

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN KEPERCAYAAN DAN
RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS BANK
SYARIAH PADA GENERASI Z DI KOTA SURABAYA**

Muhammad Fathurrahman¹, A'rasy Fahrullah²

¹Universitas Negeri Surabaya, ²Universitas Negeri Surabaya,

¹muhammadfathurrahman.22181@mhs.umesa.ac.id,

² a'rasyfahrullah@mhs.unesa.ac.id

ABSTRACT

The use of Sharia Bank QRIS among Generation Z is influenced not only by technological ease but also by the users' levels of trust and religiosity. The rise in digital payment transactions highlights the need to examine the factors influencing the decision to use Sharia Bank QRIS. This study aims to analyze the influence of ease of use, trust, and religiosity on the decision to use Sharia Bank QRIS among Generation Z in Surabaya City. The research employs a quantitative approach using a purposive sampling technique with 100 respondents. Data were collected via questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results indicate that ease of use, trust, and religiosity have a positive and significant influence on the decision to use Sharia Bank QRIS among Generation Z in Surabaya City.

Keywords: *Ease of use, trust, religiosity, usage decision, Sharia Bank QRIS.*

ABSTRAK

Penggunaan QRIS Bank Syariah pada Generasi Z tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan teknologi, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan dan religiusitas pengguna. Meningkatnya transaksi pembayaran digital mendorong perlunya kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan religiusitas terhadap keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah pada Generasi Z di Kota Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah pada Generasi Z di Kota Surabaya.

Kata Kunci: Kemudahan penggunaan, kepercayaan, religiusitas, keputusan penggunaan, QRIS Bank Syariah.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi pada berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor keuangan. Kemajuan teknologi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi aktivitas ekonomi, tetapi juga mengubah sistem pembayaran masyarakat dari transaksi tunai menuju transaksi non-tunai yang lebih praktis, cepat, dan aman (Goldfarb & Tucker, 2019; Hasyim et al., 2023). Salah satu inovasi yang dikembangkan Bank Indonesia adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yaitu standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang memungkinkan transaksi dilakukan secara mudah, cepat, murah, aman, dan andal (Bank Indonesia, 2020).

Penggunaan QRIS di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Di Provinsi Jawa Timur, jumlah pengguna QRIS terus meningkat dari sekitar 6,29 juta pengguna pada tahun 2023 menjadi sekitar 8,61 juta pengguna pada pertengahan tahun 2025 (Purmadani, 2025). Selain itu, Generasi Z merupakan kelompok

pengguna terbesar QRIS di Indonesia karena memiliki karakteristik sebagai digital native yang terbiasa menggunakan teknologi digital dalam berbagai aktivitas sehari-hari (Jatim.antaranews.com, 2025; Astiansyah & Damayanti, 2024). Kota Surabaya sebagai pusat perekonomian di Jawa Timur juga memiliki jumlah merchant QRIS tertinggi sehingga menjadi wilayah yang potensial untuk mengembangkan sistem pembayaran digital berbasis QRIS (Hasanah, 2023).

Sejalan dengan perkembangan tersebut, Bank Syariah Indonesia menghadirkan layanan QRIS melalui aplikasi mobile banking sebagai bentuk inovasi pembayaran digital yang sesuai dengan prinsip syariah. Kehadiran QRIS Bank Syariah diharapkan mampu memberikan kemudahan, efisiensi, dan keamanan transaksi bagi masyarakat. Namun demikian, penggunaan QRIS Bank Syariah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, risiko kebocoran data, kejahatan siber, serta rendahnya pemahaman masyarakat

mengenai mekanisme transaksi digital berbasis syariah (Fachrurozi & Ulpah, 2026; Sodik & Fahrur, 2023).

Sejalan dengan perkembangan tersebut, Bank Syariah Indonesia menghadirkan layanan QRIS melalui aplikasi mobile banking sebagai bentuk inovasi pembayaran digital yang sesuai dengan prinsip syariah. Kehadiran QRIS Bank Syariah diharapkan mampu memberikan kemudahan, efisiensi, dan keamanan transaksi bagi masyarakat. Namun demikian, penggunaan QRIS Bank Syariah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, risiko kebocoran data, kejahatan siber, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme transaksi digital berbasis syariah (Fachrurozi & Ulpah, 2026; Sodik & Fahrur, 2023).

Selain kemudahan penggunaan, kepercayaan juga menjadi faktor yang menentukan keputusan penggunaan teknologi digital. Pengguna akan lebih bersedia menggunakan layanan pembayaran digital apabila mereka yakin bahwa sistem tersebut aman, mampu melindungi data pribadi, serta memiliki kinerja yang andal (Gefen et al., 2003; Pavlou, 2003). Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat

kepercayaan pengguna terhadap QRIS Bank Syariah, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan tersebut sebagai alat pembayaran.

