



Determinan Faktor Penggunaan QRIS pada BSI Mobile

Zalsa Ayulia Pramudita^{1*}, Muh. Hasbi Ash. Shiddiq², Shadriyah³

¹⁻³ Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone, Indonesia

*Penulis Koresponden: zalsaayuliadita@gmail.com¹

Abstract. *This study purposes to analyze the influence of trust and ease of use on the adoption of QRIS through mobile banking services by customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) in Bone Regency. The main issue addressed is the relatively low adoption of QRIS in mobile banking services, which is suspected to be influenced by user trust and perceived ease of use. This research uses a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to 100 participants who are users of BSI Mobile QRIS. The data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results show that both trust and ease of use have a positive and significant influence on the use of QRIS, both partially and simultaneously. Ease of use was found to have a more dominant effect than trust. The study concludes that increasing trust and ease of use in the application can encourage the adoption of QRIS mobile banking services. Therefore, banks should enhance digital literacy efforts and ensure system reliability and security to strengthen user trust.*

Keywords: BSI Mobile; Determinant Factors; Ease of Use; Financial Technology; QRIS.

Abstrak. Penelitian ini memiliki tujuan dalam rangka menganalisis pengaruh kepercayaan dan kemudahan terhadap penggunaan QRIS melalui layanan *mobile banking* oleh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Bone. Permasalahan utama yang diangkat adalah rendahnya adopsi QRIS pada layanan *mobile banking* yang diduga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan dan persepsi kemudahan pengguna. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metodologi survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna QRIS BSI Mobile. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Temuan dari penelitian mengungkapkan bahwasanya baik kepercayaan maupun kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS dalam konteks parsial ataupun simultan. Kemudahan memiliki pengaruh dominan dibanding dengan kepercayaan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kepercayaan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi akan mendorong adopsi layanan QRIS *mobile banking*. Oleh karena itu, pihak perbankan perlu memperkuat edukasi digital serta menjamin kenyamanan dan keamanan sistem untuk meningkatkan kepercayaan pengguna.

Kata kunci: BSI Mobile; Faktor Penentu; Kemudahan Penggunaan; QRIS; Teknologi Keuangan.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan perubahan pada lanskap industri keuangan secara signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Salah satu inovasi yang paling menonjol adalah *mobile banking*, yang telah mentransformasi cara masyarakat berinteraksi dengan layanan perbankan (Kusuma and Asmoro 2021). *Mobile Banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, mulai dari transfer dana hingga pembayaran tagihan, hanya dengan menggunakan perangkat seluler mereka. Kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh *Mobile Banking* telah mendorong pertumbuhan penggunaannya secara eksponensial di seluruh dunia (Handayani and Anitasari 2022).

Di Indonesia, adopsi *Mobile Banking* juga menunjukkan tren yang sangat positif. Data dari Bank Indonesia menunjukkan bahwa jumlah transaksi *Mobile Banking* mengalami

peningkatan sebesar 41% pada tahun 2023 dibanding dengan tahun sebelumnya, dengan total nilai transaksi mencapai Rp.3.721 triliun (Iswandi 2022). Pertumbuhan yang pesat ini mencerminkan perubahan preferensi konsumen dalam melakukan transaksi keuangan, yang semakin mengarah pada solusi digital yang lebih praktis dan efisiensi.

Seiring dengan meningkatnya pengguna *Mobile Banking*, industri perbankan terus berinovasi untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan transaksi. Salah satu inovasi yang paling signifikan adalah pengenalan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) oleh Bank Indonesia pada tahun 2019. QRIS bertujuan untuk menyederhanakan dan menyatukan berbagai sistem pembayaran berbasis *QR Code* di Indonesia, termasuk integrasi dengan layanan *Mobile Banking*. Standarisasi ini memungkinkan interoperabilitas antar bank dan penyedia layanan pembayaran, sehingga meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan keuangan digital (Husna 2025).

Implementasi QRIS dalam *Mobile Banking* menawarkan berbagai keuntungan bagi pengguna dan penyedia layanan. Bagi pengguna, QRIS *Mobile Banking* menyediakan metode pembayaran yang lebih cepat, mudah, dan universal. Pengguna dapat melakukan transaksi di berbagai *merchant* hanya dengan memindai kode QR menggunakan aplikasi *Mobile Banking* mereka, tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu fisik. (Saputra and Febrian 2025) Bagi penyedia layanan dan *merchant*, QRIS *Mobile Banking* dapat mengurangi biaya infrastruktur pembayaran dan meningkatkan efisiensi operasional.

