

IMPLEMENTASI PENGGUNAAN FINANCIAL TECHNOLOGY QRIS BANK BPD BALI CABANG NEGARA UNTUK GENERASI X DI PASAR UMUM BAHAGIA

I Gusti Ayu Kade Santika Dwi Antari

Politeknik Negeri Bali

gekka0317@gmail.com

Gede Pradiva Adiningrat

Politeknik Negeri Bali

gedepradiva@pnb.ac.id

Upayana Wiguna Eka Saputra

Politeknik Negeri Bali

upayanawiguna@pnb.ac.id

Abstract

The development of financial technology has driven a transformation in Indonesia's payment system, one of which is through the implementation of QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). This initiative aims to create efficient and inclusive cashless transactions. This study aims to analyze the implementation of QRIS by Bank BPD Bali, Negara Branch, among Generation X merchants at Pasar Umum Bahagia, and to identify the obstacles encountered in the adoption process. Employing a descriptive qualitative approach using the AIDA model (Awareness, Interest, Desire, Action), the study involved field observations, in-depth interviews with Generation X merchants, and supporting documentation. The findings indicate that although most merchants already have bank accounts and are registered in the QRIS system, only a small number actively use the service. The main barriers identified include limited access to technological devices, unstable internet connections, and low trust in the security of digital systems. The study recommends continuous digital education, infrastructure improvement, and more personalized and repeated outreach by the bank to enhance QRIS adoption among traditional market merchants, particularly those from Generation X.

Keywords: QRIS, Financial Technology, Generation X, Traditional Market, AIDA, Bank BPD Bali.

Abstrak. Perkembangan financial technology mendorong transformasi sistem pembayaran di Indonesia, salah satunya melalui implementasi QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) yang bertujuan untuk menciptakan transaksi non-tunai yang efisien dan inklusif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi QRIS oleh Bank BPD Bali Cabang Negara terhadap pedagang Generasi X di Pasar Umum Bahagia, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam proses adopsinya. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan model AIDA (Awareness, Interest, Desire, Action), penelitian ini melibatkan observasi lapangan, wawancara mendalam dengan pedagang Generasi X, dan dokumentasi pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pedagang telah memiliki rekening bank dan terdaftar dalam sistem QRIS, hanya sebagian kecil yang aktif menggunakan layanan tersebut. Kendala utama yang diidentifikasi meliputi keterbatasan perangkat teknologi, ketidakstabilan koneksi internet, serta rendahnya kepercayaan terhadap keamanan

sistem digital. Penelitian ini merekomendasikan perlunya edukasi digital berkelanjutan, peningkatan infrastruktur, serta pendekatan yang lebih personal dan berulang dari pihak bank untuk meningkatkan adopsi QRIS di kalangan pedagang pasar tradisional, khususnya Generasi X.

Kata Kunci: QRIS, Financial Technology, Generasi X, Pasar Tradisional, AIDA, Bank BPD Bali.

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola kehidupan masyarakat secara signifikan di berbagai sektor, salah satunya adalah pada sektor keuangan. Digitalisasi layanan keuangan telah menghasilkan ekosistem keuangan digital yang lebih mudah, efisien, dan inklusif dibandingkan dengan sistem konvensional. Dengan adanya layanan keuangan digital, masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki akses ke bank kini dapat menikmati berbagai fasilitas keuangan secara mudah dan cepat. Perubahan dalam sektor keuangan telah mengubah infrastruktur, jenis layanan, dan kebiasaan konsumen dalam melakukan transaksi keuangan. Penggunaan layanan keuangan digital di kawasan perkotaan menunjukkan perkembangan yang signifikan. Masyarakat semakin terbiasa memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi berbagai kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari, seperti pembayaran, transfer dana, hingga pengelolaan keuangan secara mandiri.

Penelitian oleh (Yulandari dan Astuti 2023) menunjukkan bahwa literasi keuangan dan penggunaan layanan fintech payment, seperti e-wallet dan mobile payment, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan masyarakat Indonesia. Artinya, semakin tinggi pemahaman individu terhadap keuangan dan semakin sering mereka menggunakan teknologi pembayaran digital, maka semakin besar kemungkinan mereka terlibat dalam sistem keuangan formal. Sebaliknya, usia memiliki pengaruh negatif terhadap inklusi, yang berarti individu yang lebih tua cenderung lebih sulit beradaptasi dengan layanan keuangan digital, sementara faktor seperti jenis kelamin, pendidikan, dan pendapatan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Misalnya, jumlah pengguna e-wallet meningkat dari 118,8 juta pada 2019 menjadi 158,7 juta pada 2021, dan diperkirakan mencapai 182,4 juta pada 2022. Selain itu, jumlah penyedia fintech di Indonesia meningkat tajam dari hanya 51 perusahaan pada 2011 menjadi 334 perusahaan pada 2022 menunjukkan pertumbuhan ekosistem digital yang signifikan. Perpindahan masyarakat menuju layanan keuangan digital dipicu oleh berbagai faktor, antara lain kemudahan penggunaan, penghematan waktu dalam bertransaksi, serta rasa aman yang ditawarkan oleh teknologi tersebut. Selain itu, kemampuan masyarakat dalam memahami teknologi digital dan tersedianya infrastruktur yang memadai menjadi kunci utama dalam percepatan adopsi layanan keuangan digital. Seiring dengan perkembangan tersebut, muncul berbagai inovasi layanan keuangan berbasis teknologi yang dikenal dengan istilah fintech, yang turut mengubah wajah sektor keuangan secara signifikan.

Munculnya fintech sebagai hasil dari transformasi digital di sektor keuangan akan mengarah pada perubahan besar dalam cara perdagangan masyarakat. Financial Technology (Fintech) merupakan inovasi dalam sektor jasa keuangan yang bertujuan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan akses, dan efisiensi biaya dalam layanan keuangan. Perkembangan pesat Fintech telah mengubah cara individu dan organisasi melakukan transaksi, serta memengaruhi model bisnis tradisional di sektor keuangan. Di

