



## Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kualitas Pelayanan Penggunaan QRIS terhadap Inklusi Keuangan Generasi Z di Coffee Shop Bandar Lampung dalam Perspektif Ekonomi Islam

\*Riza Alvira<sup>1,a</sup>, Muhammad Iqbal<sup>2,b</sup>, Dedi Satriawan<sup>3,c</sup>.

<sup>1,2,3</sup>Universitas Negeri Islam Raden Intan Lampung, Indonesia

Email: [rizaalvira@gmail.com](mailto:rizaalvira@gmail.com) ; [iqbalfebi@radenintan.ic.id](mailto:iqbalfebi@radenintan.ic.id) ; [dedisatriawan@radenintan.ac.id](mailto:dedisatriawan@radenintan.ac.id)

### DOI:

<https://doi.org/10.46963/jam.v8i1.2751>

### Cara Mensitasi Artikel ini:

Alvira, R., Iqbal, M., & Satriawan, D. (2025). Analisis pengaruh persepsi kemudahan, keamanan, dan kualitas pelayanan penggunaan QRIS terhadap inklusi keuangan generasi z di coffee shop Bandar Lampung dalam perspektif ekonomi Islam. *AL-Muqayyad*, 8(1), 93-108. <https://doi.org/10.46963/jam.v8i1.2751>

### ABSTRACT

#### Keywords:

Generation Z, QRIS, Financial Inclusion, PLS-SEM, Islamic Economics

#### Kata Kunci:

Generasi Z, QRIS, Inklusi Keuangan, PLS-SEM, Ekonomi Islam

Generation Z, born between 1997 and 2012, is recognized as a tech-savvy cohort that prefers digital payment methods over cash. This study aims to analyze the influence of perceived ease of use, perceived security, and service quality on the financial inclusion of Generation Z using QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) as a digital payment method. A quantitative research approach was employed, with data collected through Google Forms questionnaires distributed to Generation Z individuals visiting coffee shops in Bandar Lampung. The sampling technique followed Lemeshow's method, with 100 respondents, and variables were measured using a Likert scale. Data analysis was conducted using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 3. The results indicate that perceived ease of use and perceived security of QRIS significantly influence Generation Z's financial inclusion. However, coffee shop service quality does not have a significant effect. These findings provide practical implications for strategies to enhance QRIS adoption in supporting financial inclusion while offering insights from an Islamic economics perspective in the context of digital payments.

### ABSTRAK

#### Informasi Artikel:

Diterima:  
07/05/2025  
Direvisi:  
24/05/2025  
Disetujui  
26/05/2025  
Diterbitkan  
30/06/2025

#### \*Corresponding

#### Author

[rizaalvira@gmail.com](mailto:rizaalvira@gmail.com)

©Authors (2025)  
under licensed [CC BY SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 dan 2012, dikenal sebagai generasi yang melek teknologi dan cenderung memilih metode pembayaran digital dibandingkan uang tunai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, dan kualitas layanan terhadap inklusi keuangan Generasi Z dengan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Metode penelitian kuantitatif digunakan dengan menyebarkan kuesioner melalui platform Google Form kepada Generasi Z yang mengunjungi coffee shop di Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel mengacu pada Lemeshow dengan jumlah responden sebanyak 100, dan pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert. Data dianalisis dengan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan QRIS dan persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap inklusi keuangan Generasi Z. Namun, kualitas layanan coffee shop tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi pengembangan strategi peningkatan adopsi QRIS untuk mendukung inklusi keuangan, sekaligus menawarkan perspektif ekonomi Islam dalam konteks digitalisasi pembayaran.



## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sistem pembayaran global. Salah satu inovasi yang signifikan dalam domain ini adalah penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). QRIS merupakan standar kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk memfasilitasi transaksi non-tunai secara lebih efisien dan aman. Dengan mengintegrasikan berbagai platform pembayaran dalam satu kode QR, QRIS memberikan kemudahan bagi pengguna dan pedagang dalam melakukan transaksi. Seiring dengan meningkatnya adopsi smartphone dan internet, QRIS menjadi solusi praktis yang mendukung inklusi keuangan di masyarakat. Teknologi ini tidak hanya mempercepat proses pembayaran, tetapi juga mengurangi ketergantungan pada uang tunai, yang semakin relevan di era pasca-pandemi. Dengan QRIS, pengguna dapat melakukan transaksi hanya dengan memindai kode QR menggunakan aplikasi pembayaran yang sesuai, tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu fisik.

Generasi Z, yang mencakup individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, dikenal sebagai generasi digital native. Selain itu, kesadaran Generasi Z akan pentingnya keamanan dan transparansi dalam transaksi keuangan juga mendorong mereka untuk beralih ke metode pembayaran digital. QRIS memberikan jaminan bahwa transaksi dilakukan dengan aman dan dapat dilacak, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna. Di samping itu, generasi ini sering kali lebih terbuka terhadap konsep cashless society, yang melihat penggunaan uang tunai sebagai sesuatu yang semakin usang. Mereka tumbuh di tengah kemajuan teknologi yang pesat, sehingga memiliki kecenderungan tinggi untuk mengadopsi inovasi baru, termasuk sistem pembayaran digital seperti QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). QRIS, yang telah diperkenalkan oleh Bank Indonesia sebagai standar kode QR untuk transaksi non-tunai, menawarkan kemudahan dan efisiensi yang sangat sesuai dengan gaya hidup Generasi Z yang serba cepat.

