

## **Analisis Kemudahan dan Keamanan Data dalam Meningkatkan Kepercayaan pada Transaksi Pembayaran Qris**

Aylsa Kamila <sup>1</sup>, Nazwa Habina Alwi <sup>2</sup>, Syaputri Anugerah <sup>3</sup>, Tithazzahra Autinsa <sup>4</sup>, Nurbaiti <sup>5</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia <sup>1,2,3,4,5</sup>

Corresponding Author: [aylsakamila13@gmail.com](mailto:aylsakamila13@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [nazwaalwi8@gmail.com](mailto:nazwaalwi8@gmail.com)<sup>2</sup>, [syahputrianugerah8@gmail.com](mailto:syahputrianugerah8@gmail.com)<sup>3</sup>, [tithaksn@gmail.com](mailto:tithaksn@gmail.com)<sup>4</sup>, [nurbaiti@uinsu.ac.id](mailto:nurbaiti@uinsu.ac.id)<sup>5</sup>

### **Info Artikel**

**Submitted:** 05 Desember 2025

**Revised :** 11 Desember 2025

**Accepted:** 28 Desember 2025

**Published:** 03 Januari 2026

**Keywords:** QRIS, ease of use, data security, user trust, digital payment.

**Kata Kunci:** QRIS, kemudahan penggunaan, keamanan data, kepercayaan pengguna, pembayaran digital

### **Abstract**

This study aims to analyze the influence of ease of use and data security on enhancing users' trust in transactions using the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). The research employs a qualitative approach with descriptive analysis based on literature review, previous studies, and general observation of QRIS usage in Indonesia. The results indicate that ease of use is the primary factor driving QRIS adoption, as it provides efficiency, speed, and convenience in transactions. Meanwhile, data security plays a crucial role in building and maintaining user trust, particularly regarding the protection of personal information and transaction safety. Both factors are interrelated in shaping public trust in digital payment systems. As trust increases, the adoption of QRIS in Indonesia continues to grow rapidly, supporting the acceleration of a secure, inclusive, and trustworthy digital economy ecosystem.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan data terhadap peningkatan kepercayaan pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif berdasarkan kajian literatur dan hasil penelitian terdahulu, serta pengamatan umum terhadap fenomena penggunaan QRIS di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang mendorong adopsi QRIS karena memberikan efisiensi, kecepatan, dan kenyamanan dalam bertransaksi. Sementara itu, keamanan data berperan penting dalam membentuk dan mempertahankan kepercayaan pengguna, terutama terkait perlindungan informasi pribadi dan keamanan transaksi. Kedua faktor tersebut saling berkaitan dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital. Dengan meningkatnya kepercayaan, penggunaan QRIS di Indonesia terus berkembang pesat, mendukung percepatan transformasi menuju ekosistem ekonomi digital yang inklusif, aman, dan terpercaya.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

**Publisher: Lembaga Penerbit Penelitian Nusantara**

## **Pendahuluan**

Perkembangan dalam teknologi digital pada zaman Revolusi Industri 4.0 telah membawa

## ***Analisis Kemudahan dan Keamanan Data dalam Meningkatkan Kepercayaan pada Transaksi Pembayaran Qris***

*Aylsa Kamila<sup>1</sup>, Nazwa Habina Alwi<sup>2</sup>, Syaputri Anugerah<sup>3</sup>, Tithazzahra Autinsa<sup>4</sup>, Nurbaiti<sup>5</sup>*

perubahan besar dalam banyak aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor ekonomi dan finansial. Salah satu inovasi yang menonjol dalam beberapa tahun terakhir adalah meningkatnya penggunaan sistem pembayaran digital di kalangan masyarakat. Di Indonesia, sistem pembayaran digital berkembang dengan cepat melalui banyaknya layanan seperti mobile banking, dompet digital, dan sistem pembayaran yang menggunakan kode respons cepat atau Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). QRIS adalah standar kode QR yang diciptakan oleh Bank Indonesia (BI) bersama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk mengintegrasikan berbagai jenis pembayaran non-tunai berbasis kode QR agar lebih efisien, aman, dan inklusif.

Peluncuran QRIS secara resmi pada tahun 2019 menjadi tonggak penting dalam upaya pemerintah mempercepat digitalisasi sistem pembayaran nasional. QRIS hadir sebagai solusi atas keragaman sistem pembayaran berbasis QR yang sebelumnya terfragmentasi antar penyedia jasa. Dengan QRIS, warga hanya perlu satu tipe kode QR yang bisa digunakan untuk menerima pembayaran dari berbagai aplikasi penyedia layanan pembayaran seperti GoPay, OVO, DANA, ShopeePay, LinkAja, dan lainnya. Terobosan ini tidak hanya memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi, tetapi menciptakan efisiensi bagi pelaku bisnis, terutama di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), agar bisa digunakan pada sistem pembayaran digital tanpa harus mendaftar di banyak platform.

