



Pengaruh Penggunaan BSG QRIS terhadap Perilaku Transaksi Non-Tunai pada Nasabah Bank SulutGo (*The Effect of BSG QRIS Usage on Non-Cash Transaction Behavior of Bank SulutGo Customers*)

Ziantara Sagita Raihan Kariem¹, Niswatin², Muliyani Mahmud³

^{1,2,3}Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo

ziantara_s1akuntansi@mahasiswa.ung.ac.id¹, niswatin@ung.ac.id², muliyani@ung.ac.id³

Article Info	Abstract
Article history: Received: 29 Juli 2026 Revised: 14 Agustus 2026 Accepted: 18 Agustus 2026 Keywords: BSG QRIS Behavior Cashless Digital Payments Kata Kunci: BSG QRIS Perilaku Transaksi Non-Tunai Pembayaran Digital	<i>This study aims to analyze the effect of BSG QRIS usage on the cashless transaction behavior of customers at Bank SulutGo, Gorontalo Branch. A quantitative research approach was employed, using primary data collected through questionnaires distributed to the respondents. The research instrument was measured using a Likert scale to assess customers' use of BSG QRIS and their cashless transaction behavior. The sample was selected using purposive sampling, involving 40 respondents who were customers of Bank SulutGo, Gorontalo Branch, and users of BSG QRIS. The collected data were analyzed using simple linear regression with the assistance of SPSS version 25. The results demonstrate that BSG QRIS usage has a positive and significant effect on customers' cashless transaction behavior. This finding is supported by a regression coefficient of 0.436 and a significance value of 0.002, which is lower than the 0.05 significance level. Furthermore, the Adjusted R Square value of 22.7% indicates that BSG QRIS usage explains 22.7% of the variation in customers' cashless transaction behavior, while the remaining 77.3% is attributable to other factors outside the research model. These findings suggest that greater utilization of BSG QRIS can encourage customers to adopt more convenient and cashless transaction practices in their daily financial activities.</i> Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan BSG QRIS terhadap perilaku transaksi non-tunai pada nasabah Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sumber data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian diukur menggunakan skala Likert untuk memperoleh data mengenai penggunaan BSG QRIS dan perilaku transaksi non-tunai nasabah. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan melibatkan 40 responden yang merupakan nasabah pengguna BSG QRIS di Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan BSG QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku transaksi non-tunai nasabah. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,436 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 22,7% menunjukkan bahwa penggunaan BSG QRIS mampu menjelaskan variasi perilaku transaksi non-tunai sebesar 22,7%, sedangkan 77,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan

penggunaan BSG QRIS dapat mendorong perubahan perilaku nasabah menuju transaksi yang lebih praktis dan non-tunai.

Corresponding Author:

Ziantara Sagita Raihan Kariem
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Gorontalo
ziantara_s1akuntansi@mahasiswa.ung.ac.id

1. PENDAHULUAN

Akuntansi selama ini dikenal sebagai suatu sistem informasi yang berfungsi untuk menyediakan data keuangan guna membantu pengambilan keputusan ekonomi. Namun, dalam praktiknya, proses penyusunan dan penggunaan informasi akuntansi tidak terlepas dari faktor manusia sebagai pelaku utama. Hal ini melatarbelakangi munculnya konsep akuntansi keperilakuan (*behavioral accounting*), yaitu cabang ilmu akuntansi yang mengkaji hubungan antara perilaku manusia dengan sistem akuntansi. Akuntansi keperilakuan menekankan bahwa informasi akuntansi tidak hanya bersifat teknis dan objektif, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi, motivasi, sikap, serta nilai-nilai individu yang terlibat dalam proses penyusunan maupun penggunaannya. Menurut Siegel dan Marconi (1989), akuntansi keperilakuan mempelajari bagaimana perilaku manusia memengaruhi data akuntansi dan keputusan bisnis, serta bagaimana informasi akuntansi dapat memengaruhi perilaku individu dan organisasi.

