kesiapan perangkat dan kestabilan jaringan.

Namun, penelitian ini menemukan dimensi tambahan yaitu kesenjangan literasi digital antar kelompok usia turut mempengaruhi persepsi kemudahan secara signifikan, sejalan dengan temuan Nisa dkk. (2025) yang menyatakan bahwa keterbatasan literasi digital masih menjadi hambatan adopsi penuh QRIS. Dengan demikian, meskipun QRIS secara sistem dirancang sederhana, kesenjangan literasi digital di masyarakat masih menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan secara keseluruhan.

c. *Attitude Toward Using* (Sikap Terhadap Penggunaan)

Sikap informan dari kedua kelompok terhadap penggunaan QRIS secara umum bersifat positif. *Merchant* menunjukkan sikap yang terbuka dan adaptif terhadap QRIS, didorong terutama oleh tuntutan kebutuhan pelanggan dan kesadaran akan perkembangan teknologi pembayaran digital. *End user* menunjukkan sikap yang serupa, dengan sebagian besar merasa nyaman dan aman dalam menggunakan QRIS untuk transaksi sehari-hari.

Hal tersebut menunjukkan sikap atau respons terhadap penggunaan suatu teknologi, yang dapat berupa rasa nyaman, ketertarikan, penerimaan, serta rasa aman dalam menggunakan teknologi dalam aktivitas sehari-hari. Kondisi ini sejalan dengan konsep *attitude toward using* dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989). Sikap positif kedua kelompok informan mencerminkan bahwa QRIS telah berhasil membangun penerimaan yang baik di kalangan penggunanya di Kota Banjarmasin.

Meski demikian, terdapat dua bentuk kekhawatiran yang muncul dari kedua kelompok. Pada kelompok *merchant*, kekhawatiran berpusat pada keterlambatan konfirmasi pembayaran masuk ke rekening. Pada kelompok *end user*, kekhawatiran yang bersifat perilaku, di mana kemudahan transaksi QRIS berpotensi memicu kecenderungan konsumtif pada penggunanya, karena kemudahan transaksi membuat pengeluaran terasa tidak nyata. Hal ini sejalan dengan temuan Hayati dkk. (2025) yang menyatakan bahwa masih terdapat kekhawatiran terkait keamanan data dan kendala teknis dalam implementasi QRIS meskipun penerimaan secara umum bersifat positif. Perbedaannya, penelitian Hayati dkk. (2025) hanya berfokus pada satu jenis usaha yaitu CV Mandiri Kopi Medan, sementara penelitian ini mengkaji sikap pengguna dari berbagai jenis usaha dan latar belakang *end user* yang lebih beragam di Kota Banjarmasin. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa kekhawatiran *merchant* terhadap keterlambatan konfirmasi notifikasi pembayaran QRIS masuk ke rekening merupakan hambatan sikap yang lebih spesifik dan belum dibahas secara mendalam pada penelitian Hayati dkk. Dalam konteks TAM, sikap terhadap penggunaan teknologi dipengaruhi oleh pengalaman pengguna secara langsung. Sikap positif yang dominan pada kedua kelompok mencerminkan bahwa pengalaman penggunaan QRIS secara umum memberikan kesan yang baik, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan terutama terkait kecepatan

konfirmasi transaksi dan edukasi pengelolaan keuangan digital bagi *end user*.

d. *Behavioral Intention to Use* (Minat Menggunakan)

Seluruh informan dari kedua kelompok menyatakan niat yang kuat untuk terus menggunakan QRIS ke depannya. Tidak ada satu pun informan yang menyatakan keinginan untuk berhenti menggunakan QRIS. Pada kelompok *merchant*, niat keberlanjutan didorong oleh meningkatnya permintaan pelanggan terhadap metode pembayaran *non*-tunai serta manfaat operasional yang sudah dirasakan. Pada kelompok *end user*, niat keberlanjutan didorong oleh faktor kebiasaan, kepraktisan, serta tidak adanya biaya administrasi dalam penggunaan QRIS.

Penelitian ini memperkuat pendapat Davis (1989) pada konsep TAM, *behavioral intention to use* yaitu kecenderungan atau niat seseorang untuk terus menggunakan suatu teknologi di masa mendatang karena dianggap praktis dan sesuai dengan kebutuhan. Tingginya niat keberlanjutan penggunaan QRIS pada kedua kelompok mengindikasikan bahwa QRIS telah berhasil membangun kepercayaan dan kebiasaan penggunaan yang kuat di kalangan penggunanya di Kota Banjarmasin didukung oleh fleksibilitas interoperabilitas QRIS yang memungkinkan satu kode QR digunakan melalui berbagai aplikasi dompet digital atau bank, sebagaimana dikemukakan oleh Castroufyan dkk. (2025). Hal ini menjadikan QRIS lebih unggul dibanding metode transfer konvensional

yang mengharuskan pengguna memasukkan nomor rekening tujuan terlebih dahulu.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Yamin & Abdalatif (2024) yang menemukan bahwa kecepatan transaksi dan kemudahan penggunaan memperkuat niat pengguna untuk terus mengadopsi sistem pembayaran berbasis *QR code*. Selain itu, penelitian Ningrum dkk. (2024) menunjukkan bahwa minat masyarakat menggunakan QRIS meningkat seiring dengan meningkatnya literasi dan pemahaman terhadap sistem tersebut. Perbedaannya, penelitian Ningrum dkk. melihat minat penggunaan dari sudut pandang strategi komunikasi eksternal, sementara penelitian ini menemukan bahwa niat keberlanjutan terbentuk secara organik dari pengalaman langsung pengguna tanpa memerlukan intervensi komunikasi khusus. Hal ini merupakan indikator positif bagi keberlangsungan ekosistem pembayaran *non*-tunai di Kota Banjarmasin.