Namun, meskipun adopsi QRIS di Indonesia terus menunjukkan tren peningkatan, tantangan infrastruktur digital masih menjadi hambatan utama, terutama di wilayah-wilayah yang memiliki akses internet terbatas dan kualitas jaringan yang belum memadai. Di banyak daerah, termasuk sebagian wilayah di luar Pulau Jawa, koneksi internet yang lambat, sering terputus, atau tidak merata menjadi kendala dalam pelaksanaan transaksi digital berbasis QRIS yang memerlukan koneksi stabil dan *real-time* untuk memproses pembayaran. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada kelancaran transaksi antara konsumen dan *merchant*, tetapi juga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas dan keamanan penggunaan QRIS. Akibatnya, banyak pelaku usaha kecil dan masyarakat di daerah tersebut masih memilih transaksi tunai sebagai alternatif yang dianggap lebih pasti dan bebas gangguan teknis.

Di Kabupaten Bone sendiri, tantangan infrastruktur serupa masih dirasakan, khususnya di wilayah-wilayah pinggiran dan pelosok desa yang memiliki akses internet terbatas. Meskipun di pusat kota dan area komersial sudah tersedia layanan digital yang memadai, namun persebarannya belum merata, sehingga menghambat optimalisasi penggunaan QRIS di seluruh lapisan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi QRIS tidak hanya

ditetapkan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur pendukung dan upaya peningkatan literasi digital masyarakat di daerah.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilaksanakan oleh Raharja dan Sari dalam judul "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Minat Menggunakan QRIS," fokus pada pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan QRIS. Meskipun penelitian ini sudah mencakup aspek penting seperti keamanan, penelitian ini hanya sebatas pada pengaruhnya terhadap minat pengguna tanpa menyelidiki lebih dalam mengenai *perceived risk* (risiko yang dirasakan) dan berbagai dimensinya seperti risiko keamanan, privasi, kinerja, finansial, dan sosial. Oleh karena itu, gap penelitian ini terletak pada kurangnya pembahasan mengenai konsep *perceived risk* yang lebih luas, yang dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi QRIS, terlebih dalam konteks kasus terkini seperti penipuan QR code yang semakin sering terjadi. Penelitian ini juga berbeda dengan studi oleh Nugroho et al., yang lebih fokus pada aspek teknis keamanan QRIS dengan menganalisis enkripsi data, protokol keamanan, dan perlindungan privasi pengguna (Faizani and Indriyanti 2021). Penelitian tersebut belum menghubungkan aspek teknis keamanan dengan persepsi pengguna, terutama di wilayah dengan karakteristik demografis tertentu seperti Kabupaten Bone.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaharuan dengan mengkaji secara spesifik bagaimana kepercayaan dan kemudahan mempengaruhi penggunaan QRIS melalui layanan *mobile banking* BSI di Kabupaten Bone. Fokus penelitian ini tidak hanya akan memperkaya literatur tentang adopsi pembayaran digital di daerah, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi perbankan syariah dan otoritas terkait dalam merancang strategi edukasi dan peningkatan layanan berbasis kebutuhan masyarakat lokal.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *ex post facto*, yakni penelitian dengan tujuan dalam rangka mengkaji hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel berdasarkan data yang telah ada. Lokasi penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Bone dengan objek penelitian berupa nasabah pengguna layanan QRIS melalui mobile banking. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh nasabah BSI di Kabupaten Bone yang memanfaatkan layanan QRIS melalui *Mobile Banking*. Namun, karena jumlah pasti populasi tidak diketahui, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik probability sampling melalui pendekatan simple random sampling. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada rumus Lemeshow, yang menghasilkan estimasi

sebanyak 97 responden. Untuk mempermudah proses analisis, jumlah tersebut kemudian dibulatkan menjadi 100 responden sebagai sampel penelitian.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui distribusi kuesioner secara daring menggunakan platform Google Form. Instrumen kuesioner disusun secara terstruktur berdasarkan indikator yang merepresentasikan masing-masing variabel, yakni kepercayaan (X1), kemudahan (X2), dan penggunaan QRIS (Y). Untuk mengukur tanggapan responden, digunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian. Proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 26, yang mencakup serangkaian uji asumsi klasik seperti uji normalitas dan multikolinearitas, serta analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis mencakup uji t untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel secara individu, uji F untuk menilai signifikansi pengaruh secara simultan, dan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui sejauh mana kontribusi variabel kepercayaan dan kemudahan dalam menjelaskan variasi tingkat penggunaan QRIS pada layanan mobile banking.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,81191377
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,044
	Negative	-,083
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,084 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil uji normalitas yang tertera pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,084. Mengacu pada kriteria pengambilan keputusan, jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data residual dinyatakan berdistribusikan secara normal. Dengan demikian, residual dalam penelitian ini dinyatakan normal karena nilai signifikansi berada di atas batas kritis 0,05.

Uji Multikolinieritas**Tabel 2.** Hasil Uji Multikolinieritas.