Sebagai upaya mendukung digitalisasi sistem pembayaran nasional, Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) meluncurkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada tahun 2019 dan mulai diterapkan secara nasional pada 1 Januari 2020. QRIS merupakan standar kode QR nasional yang mengintegrasikan berbagai layanan pembayaran digital sehingga dapat digunakan lintas bank maupun penyedia jasa pembayaran lainnya. Sejak diluncurkan, QRIS mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Bank Indonesia mencatat bahwa hingga Semester I tahun 2025 jumlah pengguna QRIS telah mencapai 57 juta pengguna dengan 39,3 juta merchant yang tersebar di seluruh Indonesia. Selain itu, nilai transaksi QRIS pada tahun 2024 mencapai Rp659,93 triliun dengan volume transaksi sebesar 6,24 miliar transaksi (Sari & Maika, 2026). Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa QRIS semakin diterima oleh masyarakat sebagai salah satu instrumen pembayaran non-tunai yang praktis, aman, dan efisien (Ginting et al., 2026).

BSG adalah bank pembangunan daerah yang melayani wilayah Provinsi Sulawesi Utara dan Gorontalo. Bank ini berfungsi sebagai lembaga perbankan regional yang menawarkan layanan produk simpanan (tabungan, giro, deposito), penyaluran kredit, dan berbagai layanan jasa keuangan baik bagi nasabah perorangan maupun korporasi, serta turut mendukung pembangunan dan perekonomian daerah dengan menyalurkan kredit produktif. Selain itu, Bank SolutGo juga telah mengadopsi layanan perbankan digital seperti *mobile banking*, kartu debit / debit elektronik, dan layanan pembayaran digital guna mempermudah akses layanan bagi nasabah, menggambarkan komitmennya terhadap modernisasi layanan perbankan (Bank SolutGo, 2025). Salah satu inovasi penting yang diimplementasikan BSG adalah BSG QRIS, sebuah metode pembayaran menggunakan QR Code yang telah distandardisasi oleh Bank Indonesia (Bank SolutGo, 2025).

Jenis transaksi di BSG pada umumnya terdiri dari transaksi tunai dan non tunai. Transaksi tunai meliputi setoran dan penarikan melalui teller, sementara transaksi non tunai mencakup transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta transaksi pembayaran melalui kanal digital seperti *mobile banking* dan QRIS. Seiring meningkatnya preferensi masyarakat terhadap layanan yang praktis, transaksi non tunai di BSG menjadi semakin dominan dari waktu ke waktu (Bank SolutGo, 2023).

Perilaku transaksi non tunai menggambarkan kecenderungan masyarakat dalam memilih instrumen pembayaran elektronik sebagai alternatif uang tunai (Ajzen, 1991). Perilaku ini dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, keamanan, efisiensi waktu, dan tingkat kenyamanan yang dirasakan pengguna (Davis, 1989). Pada konteks BSG, perubahan perilaku transaksi nasabah dapat diamati dari meningkatnya penggunaan aplikasi BSG Touch, e-money, serta layanan QRIS dalam kegiatan sehari-hari (Bank SolutGo, 2023).

Secara khusus, perilaku transaksi non tunai di BSG mengalami perkembangan pesat sejak hadirnya BSG QRIS. Direktur Utama BSG, Revino Pepah, menyatakan bahwa hadirnya layanan BSG QRIS memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara cepat, aman, dan tanpa harus membawa uang tunai (Tigauw, 2025). Nasabah, pelaku UMKM, dan merchant BSG kini memiliki alternatif pembayaran yang

lebih praktis tanpa harus menggunakan kartu debit atau uang tunai. BSG QRIS memungkinkan transaksi dilakukan hanya dengan memindai kode QR, sehingga memberikan pengalaman transaksi yang lebih cepat dan efisien. Namun, meskipun adopsinya meningkat, tidak semua nasabah BSG secara konsisten beralih dari transaksi tunai ke transaksi non tunai menggunakan QRIS.