Namun, meskipun QRIS menawarkan kemudahan dalam penggunaan, aspek keamanan data dan kepercayaan konsumen masih menjadi isu penting yang harus diperhatikan. Dalam transaksi digital, pengguna sering kali dihadapkan pada risiko kebocoran data pribadi, penipuan digital, atau potensi penyalahgunaan informasi transaksi. Oleh karena itu, persepsi masyarakat terhadap keamanan data menjadi faktor utama yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan adopsi terhadap sistem pembayaran berbasis QRIS. Tingginya tingkat kepercayaan konsumen merupakan kunci keberhasilan implementasi QRIS secara berkelanjutan, karena tanpa adanya kepercayaan, pengguna cenderung enggan melakukan transaksi digital meskipun sistem tersebut menawarkan kemudahan.

Dari perspektif kemudahan, QRIS menyediakan pengalaman bertransaksi yang sederhana, efisien, dan cepat. Pengguna hanya perlu scan kode QR untuk menyelesaikan transaksi tanpa perlu membawa uang tunai atau melakukan transfer secara manual. Hal ini sejalan dengan tren cashless society yang sedang digencarkan oleh pemerintah Indonesia melalui kebijakan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Kemudahan ini tidak hanya menambah kenyamanan bagi pengguna, tetapi

## ***Analisis Kemudahan dan Keamanan Data dalam Meningkatkan Kepercayaan pada Transaksi Pembayaran Qris***

*Aylsa Kamila<sup>1</sup>, Nazwa Habina Alwi<sup>2</sup>, Syaputri Anugerah<sup>3</sup>, Tithazzahra Autinsa<sup>4</sup>, Nurbaiti<sup>5</sup>*

juga membantu mendukung inklusi keuangan dengan memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan yang resmi. Namun, kemudahan yang tidak diimbangi dengan perlindungan terhadap data justru bisa menimbulkan keraguan dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem itu.

Dari sisi keamanan data, Bank Indonesia bersama penyedia jasa sistem pembayaran telah menerapkan berbagai langkah pengamanan seperti enkripsi data, autentikasi ganda, serta pemantauan transaksi secara real-time. Meski demikian, ancaman siber terus berkembang seiring dengan meningkatnya aktivitas digital. Kasus pencurian data, phishing, maupun manipulasi transaksi masih menjadi tantangan yang perlu ditangani secara serius agar masyarakat merasa aman menggunakan QRIS dalam kehidupan sehari-hari. Dalam konteks ini, kepercayaan masyarakat terhadap keamanan sistem menjadi indikator utama keberhasilan adopsi QRIS secara luas.

Kepercayaan konsumen dalam konteks transaksi digital merupakan hasil dari persepsi pengguna terhadap integritas, reliabilitas, dan keamanan sistem. Menurut berbagai penelitian terdahulu, kepercayaan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknologi semata, tetapi juga oleh pengalaman pengguna, kemudahan penggunaan, serta transparansi pengelolaan data pribadi oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, analisis mengenai hubungan antara kemudahan, keamanan data, dan kepercayaan pengguna terhadap QRIS menjadi penting untuk dilakukan agar dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi QRIS di Indonesia.

Dalam konteks penelitian kualitatif, pendekatan ini dipilih karena mampu menggali persepsi, pengalaman, dan pandangan subjektif para pengguna terhadap penggunaan QRIS dengan mendalam. Metode kualitatif memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menangkap makna di balik perilaku dan sikap pengguna, serta mengenali faktor-faktor nonteknis yang memainkan peran dalam membangun kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital. Dengan melakukan wawancara mendalam dan analisis tematik, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap bagaimana pengguna menilai kemudahan dan keamanan data dalam penggunaan QRIS, serta bagaimana kedua elemen ini memengaruhi tingkat kepercayaan mereka pada sistem pembayaran digital yang ada di negara ini.

Selain itu, Penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam aspek teori dan praktik. Dalam aspek teori, temuan dari penelitian ini bisa menambah khazanah literatur mengenai elemen-elemen yang berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna dalam penerimaan teknologi keuangan

## ***Analisis Kemudahan dan Keamanan Data dalam Meningkatkan Kepercayaan pada Transaksi Pembayaran Qris***

*Aylsa Kamila<sup>1</sup>, Nazwa Habina Alwi<sup>2</sup>, Syaputri Anugerah<sup>3</sup>, Tithazzahra Autinsa<sup>4</sup>, Nurbaiti<sup>5</sup>*

digital. Sementara secara praktis, temuan penelitian bisa menjadi masukan bagi Bank Indonesia, penyedia jasa pembayaran, serta pelaku industri keuangan digital dalam meningkatkan kualitas layanan, memperkuat aspek keamanan data, dan merancang pendekatan komunikasi yang efisien guna memperkuat kepercayaan publik terhadap QRIS. Dengan demikian, sistem pembayaran nasional berbasis QR dapat berkembang secara berkelanjutan dan mendukung visi Indonesia menuju ekonomi digital yang inklusif, aman, dan terpercaya.