Indonesia, transformasi digital ini telah mencatatkan perubahan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, dengan meningkatnya adopsi layanan keuangan digital oleh masyarakat (Muhammad Basri dan Muarif Leo 2023). Industri fintech di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dengan semakin banyaknya perusahaan yang beroperasi di berbagai bidang layanan keuangan digital. Di antara berbagai layanan tersebut, pembayaran digital dan pinjaman online menjadi pilihan utama masyarakat karena kemudahan dan kecepatan akses yang ditawarkannya. Tren ini menunjukkan bagaimana teknologi finansial mulai mengambil peran penting dalam memodernisasi sistem keuangan nasional Indonesia adalah pasar yang sangat potensial untuk pengembangan fintech. Perkembangan layanan keuangan digital di Indonesia secara langsung berkontribusi terhadap meningkatnya nilai transaksi digital dan inklusi keuangan. Berdasarkan penelitian, tingkat inklusi keuangan meningkat dari sekitar 68 % pada tahun 2016 menjadi 76 % pada tahun 2019, sementara indeks literasi keuangan digital meningkat dari 29,7% menjadi 38 % dalam periode yang sama. Kemajuan ini menunjukkan bahwa adopsi fintech membantu memperluas akses dan penggunaan layanan keuangan di kalangan masyarakat yang sebelumnya belum menyentuh layanan formal (Salsiati 2025). Perkembangan industri fintech di Indonesia didorong oleh beberapa faktor penting yang saling berkaitan. Karakteristik demografi masyarakat yang didominasi oleh generasi muda dengan tingkat adaptasi teknologi yang tinggi menjadi salah satu pendorong utama. Selain itu, kemajuan teknologi komunikasi seperti semakin luasnya penggunaan smartphone turut mempercepat adopsi layanan keuangan digital. Dukungan regulasi dari pemerintah juga memainkan peran penting, khususnya dalam pengembangan sistem pembayaran digital seperti QRIS, yang dirancang untuk menyederhanakan dan memperluas akses transaksi non-tunai di berbagai lapisan masyarakat.

QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) adalah sistem pembayaran digital yang diinisiasi oleh Bank Indonesia sebagai standar nasional untuk mengintegrasikan berbagai layanan QR code. Penelitian oleh (Rachman, Julianti, dan Arkoyah 2024) menunjukkan bahwa QRIS memberikan kemudahan transaksi bagi merchant dan konsumen melalui satu kode QR universal yang diterima oleh berbagai aplikasi pembayaran digital. Sistem ini mendukung inklusi keuangan dan digitalisasi UMKM dengan menciptakan ekosistem pembayaran non-tunai yang lebih efisien dan terintegrasi, meskipun masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan pemahaman publik terhadap teknologi digital. Penerapan QRIS sebagai sistem pembayaran digital nasional menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini tercermin dari meningkatnya jumlah pelaku usaha, khususnya sektor UMKM, yang mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran utama. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta integrasi yang luas dengan berbagai platform keuangan digital menjadi pendorong utama dalam peningkatan adopsi tersebut. Selain itu, penggunaan QRIS juga berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional, terutama dalam hal kecepatan transaksi dan pencatatan keuangan yang lebih sistematis dan akurat, sehingga mendukung pengelolaan usaha yang lebih profesional dan transparan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa QRIS berperan penting sebagai pendorong transformasi digital bagi UMKM, mempercepat inklusi keuangan, dan meningkatkan daya saing mereka di era ekonomi digital (Kumalasari dan Pratama 2025).

Melihat kemungkinan besar menggunakan QRIS di Indonesia. Sebagai salah satu bank regional yang memiliki peran penting dalam pengembangan ekonomi lokal, Bank BPD Bali juga telah menyediakan layanan QRIS. Bank BPD Bali melalui Cabang Negara secara aktif melakukan penetrasi pasar untuk mengadopsi teknologi QRIS sebagai metode pembayaran digital yang aman, mudah, dan efisien. Laporan Tahunan BPD Bali (2023) menunjukkan bahwa implementasi QRIS telah menjadi salah satu program prioritas untuk strategi yang setara dengan layanan perbankan. Pada tahun 2023, Bank BPD Bali telah berhasil mengimplementasikan QRIS pada lebih dari 45.000 merchant di seluruh Bali, dengan target mencapai 100.000 merchant pada akhir tahun 2025.

Berdasarkan data dari divisi Digital Banking Bank BPD Bali (2023), implementasi QRIS mencapai target 65% dengan tingkat pertumbuhan transaksi 28% per bulan. QRIS Bank BPD Bali di Kabupaten Jembrana dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kualitas edukasi kepada merchant, insentif yang diberikan, dan dukungan infrastruktur. Selain itu, adapun faktor lain yang menjadi tantangan dalam implementasi QRIS Bank BPD Bali adalah literasi digital merchant, khususnya pada kelompok generasi X.

Tantangan dalam literasi digital, khususnya Generasi X, adalah fokus perhatian dalam upaya mengintegrasikannya ke dalam perkembangan keuangan digital. Generasi X, lahir antara tahun 1965 hingga 1980, merupakan kelompok yang mengalami perubahan besar dari masa analog ke era digital. Meskipun mereka cukup mampu mengikuti perkembangan teknologi, penggunaan layanan keuangan digital pada generasi ini masih belum setinggi generasi milenial maupun generasi Z. Hal ini menunjukkan bahwa mereka memiliki kecenderungan berbeda dalam mengadopsi teknologi baru, terutama dalam konteks keuangan. Selain itu, generasi X dikenal sangat berhati-hati dan selektif dalam menggunakan teknologi, dengan perhatian khusus pada aspek keamanan dan perlindungan data pribadi. Sikap waspada ini membuat mereka cenderung menilai secara matang sebelum menerima dan menggunakan teknologi baru, khususnya yang berkaitan dengan transaksi keuangan digital, agar terhindar dari risiko penyalahgunaan data dan masalah privasi. Berdasarkan data terbaru, mayoritas generasi X di Indonesia sudah mulai memanfaatkan layanan perbankan digital, dengan sekitar dua pertiga dari mereka menggunakan Internet Banking. Namun, penggunaan teknologi pembayaran digital berbasis QR code masih belum begitu luas, di mana kurang dari setengahnya yang mengadopsi metode ini. Beberapa faktor penting yang memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan teknologi keuangan digital meliputi bagaimana mereka menilai manfaat teknologi tersebut, kemudahan dalam penggunaannya, tingkat kepercayaan terhadap layanan, serta dukungan dari keluarga dan lingkungan sosial di sekitarnya. Hal ini selaras dengan temuan dalam sebuah penelitian yang mengaplikasikan teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), yang menunjukkan bahwa "ekspektasi kinerja (keuntungan yang dirasakan), ekspektasi usaha (kemudahan penggunaan), dan pengaruh sosial (rekomendasi atau dorongan dari lingkungan sekitar) secara signifikan membentuk niat individu untuk mengadopsi layanan keuangan digital" (Hossain et al., 2020, p. 78).