		Coefficients ^a	
		Tolerance	VIF
Model 1	KEPERCAYAAN (X1)	,696	1,436
	KEMUDAHAN (X2)	,696	1,436

a. Dependent Variable: PENGGUNA QRIS (Y)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas yang ditampilkan pada Tabel 1.2, terlihat bahwa variabel Kepercayaan (X1) dan Kemudahan (X2) masing-masing memiliki nilai Tolerance sejumlah 0,696 dan nilai VIF sejumlah 1,436. Mengacu pada dasar pengambilan keputusan, suatu model regresi dikatakan tidak mengalami multikolinieritas jika nilai VIF < 10.

Uji Linier Berganda**Tabel 3.** Hasil Uji Linier Berganda.

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,371	1,981		1,197	,234
	KEPERCAYAAN (X1)	,129	,053	,202	2,427	,017
	KEMUDAHAN (X2)	,527	,074	,597	7,161	,000

a. Dependent Variable: PENGGUNA QRIS (Y)

Dari hasil tersebut apabila ditulis persamaan regresi dalam bentuk *standardized coefficient* sebagai berikut:

$$Y = 2.371 + 0.129 X1 + 0.527 X2 + e$$

Menurut hasil persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwasanya :

- Koefisien regresi X1 (kepercayaan) didapatkan sejumlah 0.129 dengan tanda koefisien positif. Hal ini diartikan bahwasanya semakin kuat pengaruh dari Kepercayaan maka akan semakin tinggi tingkat pengguna QRIS.
- Koefisien regresi X2 (kemudahan) didapatkan sejumlah 0.527 dengan tanda koefisien positif. Hal ini diartikan bahwasanya semakin kuat pengaruh dari Kemudahan maka akan semakin tinggi tingkat pengguna QRIS.

Uji Hipotesis**Uji Partial (Uji-T)****Tabel 4.** Hasil Uji Parsial.

Variabel	t	Sig
Kepercayaan (X1)	2.427	.017
Kemudahan (X2)	7.161	.000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Dilihat dari table 4 tersebut kesimpulannya adalah:

- a. Variabel Kepercayaan (X1) mengindikasikan nilai *t hitung* sejumlah 2,427 yang lebih besar dari *t tabel* sebesar 1,985, dengan nilai signifikansi sebesar 0,017 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini mengungkapkan bahwasanya secara parsial, kepercayaan menimbulkan pengaruh signifikan pada penggunaan QRIS *Mobile Banking* pada nasabah BSI di Kabupaten Bone. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk mempergunakan QRIS.
- b. Variabel Kemudahan (X2) mendapat nilai *t hitung* sejumlah 7,161, yang secara signifikan melebihi nilai *t tabel* sebesar 1,985, dengan tingkat signifikansi 0,000—jauh < 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa secara parsial, kemudahan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat penggunaan QRIS dalam layanan *Mobile Banking*. Dapat dikatakan bahwasanya semakin tinggi persepsi kemudahan suatu layanan di mata nasabah, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk memanfaatkan QRIS sebagai sarana transaksi digital.

Uji Simultan (Uji-F)

Tabel 5. Hasil Uji Simultan.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	932,577	2	466,288	54,814	,000 ^b
	Residual	825,156	97	8,507		
	Total	1757,733	99			

a. Dependent Variable: PENGGUNA QRIS (Y)

b. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN (X2), KEPERCAYAAN (X1)

Berdasarkan Tabel, hasil uji F menunjukkan nilai Sig 0,000 yang kurang dari 0,05 (0,000<0,05) dan nilai F 54,814 yang lebih besar dari Tabel F (3,09), menunjukkan bahwa secara simultan, X1 dan X2 berpengaruh terhadap variabel Y dari Pengguna QRIS.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,728 ^a	,531	,521	2,91664

a. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN (X2), KEPERCAYAAN (X1)

Merujuk pada hasil *output Model Summary*, nilai *Adjusted R Square* sejumlah 0,521 menunjukkan bahwa sebesar 52,1% variasi dari variabel dependen, yaitu penggunaan QRIS melalui layanan *mobile banking*, dapat dijelaskan oleh variabel tidak terikat yaitu kemudahan (X2) dan kepercayaan (X1). Sedangkan, sisanya sejumlah 47,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model ini yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Dengan demikian, model regresi

ini memiliki tingkat kecocokan yang cukup baik dalam menjelaskan pengaruh kedua variabel tidak terikat pada variabel terikat.

Pembahasan

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Pengguna QRIS Pada Layanan Mobile Banking

Berdasarkan hasil uji hipotesis terhadap variabel Kepercayaan (X_1), didapatkan nilai t hitung sebesar $2,427 > t$ tabel sejumlah $1,985$, serta nilai signifikansi sejumlah $0,017$ yang berada di bawah batas signifikansi $0,05$. Maka, sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan menimbulkan pengaruh yang signifikan pada penggunaan QRIS dalam layanan mobile banking. Temuan ini mengisyaratkan bahwasanya semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk memanfaatkan fitur QRIS. Dalam konteks penelitian ini, kepercayaan berperan sebagai determinan penting dalam mendorong adopsi layanan QRIS oleh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di wilayah Kabupaten Bone.