Berdasarkan konteks tersebut, studi ini berkonsentrasi pada evaluasi tentang kenyamanan dan perlindungan data dalam meningkatkan kepercayaan pada transaksi pembayaran QRIS dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Melalui penelitian ini diharapkan bisa didapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana persepsi pengguna terhadap kemudahan dan keamanan data berpengaruh terhadap kepercayaan mereka dalam melakukan transaksi menggunakan QRIS.

### **Kajian Pustaka**

Kajian pustaka merupakan landasan teoritis yang berfungsi untuk Menjabarkan ide-ide dasar yang diterapkan dalam kajian ini serta menghubungkan penelitian ini dengan temuan-temuan dari studi-studi terdahulu. Dalam kajian ini, ada tiga variabel kunci yang menjadi fokus, yaitu kemudahan (ease of use), keamanan data (data security), dan kepercayaan (trust) terhadap sistem pembayaran berbasis QRIS. Setiap variabel tersebut saling berkaitan dalam membuat persepsi dan sikap pengguna terhadap adopsi teknologi keuangan digital.

#### **1. Konsep QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)**

QRIS adalah norma nasional untuk metode pembayaran yang menggunakan kode QR, diperkenalkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada tahun 2019. Sasaran utama dari implementasi QRIS adalah untuk mengintegrasikan berbagai sistem pembayaran berbasis kode QR dari beragam penyedia jasa sistem pembayaran (PJSP) menjadi satu standar nasional yang bisa diterima secara luas.

Menurut Bank Indonesia (2020), QRIS dirancang untuk menciptakan sistem pembayaran yang praktis, efisien, terjangkau, aman, dan terpercaya (CEMUMUAH). Dengan menggunakan satu kode QR, pengguna dapat melakukan transaksi pembayaran melalui berbagai aplikasi pembayaran yang berbeda tanpa perlu memiliki banyak akun. Hal ini diharapkan mengoptimalkan partisipasi dalam sistem keuangan, khususnya untuk pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Nuraeni (2022) menunjukkan bahwa QRIS

# ***Analisis Kemudahan dan Keamanan Data dalam Meningkatkan Kepercayaan pada Transaksi Pembayaran Qris***

*Aylsa Kamila<sup>1</sup>, Nazwa Habina Alwi<sup>2</sup>, Syaputri Anugerah<sup>3</sup>, Tithazzahra Autinsa<sup>4</sup>, Nurbaiti<sup>5</sup>*

memudahkan transaksi antara penjual dan pembeli karena tidak memerlukan uang tunai dan mengurangi waktu transaksi. Namun, penelitian tersebut juga menggarisbawahi bahwa sebagian pengguna masih meragukan tingkat keamanan dan perlindungan data pribadi dalam transaksi digital.

## **2. Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)**

Kemudahan dalam penggunaan merupakan salah satu elemen krusial dalam penerimaan teknologi. Berdasarkan pendapat Davis (1989) dalam Model Penerimaan Teknologi (TAM), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dijelaskan sebagai sejauh mana individu merasa bahwa memanfaatkan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang signifikan. Dalam hal metode pembayaran digital QRIS, salah satu kemudahan penggunaan meliputi aspek desain aplikasi yang mudah dipahami, kecepatan dalam melakukan transaksi, serta kemudahan akses untuk berbagai kalangan masyarakat.

Penelitian oleh Lestari dan Hidayat (2021) menunjukkan bahwa sejauh mana sistem dapat digunakan dengan mudah berdampak besar pada niat dan kepercayaan pengguna dalam memanfaatkan sistem pembayaran digital. QRIS yang sederhana dan mudah digunakan meningkatkan kenyamanan pengguna dan memperkuat persepsi positif terhadap layanan tersebut. Selain itu, aspek kemudahan juga berkaitan erat dengan tingkat literasi digital masyarakat semakin tinggi pemahaman pengguna terhadap teknologi, semakin mudah mereka menerima dan mempercayai sistem pembayaran digital.

Dari sudut pandang kualitatif, persepsi kemudahan sering kali dipengaruhi oleh pengalaman subjektif pengguna. Misalnya, pengguna yang terbiasa dengan aplikasi e-wallet akan merasa QRIS sangat praktis, sedangkan pengguna baru mungkin membutuhkan waktu untuk beradaptasi. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menggali lebih dalam pengalaman dan persepsi pengguna mengenai kemudahan QRIS dalam kehidupan sehari-hari.