Sistem pembayaran digital, termasuk di dalamnya metode seperti QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi keuangan. Namun, dalam konteks ekonomi Islam, adopsi teknologi ini memerlukan analisis yang lebih mendalam untuk memastikan kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah. Ekonomi Islam berlandaskan pada nilai-nilai keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial. Oleh karena itu, penggunaan sistem pembayaran digital harus mempertimbangkan beberapa aspek penting, seperti kepatuhan terhadap hukum syariah, penghindaran riba (bunga), dan praktik-praktik yang merugikan pihak lain. Sistem pembayaran digital yang dirancang dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip ini dapat memberikan manfaat yang signifikan, terutama dalam meningkatkan inklusi keuangan di kalangan masyarakat yang selama ini terpinggirkan dari sistem perbankan tradisional.

Inklusi keuangan menggambarkan aspek yang bermakna dari pembangunan ekonomi yang bertujuan untuk memastikan akses yang lebih baik ke jasa keuangan untuk

semua warga negara.(Afandi, Rukmana, & R 2022) di Indonesia, pemerintah menargetkan tingkatan inklusi keuangan sebesar 90% pada tahun 2024, sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kapasitas keuangan pemerintah daerah. Dalam konteks ini, Generasi Z, lahir antara tahun 1997 dan 2012, adalah kelompok yang sangat relevan untuk diselidiki. Mereka dikenal sebagai generasi yang paham teknologi dan lebih suka metode pembayaran digital dibandingkan dengan uang tunai. et al. 2023).

Penentu penggunaan QRIS dalam inklusi keuangan berkaitan dengan tingkat bahwa sistem pembayaran elektronik berdasarkan QR Indonesia dapat berkembang berdasarkan akses masyarakat dan penggunaan layanan keuangan. Dengan mengimplementasikan teknologi kode QR, orang tidak dapat dengan mudah menggunakan transaksi smartphone-cash atau membuka pintu bagi mereka yang tidak memiliki akses ke sistem keuangan formal sebelumnya. (Tri Hayunda, et al. 2023) Salah satu inovasi dalam sistem pembayaran digital Indonesia adalah QRIS. QRIS adalah metode pembayaran non-tunai yang memungkinkan pengguna untuk hanya menggunakan smartphone, aplikasi M-banking dan e-wallet mereka dengan mudah dan cepat. Dana, Gopay, ShopeePay, Ovo. Mengingat kenyamanan yang ditawarkan oleh QRIS, integrasi keuangan ke Generasi Z, terutama di perusahaan kecil dan menengah seperti kedai kopi, telah meningkat sebagai titik pertemuan dan bersosialisasi.

Generasi Z cenderung menemukan kemudahan dan kenyamanan dalam semua aspek transaksi. Dalam hal ini, pengakuan penggunaan sederhana sistem pembayaran seperti QRIS sangat penting. Ini karena dapat berdampak signifikan pada minat Generasi Z untuk menerima dan menggunakan layanan. Penelitian oleh (Ibnu et al. 2021), dan (Ekawati, et al. 2024) menerima hasil bahwa persepsi kenyamanan atau kemudahan memengaruhi penggunaan positif QRIS pada generasi Z yang diteliti (Bisnis et al. 2024), Selanjutnya, dalam penelitian ini (Azka, & Astuti 2023) dan (Oktaviar et al. 2024) mencapai hasil yang kualitas layanan memiliki efek positif dan penting pada penggunaan QRIS saat membeli pembelian untuk siswa Coffee Shop.

Coffee Shop, sebagai tempat berkumpul dan bersosialisasi bagi Generasi Z, menjadi lokasi strategis untuk menerapkan sistem pembayaran QRIS. Namun, faktor-faktor penggunaan QRIS sistem ini dalam meningkatkan inklusi keuangan masih perlu diteliti lebih lanjut. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS kemudahan pengguna, persepsi terhadap keamanan sistem pembayaran digital, serta kualitas pelayanan di Coffee Shop.(Christine, & Khairudin 2023) Akan tetapi, walaupun potensi QRIS guna meningkatkan inklusi keuangan cukup besar, masih terselip tantangan dalam adopsi serta pemanfaatannya. Sebagian aspek yang pengaruhi pemanfaatan QRIS antara lain persepsi kemudahan pengguna, persepsi keamanan, serta mutu pelayanan sistem pembayaran. keamanan sebagai salah satu aspek terutama untuk owner coffee shop dalam memutuskan buat memanfaatkan QRIS, karna mereka mesti percaya jika sistem ini bisa melindungi data sensitif mereka dari ancaman penipuan serta kehilangan data.

Penelitian ini bertujuan guna menganalisis faktor- faktor yang pengaruhi pemakaian QRIS di golongan Generasi Z di coffee shop Bandar Lampung. Dengan menguasai faktor- faktor ini, diharapkan bisa membagikan saran yang bermanfaat guna tingkatan pemanfaatan QRIS dalam menunjang inklusi keuangan, dan membagikan pemahaman dari perspektif ekonomi Islam. Penelitian ini diharapkan bisa membagikan kontribusi signifikan terhadap uraian tentang pemakaian teknologi pembayaran digital di Indonesia, khususnya di golongan Generasi Z.