Temuan ini sejalan dengan temuan yang dijelaskan oleh Dian Agustiningrum dan Anik Lestari Anjdarwati (Agustiningrum and Andjarwati 2021), kepercayaan adalah kondisi psikologis yang meyakinkan bahwa pihak penyedia layanan akan memenuhi komitmennya. Maka dari itu, semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap keandalan sistem QRIS dan penyedia *mobile banking*, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakannya secara aktif.

Peran kepercayaan dalam mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS juga dapat dijelaskan melalui teori *perceived risk*. Temuan ini sejalan dengan temuan yang dijelaskan oleh Edwin Zusrony, *perceived risk* adalah ketidakpastian yang dirasakan konsumen ketika mereka tidak dapat memprediksi konsekuensi dari keputusan yang diambil, terutama saat menggunakan teknologi baru (Edwin Zusrony et al. 2023). QRIS sebagai sistem pembayaran digital tentu membawa potensi risiko, seperti risiko finansial, risiko keamanan data, maupun risiko psikologis. Dalam situasi seperti ini, kepercayaan menjadi "penangkal" terhadap risiko-risiko tersebut. Jika nasabah percaya bahwa sistem QRIS aman dan dilindungi dengan baik oleh bank, maka risiko yang mereka rasakan akan berkurang.

Risiko yang paling sering menjadi kekhawatiran nasabah dalam menggunakan layanan keuangan digital adalah risiko keamanan atau privasi. Kekhawatiran ini mencakup kerentanan terhadap pencurian data pribadi, informasi rekening, dan kemungkinan penyalahgunaan identitas digital. Ketika nasabah mempercayai sistem keamanan *mobile banking* serta integritas penyedia layanan seperti BSI, maka kekhawatiran tersebut bisa ditekan. Dengan kata lain,

kepercayaan menjadi jembatan untuk melewati hambatan psikologis yang timbul dari *perceived risk* dalam menggunakan QRIS.

Selain risiko keamanan, risiko waktu dan risiko psikologis juga menjadi faktor penghambat penggunaan teknologi digital. Ketika sistem mengalami *error*, atau pengguna merasa cemas saat menggunakan layanan baru, maka mereka cenderung menghindarinya. Namun, bila kepercayaan terhadap kemampuan (*ability*) dan integritas (*integrity*) penyedia layanan sudah terbentuk, maka pengguna akan tetap merasa yakin untuk menggunakan QRIS, meskipun terdapat tantangan kecil. Hal ini sesuai dengan konsep Mayer et al, yang menyatakan bahwa kepercayaan terdiri atas tiga indikator: *ability*, *benevolence*, dan *integrity* (Oktavia 2024). Ketiganya menjadi dasar penting dalam membentuk kepercayaan konsumen terhadap suatu sistem atau produk.

Pada konteks layanan *mobile banking* dan QRIS, *ability* mencerminkan sejauh mana bank mampu menyediakan sistem yang stabil dan *user-friendly*, *benevolence* menggambarkan komitmen bank untuk menjaga kepentingan nasabah, sedangkan *integrity* menunjukkan konsistensi antara janji dan realisasi layanan. Ketiga dimensi ini membentuk persepsi positif yang akhirnya mendorong nasabah merasa aman dan nyaman saat bertransaksi menggunakan QRIS. Maka tidak mengherankan jika hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan QRIS.

Temuan ini sejalan dengan temuan yang dijelaskan oleh Siti Nurmaya dan Febrima Ayuningrum (Nurmaya Adianti and Ayuningrum 2023), kepercayaan adalah keyakinan yang tertanam dalam diri seseorang terhadap suatu objek berdasarkan pengalaman, bukti, intuisi, atau otoritas. Dalam konteks ini, pengalaman positif nasabah terhadap layanan *mobile banking* seperti kelancaran transaksi, keamanan sistem, dan kesesuaian janji dengan kenyataan menjadi penguat terbentuknya kepercayaan. Ketika nasabah telah memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik terkait QRIS, maka mereka akan lebih percaya dan merasa nyaman untuk terus menggunakannya dalam aktivitas transaksi harian.

Secara keseluruhan, temuan dalam penelitian ini memperkuat teori bahwa kepercayaan memainkan peran kunci dalam mendorong adopsi teknologi keuangan digital. Kepercayaan menjadi landasan utama untuk mengurangi ketidakpastian (*perceived risk*), membangun loyalitas, dan menciptakan hubungan jangka panjang antara pengguna dan penyedia layanan. Dalam hal ini, BSI sebagai penyedia layanan QRIS melalui *mobile banking* perlu mempertahankan dan meningkatkan unsur *ability*, *benevolence*, dan *integrity* dalam sistemnya agar kepercayaan nasabah tetap terjaga dan mendorong penggunaan QRIS secara lebih luas di masyarakat Kabupaten Bone.