## **3. Keamanan Data (Data Security)**

Keamanan data merupakan faktor krusial dalam setiap transaksi digital. Dalam konteks pembayaran QRIS, keamanan mencakup perlindungan terhadap data pribadi pengguna, keamanan jaringan, serta mekanisme autentikasi untuk mencegah akses ilegal. Menurut Laudon & Laudon (2018), keamanan data adalah upaya melindungi informasi digital dari ancaman pencurian, penyalahgunaan, dan kebocoran yang dapat merugikan pengguna maupun penyedia layanan.

Bank Indonesia (2021) menyebutkan bahwa sistem QRIS menggunakan lapisan keamanan berstandar internasional, seperti enkripsi data, tokenisasi, dan secure socket layer (SSL) untuk

## ***Analisis Kemudahan dan Keamanan Data dalam Meningkatkan Kepercayaan pada Transaksi Pembayaran Qris***

*Aylsa Kamila<sup>1</sup>, Nazwa Habina Alwi<sup>2</sup>, Syaputri Anugerah<sup>3</sup>, Tithazzahra Autinsa<sup>4</sup>, Nurbaiti<sup>5</sup>*

menjaga kerahasiaan informasi transaksi. Namun, tantangan utama tetap terletak pada kesadaran pengguna dalam menjaga keamanan data pribadi, seperti tidak membagikan kode OTP, PIN, atau data akun kepada pihak lain.

Menurut penelitian Sari dan Nugroho tingkat keamanan yang dirasakan (*perceived security*) berpengaruh langsung terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan sistem pembayaran digital. Jika pengguna merasa data mereka aman dan sistem mampu mencegah potensi penipuan, maka kepercayaan mereka terhadap sistem tersebut akan meningkat. Sebaliknya, insiden kebocoran data atau penipuan digital dapat menurunkan kepercayaan publik secara signifikan.

Dari perspektif penelitian kualitatif, keamanan bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga berkaitan dengan rasa aman secara psikologis yang dirasakan pengguna. Persepsi subjektif terhadap keamanan sering kali lebih berpengaruh dibandingkan keamanan teknis yang sesungguhnya diterapkan oleh penyedia layanan.

### **4. Kepercayaan dalam Transaksi Digital (Trust)**

Kepercayaan merupakan elemen fundamental dalam setiap bentuk interaksi ekonomi, terutama dalam sistem pembayaran digital di mana pihak yang bertransaksi tidak berinteraksi secara langsung. Menurut Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), Kepercayaan adalah rasa yakin seseorang terhadap kemampuan, kejujuran, dan niat baik orang lain. Dalam ranah pembayaran digital, kepercayaan mengacu pada keyakinan yang dimiliki oleh pengguna bahwa sistem pembayaran mampu melindungi data dan dana mereka, serta berfungsi dengan baik sesuai ekspektasi.

Penelitian Gefen, Karahanna, dan Straub (2003) mengemukakan bahwa kepercayaan terbentuk melalui pengalaman positif dalam menggunakan sistem, reputasi penyedia layanan, serta persepsi terhadap keamanan dan privasi data. Dengan demikian, kepercayaan pengguna terhadap QRIS sangat bergantung pada sejauh mana mereka merasa sistem ini mudah digunakan, transparan, serta mampu menjaga keamanan informasi pribadi.

Dalam konteks Indonesia, penelitian Fauzan dan Prasetyo (2022) menemukan bahwa tingkat kepercayaan dalam sistem pembayaran digital masih bervariasi, terutama pada kelompok masyarakat yang mempunyai literasi digital rendah. Kepercayaan tersebut dapat ditingkatkan melalui edukasi publik, penguatan keamanan siber, dan transparansi kebijakan pengelolaan data oleh penyedia jasa pembayaran.

### **5. Hubungan Antara Kemudahan, Keamanan Data, dan Kepercayaan**

Menunjukkan bahwa kenyamanan dalam penggunaan dan perlindungan data sangat terkait

## ***Analisis Kemudahan dan Keamanan Data dalam Meningkatkan Kepercayaan pada Transaksi Pembayaran Qris***

*Aylsa Kamila<sup>1</sup>, Nazwa Habina Alwi<sup>2</sup>, Syaputri Anugerah<sup>3</sup>, Tithazzahra Autinsa<sup>4</sup>, Nurbaiti<sup>5</sup>*

dengan seberapa besar kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran digital. Davis (1989) dalam model TAM dan Venkatesh et al. (2003) dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menjelaskan bahwa kemudahan dan persepsi keamanan adalah determinan penting dalam membentuk kepercayaan dan niat perilaku pengguna.

Dalam konteks QRIS, semakin mudah sistem digunakan, semakin besar peluang pengguna untuk mempercayai dan mengadopsinya. Namun, kemudahan saja tidak cukup tanpa adanya jaminan keamanan, kepercayaan pengguna dapat menurun drastis. Oleh karena itu, keseimbangan antara kemudahan dan keamanan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap QRIS.