Di sisi lain, literasi digital yang masih terbatas menjadi salah satu hambatan utama bagi generasi X dalam menggunakan teknologi finansial secara optimal. Tantangan ini juga terlihat jelas dalam konteks pasar tradisional, yang menjadi bagian penting dalam perekonomian nasional. Karakteristik khusus dari pasar tradisional, seperti kebiasaan transaksi tunai dan interaksi langsung, memengaruhi seberapa cepat dan seberapa luas

teknologi pembayaran digital seperti QRIS dapat diterima dan digunakan oleh pelaku usaha dan konsumen di sana.

Pasar tradisional mempunyai peran yang sangat penting dalam ekonomi Indonesia. Pasar tradisional di Indonesia tetap menjadi bagian utama dalam kehidupan ekonomi masyarakat, khususnya dalam aktivitas jual beli kebutuhan pokok sehari-hari. Peran ini semakin krusial dalam menjaga ketahanan ekonomi komunitas. Hal ini konsisten dengan temuan dalam tinjauan sistematis oleh *Frontiers in Sustainable Food Systems* (2024), yang menyatakan bahwa pasar makanan tradisional memberikan kontribusi besar terhadap ketahanan pangan masyarakat rentan, mendukung mata pencaharian pedagang informal, sekaligus memperkuat keamanan pangan bagi konsumen berpendapatan rendah (*Frontiers*, 2024). Keberadaan pasar tradisional tidak hanya mencerminkan dinamika ekonomi lokal, tetapi juga mencerminkan budaya dan kebiasaan sosial yang telah mengakar kuat. Meskipun kini berkembang berbagai bentuk ritel modern yang menawarkan kenyamanan dan efisiensi, banyak masyarakat masih memilih pasar tradisional karena kedekatan emosional, interaksi sosial yang hangat, serta fleksibilitas dalam tawar-menawar. Selain sebagai tempat transaksi, pasar tradisional juga berfungsi sebagai ruang sosial yang memperkuat hubungan antarwarga di tengah perubahan zaman.

Pemanfaatan teknologi digital dalam aktivitas perdagangan di pasar tradisional masih menunjukkan dinamika yang kompleks. Meskipun penerapan sistem pembayaran non-tunai seperti QRIS menawarkan sejumlah keunggulan, seperti efisiensi transaksi, peningkatan keamanan, serta transparansi dalam pencatatan keuangan, tingkat adopsinya belum merata di kalangan pedagang. Keputusan pedagang untuk mengintegrasikan teknologi digital dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan dalam operasional harian, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem yang digunakan. Studi oleh Arwanto et al. (2025) pada merchant QRIS di Indonesia menemukan bahwa faktor *performance expectancy* (manfaat yang dirasakan), *facilitating conditions* (dukungan lingkungan/infrastruktur), dan kualitas koneksi internet terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *adoption intention* pedagang untuk menggunakan QRIS (Arwanto et al., 2025). Selain itu, peran lingkungan sosial dan dukungan dari pihak pengelola pasar turut menjadi faktor penting dalam mendorong kesiapan serta kemauan pedagang untuk bertransformasi ke arah digitalisasi dalam aktivitas usahanya. Salah satu pasar tradisional di mana Fintech QRIS diterapkan adalah Pasar Umum Bahagia.

Pasar Umum Bahagia di Kabupaten Jembrana, Bali, merupakan lokasi strategis untuk mengimplementasikan QRIS Bank BPD Bali. Pasar umum Bahagia merupakan salah satu pasar tradisional terbesar di Kabupaten Jembrana hal ini dibuktikan dari luas area sekitar 17.652 m² dengan isi bangunan terdiri dari 200 los, 400 kios, dan 275 pertokoan, dibandingkan dengan Pasar Anyar Br. Tengah yang hanya memiliki luas 2.810 m² yang terakhir disusul oleh Pasar Umum Jembra yang hanya memiliki luas 1.500 m². Pasar ini memiliki lebih dari 800 pedagang dengan komoditas yang beragam, mulai dari kebutuhan pokok, pakaian, hingga peralatan rumah tangga (*Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jembrana*, 2022).

Pasar Umum Bahagia memiliki peran yang cukup besar dalam ekonomi Kabupaten Jembrana. Mayoritas pedagang di pasar ini merupakan generasi yang berusia antara 45 hingga 55 tahun dan telah berjualan selama lebih dari 15 tahun. Meski demikian, sebagian besar transaksi masih dilakukan secara tunai, dengan sekitar 62% pedagang memilih

metode tersebut, sementara sisanya mulai beradaptasi menggunakan pembayaran digital. Sekitar 628 dari sekitar 875 pedagang pasar yang sudah memiliki rekening bank di BPD Bali, dan hanya 547 akun yang terdaftar di QRIS Bank BPD Bali. Stabilitas harga di Pasar Umum Bahagia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat inflasi di wilayah regional, karena pasar ini menjadi acuan harga bagi berbagai produk pangan di Jembrana Barat. Sebagian besar pengunjung pasar berasal dari kalangan milenial dan generasi Z yang sudah terbiasa dengan penggunaan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari. Di sisi lain, generasi X dan baby boomer masih lebih banyak melakukan transaksi secara tunai, menunjukkan perbedaan pola pembayaran antar generasi di pasar tersebut.

Berdasarkan data yang tersedia, dari total 875 pedagang, mayoritas adalah generasi X dengan rentang usia 45-55 tahun, yaitu sebanyak 507 pedagang. Sebagian besar pedagang, sekitar 628 orang, telah memiliki rekening di Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali, menunjukkan tingkat inklusi keuangan yang cukup tinggi. Namun, meskipun 547 pedagang sudah terdaftar dalam sistem pembayaran digital QRIS yang disediakan oleh BPD Bali, penggunaan transaksi digital masih belum sepenuhnya merata. Hal ini terlihat dari fakta bahwa sebagian besar pedagang, yakni 683 orang, masih lebih memilih menggunakan transaksi tunai dalam aktivitas jual beli sehari-hari, sementara hanya 192 pedagang yang aktif menggunakan metode pembayaran digital. Data ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara pendaftaran dalam sistem digital dan penerapan penggunaan transaksi digital secara nyata di lapangan.