### ***Technology Acceptance Model (TAM)***

TAM dapat diartikan sebagai teori mengenai suatu keadaan menerima terhadap adanya teknologi yang pertama kali digagas. (Davis, et al. 1989) Tujuan *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah memberikan penjelasan faktor-faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi atau sikap pengguna dalam suatu populasi. (Engko, dkk. 2023) TAM dapat membantu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi dan menggunakan QRIS. (Ichwan, & Ghofur, 2021) Hubungan persepsi kemudahan pengguna dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* Ini mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan bebas dari usaha yang signifikan. Jika teknologi dianggap mudah digunakan, pengguna cenderung lebih terbuka untuk menerimanya. Sedangkan hubungan persepsi keamanan dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* melibatkan keyakinan pengguna bahwa data dan informasi mereka aman saat menggunakan teknologi. Keamanan menjadi faktor penting, terutama dalam aplikasi yang melibatkan transaksi finansial atau data sensitive.

Persepsi kemudahan pengguna ini juga berfungsi sebagai semacam kepercayaan tentang proses pengambilan dari suatu keputusan. Jika pengguna percaya bahwa sistem informasi tersebut tidak terlalu sulit untuk digunakan, maka mereka akan menggunakannya. (Juan, & Indrawati 2023) Pengukuran kemudahan pengguna menurut Venkatesh dan Davis (1989) meliputi (1) sistem mudah dimengerti, (2) praktis dalam penggunaan, (3) sistem mudah digunakan. Variabel persepsi kemudahan pada penelitian ini mengindikasikan bahwa sistem pembayaran non tunai *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* dirancang semudah mungkin untuk digunakan pada Generasi Z dalam melakukan pembayaran di Coffee Shop.

Dengan kemudahan menggunakan QRIS, Generasi Z dapat lebih mudah berinteraksi dengan layanan keuangan digital. Hal ini mendukung inklusi keuangan karena mereka lebih terbuka untuk menggunakan layanan perbankan atau pembayaran tanpa perlu memiliki rekening bank fisik atau kartu kredit.

Persepsi keamanan merupakan cerminan seseorang untuk melihat mekanisme metode pembayaran dan transmisi data serta penyimpanan suatu produk atau layanan sehingga dapat dikatakan aman khususnya untuk penggunaan teknologi QRIS. (Selly Rachmawati1 & Tri Nur Wahyudi 2024) Adapun pengukuran pada persepsi keamanan meliputi (1) keyakinan, (2) kepercayaan, dan (3) penilaian. jika pengguna merasa bahwa

transaksi mereka aman (misalnya, dengan adanya enkripsi atau otentikasi dua faktor), mereka akan lebih yakin bahwa menggunakan QRIS memberikan manfaat nyata tanpa risiko keamanan. Sebaliknya, jika persepsi keamanan rendah, pengguna mungkin merasa bahwa menggunakan teknologi tersebut berisiko, meskipun teknologi itu tampak bermanfaat.

Kualitas pelayanan adalah ukuran yang digunakan untuk menilai seberapa baik layanan yang diberikan oleh staff/karyawan Coffee Shop untuk memenuhi ekspektasi pelanggan Coffee Shop, agar pelanggan merasa nyaman dan senang berada di Coffee Shop. Ada lima dimensi yang menjadi indikator kepuasan konsumen: (1) keandalan (*Reliability*), (2) bukti fisik (*tangibles*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*), (4) empati (*emphaty*). (Zeithaml 1990) Hubungan kualitas pelayanan dengan model servqual yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan analisis servqual, coffee shop dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung kembali dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Kualitas layanan yang baik dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi coffee shop. (Rhamadi et al. 2023)

Generasi Z yang senang mengunjungi Coffee Shop akan lebih sering menggunakan layanan keuangan yang ditawarkan di sana, seperti aplikasi pembayaran digital. Coffee Shop yang menawarkan kualitas pelayanan yang baik kemungkinan besar juga memberikan informasi dan akses terhadap produk keuangan. Hal ini dapat mendorong Generasi Z untuk lebih terlibat dalam aktivitas keuangan.

Inklusi keuangan merupakan salah satu proses terjaminnya kemudahan akses dan ketersediaan sistem keuangan formal oleh seluruh sektor pelaku ekonomi. pada penelitian ini melihat bagaimana variabel persepsi kemudahan pengguna, persepsi keamanan, dan kualitas pelayanan sistem pembayaran non tunai QRIS mempunyai pengaruh terhadap inklusi keuangan Generasi Z di Coffee Shop. (Hayunda, et al. 2023) Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, merupakan kelompok yang memiliki karakteristik unik dalam berinteraksi dengan teknologi dan keuangan. Mereka cenderung lebih memilih metode pembayaran digital dibandingkan dengan uang tunai, sehingga QRIS menjadi solusi yang relevan. (Rachmadanty et al. 2024) Namun, meskipun potensi QRIS untuk meningkatkan inklusi keuangan cukup besar, masih terdapat tantangan dalam adopsi dan pemanfaatannya di kalangan Generasi Z, terutama di sektor usaha kecil seperti Coffee Shop.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Survei untuk mengumpulkan data primer dengan melakukan distribusi kuesioner yang menggunakan platform *google form*. Populasi penelitian ini adalah Generasi Z yang berada di Coffee Shop Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan menentukan kriteria tertentu. Kriteria pengambilan sampel pada penelitian ini adalah: Generasi Z di Kota Bandar Lampung, Generasi Z yang berusia