Penelitian ini linear dengan studi dari Dewi dan Suardhika, penelitian yang dilakukan oleh Riflan Buluati, dkk (Buluati, Karundeng, and Suyanto 2023) serta penelitian yang dilaksanakan oleh Melisa Tania Putri, dkk (Putri, Hatta, and Indraswono 2023) yang menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki peran signifikan dalam mempengaruhi masing-masing variabel Y dependen. Pada riset ini, variabel dependen yang dimaksud adalah pengguna QRIS.

Pengaruh Kemudahan Terhadap Pengguna QRIS Pada Layanan Mobile Banking

Merujuk pada hasil uji hipotesis untuk variabel Kemudahan (X2), didapatkan nilai t hitung sebesar 7,161, > t tabel sebesar 1,985. Selain itu, nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,000, < tingkat signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05. Berdasarkan ketentuan pengujian hipotesis, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang berarti bahwa kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap pengguna QRIS pada layanan *mobile banking*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin mudah penggunaan layanan QRIS melalui *mobile banking*, maka akan semakin tinggi tingkat penggunaan layanan tersebut oleh nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong adopsi teknologi pembayaran digital seperti QRIS pada nasabah BSI di Kabupaten Bone.

Secara teori, konsep kemudahan merujuk pada persepsi individu terhadap seberapa ringan dan tidak menyulitkannya penggunaan suatu teknologi. Temuan ini sejalan dengan temuan yang dijelaskan oleh Elsha Shafa Lathifah (Lathifah 2023), kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwasanya penggunaan teknologi tidak memerlukan banyak usaha. Dalam konteks QRIS pada aplikasi BSI *Mobile*, kemudahan diukur dari seberapa cepat nasabah bisa memahami fitur, menjalankan proses pembayaran, hingga merasakan manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari tanpa merasa terbebani secara teknis maupun mental.

Temuan ini sejalan dengan temuan yang dijelaskan oleh Buluati, dkk (Buluati, Karundeng, and Suyanto 2023), kemudahan mencakup sejumlah indikator seperti mudah digunakan, mudah dipelajari, jelas dimengerti, praktis, fleksibel, dan meningkatkan keterampilan. Seluruh indikator ini secara kolektif menjelaskan bahwa sistem yang sederhana, ringkas, dan intuitif akan mendorong seseorang untuk mengadopsinya lebih cepat. Dalam penelitian ini, kehadiran QRIS dalam aplikasi BSI *Mobile* memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif di toko maupun kebutuhan sosial seperti zakat dan infaq. Maka wajar jika persepsi positif terhadap kemudahan tersebut berdampak pada tingginya niat dan perilaku penggunaan.

Dalam praktiknya di lapangan, masyarakat Kabupaten Bone menunjukkan antusiasme yang meningkat terhadap penggunaan QRIS, terutama karena mereka merasa sistemnya cepat,

tidak rumit, dan dapat diakses kapan saja. Hal ini sesuai dengan hasil jawaban responden mengindikasikan bahwasanya mayoritas responden merespon setuju dan sangat setuju pada seluruh pernyataan yang menggambarkan persepsi kemudahan penggunaan QRIS pada aplikasi BSI *Mobile*. Misalnya, 95% responden menyatakan bahwa fitur QRIS mudah ditemukan, 90% menyebutkan QRIS mudah dipahami bahkan oleh pengguna baru, dan lebih dari 90% merasa dapat menggunakan QRIS tanpa bantuan orang lain. Begitu pula pada pernyataan terkait fleksibilitas, kemudahan mempelajari, kecepatan proses, dan kepraktisan transaksi, seluruhnya didominasi oleh jawaban "Sangat Setuju" dan "Setuju" tanpa adanya respon negatif sama sekali. Temuan ini memperkuat hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan QRIS. Nasabah tidak lagi harus datang ke bank atau ATM untuk melakukan transaksi, cukup melalui ponsel yang mereka gunakan sehari-hari. Kepraktisan dan kesederhanaan dalam menjalankan transaksi ini menjadikan QRIS semakin diterima luas, termasuk oleh pedagang kecil yang ingin memudahkan proses pembayaran tanpa harus berurusan dengan uang tunai atau kembalian.

Dalam perspektif psikologis, kemudahan juga memberikan efek kepercayaan diri bagi pengguna. Ketika seseorang merasa mampu memahami dan menggunakan sistem tanpa hambatan, maka ia akan merasa lebih nyaman dan yakin untuk terus menggunakannya. Ini selaras dengan prinsip bahwa adopsi teknologi tidak hanya bergantung pada fitur yang ditawarkan, tetapi juga pada persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kenyamanan saat mengaksesnya. Maka dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap kemudahan menjadi pemicu awal terbentuknya loyalitas pengguna terhadap teknologi tersebut.