Penelitian Handayani dan Suryanto (2023) menegaskan bahwa kepercayaan pengguna tidak hanya dibangun melalui fitur teknologi, tetapi juga melalui pengalaman positif, reputasi penyedia layanan, serta komunikasi yang transparan mengenai kebijakan keamanan dan privasi data. Dalam penelitian kualitatif, dimensi-dimensi tersebut dapat diidentifikasi secara mendalam melalui pengalaman subjektif pengguna QRIS dalam kehidupan nyata.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan tipe penelitian yang bersifat deskriptif-analitis. Metode ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk menginvestigasi dan memahami secara rinci bagaimana pengguna merasakan, melihat, dan mengalami kemudahan serta keamanan data dalam membentuk kepercayaan terhadap transaksi pembayaran yang menggunakan QRIS

Penelitian kualitatif berfokus pada upaya memahami interpretasi yang diberikan oleh orang atau kelompok terhadap sebuah isu sosial. Dalam hal ini, pendekatan kualitatif memberikan peluang bagi peneliti untuk mendapatkan wawasan yang mendalam. mengenai bagaimana pengguna memaknai kemudahan penggunaan QRIS dan sejauh mana faktor keamanan data berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan mereka.

Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fenomena yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi variabel. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Hasil**

# ***Analisis Kemudahan dan Keamanan Data dalam Meningkatkan Kepercayaan pada Transaksi Pembayaran Qris***

*Aylsa Kamila<sup>1</sup>, Nazwa Habina Alwi<sup>2</sup>, Syaputri Anugerah<sup>3</sup>, Tithazzahra Autinsa<sup>4</sup>, Nurbaiti<sup>5</sup>*

Berdasarkan sejumlah studi dan laporan terkait QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) di Indonesia, ditemukan beberapa fakta kunci sebagai berikut:

## **1. Peningkatan adopsi dan volume transaksi QRIS**

Laporan resmi Bank Indonesia (BI) menunjukkan bahwa transaksi QRIS tumbuh sangat cepat. Misalnya, menurut artikel, volume transaksi QRIS meningkat sebesar 226,54 % year-on-year (YoY) dengan jumlah pengguna mencapai 50,50 juta dan merchant 32,71 juta. Juga, per Maret 2023, BI mencatat bahwa QRIS telah menghubungkan sekitar 31 juta pengguna dan 25 juta merchant, dengan 91 % merchant di antaranya adalah usaha mikro. Studi literatur terhadap digitalisasi UMKM menunjukkan bahwa QRIS dianggap “mudah, praktis, fleksibel, dan aman” oleh pelaku usaha. (Sari & Adinugraha, 2023) misalnya penelitian “Implementation of QRIS-Based Payments Towards the Digitalization of Indonesian MSMEs”.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemudahan dan aksesibilitas QRIS telah terbukti dengan tingginya angka adopsi yang tercatat.

## **2. Kemudahan penggunaan sebagai faktor dominan**

- a. Penelitian “The Influence of Perceived Ease of Use and Security on QRIS Usage Decisions Among the Community in Lampung Province” (Safitri & Fihartini, 2024) menunjukkan bahwa perceived ease of use dan perceived security secara signifikan mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS.
- b. Studi literatur QRIS untuk UMKM menyebutkan bahwa salah satu tema utama adalah “UNGGUL” (UNiversal, GampanG, Untung, Langsung) karena kemudahan scan QR code.

Dengan demikian, aspek kemudahan penggunaan tampak memiliki kontribusi nyata terhadap adopsi QRIS.

## **3. Keamanan data / persepsi keamanan sebagai tantangan dan pengungkit kepercayaan**

- a. Studi “Efektivitas Program QRIS oleh Bank Indonesia dalam Meningkatkan Transaksi Non-Tunai” menyebut bahwa salah satu tantangan QRIS adalah ancaman keamanan seperti scam kode QR palsu dan literasi digital yang belum merata.
- b. Penelitian “Quick Response Indonesian Standard (QRIS): Does Government Support Contribute to Cashless Payment System Long-Term Adoption?” (Puspitasari & Salehudin, 2022) menghubungkan kepercayaan dengan dukungan pemerintah serta persepsi keamanan dan kegunaan sistem.

Ini menunjukkan bahwa meskipun kemudahan sudah tinggi, keamanan data (atau persepsi keamanan) tetap menjadi faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna.

#### **4. Kepercayaan sebagai hasil dari kemudahan + keamanan data**

- a. Ada bukti bahwa pengguna yang merasa sistem mudah digunakan dan merasa data/transaksi mereka aman akan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi (meskipun literatur spesifik untuk QRIS dan keamanan masih relatif terbatas).
- b. Studi bibliometrik terhadap QRIS menunjukkan bahwa kategori “perceived impact of QRIS” menekankan bahwa kemudahan, kegunaan, dan manfaat praktis mendorong adopsi walaupun risiko tetap ada.