Dalam perspektif ekonomi Islam, religiusitas merupakan faktor yang turut memengaruhi perilaku konsumen dalam memilih produk dan layanan keuangan. Individu dengan tingkat religiusitas yang tinggi cenderung mempertimbangkan kesesuaian suatu produk dengan prinsip-prinsip syariah sebelum mengambil keputusan (Fadhila et al., 2020; Suhada et al., 2024). Oleh sebab itu, religiusitas diperkirakan memiliki peran penting dalam mendorong keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah, khususnya pada masyarakat muslim.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah. Meliza et al. (2024) menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS Bank Syariah, sedangkan Agustin dan Fazizah (2025) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak

berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Penelitian Indri et al. (2026) membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan QRIS Bank Syariah, sementara Cahyana et al. (2025) memperoleh hasil yang berbeda, yaitu kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Demikian pula pada variabel religiusitas, Rohma (2026) menyatakan religiusitas tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah, sedangkan Fikri dan Diwanti (2024) menemukan bahwa religiusitas berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan syariah.

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya research gap. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada QRIS secara umum atau hanya mengkaji minat penggunaan layanan perbankan syariah, sehingga penelitian mengenai keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah yang mengintegrasikan variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan religiusitas,

khususnya pada Generasi Z di Kota Surabaya, masih relatif terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan religiusitas terhadap keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah pada Generasi Z di Kota Surabaya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai adopsi teknologi keuangan syariah serta menjadi masukan bagi perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan pembayaran digital berbasis QRIS.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan religiusitas terhadap keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah pada Generasi Z di Kota Surabaya. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini menguji hubungan antarvariabel melalui analisis statistik berdasarkan data

numerik yang diperoleh dari responden (Sugiyono, 2022).

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Surabaya, Jawa Timur. Pemilihan lokasi didasarkan pada tingginya penggunaan pembayaran digital dan jumlah merchant QRIS yang besar di wilayah tersebut, sehingga Surabaya dinilai relevan sebagai objek penelitian terkait adopsi QRIS Bank Syariah.

Populasi dalam penelitian ini adalah Generasi Z di Kota Surabaya yang menggunakan QRIS Bank Syariah. Mengingat jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Adapun kriteria responden meliputi: (1) berdomisili di Kota Surabaya, (2) termasuk kategori Generasi Z (lahir tahun 1997–2012), dan (3) pernah menggunakan QRIS Bank Syariah untuk melakukan transaksi pembayaran. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Instrumen penelitian disusun

berdasarkan indikator dari masing-masing variabel yang diadaptasi dari penelitian terdahulu. Variabel kemudahan penggunaan diukur menggunakan indikator yang dikembangkan dari konsep Perceived Ease of Use dalam Technology Acceptance Model (Davis, 1989). Variabel kepercayaan diukur berdasarkan aspek keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, keandalan sistem, dan tanggung jawab penyedia layanan (Lestari & Iriani, 2018). Variabel religiusitas diukur menggunakan dimensi keyakinan, praktik ibadah, penghayatan, dan pengamalan nilai agama yang diadaptasi dari Saha (2021). Sementara itu, variabel keputusan penggunaan diukur berdasarkan indikator pemilihan produk, merek, waktu penggunaan, dan metode pembayaran yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016).

Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert lima poin, yaitu: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Skala Likert digunakan untuk mengukur persepsi dan sikap responden

terhadap variabel penelitian secara kuantitatif (Sugiyono, 2022).

Sebelum dilakukan analisis utama, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan item pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi jawaban responden (Ghozali, 2021).

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS. Tahapan analisis meliputi statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t (parsial) dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis penelitian dinyatakan diterima.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur setiap variabel. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki

nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Tabel 1. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	0,775	Reliabel
Kepercayaan	0,775	Reliabel
Religiusitas	0,790	Reliabel
Keputusan Penggunaan	0,780	Reliabel

Uji normalitas dilakukan menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov Test untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal.

Tabel 2. Uji Normalitas

Keterangan	Nilai
Jumlah Sampel (N)	100
Test Statistic	0,067
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas pada model regresi telah terpenuhi

sehingga analisis regresi linier berganda dapat dilanjutkan.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antarvariabel independen. Model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10.

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance VIF	
Kemudahan Penggunaan	0,980	1,020
Kepercayaan	0,974	1,027
Religiusitas	0,975	1,025

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas sehingga masing masing variabel independen dapat digunakan dalam analisis regresi.

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Uji Glejser.

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	0,989	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kepercayaan	0,461	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Religiusitas	0,171	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas sehingga asumsi homogenitas varians telah terpenuhi.

Tabel 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Beta
Konstanta	9,202	-
Kemudahan Penggunaan	0,316	0,460
Kepercayaan	0,366	0,547
Religiusitas	0,372	0,463

Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 9,202 + 0,316X_1 + 0,366X_2 + 0,372X_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa seluruh koefisien regresi bernilai positif. Artinya, peningkatan pada kemudahan penggunaan, kepercayaan, maupun religiusitas akan diikuti oleh peningkatan keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah, dengan asumsi variabel lain tetap.