18-27 tahun, Generasi Z yang aktif menggunakan QRIS. Teknik pengumpulan sampel menggunakan rumus lemeshow dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Teknik analisis data menggunakan Outer model (model pengukuran) digunakan untuk memvalidasi model penelitian yang dibangun. Dua parameter utama yang dibangun adalah pengujian validitas konstruk (Convergent Validity dan Discriminant Validity) dan pengujian konsistensi internal (Composite Reliability). Inner model (model structural) dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian. uji validitas dan reliabilitas dan pengujian hipotesis antar variabel laten. Dalam proses analisis data, metode yang digunakan adalah SEM (Structural Equation Model) dengan pendekatan PLS (Partial Least Square). Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur pengaruh atau tingkat keterkaitan antara variabel-variabel yang ada dalam model penelitian, baik itu antara indikator dengan konstruksi, maupun hubungan antara konstruk-konstruk tersebut. Dalam proses pengukuran, penelitian ini menggunakan skala likert, maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut kemudian akan dijadikan inti menyusun item-item berupa pernyataan atau pertanyaan. Terdapat lima kriteria dalam penelitian ini yaitu sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), kurang setuju (KS), setuju (S), dan sangat setuju (SS).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari survei yang dilakukan pada beberapa Coffee Shop di Bandar Lampung, teridentifikasi bahwa mayoritas responden adalah Generasi Z yang berusia antara 18 hingga 27 tahun. Sebagian besar responden memiliki tingkat Pendidikan tinggi, dengan mayoritas berstatus sebagai mahasiswa. Tingginya frekuensi kunjungan sebesar 68% menunjukkan bahwa Coffee Shop menjadi bagian penting dari gaya hidup Generasi Z di Bandar Lampung. Hal ini mencerminkan kecenderungan mereka untuk mencari tempat berkumpul yang nyaman dan modern, sekaligus sebagai ruang untuk bersosialisasi dan belajar. Dengan 72% responden perempuan, menunjukkan bahwa Coffee Shop mungkin lebih menarik bagi perempuan dalam hal suasana dan penawaran menu. Hal ini dapat mempengaruhi strategi pemasaran dan desain interior Coffee Shop untuk lebih menarik bagi target pasar ini. Dengan karakteristik tersebut, penting untuk mendorong kesadaran akan inklusi keuangan di kalangan Generasi Z. Mereka perlu diberikan informasi dan edukasi tentang cara menggunakan sistem pembayaran digital, seperti QRIS, yang dapat meningkatkan kemudahan dalam bertransaksi di coffee shop. Pengetahuan tentang manajemen keuangan juga perlu ditingkatkan, agar mereka dapat mengelola anggaran mereka secara lebih efektif.

### **Analisis Deskriptif Deskripsi Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah Generasi Z yang melakukan pembayaran menggunakan QRIS sebagai alat dan sistem pembayaran secara digital di Coffee Shop

Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kualitas Pelayanan .....

Bandar Lampung. Jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 100 orang. Adapun karakteristik dari responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1  
Deskripsi Responden

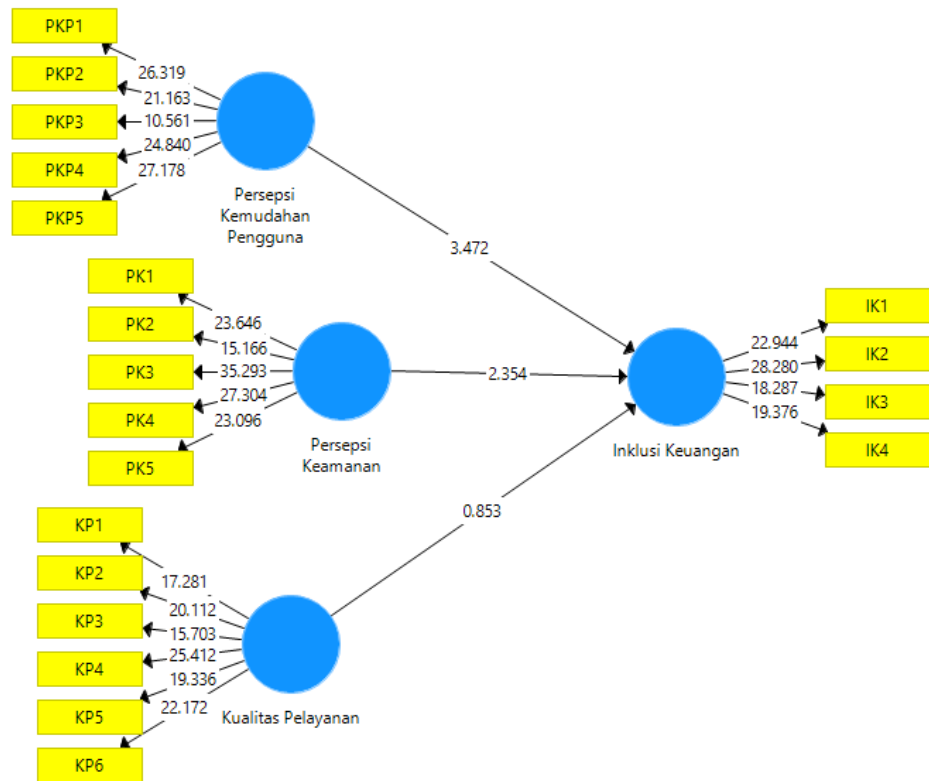
	<b>Karakteristik</b>	<b>Total</b>	<b>Presentase</b>
Frekuensi kunjungan di Coffee Shop dalam sebulan	5 kali	68	68%
	10 kali	32	32%
Total		100	100%
Jenis kelamin	Laki-laki	28	28%
	Perempuan	72	72%
Umur	18-19	13	13%
	20-21	27	27%
	22-23	29	29%
	24-25	16	16%
	26-27	15	15%
	Total		100
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	58	58%
	Pegawai Negeri	6	6%
	Karyawan Swasta	24	24%
	Wirausaha	9	9%
	Lainnya	3	3%
Pendapatan Sebulan	Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000	55	55%
	Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000	25	25%
	> Rp. 4.000.000	20	20%
	Total		100