Maka, dapat dikatakan bahwa kepercayaan (trust) muncul apabila pengguna merasa sistem pembayaran berbasis QRIS memberikan kemudahan nyata dan perlindungan atas datanya.

### **Pembahasan**

#### **1. Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) sebagai Pendorong Utama Adopsi QRIS**

Kemudahan faktor-faktor utama yang mendorong orang untuk memanfaatkan QRIS sebagai sarana pembayaran digital. Menurut penelitian sebelumnya, kemudahan dalam menggunakan atau yang dikenal sebagai perceived ease of use terbukti mempunyai dampak signifikan terhadap pilihan individu untuk mengadopsi teknologi baru. Dalam konteks QRIS, kemudahan tersebut tercermin dari proses transaksi yang sederhana, cepat, dan tidak memerlukan langkah rumit. Pengguna cukup melakukan pemindaian kode QR dengan menggunakan aplikasi pembayaran digital yang mereka miliki untuk menyelesaikan transaksi, tanpa harus membawa uang tunai atau melakukan pengalihan secara manual.

Penelitian yang dilakukan oleh Safitri & Fihartini (2024) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan masyarakat di Provinsi Lampung dalam menggunakan QRIS. Pengguna merasa bahwa QRIS mempermudah transaksi harian mereka, baik di toko fisik maupun online, karena prosesnya yang berlangsung dengan cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Hasil serupa juga ditemukan dalam studi Sari & Adinugraha (2023) yang meneliti digitalisasi UMKM di Indonesia, di mana QRIS dianggap sebagai metode pembayaran yang “mudah, praktis, fleksibel, dan aman”.

Selain itu, pengamatan umum terhadap perilaku konsumen menunjukkan bahwa QRIS kini digunakan secara luas di berbagai sektor mulai dari pedagang kaki lima hingga ritel modern. Hal ini membuktikan bahwa kemudahan penggunaan telah menjadi faktor nyata yang menurunkan

# *Analisis Kemudahan dan Keamanan Data dalam Meningkatkan Kepercayaan pada Transaksi Pembayaran Qris*

*Aylsa Kamila<sup>1</sup>, Nazwa Habina Alwi<sup>2</sup>, Syaputri Anugerah<sup>3</sup>, Tithazzahra Autinsa<sup>4</sup>, Nurbaiti<sup>5</sup>*

hambatan teknologi (technology barrier) bagi masyarakat untuk beralih ke sistem pembayaran digital. Dengan demikian, aspek kemudahan berperan sebagai pintu masuk utama dalam membangun kepercayaan terhadap sistem pembayaran QRIS.

## **2. Keamanan Data (Data Security) sebagai Fondasi Kepercayaan**

Meskipun kemudahan menjadi alasan utama adopsi, keamanan data merupakan faktor fundamental yang menentukan keberlanjutan penggunaan QRIS. Keamanan dalam konteks ini tidak hanya mencakup proteksi teknis seperti enkripsi, autentikasi ganda, dan pengawasan transaksi oleh sistem Bank Indonesia, tetapi juga mencakup persepsi keamanan di benak pengguna.

Menurut Puspitasari & Salehudin (2022) dalam penelitiannya berjudul “Quick Response Indonesian Standard (QRIS): Does Government Support Contribute to Cashless Payment System Long-Term Adoption?”, kepercayaan pengguna terhadap QRIS tidak hanya ditentukan oleh kemudahan, tetapi juga oleh persepsi terhadap keamanan sistem dan dukungan pemerintah dalam menjamin perlindungan data. Ketika pengguna yakin bahwa transaksi mereka dilindungi dari risiko penyalahgunaan atau kebocoran informasi, maka tingkat kepercayaan terhadap sistem meningkat secara signifikan.

Namun demikian, dari sisi fenomena lapangan, masih terdapat tantangan terkait keamanan QRIS. Penelitian Manurung et al. (2023) menyebutkan bahwa salah satu isu utama dalam implementasi QRIS adalah potensi penipuan melalui kode QR palsu (fake QR code) serta rendahnya literasi digital sebagian pengguna. Kasus semacam ini dapat menurunkan rasa aman masyarakat, meskipun sistem QRIS sendiri telah memiliki protokol keamanan tinggi. Hal ini menunjukkan, keberhasilan sistem pembayaran digital bukan hanya bergantung pada keamanan teknis yang diterapkan, tetapi pada persepsi dan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme keamanan tersebut.

Dengan demikian, kepercayaan terhadap keamanan data menjadi landasan penting dalam menciptakan loyalitas dan konsistensi penggunaan QRIS. Jika pengguna menyadari data mereka aman, maka mereka akan lebih percaya dan cenderung melakukan transaksi lebih sering menggunakan QRIS.