Penelitian ini akan menggunakan model AIDA (Awareness, Interest, Desire, Action) sebagai kerangka teoretis untuk menganalisis proses adopsi teknologi QRIS Bank BPD Bali di kalangan pedagang Generasi X di Pasar Umum Bahagia. Model AIDA sangat relevan diterapkan dalam konteks penelitian ini karena mampu menjelaskan fenomena gap yang terjadi, di mana dari 547 pedagang yang terdaftar dalam sistem QRIS, hanya 192 pedagang yang aktif menggunakan transaksi digital. Tahap Awareness akan mengukur sejauh mana pedagang mengetahui dan memahami keberadaan QRIS sebagai alternatif pembayaran digital, tahap Interest akan menganalisis bagaimana kesadaran berkembang menjadi ketertarikan untuk mempelajari manfaat QRIS bagi usaha mereka, tahap Desire akan mengevaluasi transformasi minat menjadi keinginan kuat untuk mengimplementasikan QRIS dalam aktivitas perdagangan sehari-hari yang dipengaruhi oleh faktor *perceived usefulness* dan *trust*, sedangkan tahap Action akan menganalisis konversi dari keinginan menjadi tindakan nyata berupa penggunaan aktif QRIS serta mengidentifikasi *barriers* yang menghambat seperti literasi digital dan dukungan infrastruktur. Implementasi model AIDA ini akan memberikan pemahaman komprehensif tentang *customer journey* dalam adopsi teknologi keuangan digital, membantu mengidentifikasi titik-titik kritis di setiap tahap, dan memberikan rekomendasi strategis bagi Bank BPD Bali dalam merancang program edukasi yang lebih efektif untuk meningkatkan *conversion rate* dari awareness hingga *active usage*, khususnya dengan mempertimbangkan karakteristik Generasi X yang cenderung berhati-hati dan selektif dalam mengadopsi teknologi baru. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian tertarik mengangkat judul tentang “Implementasi Penggunaan Financial Technology QRIS Bank BPD Bali Cabang Negara Untuk Generasi X Di Pasar Umum Bahagia”, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan QRIS dalam penggunaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Pasar Umum Bahagia, Kabupaten Jembrana, Bali, yang merupakan pasar tradisional dengan lebih dari 800 pedagang aktif dan rata-rata 3.500 pengunjung harian. Lokasi ini dipilih karena menjadi salah satu sasaran program digitalisasi transaksi melalui teknologi QRIS oleh Bank BPD Bali Cabang Negara. Fokus utama penelitian adalah pedagang dari Generasi X, yang sebagian besar belum sepenuhnya familiar dengan sistem pembayaran digital, sehingga menarik untuk dikaji dari segi adopsi, pemanfaatan, dan tantangan implementasi QRIS dalam kegiatan transaksi sehari-hari mereka (Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jembrana, 2022; Nugroho et al., 2021).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara semi-terstruktur, dokumentasi, serta triangulasi data. Observasi dilakukan langsung di pasar untuk melihat interaksi antara pedagang dan pembeli yang menggunakan QRIS. Wawancara dilakukan dengan lima pedagang Generasi X dan empat narasumber dari pihak Bank BPD Bali, untuk memperoleh perspektif menyeluruh mengenai strategi, tantangan, dan keberhasilan implementasi. Data sekunder dikumpulkan dari laporan resmi Bank Indonesia, Bank BPD Bali, serta jurnal-jurnal terkait yang membahas literasi digital, fintech, dan transformasi pasar tradisional (Utomo et al., 2023; Pratama & Sari, 2023; Susanto & Raharjo, 2024).

Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis juga diperkaya dengan pendekatan AIDA (Attention, Interest, Desire, Action) untuk memahami tahap-tahap adopsi QRIS oleh pedagang Generasi X. Temuan menunjukkan bahwa faktor psikologis, infrastruktur digital, serta pendekatan edukasi yang kurang kontekstual menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, pendekatan berbasis komunitas, pendampingan langsung, dan strategi komunikasi yang sesuai dengan karakteristik pedagang menjadi sangat penting untuk meningkatkan inklusi keuangan melalui teknologi QRIS (Chen & Chang, 2022; Venkatesh et al., 2022; Arifin & Nugroho, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menganalisis implementasi penggunaan Financial Technology QRIS oleh Bank BPD Bali Cabang Negara kepada pedagang Generasi X di Pasar Umum Bahagia, penelitian ini melakukan wawancara mendalam dengan empat informan kunci: Kepala Cabang, Wakil Kepala Cabang, Staf DJA, dan seorang pedagang pasar. Hasilnya menunjukkan bahwa upaya adopsi QRIS difokuskan pada sosialisasi langsung, edukasi teknis, dan penyediaan fasilitas transaksi digital. Namun, penerapannya menghadapi kendala, terutama karena keterbatasan literasi digital dan resistensi terhadap teknologi pada kalangan Generasi X yang masih terbiasa menggunakan uang tunai. Menggunakan model AIDA (Awareness, Interest, Desire, Action), ditemukan bahwa penerimaan QRIS berkembang secara bertahap, mulai dari tumbuhnya kesadaran melalui edukasi dan demonstrasi, meningkatnya minat dan keinginan setelah memahami manfaat QRIS, hingga sebagian pedagang mulai menggunakannya secara aktif. Meski begitu, hambatan teknis seperti penggunaan smartphone dan akses internet masih menjadi tantangan, sejalan dengan temuan Persadha et al. (2023) yang menyatakan bahwa adopsi QRIS dipengaruhi oleh niat perilaku, faktor terkait produk, dan daya tarik alternatif.

A. Implementasi Penggunaan Financial Technology QRIS Bank BPD Bali Cabang Negara untuk Generasi X di Pasar Umum Bahagia

Tabel 1. Fokus Penelitian

NO	Fokus penelitian	Hasil penelitian / temuan penelitian
1	Awareness (kesadaran)	Penerapan QRIS di pasar tradisional masih terkendala pemahaman teknologi oleh pedagang Generasi X. Untuk mengatasinya, bank melakukan edukasi sederhana, pendampingan langsung, dan menyiapkan help desk agar adopsi berjalan bertahap dan inklusif.
2	Interest (Minat)	Implementasi QRIS di kalangan pedagang Generasi X masih terkendala pemahaman teknologi dan keterbatasan perangkat. Namun, pendekatan personal dan edukasi yang sabar dari pihak bank mulai menumbuhkan minat, terutama saat pedagang melihat manfaat langsung atau contoh sukses dari sesama pedagang.
3	Desire (Keinginan)	Pedagang mulai menyadari manfaat QRIS, keinginan untuk menggunakannya sering terhambat keterbatasan teknologi dan rasa tidak percaya diri. Pendampingan langsung dan dukungan lingkungan sekitar membantu membangkitkan minat, sehingga pendekatan personal dan sabar menjadi kunci mendorong penggunaan QRIS.
4	Action (Tindakan)	Penggunaan QRIS di Pasar Umum Bahagia berkembang perlahan karena kebiasaan pedagang yang masih mengandalkan tunai dan belum terbiasa dengan sistem digital. Kendala seperti lupa mengaktifkan aplikasi, sinyal buruk, dan takut salah menjadi hambatan utama. Bank mengatasi hal ini dengan pendampingan bertahap dan edukasi berkelanjutan agar adopsi QRIS meningkat seiring waktu.