Tabel 6. Uji t

Variabel	t	Sig.	Keputusan
Kemudahan Penggunaan	7,523	0,001	Berpengaruh
Kepercayaan	8,910	0,001	Berpengaruh
Religiusitas	7,546	0,001	Berpengaruh

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan religiusitas memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 serta nilai t hitung lebih besar daripada t tabel (1,985). Dengan demikian, ketiga variabel tersebut secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap

keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah.

Tabel 7. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error
0,805	0,648	0,637	3,144

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,637 menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan religiusitas mampu menjelaskan variasi keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah sebesar 63,7%, sedangkan 36,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah oleh Generasi Z di Kota Surabaya.

D. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan religiusitas terhadap keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah pada Generasi Z di Kota Surabaya. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kemudahan

penggunaan, kepercayaan, dan religiusitas masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah.

Kemudahan penggunaan menjadi faktor yang mendorong Generasi Z untuk menggunakan QRIS Bank Syariah karena sistem dinilai mudah dipelajari, mudah dipahami, dan mudah digunakan dalam melakukan transaksi. Kepercayaan juga terbukti meningkatkan keputusan penggunaan, yang menunjukkan bahwa aspek keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta keandalan layanan menjadi pertimbangan penting bagi pengguna dalam memilih QRIS Bank Syariah. Selain itu, religiusitas berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang, semakin besar kecenderungannya untuk menggunakan layanan pembayaran digital yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kemudahan penggunaan, penguatan kepercayaan pengguna, serta pengembangan layanan yang sesuai

dengan nilai-nilai syariah dapat meningkatkan keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah pada Generasi Z di Kota Surabaya. Oleh karena itu, Bank Syariah diharapkan terus melakukan inovasi layanan digital, meningkatkan keamanan sistem, serta memperkuat edukasi mengenai manfaat dan kesesuaian QRIS dengan prinsip syariah agar penggunaan QRIS Bank Syariah semakin meningkat di kalangan masyarakat, khususnya Generasi Z.

DAFTAR PUSTAKA

- Astiansyah, M., & Damayanti, R. (2024). Analisis perilaku Generasi Z dalam penggunaan sistem pembayaran digital QRIS. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 5(1), 45–58.
- Bank Indonesia. (2020). *QR Code Indonesian Standard (QRIS)*. Bank Indonesia.
- Cahyana, A., Rahmawati, D., & Nugroho, A. (2025). Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada masyarakat perkotaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 11(2), 145–158.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
<https://doi.org/10.2307/249008>

- Fachrurozi, M., & Ulpah, S. (2026). Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan pembayaran digital pada perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 14(1), 65–79.
- Fadhila, N., Sari, D., & Prasetyo, A. (2020). Pengaruh religiusitas terhadap keputusan menggunakan produk keuangan syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 11(2), 89–101.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goldfarb, A., & Tucker, C. (2019). Digital economics. *Journal of Economic Literature*, 57(1), 3–43.
- Hasanah, U. (2023). Implementasi QRIS dalam mendukung transformasi pembayaran digital di Kota Surabaya. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Indonesia*, 8(2), 112–125.
- Hasyim, M., Arifin, Z., & Putri, N. (2023). Transformasi sistem pembayaran digital di Indonesia pada era ekonomi digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 38(1), 73–88.
- Indri, P., Lestari, A., & Hidayat, M. (2026). Pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan QRIS Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah*, 6(1), 40–54.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lestari, A., & Iriani, S. (2018). Faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan konsumen terhadap layanan pembayaran digital. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(2), 90–102.
- Meliza, R., Hidayat, M., & Syahputra, A. (2024). Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan QRIS Bank Syariah. *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 5(2), 95–108.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101–134.
- Purmadani, R. (2025). Pertumbuhan pengguna QRIS di Jawa Timur meningkat signifikan. *Bank Indonesia Provinsi Jawa Timur*.
- Rahmawati, D., & Fahrullah, A. (2024). Pengaruh perceived ease of use terhadap keputusan penggunaan QRIS pada bank syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 11(2), 210–224.
- Saha, M. (2021). Religiosity dimensions in consumer behavior research. *Journal of Islamic Marketing*, 12(4), 701–718.
- Sodik, M., & Fahrur, M. (2023). Keamanan transaksi digital pada layanan perbankan syariah. *Jurnal Keuangan Syariah*, 9(2), 77–91.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhada, R., Fikri, M., & Kurniawan, A. (2024). Religiusitas dan keputusan penggunaan layanan keuangan

syariah pada Generasi Z. *Jurnal
Ekonomi Islam Indonesia*, 15(1),
33–47.