Sumber : Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa seluruh responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dengan frekuensi kunjungan 5 kali di Coffee Shop dalam sebulan sebanyak 68% yang telah melakukan transaksi pembayaran menggunakan QRIS sebagai alat bayar secara digital yang sering digunakan oleh Generasi Z. Responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan sebanyak 72%, serta paling banyak diisi oleh responden yang berusia 22-23 tahun dengan presentase sebesar 29%. Selanjutnya untuk pekerjaan responden mayoritas pelajar/mahasiswa dikarenakan pelajar/mahasiswa yang mendominasi pengunjung tetap di Coffee Shop sebagai tempat yang sering dikunjungi oleh kalangan Generasi Z yaitu sebanyak 58%. Terakhir untuk tingkat didominasi oleh responden yang memiliki pendapatan sebesar Rp. 500.000 -Rp. 1.000.000 per bulan sebanyak 55 % dikarenakan mayoritas pengunjung Coffee Shop adalah pelajar/mahasiswa.

**Hasil Analisis Jalur PLS**

Gambar 3.1  
Hasil Model Penelitian



Sumber: Output SmartPLS3, 2025

**Analisa Outer Model (Model Pengukuran)**

**Convergent Validity**

*Convergent Validity* mengukur besarnya korelasi antara konstruk dengan variabel laten. Dalam evaluasi *Convergent Validity* dari pemeriksaan individual item reliability, dapat dilihat dari nilai standardized loading factor. Pengukuran indikator dengan konstraknya. Nilai loading faktor diatas 0,7 dapat dikatakan signifikan, artinya bahwa indikator dikatakan valid sebagai indikator yang mengukur konstruk.

**Tabel 3.2**  
**Hasil Uji Convergent Validity**

Variabel	Kode	Loadings	AVE	Keterangan
Persepsi Kemudahan Pengguna (X <sub>1</sub> )	PKP1	0,874	0,722	Valid
	PKP2	0,866		Valid
	PKP3	0,741		Valid
	PKP4	0,881		Valid
	PKP5	0,887		Valid

## Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kualitas Pelayanan .....

Persepsi Keamanan (X <sub>2</sub> )	PK1	0,845	0,701	Valid
	PK2	0,751		Valid
	PK3	0,885		Valid
	PK4	0,875		Valid
	PK5	0,823		Valid
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	KP1	0,795	0,673	Valid
	KP2	0,827		Valid
	KP3	0,808		Valid
	KP4	0,853		Valid
	KP5	0,806		Valid
	KP6	0,830		Valid
Inklusi Keuangan (Y)	IK1	0,869	0,719	Valid
	IK2	0,864		Valid
	IK3	0,811		Valid
	IK4	0,847		Valid

Sumber: Hasil Olahan SmartPLS3, 2025

### Discriminant Validity

Discriminant Validity mengukur besarkorelasi antara konstruk dengan variabel laten. Dalam evaluasi Convergent Validity dari pemeriksaan individual item reliability, dapat dilihat dari nilai standardized loading factor. Pengukuran indikator dengan konstraknya. Nilai loading faktor diatas 0,7 dapat dikatakan signifikan, artinya bahwa indikator dikatakan valid sebagai indikator yang mengukur konstruk.

Tabel 3.3

Hasil Uji Discriminant Validity

Variabel	X1	X2	X3	Y	Ket
Persepsi Kemudahan Pengguna (X <sub>1</sub> )	<b>0,849</b>	0,801	0,783	0,830	Valid
Persepsi Keamanan (X <sub>2</sub> )	0,801	<b>0,837</b>	0,746	0,794	Valid
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	0,783	0,746	<b>0,820</b>	0,733	Valid
Inklusi Keuangan (Y)	0,830	0,794	0,733	<b>0,848</b>	Valid

Sumber: Hasil Olahan SmartPLS3, 2025

### Composite Reliability

Reliabilitas instrumen pada penelitian ini dapat dilihat pada dua kriteria antara lain composite reliability dan cronbach's alpha pada setiap variabel. suatu variabel yang memiliki nilai composite reliability > 0,7 dan cronbach's alpha > 0,7 berarti variabel tersebut dikatakan reliabel.

Tabel 3.4

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)

<b>Persepsi Kemudahan Pengguna</b>	0,902	0,908	0,928	0,722
<b>Persepsi Keamanan</b>	0,893	0,903	0,921	0,701
<b>Kualitas Pelayanan</b>	0,903	0,903	0,925	0,673
<b>Inklusi Keuangan</b>	0,869	0,870	0,911	0,719

Sumber: Hasil Olahan SmartPLS3, 2025

### Analisa Inner Model (Model Struktural)

#### *R-square*

Nilai *R-square* adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Dalam menilai model dengan *PLS* dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Nilai *R-square* sebesar 0.75 (kuat), 0.50 (moderat), dan 0.25 (lemah).