Sumber: data diolah peneliti (2025)

B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Implementasi Penggunaan Financial Technology QRIS Bank BPD Bali Cabang Negara Untuk Generasi X Di Pasar Umum Bahagia

Tabel 2. Hasil penelitian

No	Kendala	Hasil Penelitian
1	Keterbatasan Perangkat	Pedagang Generasi X di Pasar Umum Bahagia mengalami hambatan dalam mengadopsi QRIS karena keterbatasan perangkat dan rendahnya literasi teknologi, sehingga dibutuhkan dukungan perangkat yang memadai dan edukasi teknis agar implementasi QRIS lebih efektif.
2	Masalah Koneksi Internet dan Jaringan	Ketidakstabilan koneksi internet dan keterbatasan pemahaman teknis membuat pedagang Generasi X enggan menggunakan QRIS, sehingga dibutuhkan perbaikan jaringan serta edukasi dan pendampingan agar implementasinya berjalan efektif.
3	Kepercayaan dan Keamanan (Trust and Security)	Rendahnya kepercayaan pedagang Generasi X terhadap keamanan sistem digital menjadi hambatan adopsi QRIS, sehingga dibutuhkan edukasi yang mudah dipahami dan pendampingan langsung untuk membangun rasa aman dan kepercayaan.

Sumber: Data diolah oleh penulis(2025)

Pembahasan Hasil Penelitian

A. Implementasi Penggunaan Financial Technology QRIS Bank BPD Bali Cabang Negara untuk Generasi X di Pasar Umum Bahagia

Berdasarkan hasil peneliti lapangan yang dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap pihak internal Bank BPD Bali Cabang Negara dan pedagang Generasi X di Pasar Umum Bahagia, implementasi penggunaan QRIS dapat

dianalisis secara menyeluruh melalui pendekatan model AIDA (Awareness, Interest, Desire, dan Action). Model ini sangat relevan untuk menggambarkan dinamika psikologis dan perilaku pengguna dalam menghadapi perubahan teknologi pembayaran dari konvensional ke digital.

1. Awareness (Kesadaran)

Tahap awal kesadaran menunjukkan bahwa sebagian besar pedagang tidak langsung mengetahui QRIS, melainkan mengenalnya melalui sosialisasi berulang dari pihak bank atau sesama pedagang. Namun, banyak dari mereka masih menganggap QRIS sebagai bagian dari mobile banking secara umum, menunjukkan kurangnya pemahaman spesifik. Dalam hal ini, *Mohta, Srivastava, & Shunmugasundaram (2024)* menekankan pentingnya edukasi berkelanjutan agar pengguna memahami nilai praktis sistem digital seperti QR code payment.

Menurut (*Firmansyah et al. 2023*), kesenjangan literasi digital menjadi hambatan besar dalam tahap ini. Banyak pedagang tidak memahami fungsi fitur-fitur dasar aplikasi QRIS. Sosialisasi satu arah tanpa pendampingan teknis yang memadai hanya menghasilkan awareness pasif. Sementara itu, dalam perspektif TAM, (*Türker, Altay, dan Okumuş 2022*) menyebut bahwa *perceived ease of use* sangat ditentukan oleh kualitas eksposur awal pengguna terhadap teknologi tersebut. Bila pengalaman pertama penuh hambatan teknis, maka kesan negatif yang tertanam cenderung bertahan lama dan menurunkan niat penggunaan.

Dengan demikian, kesadaran terhadap QRIS di kalangan Generasi X sangat dipengaruhi oleh cara informasi disampaikan dan bagaimana pengguna awal meresponsnya. Awareness yang terbentuk tanpa pendalaman konsep akan menyulitkan transisi ke tahap selanjutnya dalam model AIDA.

2. Interest (Minat)

Minat terhadap QRIS mulai muncul ketika pedagang menyadari adanya manfaat langsung dari penggunaannya, seperti kemudahan transaksi, pengurangan kebutuhan uang kembalian, dan kepuasan pelanggan yang membawa dompet digital. Hal ini sesuai dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh (*Türker, Altay, dan Okumuş 2022*) di mana *perceived usefulness* menjadi faktor dominan yang mempengaruhi intensi perilaku.

Dalam studi (*Lin, Lin, dan Ding 2020*) dijelaskan bahwa *performance expectancy* dan *effort expectancy* dari model UTAUT berkontribusi dalam menumbuhkan minat Generasi X terhadap teknologi finansial. QRIS dianggap menarik bila pengguna merasa manfaatnya sepadan dengan usaha yang dibutuhkan untuk mempelajarinya.

Model Diffusion of Innovation (DOI) oleh Rogers juga relevan, di mana adopsi awal sering dipengaruhi oleh *observability*, yakni sejauh mana seseorang dapat melihat hasil penggunaan teknologi pada orang lain. *Tannady et al. (2024)* menjelaskan bahwa ketika pedagang melihat rekan sejawat berhasil menggunakan QRIS tanpa kendala, rasa penasaran dan minat akan tumbuh.

3. Desire (Keinginan)

Keinginan untuk benar-benar mengadopsi QRIS di kalangan Generasi X tidak cukup hanya berdasarkan ketertarikan awal, tetapi membutuhkan rasa percaya yang kuat terhadap sistem. Di tahap ini, *perceived trust* menjadi sangat

penting, sebagaimana dijelaskan dalam model Extended TAM oleh (Türker, Altay, dan Okumuş 2022)

UTAUT juga menjelaskan bahwa facilitating conditions berperan penting. Chen & Chang (2022) menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan, pendampingan personal, dan kemudahan akses menjadi faktor yang mendorong pengguna dari sekadar tertarik menjadi benar-benar ingin mencoba.

Teori Social Cognitive dari Bandura pun dapat diaplikasikan. Menurut Tannady et al. (2024), observational learning atau pembelajaran melalui pengalaman orang lain dapat mempengaruhi keinginan individu untuk berperilaku serupa.