Temuan ini juga mendukung strategi digital bank syariah seperti BSI dalam memperluas penetrasi layanan keuangan berbasis syariah. QRIS tidak hanya menawarkan kepraktisan, tetapi juga membuka akses lebih luas terhadap transaksi yang sesuai prinsip Islam, seperti pembayaran zakat dan infaq secara digital. Oleh karena itu, semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin besar peluang bank untuk menjangkau lebih banyak nasabah dan meningkatkan inklusi keuangan syariah di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Bone.

Secara keseluruhan, hasil hipotesis ini memperkuat kerangka berpikir bahwa persepsi kemudahan memainkan peran sentral dalam membentuk niat dan perilaku penggunaan teknologi digital. Sistem yang mudah digunakan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, dan pengalaman positif tersebut menjadi modal utama dalam membangun keterikatan jangka panjang. Maka dalam perencanaan pengembangan layanan keuangan digital, kemudahan harus ditempatkan sebagai aspek utama yang tidak bisa diabaikan.

Riset ini linear dengan studi dari Wibowo,dkk, penelitian yang dilakukan oleh Raharja dan Sari serta riset dari Melisa Tania Putri, dkk (Putri, Hatta, and Indraswono 2023) yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan memiliki peran signifikan dalam mempengaruhi masing-masing variabel Y dependen. Dalam penelitian ini, variabel dependen yang dimaksud adalah pengguna QRIS.

Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Pengguna QRIS Pada Layanan Mobile Banking

Berdasarkan hasil uji F yang ditampilkan dalam tabel ANOVA, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), serta nilai F hitung sebesar 54,814, yang lebih besar dibandingkan dengan F tabel sebesar 3,09. Berdasarkan ketentuan pengujian hipotesis, hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan (X1) dan Kemudahan (X2) dengan cara simultan menimbulkan pengaruh signifikan terhadap variabel Pengguna QRIS (Y) pada layanan *mobile banking*. Dengan demikian, dalam konteks penelitian ini, kepercayaan dan kemudahan yang dirasakan nasabah terbukti secara bersama-sama memengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan QRIS melalui *mobile banking* BSI di Kabupaten Bone.

Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan temuan yang dijelaskan oleh Agus Wibowo (Wibowo 2022), yang menyatakan bahwa pengguna akan menerima dan menggunakan teknologi jika mereka merasa sistem tersebut mudah digunakan dan bermanfaat. Dalam penelitian ini, aspek kemudahan tercermin dari desain aplikasi BSI *Mobile* yang memungkinkan pengguna melakukan pembayaran hanya dengan beberapa langkah sederhana. Selain itu, kepercayaan sebagai variabel tambahan yang tidak tercakup dalam TAM dasar juga terbukti sangat berpengaruh. Kepercayaan membantu mengurangi keraguan pengguna terhadap sistem digital yang penuh risiko, sehingga mereka merasa lebih yakin dalam menggunakannya.

Temuan ini sejalan dengan temuan yang dijelaskan oleh Veithzal Rivai dan Rifki Ismail (Rivai and Ismail 2020), menjelaskan bahwa kepercayaan terbentuk dari persepsi terhadap kemampuan (*ability*), kesungguhan (*benevolence*), dan integritas (*integrity*) dari penyedia layanan. Dalam konteks layanan QRIS oleh BSI, kepercayaan nasabah tumbuh karena mereka melihat bahwa sistem tersebut mampu bekerja dengan baik, menjaga keamanan data, dan memberikan pelayanan yang sesuai janji. Ketika pengguna merasa bahwa sistem perbankan digital ini aman dan bertanggung jawab, maka mereka lebih cenderung untuk menggunakannya secara aktif dan berulang.

Di sisi lain, kemudahan penggunaan menjadi pendorong utama dalam keputusan adopsi teknologi, seperti yang dikemukakan Davis. Aplikasi yang rumit atau membingungkan akan menimbulkan hambatan psikologis bagi pengguna, terutama mereka yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Dalam penelitian ini, nasabah merasakan bahwa QRIS dalam aplikasi BSI *Mobile* sangat mudah digunakan, fleksibel, dan efisien. Hal ini mendorong persepsi positif dan meningkatkan kenyamanan pengguna, sehingga keinginan untuk terus menggunakan layanan tersebut pun semakin tinggi.

Temuan ini sejalan dengan temuan yang dijelaskan oleh Darmawi, yang menyatakan *perceived risk* bahwa semakin besar risiko yang dipersepsikan oleh konsumen, semakin rendah pula kemungkinan mereka untuk mengadopsi teknologi baru. Risiko dalam penggunaan QRIS meliputi risiko keamanan data, kesalahan transaksi, hingga ketidaktahuan pengguna. Namun, kepercayaan yang tinggi dan sistem yang mudah digunakan mampu menekan persepsi risiko tersebut. Hasil tersebut juga sejalan dengan temuan (Shiddiq and Muthmainnah 2023) bahwa masyarakat Kab. Bone mayoritas merasa aman sehingga tidak merasakan adanya *perceived risk* ketika bertransaksi menggunakan QRIS *m-banking*. Dengan kata lain, kombinasi antara *trust* dan *ease of use* menjadi dua variabel yang saling melengkapi dalam mengatasi hambatan adopsi yang disebabkan oleh *perceived risk*.