Tabel 3.5

#### *R-square*

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
<b>Inklusi Keuangan</b>	0,739	0,731

Sumber: Hasil Olahan SmartPLS3, 2025

### Pengujian Hipotesis

Berdasarkan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak jika  $t$ -statistik  $> 1,96$ . untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas maha  $H_a$  diterima jika nilai  $P < 0,05$ .

Tabel 3.6.

#### *Path Coefficients*

	<b>Original sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T statistics (O/STDEV)</b>	<b>P Values</b>
Persepsi Kemudahan Pengguna -> Inklusi Keuangan	0,480	0,483	0,138	3,472	0,001
Persepsi Keamanan -> Inklusi Keuangan	0,321	0,330	0,136	2,354	0,019
Kualitas Pelayanan -> Inklusi Keuangan	0,118	0,107	0,138	0,853	0,394

Sumber: Hasil Olahan SmartPLS3, 2025

### Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna QRIS Terhadap Inklusi Keuangan Generasi Z

Berdasarkan hasil analisa data menggunakan SmartPLS3 dikatakan bahwa hipotesis persepsi kemudahan pengguna QRIS terhadap inklusi keuangan Generasi Z

dinyatakan berpengaruh signifikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai T-Statistic  $3,472 < 1,96$  dan nilai P-Value  $0,001 > 0,05$  berarti persepsi kemudahan pengguna ( $X_1$ ) QRIS berpengaruh signifikan terhadap inklusi keuangan Generasi Z di Coffee Shop Bandar Lampung, maka  $H_1$  Diterima.

Hal ini berarti jika semakin tinggi kemudahan penggunaan QRIS, akan meningkatkan keputusan pemakaian QRIS pada Generasi Z di Coffee Shop Bandar Lampung. Akan alami kenaikan, begitu pula kebalikannya semakin rendah kemudahan pengguna maka akan alami penurunan keputusan pemakaian QRIS pada Generasi Z di Coffee Shop Bandar Lampung. Persepsi kemudahan dapat dimaksud sebagai persepsi pengguna terhadap sesuatu teknologi yang sanggup membagikan manfaat sebesar-besarnya untuk individu dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. (Ekawati, et al. 2024)

Kenyataan di kehidupan sehari-hari dapat menjelaskan fenomena ini. QRIS dirancang dengan aksesibilitas tinggi untuk berbagai kelompok pengguna, termasuk Generasi Z. Kemudahan penggunaan QRIS terlihat dari tidak diperlukannya pemahaman teknis yang kompleks, yang secara signifikan meningkatkan daya tariknya. (Juan, & Indrawati 2023) Generasi Z yang sudah terbiasa dengan teknologi digital menemukan kesesuaian antara QRIS dengan gaya hidup mereka yang serba cepat dan terhubung. Proses sederhana seperti pemindaian kode QR dan eksekusi pembayaran menjadi bagian dari kemudahan yang ditawarkan. Saat ini, berbagai tempat usaha termasuk coffee shop telah mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran utama. Generasi Z dengan karakteristik kebiasaan akses cepat internet dan teknologi nirkabel sangat menghargai kemudahan tersebut. Kepercayaan mereka terhadap QRIS semakin meningkat karena didukung oleh infrastruktur teknologi yang memadai.

### **Pengaruh Persepsi Keamanan penggunaan QRIS terhadap Inklusi Keuangan Generasi Z**

Berdasarkan hasil Analisa data menggunakan SmartPLS3 dikatakan bahwa hipotesis persepsi keamanan penggunaan QRIS terhadap inklusi keuangan Generasi Z dinyatakan berpengaruh signifikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai T-Statistic  $2,354 < 1,96$  dan nilai P-Value  $0,019 > 0,05$  berarti persepsi keamanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap inklusi keuangan Generasi Z di Coffee Shop Bandar Lampung, maka  $H_2$  Diterima.

Hasil ini menampilkan kalau Persepsi Keamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan Coffee Shop guna memanfaatkan QRIS. Persepsi Keamanan merujuk pada kepercayaan Coffee Shop menimpa proteksi serta keselamatan data dan transaksi yang dilakukan lewat sistem QRIS. Pada saat Coffee Shop merasa percaya jika QRIS menyediakan tingkatan keamanan yang besar, mereka lebih cenderung untuk mengadopsi serta menggunakan teknologi ini dalam bisnis mereka. (Bisnis et al. 2024)

Guna tingkatkan adopsi QRIS di Coffee Shop Bandar Lampung, berarti untuk penyedia layanan QRIS guna mengedepankan fitur keamanan serta transparansi dalam