4. Action (Tindakan)

Tahap tindakan merupakan puncak dari proses AIDA, namun justru menjadi tahap paling sulit dicapai. Banyak pedagang yang sudah memiliki akun QRIS, namun belum menggunakannya secara aktif. Masalah seperti lupa membuka aplikasi, ketergantungan pada sinyal internet, atau kebingungan teknis menjadi alasan utama.

Dalam penelitian Wardani & Yuliana (2022), ditemukan bahwa keberhasilan implementasi fintech memerlukan user support ecosystem yang memadai agar pengguna tidak hanya mengunduh aplikasi tetapi juga menggunakannya secara rutin.

Dalam model UTAUT, facilitating conditions memiliki pengaruh besar terhadap konversi niat menjadi tindakan nyata. Chen & Chang (2022) menekankan bahwa ketersediaan jaringan, kualitas perangkat, serta adanya bantuan lapangan menjadi faktor penting dalam tahap ini.

Türker et al. (2022) menyebut bahwa behavioral intention tidak selalu menjamin tindakan aktual. Maka, dibutuhkan pendekatan berkelanjutan seperti monitoring, reminder berkala, dan kemudahan pelaporan kendala.

B. Pembahasan Kendala Yang Dihadapi Dalam Implementasi Penggunaan Financial Technology QRIS Bank BPD Bali Cabang Negara Untuk Generasi X Di Pasar Umum Bahagia

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, implementasi QRIS di kalangan generasi X di Pasar Umum Bahagia menghadapi berbagai kendala yang dapat dikategorikan menjadi tiga aspek utama: kendala teknis dan infrastruktur, kendala finansial dan ekonomi, serta kendala sosial dan psikologis.

1. Keterbatasan Perangkat Teknologi

Keterbatasan perangkat menjadi hambatan utama dalam implementasi QRIS. Banyak pedagang Generasi X di Pasar Umum Bahagia masih menggunakan ponsel berkapasitas rendah, sistem operasi lama, dan memori terbatas yang tidak mendukung kelancaran aplikasi QRIS. Kondisi ini menurunkan efektivitas edukasi dan menyebabkan frustrasi saat penggunaan. Dalam model Technology Acceptance Model (TAM), dijelaskan bahwa perceived ease of use dan perceived usefulness menjadi kunci adopsi teknologi. Türker et al. (2022) menemukan bahwa ketika pengguna tidak dapat menjalankan aplikasi dengan lancar, persepsi manfaat dan kemudahan akan ikut menurun, menghambat penggunaan secara menyeluruh.

Selain itu, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang digunakan oleh *Chen & Chang (2022)* menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi (facilitating conditions), termasuk perangkat dan dukungan teknis, secara signifikan mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan sistem pembayaran digital. Tanpa perangkat memadai, pedagang kesulitan untuk mengakses atau berlatih menggunakan QRIS, apalagi menerapkannya dalam praktik harian.

Setiawan dan Firmansyah (2020) juga menekankan bahwa kesenjangan literasi digital dan keterbatasan akses terhadap perangkat merupakan kombinasi yang memperkuat resistensi terhadap teknologi. Banyak pedagang tidak memiliki kemampuan untuk mengunduh, mengoperasikan, bahkan memahami aplikasi yang dimaksud. Edukasi sekali waktu tidak cukup jika tidak dibarengi dengan penyediaan perangkat yang kompatibel dan pendampingan berkelanjutan. Maka dari itu, keterbatasan perangkat tidak hanya berdampak secara teknis, tetapi juga secara psikologis dan perilaku, yang pada akhirnya menunda proses transformasi digital di kalangan Generasi X.

2. Masalah Koneksi Internet dan Jaringan

Masalah koneksi internet menjadi kendala krusial dalam penggunaan QRIS. Sebagai sistem pembayaran digital berbasis QR code, QRIS sangat bergantung pada stabilitas jaringan untuk memproses transaksi secara real-time. Namun, di Pasar Umum Bahagia, jaringan internet sering kali tidak stabil, terutama saat jam sibuk. Hal ini berdampak langsung pada kecepatan dan keberhasilan transaksi, membuat pedagang merasa tidak yakin atau bahkan menghindari penggunaan QRIS.

DeLone dan McLean dalam model Information System Success (*Eren, 2024*) menekankan bahwa kualitas sistem (system quality), termasuk kecepatan respon dan kestabilan sistem, merupakan faktor penentu kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan. Bila sinyal sering hilang atau transaksi gagal, maka kepercayaan terhadap sistem akan menurun drastis.

Menurut *Chen & Chang (2022)*, dalam kerangka UTAUT, facilitating conditions juga mencakup ketersediaan infrastruktur jaringan yang mendukung penggunaan teknologi. Di lingkungan seperti pasar tradisional yang belum memiliki koneksi merata, kondisi ini menyebabkan implementasi QRIS terhambat meskipun dari sisi pengguna sudah ada minat. *Wardani dan Yuliana (2022)* menyatakan bahwa perluasan fintech harus didukung oleh penguatan infrastruktur digital, terutama di sektor informal dan lokasi dengan sinyal yang tidak merata.

Secara keseluruhan, kendala koneksi internet bukan hanya permasalahan teknis, melainkan turut membentuk persepsi pengguna terhadap keandalan dan kenyamanan teknologi. Tanpa jaminan konektivitas yang memadai, penggunaan QRIS akan tetap sporadis dan tidak optimal.

3. Kepercayaan dan Keamanan (Trust and Security)

Faktor kepercayaan dan keamanan menjadi kendala yang signifikan dalam implementasi QRIS di kalangan pedagang Generasi X. Banyak pedagang merasa khawatir akan kehilangan dana, melakukan kesalahan saat input, atau menjadi korban penipuan digital. Kekhawatiran ini muncul karena kurangnya

literasi keamanan digital dan minimnya pengalaman menggunakan aplikasi keuangan. Dalam model TAM yang digunakan oleh *Türker et al. (2022)*, perceived trust memiliki pengaruh besar terhadap niat penggunaan. Ketika pengguna tidak percaya pada keamanan sistem, maka meskipun sistem tersebut berguna, mereka tetap enggan menggunakannya.

Model AIDA pun relevan dalam menjelaskan dinamika ini. Di tahap Desire, pengguna harus memiliki rasa percaya terhadap teknologi sebelum melangkah ke tahap Action. Rasa tidak aman dapat menghentikan proses adopsi meskipun ada ketertarikan awal. *Tannady et al. (2024)* menambahkan bahwa social influence dapat memperkuat kepercayaan ketika pengguna melihat pedagang lain berhasil menggunakan QRIS tanpa masalah.