e. *Actual System Use* (Penggunaan Nyata)

Penggunaan nyata QRIS pada kedua kelompok informan menunjukkan intensitas yang cukup tinggi. Pada kelompok *merchant*, frekuensi transaksi QRIS per hari bervariasi mulai dari 5 hingga lebih dari 100 transaksi tergantung jenis dan skala usaha. Pada kelompok *end user*, frekuensi penggunaan berkisar antara 2 hingga 10 kali transaksi per hari, dengan sebagian besar informan menggunakannya hampir setiap hari.

Hal tersebut sesuai dengan konsep TAM, *actual system use* yang merupakan bentuk penggunaan nyata suatu teknologi dalam aktivitas

sehari-hari, yang dalam konteks penelitian ini dilihat dari intensitas penggunaan QRIS oleh *merchant* dan *end user* dalam melakukan transaksi *non*-tunai di Kota Banjarmasin (Davis, 1989). Tingginya frekuensi penggunaan ini juga sejalan dengan data *volume* transaksi *non*-tunai di Kalimantan Selatan yang hampir mencapai 37 juta transaksi sepanjang Januari - Agustus 2025, mencerminkan pergeseran nyata perilaku transaksi masyarakat ke arah digital (BI Kalsel, 2025). Dengan demikian, temuan ini mengidentifikasikan bahwa QRIS telah melewati tahap adopsi awal dan kini berada pada tahap penggunaan rutin yang mapan, baik di kalangan *merchant* maupun *end user*.

Temuan ini memiliki persamaan dengan penelitian Ronaldi dkk. (2023) yang menemukan bahwa QRIS sudah digunakan secara rutin dalam transaksi keseharian. Namun, penelitian ini menemukan intensitas penggunaan yang jauh lebih tinggi dan beragam karena melibatkan berbagai jenis usaha dan latar belakang *end user* di lingkungan perkotaan. Dengan demikian, QRIS telah melewati tahap adopsi awal dan kini berada pada tahap penggunaan rutin yang mapan, baik di kalangan *merchant* maupun *end user* di Kota Banjarmasin.

2. Hambatan Yang Dihadapi *Merchant* Dan *End User* Dalam Menggunakan QRIS Sebagai Alat Pembayaran *Non*-Tunai Di Kota Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa hambatan yang diidentifikasi dari kedua kelompok informan. Hambatan tersebut dapat

dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu hambatan teknis dan hambatan *non*-teknis.

a. Hambatan Teknis

Hambatan teknis merupakan hambatan yang paling dominan dan disebutkan oleh hampir seluruh informan. Hambatan ini meliputi gangguan jaringan internet, aplikasi *error*, keterlambatan notifikasi pembayaran masuk, serta kondisi *barcode* QRIS yang rusak atau buram sehingga sulit dipindai. Temuan ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh M. Zainuri & Ruski (2025) bahwa masalah teknis seperti gangguan server atau perangkat lunak dapat menghambat proses transaksi yang bersifat *real time*.

Selain itu, Sendjaja dkk. (2023) juga menegaskan bahwa keterbatasan jaringan di beberapa daerah menjadi hambatan yang membuat transaksi bisa gagal dan tertunda. Temuan ini juga memiliki persamaan dengan penelitian Nisa dkk. (2025), Ronaldi dkk. (2023), maupun Hayati dkk. (2025) yang seluruhnya mengonfirmasi bahwa gangguan teknis dan ketidakstabilan jaringan merupakan hambatan utama dalam penggunaan QRIS.

b. Hambatan *Non*-Teknis

Hambatan *non*-teknis berkaitan dengan aspek perilaku dan kepercayaan. Pada kelompok *merchant*, hambatan *non*-teknis berupa kekhawatiran terhadap kejujuran pelanggan dalam konfirmasi pembayaran QRIS serta adanya potongan biaya administrasi sekitar 1,5%

per transaksi. Selain itu, belum meratanya ketersediaan QRIS di seluruh *merchant* di Kota Banjarmasin juga menjadi hambatan tersendiri bagi *end user* yang terpaksa beralih ke metode pembayaran lain. Temuan ini diperkuat oleh Hasanuddin dkk. (2024) yang menyatakan bahwa hambatan literasi digital menyebabkan penggunaan QRIS belum sepenuhnya optimal di sebagian kalangan masyarakat.

Secara keseluruhan, temuan mengenai hambatan dalam penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan stabilitas infrastruktur jaringan, perluasan adopsi QRIS di kalangan *merchant*, serta edukasi literasi digital kepada masyarakat merupakan langkah strategis yang perlu terus didorong guna memaksimalkan efektivitas QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai di Kota Banjarmasin.