## **3. Kepercayaan (Trust) sebagai Hasil Interaksi antara Kemudahan dan Keamanan**

Kepercayaan merupakan hasil dari interaksi antara kemudahan penggunaan dan keamanan data. Berdasarkan model yang diajukan oleh Davis (1989) di dalam Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kemudahan dan keamanan sama-sama berkontribusi terhadap pembentukan sikap

## ***Analisis Kemudahan dan Keamanan Data dalam Meningkatkan Kepercayaan pada Transaksi Pembayaran Qris***

*Aylsa Kamila<sup>1</sup>, Nazwa Habina Alwi<sup>2</sup>, Syaputri Anugerah<sup>3</sup>, Tithazzahra Autinsa<sup>4</sup>, Nurbaiti<sup>5</sup>*

positif pengguna suatu sistem. Dalam konteks QRIS, pengguna akan merasa percaya jika sistem tidak hanya mudah digunakan tetapi juga mampu memberikan jaminan keamanan yang memadai.

Studi yang dilakukan oleh Pontoh, Worang, & Tumewu (2022) dalam Jurnal EMBA memperkuat pandangan ini dengan menyimpulkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived risk* (yang berhubungan dengan keamanan) berdampak besar pada keyakinan konsumen dalam memanfaatkan QRIS sebagai sarana pembayaran digital. Ini berarti, jika sistem ini lebih mudah diakses dan risiko yang dirasakan semakin kecil, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap QRIS juga akan semakin tinggi.

Pengamatan umum di masyarakat juga menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap QRIS meningkat seiring dengan meluasnya penggunaannya di berbagai sektor ekonomi. Namun demikian, kepercayaan ini dapat terganggu apabila muncul isu keamanan seperti pencurian data atau penipuan digital. Oleh sebab itu, pembangunan kepercayaan publik terhadap QRIS memerlukan keseimbangan antara kemudahan dan keamanan yang dirasakan secara simultan oleh pengguna.

### **4. Hubungan Sinergis antara Kemudahan dan Keamanan Data**

Kemudahan dan keamanan bukanlah dua aspek yang berdiri sendiri, melainkan dua komponen yang saling melengkapi dalam menciptakan kepercayaan. Kemudahan berperan dalam mendorong adopsi awal pengguna, sementara keamanan menjadi faktor penentu dalam mempertahankan pengguna agar terus menggunakan sistem.

Data Bank Indonesia tahun 2024 menunjukkan peningkatan signifikan dalam transaksi QRIS sebesar 226,54% (YoY) dengan banyak pengguna mencapai lebih dari 50 juta orang dan merchant sebanyak 32 juta. Fakta ini menunjukkan bahwa kemudahan sistem QRIS telah diterima secara luas oleh masyarakat. Namun di sisi lain, Bank Indonesia juga terus menekankan pentingnya penguatan aspek keamanan data untuk mencegah risiko penyalahgunaan dan menjaga kepercayaan publik.

Dalam praktiknya, banyak pengguna QRIS merasa bahwa sistem ini sudah cukup aman karena diatur langsung oleh Bank Indonesia. Akan tetapi, masih ada kekhawatiran dari sebagian pengguna terkait keamanan data pribadi dan potensi penipuan digital. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital dan sosialisasi mengenai keamanan transaksi menjadi langkah penting untuk memperkuat persepsi keamanan di masyarakat.

Dengan menjaga keseimbangan antara kemudahan dan keamanan, QRIS bisa menjadi metode pembayaran digital yang bukan hanya efektif dan menyeluruh, tetapi terpercaya di mata masyarakat.

## **5. Implikasi terhadap Peningkatan Kepercayaan Pengguna**

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penerapan QRIS sangat ditentukan oleh dua faktor kunci: kemudahan penggunaan dan keamanan data. Kedua aspek tersebut secara bersama-sama membentuk kepercayaan (trust) pengguna. Tanpa kemudahan, sistem sulit diadopsi; tanpa keamanan, pengguna enggan menggunakannya secara berkelanjutan.

Untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap QRIS, diperlukan beberapa langkah strategis:

- 1) Peningkatan literasi digital masyarakat, khususnya bagi pengguna baru dan pelaku UMKM, agar mereka memahami cara penggunaan QRIS yang aman.
- 2) Penerapan kebijakan keamanan berlapis oleh penyedia jasa pembayaran, seperti sistem enkripsi, tokenisasi, dan verifikasi ganda.
- 3) Transparansi dan edukasi publik mengenai bagaimana data transaksi dilindungi oleh Bank Indonesia dan penyedia layanan.
- 4) Penanganan cepat terhadap kasus keamanan, seperti penyebaran kode QR palsu atau penipuan digital, agar kepercayaan masyarakat tidak menurun.