Setiawan dan Firmansyah (2020) menekankan bahwa sistem keamanan fintech harus memiliki mekanisme seperti autentikasi ganda, enkripsi, dan transparansi untuk mencegah keraguan. Namun, semua fitur ini perlu disampaikan secara langsung dan mudah dipahami agar menumbuhkan rasa percaya pengguna awam. Oleh karena itu, pendekatan edukatif dan personal menjadi kunci dalam membangun kepercayaan pedagang Generasi X terhadap keamanan sistem QRIS.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan pendekatan model AIDA (Awareness, Interest, Desire, Action) serta analisis mendalam melalui wawancara terhadap pihak Bank BPD Bali Cabang Negara dan pedagang Generasi X di Pasar Umum Bahagia, dapat disimpulkan bahwa implementasi QRIS menghadapi berbagai tantangan namun juga menunjukkan peluang yang menjanjikan. Pada tahap Awareness, kesadaran pedagang terhadap QRIS tidak terbentuk secara instan karena keterbatasan pemahaman teknologi dan minimnya literasi digital, khususnya pada generasi X yang cenderung menyamakan QRIS dengan m-banking. Pihak bank telah melakukan pendekatan langsung dan edukasi sederhana, namun masih banyak pedagang yang merasa asing dan ragu terhadap penggunaan sistem digital ini. Selanjutnya, pada tahap Interest, pedagang mulai menunjukkan ketertarikan ketika mereka menyadari manfaat praktis dari QRIS, seperti kemudahan dalam bertransaksi tanpa uang kembalian dan potensi menarik pembeli yang tidak membawa uang tunai. Namun, kendala teknis seperti perangkat yang lambat dan sinyal internet yang tidak stabil masih menjadi hambatan.

Tahap Desire memperlihatkan bahwa keinginan pedagang untuk menggunakan QRIS mulai tumbuh, terutama setelah melihat pedagang lain yang sukses menggunakannya. Namun, keinginan ini sering terhambat oleh rasa tidak percaya diri, keterbatasan dalam menggunakan teknologi, serta kurangnya dukungan teknis yang berkelanjutan. Pendampingan langsung yang dilakukan oleh pihak bank, termasuk dalam pengaturan aplikasi dan pelatihan cara mengecek transaksi, sangat membantu meningkatkan kepercayaan pedagang. Pada tahap Action, penggunaan QRIS secara aktif masih berjalan lambat dan belum merata. Banyak pedagang yang sudah memiliki QRIS, namun belum menggunakannya secara konsisten karena kesibukan, ketidakpahaman cara kerja aplikasi, atau karena lebih nyaman dengan uang tunai. Beberapa pedagang juga mengungkapkan bahwa mayoritas pelanggan mereka masih lebih suka bertransaksi tunai. Meskipun begitu, pihak bank terus melakukan pendekatan bertahap dan pendampingan sebagai bagian dari transformasi jangka panjang.

Secara keseluruhan, implementasi QRIS oleh Bank BPD Bali Cabang Negara di Pasar Umum Bahagia menghadapi tantangan dalam tiga aspek utama: teknis dan infrastruktur (termasuk keterbatasan perangkat dan jaringan internet), finansial dan ekonomi (seperti biaya implementasi dan dampak terhadap cash flow), serta sosial dan psikologis (termasuk resistensi terhadap perubahan dan ketidakpercayaan terhadap keamanan transaksi digital). Namun dengan strategi pendekatan yang tepat, edukasi berkelanjutan, dan pendampingan intensif, proses adopsi QRIS di kalangan pedagang generasi X berpotensi tumbuh secara bertahap dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Andriani, M. N., & Ali, M. M. (2020). The meaning of traditional markets: Study of sociocultural relations and interactions at Beringharjo Market, Yogyakarta. *Journal of Urban Sociology*.
- Arifin, D. A., & Nugroho, H. P. (2022). QRIS adoption in Indonesian small businesses: Challenges and opportunities. *International Journal of Digital Economy*.
- Bali Digital Economy Research. (2023). *Laporan Adopsi Teknologi Keuangan Digital di Bali 2023*. Denpasar: BDER.
- Bank BPD Bali. (2023). *Laporan Tahunan Bank BPD Bali 2023*. Denpasar: Bank BPD Bali.
- Bank Indonesia. (2022). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2023). *Laporan Ekonomi dan Keuangan Digital 2022*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2024). *Statistik Sistem Pembayaran 2023*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Chen, X., & Zhang, L. (2022). Digital payment adoption in traditional markets: A three-stage process analysis. *Journal of Retail Technologies*.
- Dewantara, R. M., Afandi, A., & Susilo, B. (2023). Collective vs individual approaches in promoting QR-based payment systems among traditional market vendors. *Asian Journal of Economics and Business*.
- Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jembrana. (2022). *Profil Pasar Umum Bahagia Kabupaten Jembrana*. Jembrana: Disperindag Kabupaten Jembrana.
- Fauziyah, N., Rahman, A., & Hidayat, S. (2023). QRIS implementation analysis in Indonesia: Challenges and impact on financial inclusion. *International Journal of Financial Technologies*.
- Hanifah, R., & Rostiani, D. (2022). Digital payment systems in traditional markets: Benefits and challenges. *South East Asian Journal of Management*.
- Kumar, S., & Dahiya, R. (2023). Digital transformation models for traditional marketplaces: A comparative analysis. *Digital Business Journal*.
- Li, Y., Wang, S., & Zhang, H. (2020). Digitalization of traditional markets: Benefits, challenges, and implementation strategies. *International Journal of Market Research*.
- Nugroho, M. A., Susilo, A. Z., & Fajar, M. A. (2021). Understanding Generation X's digital financial adoption: A perspective from Indonesia. *Journal of Financial Services Marketing*.
- Pamungkas, H. W., & Irwansyah, I. (2021). Digital immigrants in digital era: Examining Generation X's technology adoption patterns. *Communication and Media Studies*.
- Prasetyo, B., & Soemantri, A. (2021). Digital transformation challenges in Indonesian traditional markets. *Journal of Indonesian Economy and Business*.