sistem mereka. Ini tercantum menyatakan Kejelasan informasi terkait berbagai langkah keamanan yang diterapkan guna melindungi data transaksi, dan sediakan dorongan teknis yang dapat menunjang pelaku usaha merasa lebih nyaman serta yakin disaat memanfaatkan QRIS. Persepsi Keamanan mempunyai akibat yang signifikan terhadap keputusan pelaku usaha Coffee Shop guna memanfaatkan QRIS, serta upaya guna menguatkan persepsi ini bisa meningkatkan adopsi serta pemanfaatan sistem pembayaran digital tersebut. Melalui strategi yang efisien dalam tingkatkan rasa nyaman pelaku usaha, QRIS bisa jadi alat pembayaran yang lebih diterima serta digunakan secara luas khususnya pada Coffee Shop di Bandar Lampung.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Inklusi Keuangan Generasi Z**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kualitas pelayanan terhadap inklusi keuangan Generasi Z dinyatakan tidak berpengaruh signifikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai T-Statistic  $0,853 < 1,96$  dan nilai P-Value  $0,394 > 0,05$  berarti kualitas pelayanan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap inklusi keuangan Generasi Z di Coffee Shop Bandar Lampung, maka  $H_3$  Ditolak.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan di Coffee Shop mungkin baik, tetapi tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas tersebut dengan tingkat inklusi keuangan Generasi Z. Generasi Z mungkin lebih tertarik pada suasana, dekorasi, dan interaksi sosial daripada kualitas pelayanan yang diberikan. Aspek kualitas pelayanan meliputi kecepatan layanan, keramahan staf, kebersihan tempat, dan pengalaman keseluruhan saat mengunjungi Coffee Shop.

Keputusan keuangan mereka bisa lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti pendapatan, pengeluaran bulanan, dan tanggung jawab keuangan lainnya, bukan oleh pengalaman di Coffee Shop, meskipun menikmati kopi berkualitas, mereka mungkin tidak merasa ada hubungan langsung antara pengalaman tersebut dengan keputusan keuangan. dapat dipahami bahwa meskipun kualitas pelayanan di coffee shop penting untuk pengalaman pelanggan, tidak ada jaminan bahwa hal tersebut akan berdampak signifikan pada inklusi keuangan Generasi Z. (Azka, & Astuti 2023)

### **Pengaruh secara simultan persepsi kemudahan pengguna, persepsi keamanan, dan kualitas pelayanan penggunaan QRIS terhadap inklusi keuangan Generasi Z menurut Perspektif Ekonomi Islam.**

Persepsi kemudahan dalam penggunaan QRIS sangat dipengaruhi oleh indikator keadilan, transparansi, dan edukasi. Dalam perspektif ekonomi Islam, hal ini relevan karena mendukung prinsip keadilan yaitu jika QRIS mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat, maka hal ini mendukung inklusi keuangan. Transparansi yaitu kepercayaan dalam transaksi adalah fundamental untuk menciptakan hubungan yang adil antara pihak-pihak yang terlibat. dan sejalan dengan prinsip tanggung jawab sosial dalam ekonomi Islam, di mana individu diharapkan untuk bertransaksi dengan cara yang etis dan bertanggung jawab. Dengan meningkatkan persepsi kemudahan, QRIS dapat berkontribusi pada inklusi keuangan yang lebih besar, sejalan dengan nilai-nilai syariah.

QRIS sebagai metode pembayaran digital yang praktis dan cepat sejalan dengan prinsip efisiensi ini. Al-Qur'an menekankan pentingnya kemudahan dalam bertransaksi dan menghindari kesulitan. Ayat yang menjabarkan kemudahan dalam penggunaan QRIS yakni surah Al-Baqarah;

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۗ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu”.

Ayat ini memberikan pentingnya kemudahan dan kejelasan dalam transaksi, yang terkait erat dengan bagaimana persepsi kemudahan didukung dalam menggunakan QRIS. transaksi yang mudah dan efisien mendukung kepercayaan Generasi Z terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital.

Persepsi keamanan adalah keyakinan pengguna bahwa sistem pembayaran, seperti QRIS, aman dari risiko seperti penipuan dan kebocoran data. Di coffee shop, persepsi ini penting karena transaksi dilakukan secara langsung di lingkungan publik. Pengguna yang merasa data mereka aman lebih cenderung menggunakan QRIS. Dalam perspektif ekonomi Islam, Menjaga privasi pelanggan adalah bentuk penghormatan terhadap hak individu, yang sejalan dengan nilai-nilai ekonomi Islam. Transparansi memastikan keadilan dalam transaksi, mencegah penipuan, dan menciptakan kepercayaan antara pihak-pihak yang bertransaksi. Islam menekankan bernilainya perlindungan terhadap hak-hak orang dan membenarkan kalau transaksi dilakukan dalam lingkungan yang nyaman serta terlepas dari kerugian. Sebagian ayat yang menunjang prinsip keamanan dalam transaksi merupakan Surah An Nisa: 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman. Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”.

Ayat ini menunjukkan larangan terhadap transaksi yang merugikan atau menipu, yang berkaitan dengan keamanan dan keadilan dalam transaksi digital. Dalam konteks QRIS, sistem pembayaran yang aman dan terlindungi sesuai dengan prinsip ini memastikan bahwa transaksi dilakukan dengan adil dan tanpa risiko penipuan. Perlindungan hak konsumen adalah penting untuk menciptakan keadilan dalam transaksi. Penggunaan QRIS dapat mengurangi biaya operasional, seperti pengelolaan uang tunai dan waktu transaksi. Dalam konteks ekonomi Islam, efisiensi ini dapat digunakan untuk memberikan harga yang lebih kompetitif kepada pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas. penggunaan QRIS di coffee shop tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih transparan, adil, dan

inovatif. Dengan demikian, QRIS dapat berkontribusi pada pertumbuhan bisnis yang etis dan berkelanjutan dalam konteks ekonomi Islam.