Hasil *output Model Summary* menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,521, yang berarti 52,1% variasi penggunaan QRIS melalui *mobile banking* dijelaskan oleh kemudahan (X2) dan kepercayaan (X1), dengan kontribusi pada kategori sedang. Sisanya 47,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, sehingga model ini memiliki kecocokan yang cukup baik.

Analisis ini menegaskan bahwa kedua variabel kepercayaan dan kemudahan tidak dapat dipisahkan dalam strategi peningkatan penggunaan teknologi digital di sektor keuangan. Jika hanya fokus pada kemudahan tanpa membangun kepercayaan, maka pengguna tetap akan ragu karena khawatir terhadap risiko transaksi. Sebaliknya, jika hanya menekankan pada kepercayaan tanpa menyederhanakan sistem, pengguna tetap akan merasa kesulitan. Maka, pendekatan yang menyatukan keduanya sangat penting untuk membangun pengalaman pengguna yang positif dan berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi QRIS dalam *mobile banking* tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang ditawarkan, tetapi juga pada persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kepercayaan yang diberikan oleh penyedia layanan. Dalam kerangka ini, bank seperti BSI perlu mempertahankan integritas dan meningkatkan edukasi digital agar nasabah semakin terbiasa dan percaya terhadap sistem.

Ketika rasa aman dan nyaman hadir bersamaan, maka penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital akan semakin meningkat dan berkelanjutan.

Penelitian ini linear dengan studi dari Riza Nur Hafizah, dkk (Hafizah 2023), riset dari Edbert Juan dan Lilik Indrawati (Juan and Indrawati 2023), serta penelitian yang dilaksanakan oleh Dewi dan Suardhika, yang mengindikasikan bahwasanya secara simultan variabel X atau variabel independen berpengaruh positif terhadap pengguna QRIS. Pada riset ini, variabel X yang dimaksud adalah kepercayaan dan kemudahan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu: (1) Berdasarkan hasil uji hipotesis untuk variabel Kepercayaan (X1), diperoleh nilai t hitung sejumlah 2,427, > t tabel sejumlah 1,985, serta tingkat signifikansi sejumlah 0,017, yang < taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, sesuai dengan kriteria pengujian, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, variabel kepercayaan menimbulkan pengaruh secara signifikan pada pengguna QRIS pada layanan *mobile banking*. (2) Berdasarkan hasil uji hipotesis untuk variabel Kemudahan (X2), didapatkan nilai t hitung sejumlah 7,161, > t tabel sejumlah 1,985. Di sisi lain, nilai signifikansi yang dihasilkan yakni 0,000, yang jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05. Berdasarkan ketentuan pengujian hipotesis, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang artinya kemudahan berpengaruh secara signifikan pada pengguna QRIS pada layanan *mobile banking*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin mudah penggunaan layanan QRIS melalui *mobile banking*, maka akan semakin tinggi tingkat penggunaan layanan tersebut oleh nasabah. (3) Merujuk pada hasil uji F didapatkan nilai signifikansi sejumlah 0,000, yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), serta nilai F hitung sebesar 54,814, yang mana > F tabel sejumlah 3,09. Berdasarkan ketentuan pengujian hipotesis, hal ini mengindikasikan bahwasanya H_0 ditolak dan H_3 diterima, sehingga kesimpulannya adalah variabel Kepercayaan (X1) dan Kemudahan (X2) secara simultan menimbulkan pengaruh signifikan terhadap variabel Pengguna QRIS (Y) pada layanan *mobile banking*.

Saran

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini, diketahui bahwa kepercayaan dan kemudahan mampu memberikan pengaruh sebesar 53,1% terhadap penggunaan QRIS dalam layanan *mobile banking*. Artinya, masih ada 46,9% faktor lain yang belum diteliti namun turut memengaruhi penggunaan layanan tersebut. Maka dari itu, penelitian selanjutnya diharapkan

dapat menambahkan variabel-variabel lain seperti risiko yang dirasakan pengguna (*perceived risk*).

Kemudian, untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan QRIS pada layanan *mobile banking*, BSI disarankan untuk memperkuat sistem keamanan digital, khususnya dalam menjaga kerahasiaan data pribadi dan mencegah terjadinya risiko seperti potongan saldo ganda atau kegagalan sistem saat transaksi berlangsung.

Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang ada di Kabupaten Bone, sehingga hasilnya belum tentu mencerminkan perilaku pengguna QRIS di daerah lain. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar menjangkau wilayah yang lebih luas atau melibatkan kelompok responden yang lebih bervariasi, misalnya berdasarkan latar belakang usia, pendidikan, atau pemahaman teknologi. Dengan cara ini, penelitian mendatang diharapkan bisa memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai hal-hal yang memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan QRIS di layanan *mobile banking*.

DAFTAR REFERENSI

- Adianti, S. N., & Ayuningrum, F. (2023). Pengaruh label halal terhadap keputusan pembelian produk kosmetik Wardah. *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, 5(1), 45-56. <https://doi.org/10.59729/alfatih.v5i1.60>
- Agustiningrum, D., & Andjarwati, A. L. (2021). Pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan pembelian di marketplace. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 896-906. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p896-906>
- Buluati, R., Karundeng, D. R., & Suyanto, M. A. (2023). Pengaruh kemudahan, keamanan dan kepercayaan bertransaksi terhadap minat menggunakan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) pada pelaku UMKM di Kabupaten Boalemo. *Wahana*, 75(2), 33-47. <https://doi.org/10.36456/wahana.v75i2.7378>
- Faizani, S. N., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis pengaruh technology readiness terhadap perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap behavioral intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk pembayaran digital (Studi kasus: Pengguna aplikasi e-wallet Go-Pay, DANA, OVO). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 2(2), 92.
- Hafizah, R. N. (2023). Pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan pengetahuan terhadap keputusan menggunakan layanan uang elektronik (QRIS) pada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang. *ADL Islamic Economic: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 4(2), 134-151. <https://doi.org/10.56644/adl.v4i2.56>
- Handayani, S., & Anitasari, M. (2022). Karakteristik pengguna mobile banking di Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(S1), 353-366. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10is1.2002>

- Husna, D. A. A. (2025). Implementasi sistem pembayaran QRIS dan dampak terhadap omzet UMKM (Studi kasus pasar Manis Purwokerto Barat, Kabupaten Banyumas), 1-23.
- Iswandi, A. (2022). Analisis rasio profitabilitas sebagai alat penilaian kinerja keuangan bank syariah di Indonesia (Studi kasus laporan tahun 2016-2018). *Al-Tasyree: Jurnal Bisnis, Keuangan Dan Ekonomi Syariah*, 14(01), 22-34. <https://doi.org/10.59833/altasyree.v14i01.712>
- Juan, E., & Indrawati, L. (2023). Pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan dan brand image terhadap kepuasan konsumen melakukan pembayaran menggunakan QRIS, 2(1), 313-325. <https://doi.org/10.32524/kkjm.v2i1.757>
- Kusuma, H., & Asmoro, W. K. (2021). Perkembangan financial technology (fintech) berdasarkan perspektif ekonomi Islam. *ISTITHMAR: Jurnal Pengembangan Ekonomi Islam*, 4(2), 141-163. <https://doi.org/10.30762/itr.v4i2.3044>
- Lathifah, E. S. (2023). Pengaruh kemudahan, manfaat dan risiko terhadap keputusan penggunaan QRIS pada aplikasi BSI Mobile. Google Playstore. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bsm.activity2&hl=id&gl=US>
- Oktavia, R. (2024). Pengaruh kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan keamanan terhadap minat Bank Syariah Cabang Jember dalam menggunakan mobile banking, 1-23.
- Putri, M. T., Hatta, A. J., & Indraswono, C. (2023). Analisis persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, kepercayaan, gaya hidup, literasi keuangan, dan risiko terhadap penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital pada mahasiswa di Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 17(3), 215-228. <https://doi.org/10.53916/jeb.v17i3.73>
- Rivai, V., & Ismail, R. (2020). Islamic risk management for Islamic bank. *PT Gramedia Pustaka Utama*, 7(2), 63-66.
- Saputra, I., & Febrian, A. (2025). Efektivitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran non tunai dengan Unified Theory of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAU 2) di Stasiun Lambuang Bukittinggi. *Jurnal Keuangan Dan Manajemen Terapan*, 6(1).
- Shiddiq, M. H. A., & Muthmainnah, T. (2023). Digital payment usage by MSME players in Bone Regency: A theory of planned behavior and risk perception approach. *Proceeding of The First International Annual Conference on Economics, Management, Business and Accounting*, 1, 195-206. <http://dx.doi.org/>
- Wibowo, A. (2022). Resiko manajemen. *Manajemen Resiko*, 1. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v1i3.272>
- Zusrony, E., Anzie, L. P., Asti, P., Manalu, G., Permana, I., & Imaliya, T. (2023). EDW analisis perceived usefulness, perceived ease of use dan perceived risk terhadap minat penggunaan pembayaran digital Quick Response Indonesia Standard (QRIS) pada pelaku UMKM. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 16(1), 200-206. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v16i1.1211>