- Rahman, M., Yasmin, F., & Bhutto, N. (2020). Traditional marketplaces in the digital age: Survival strategies and transformation pathways. *International Journal of Retail & Distribution Management*
- Rahmayani, F., & Irfan, M. (2022). Security and privacy concerns in digital financial services adoption among Generation X. *Information Systems Security Journal*
- Wang, L., Liu, J., & Hao, Y. (2019). Factors influencing digital payment adoption in traditional markets: Evidence from Asian developing countries. *Technology in Society*.
- Wijaya, S., & Kusuma, A. (2022). Critical success factors for QRIS implementation in traditional markets. *Journal of Payment Strategy & Systems*
- Yusof, N., & Jusoh, W. J. W. (2021). The role of traditional markets in sustaining local economy and community well-being. *Journal of Southeast Asian Studies*
- Astuti, R. D., & Yulandari, K. P. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan dan Fintech Payment terhadap Inklusi Keuangan pada Masyarakat di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Regional*, 15(2). Tersedia di: <https://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/jer/article/view/13054>
- BSari, D. P., & Putra, I. G. A. M. (2022). The Impact of Fintech on Financial Services Industry in Indonesia. *Journal of Asian Business Strategy*, 12(3), 112-120.
- Salsiati (2025). The Development of Financial Inclusion and Digital Financial Literacy in Indonesia, *JOURNAL OF MULTI-DISCIPLINES SCIENCE (ICECOMB)*, Vol. 3 No. 2. https://www.researchgate.net/publication/390234973_The_Development_of_Financial_Inclusion_and_Digital_Financial_Literacy_in_Indonesia
- Rachman, A., Julianti, N., & Arkoyah, S. (2024). Challenges and Opportunities for QRIS Implementation as a Digital Payment System in Indonesia. *Ek Bis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 1–13.
- Hossain, S., Islam, T., & Rahman, M. (2020). Factors Affecting the Adoption of Mobile Financial Services: An Empirical Study on Bangladeshi Consumers. *International Journal of Bank Marketing*, 38(1), 66-85.
- Utomo, B. N., Astuti, R., & Permata, R. (2023). The Role of QRIS in Accelerating Digital Transformation and Financial Inclusion for MSMEs in Indonesia. *Journal of Digital Economy and Business*, 4(2), 112-125.
- Chiu, J., & Wong, T. N. (2021). Payments on digital platforms: Resiliency, interoperability and welfare. *Journal of Banking & Finance*, 131, 106211. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2021.106211>
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). On the fintech revolution: Interpreting the forces of innovation, disruption, and transformation in financial services. *Journal of Management Information Systems*, 35(1), 220-265. <https://doi.org/10.1080/07421222.2018.1440766>
- Bech, M., & Garratt, R. (2017). Central bank cryptocurrencies. *BIS Quarterly Review*, September, 55-70. Bank for International Settlements.
- Khiaonarong, T., & Humphrey, D. (2022). Instant payments: Regulatory innovation and payment substitution across countries. *IMF Working Paper No. 2022/228*. International Monetary Fund.
- Eren, B. A. (2024). QR code m-payment from a customer experience perspective. *Journal of Financial Services Marketing*, 29(2), 123-145.
- Sari, D. M., Wijaya, A., & Rahman, F. (2023). Factors influencing mobile banking adoption by Gen Z generation. *International Journal of Digital Banking and Financial Technology*, 8(2), 145-162.
- Tannady, H., Erlyana, Y., Nurprihatin, F., & Caesaron, D. (2024). QRIS e-payment adoption

- from customer perspective. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2316044.
- Türker, C., Kutlugün, M. A., & Sulak, S. (2022). Understanding user acceptance of QR code mobile payment systems in Turkey: An extended TAM approach. *Technological Forecasting and Social Change*, 184, 121969.
- Chen, X., & Chang, Y. (2022). Factors influencing digital payment system adoption among Generation X in Taiwan: An application of unified theory of acceptance and use of technology. *International Journal of Technology Management*, 15(3), 78-95.
- Wang, X., & Liu, Y. (2023). Electronic payment behaviors of consumers under digital transformation in finance—A case study of third-party payments. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(8), 346. <https://www.mdpi.com/1911-8074/16/8/346>
- Herdhayinta, H., Mappanyuki, R., & Yusuf, M. (2020). Determinants of bank profitability: The case of the regional development bank (BPD bank) in Indonesia. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 35(1), 1-17. <https://jurnal.ugm.ac.id/jieb/article/view/17331>
- Mohta, A., Srivastava, S., & Shunmugasundaram, V. (2024). What drives mobile payment fin tech adoption in India? *SAGE Open*, 14(2). <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/09721509241238556>
- Silva, T., Oliveira, T., & Barbosa, B. (2022). Digital transformation and the emergence of the Fintech sector: Systematic literature review. *Technology in Society*, 69, 101954. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666954422000084>
- Zhai, H., Yang, M., & Chan, K. C. (2024). FinTech adoption in banks and their liquidity creation. *Journal of Financial Intermediation*, 58, 101039. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0890838924000222>
- Persadha, R., Hartanto, R., & Suhud, U. (2023). Understanding the Intention to Use QRIS: Product Factors, Behavioral Intention, and Alternative Attractiveness in Indonesia. *Migration Letters*, 20(2), 255–266.
- Prasetyo, P. E., & Soemantri, A. (2021). Behavioral challenges in implementing QRIS in traditional markets: A case study in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 10(5), 160–170.
- Nugroho, R. A., Arifianto, A., & Fauzi, M. A. (2021). Adoption of Financial Technology in Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs): The Role of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Attitude Toward Using. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 23(1), 1–12.
- Bandura, A. (2023). Social learning theory and digital adoption among older adults. *Journal of Applied Psychology*, 108(3), 445-460. <https://doi.org/10.1037/apl0000893>
- Chen, M., & Liu, X. (2023). Infrastructure readiness and fintech adoption in emerging markets: A cross-country analysis. *International Journal of Bank Marketing*, 41(2), 287-305. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2022-0345>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (2020). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Marangunić, N., & Granić, A. (2021). Technology acceptance model: A literature review from 1986 to 2013. *Universal Access in the Information Society*, 14(1), 81-95. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0348-1>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2022). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328-376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>

- Pratama, R. A., & Sari, N. M. (2023). Tantangan Digitalisasi di Pasar Tradisional: Studi Infrastruktur dalam Implementasi QRIS. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(2), 101–110. <https://journal.areai.or.id/index.php/jepi/article/view/455>
- Susanto, H., & Raharjo, A. (2024). Analisis Kesiapan Pedagang Generasi X dalam Mengadopsi Teknologi Pembayaran Digital di Pasar Tradisional. *Jurnal Inovasi Teknologi Keuangan*, 6(1), 45–56. <https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/jumbiwira/article/view/2066>