## SIMPULAN

Persepsi kemudahan pengguna QRIS berpengaruh signifikan terhadap inklusi keuangan Generasi Z. Semakin tinggi kemudahan menggunakan QRIS, semakin besar akan tingkatkan keputusan pemakaian QRIS pada Generasi Z di Coffee Shop Bandar Lampung. Persepsi keamanan penggunaan QRIS juga berpengaruh signifikan terhadap inklusi keuangan Generasi Z. Coffee Shop cenderung mengadopsi QRIS jika mereka yakin sistem ini melindungi data dan transaksi dengan baik. Kualitas Pelayanan Coffee Shop tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap inklusi keuangan Generasi Z. Generasi Z mungkin lebih tertarik pada suasana, dekorasi, dan interaksi sosial daripada kualitas pelayanan yang diberikan. Dibandingkan dengan keputusan keuangan.

Dalam konteks ekonomi Islam, Persepsi kemudahan pengguna, Persepsi Keamanan, Kualitas Pelayanan dianggap penting. QRIS menyediakan metode pembayaran yang cepat dan efisien, selaras dengan prinsip Syariah yang mengedepankan kemudahan dalam bertransaksi bagi masyarakat. Islam menekankan bernilainya perlindungan terhadap hak-hak orang dan membenarkan kalau transaksi dilakukan dalam lingkungan yang nyaman serta terlepas dari kerugian. penggunaan QRIS di *coffee shop* tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih transparan, adil, dan inovatif.

## REFERENSI

- Afandi, A., Rukmana, L., & Wahidah, W. R. (2022). Efektivitas dan efisiensi sistem pembayaran non tunai Quick Response Indonesian Standard (QRIS) dalam mempengaruhi inklusi keuangan mahasiswa. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 3(2), 73–83. <https://doi.org/10.37058/banku.v3i2.5823>
- Anggraini, M. S., & Anggraeni, E. (2024). Pengaruh persepsi kepercayaan dan persepsi keamanan terhadap pelaku usaha pada penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital dalam persepektif bisnis syariah. *Digital Bisnis : Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 3(3), 160-174. <https://doi.org/10.30640/digital.v3i3.3196>
- Atarwaman, R., Gainau, P. C., & Muriany, W. N. C. (2023). Pengaruh financial technology terhadap inklusi keuangan UMKM pengguna QRIS. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 15(3), 143–154. <https://doi.org/10.33508/jako.v15i3.4545>
- Azka, M. I., & Astuti, S. R. T. (2023). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, promosi, harga dan penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) terhadap keputusan pembelian mahasiswa pada Coffee Shop Embun Senja. *Diponegoro Journal of Management*, 12(6), 1–11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/41815>
- Christine, N., & Khairudin. (2023). Efektivitas penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) untuk meningkatkan omset penjualan pada UMKM

- di Bandar Lampung (Studi kasus KL Cofee Bandar Lampung, Kopi Ketje Kedaton dan Marley's Cafe). *Jurnal EMT KITA*, 7(3), 755–762. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i3.1262>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). Technology acceptance model. *Journal of Management Science*, 35(8), 982–1003. <http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Ekawati, F., Alamsyah, C., & Wati, I. (2024). Analisis keputusan gen z dalam menggunakan qris sebagai alat pembayaran digital. *Journal Of Interdisciplinary Science And Education (JISE)*, 4(1), 1–7. 49-68. <https://doi.org/10.70371/jise.v4i1.260>
- Engko, C., Limba, F. B., & Achmad, A. P. (2023). Menggunakan layanan QRIS dengan Technology Acceptance Model (TAM) sebagai variabel mediasi. *Jurnal Revenue: Jurnal Akuntansi*, 4(1), 386–397. <https://doi.org/10.46306/rev.v4i1.274>
- Hayunda, N. T., Hidayati, A., & Puspita, V. (2023). Efektivitas dan efisiensi sistem pembayaran non tunai Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam mempengaruhi inklusi keuangan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di KC Kota Bengkulu. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 16(2), 299–309. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v16i2.1219>
- Ichwan, A., & Ghofur, R. A. (2021). Pengaruh Technology Acceptance Model terhadap keputusan muzakki membayar zakat melalui fintech Gopay (Studi pada muzakki BAZNAS DKI Jakarta). *Ekonomi Islam*, 12(1), 40–51. <https://doi.org/10.22236/jei.v12i1.4895>
- Juan, E., & Indrawati, L. (2023). Pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan brand image terhadap kepuasan konsumen melakukan pembayaran menggunakan QRIS. *Konsumen & Konsumsi: Jurnal Manajemen*, 2(1), 313–325. <https://doi.org/10.32524/kkjm.v2i1.757>
- Oktaviar, C., Arief, H., Tama, E., & Saratian, E. T. P. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kenyamanan terhadap keputusan menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(2), 6791–6796. <https://doi.org/10.37385/msej.v5i2.5291>
- Rachmadanty, L., Sihabudin, S., & Fauzi, R. (2024). Using QRIS as a non-cash payment instrument (A study of management students from batch 2019–2022 at Buana Perjuangan University Karawang). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 740–751. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.10166>
- Rachmawati, S., & Wahyudi, T. N. (2024). Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS pada generasi Z. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 7(2), 1–16. <https://doi.org/10.22219/jaa.v7i2.32767>
- Rhamadi, A., Suherman, S., Kusumanto, I., Hartati, M., & Nazarruddin, N. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen coffee shop

menggunakan metode SERVQUAL dan TRIZ. *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(3), 435–445. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2820>

Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.