Langkah-langkah tersebut tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap QRIS, tetapi juga mendukung tujuan nasional menuju ekonomi digital yang inklusif, aman, dan terpercaya.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi QRIS dalam sistem pembayaran digital di Indonesia sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kemudahan penggunaan dan keamanan data. Kemudahan penggunaan terbukti menjadi faktor pendorong utama dalam meningkatkan adopsi QRIS karena memberikan pengalaman transaksi yang cepat, praktis, dan efisien bagi pengguna. Sementara itu, keamanan data menjadi elemen penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat, sebab pengguna akan lebih yakin menggunakan QRIS apabila merasa data pribadi serta transaksinya terlindungi.

Kedua aspek tersebut saling melengkapi kemudahan mendorong adopsi awal, sedangkan keamanan memastikan keberlanjutan penggunaan. Dengan demikian, untuk menjaga kepercayaan publik dan memperkuat ekosistem pembayaran digital nasional, diperlukan upaya berkelanjutan dari berbagai pihak, terutama Bank Indonesia, penyedia jasa pembayaran, dan pelaku usaha, untuk

***Analisis Kemudahan dan Keamanan Data dalam Meningkatkan Kepercayaan pada Transaksi Pembayaran Qris***

*Aylsa Kamila*<sup>1</sup>, *Nazwa Habina Alwi*<sup>2</sup>, *Syaputri Anugerah*<sup>3</sup>, *Tithazzahra Autinsa*<sup>4</sup>, *Nurbaiti*<sup>5</sup>

terus meningkatkan aspek keamanan sistem serta literasi digital masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Hanifah, Sarah Hana. "Mapping the Research Landscape of QRIS in Indonesia : A Bibliometric and Content Analysis from 2019 to 2025" 6, no. 1 (2025).
- Manurung, Cristina M, Jelita Novianma Sipahutar, and Afina Charolin. "Efektivitas Program Q-Ris ( Quick Response Code Indonesian Standard ) Oleh Bank Indonesia Dalam Meningkatkan Transaksi Non-Tunai" 2, no. 3 (2024).
- Prabowo, Argy Wahyu, Umi Widyastuti, and Diena Noviarini. "Model Kausalitas Intention to Continue Using E-Wallet Dana: Perceived Ease of Use, Perceived Security, Dan User Satisfaction." *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 1 (2026): 463–77.
- Purnama Sari, Dia, and Slamet Haryono. "Understanding the Intentions of Indonesian Millennials Using Sharia Digital Pawnshops to Save Gold: Expanding Meta-UTAUT with Perceived Risk, Security Attitude and Trust." *Journal of Science and Technology Policy Management*, 2025.
- Puspitasari, Ajeng Awliya, and Imam Salehudin. "Quick Response Indonesian Standard ( QRIS ): Does Government Support Contribute to Cashless Payment System Long-Term Adoption?," no. 1 (2022): 27–42.
- PUTRI, DITA NATASYAH. "PENGARUH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODE (TAM) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA QRIS (STUDI PADA UMKM KOTA PALOPO)." Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2024.
- Safitri, Anisa, and Yuniarti Fihartini. "The Influence of Perceived Ease of Use and Security on QRIS Usage Decisions Among the Community in Lampung Province" 1, no. 4 (2024): 189–98.
- Santoso, Budi. "Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Dan Perceived Enjoyment Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi (Studi Empiris Di Kabupaten Sragen)." UNS (Sebelas Maret University), 2010.
- Sari, Arum Candra. " Implementation of QRIS-Based Payments Towards the Digitalization of Indonesian MSMEs Arum Candra Sari Hendri Hermawan Adinugraha Abstrak Background The Covid-19 Pandemic That Occurred in 2019 Has Become the Biggest Challenge for Every Country in the World " 5, no. 2 (2021).
- Tumewu, Ferdinand J. "THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE , PERCEIVED RISK AND CONSUMER TRUST TOWARDS MERCHANT INTENTION IN USING QRIS AS A

***Analisis Kemudahan dan Keamanan Data dalam Meningkatkan Kepercayaan pada Transaksi  
Pembayaran Qris***

*Aylsa Kamila*<sup>1</sup>, *Nazwa Habina Alwi*<sup>2</sup>, *Syaputri Anugerah*<sup>3</sup>, *Tithazzahra Autinsa*<sup>4</sup>, *Nurbaiti*<sup>5</sup>

DIGITAL PAYMENT METHOD PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
, PERSEPSI RESIKO DAN KEPERCAYAAN Jurnal EMBA Vol . 10 No . 3 September ” 10,  
no. 3 (n.d.): 904–13.

Website : [https://indonesia.go.id/kategori/%20editorial/8434/transaksi-qris-melonjak-226-54-revolusi-pembayaran-digital-di-indonesia?utm\\_source=chatgpt.com](https://indonesia.go.id/kategori/%20editorial/8434/transaksi-qris-melonjak-226-54-revolusi-pembayaran-digital-di-indonesia?utm_source=chatgpt.com) Diakses Pada 26 Okt 2025  
Pukul 19.55 WIB