Di sinilah letak *research gap* yang melatarbelakangi penelitian ini. Penelitian terdahulu umumnya membahas penggunaan QRIS pada konteks UMKM, mahasiswa, atau digital payment secara umum dengan fokus pada faktor kemudahan, manfaat, dan minat penggunaan teknologi pembayaran digital. Namun, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan temuan yang berbeda-beda. Beberapa penelitian menemukan bahwa penggunaan QRIS dan digital payment berpengaruh positif terhadap perilaku transaksi non-tunai, sedangkan penelitian Susilawati et al. (2026) menunjukkan bahwa digital payment belum sepenuhnya mampu mengubah perilaku transaksi masyarakat secara signifikan.

Selain itu, penelitian yang secara khusus meneliti penggunaan BSG QRIS pada nasabah Bank SulutGo masih sangat terbatas, padahal karakteristik nasabah bank daerah memiliki tingkat literasi digital, kebiasaan transaksi, dan preferensi penggunaan pembayaran non-tunai yang berbeda dibandingkan pengguna bank nasional atau platform e-wallet. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis sejauh mana penggunaan BSG QRIS benar-benar mampu memengaruhi perilaku transaksi non-tunai nasabah Bank SulutGo Cabang Gorontalo.

Hubungan antara QRIS dan perilaku transaksi non tunai menjadi penting untuk diteliti karena QRIS hadir sebagai standar kode QR yang mempermudah transaksi, meningkatkan efisiensi, mempercepat pembayaran, serta mengurangi penggunaan uang fisik. Hal ini membentuk perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi sehari-hari (Priharini & Eddyono, 2026). Jika penggunaan QRIS meningkat, maka seharusnya terjadi perubahan signifikan dalam perilaku transaksi non tunai nasabah, baik dari segi frekuensi, intensitas, maupun preferensi instrumen pembayaran (Bani & Fadhila, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penggunaan BSG QRIS terhadap Perilaku Transaksi Non Tunai”.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan dan Desain Penelitian

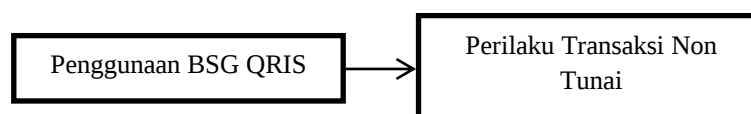
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang menekankan pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hubungan antarvariabel. Menurut Sugiyono (2023), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan BSG QRIS terhadap perilaku transaksi non-tunai nasabah. Oleh karena itu, diperlukan data yang dapat diukur secara objektif dan dianalisis menggunakan metode statistik. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi pola hubungan, kekuatan pengaruh, serta signifikansi variabel secara sistematis.

Desain penelitian yang digunakan adalah desain survei kuantitatif dengan tipe explanatory research atau penelitian penjelas. Menurut Sugiyono (2023), penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Desain ini digunakan karena penelitian bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel independen, yaitu penggunaan BSG QRIS, dengan variabel dependen, yaitu perilaku transaksi non-tunai nasabah.

Selain itu, Noor (2011) menyatakan bahwa desain penelitian berfungsi sebagai pedoman atau peta bagi peneliti dalam melaksanakan proses penelitian, mulai dari perumusan masalah hingga pelaporan hasil penelitian. Dengan desain penelitian yang baik, peneliti dapat menentukan metode, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis yang sesuai untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Penelitian ini dilaksanakan dengan metode survei, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank SulutGo Cabang Kota Gorontalo yang telah menggunakan layanan BSG QRIS. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS dengan teknik analisis statistik untuk mengetahui sejauh mana penggunaan BSG QRIS berpengaruh terhadap perilaku transaksi non-tunai nasabah.

Dari penjelasan sebelumnya, maka dapat digambarkan desain penelitian pada penelitian ini sebagai berikut:



2.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang ditetapkan untuk dipelajari guna memperoleh informasi yang selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan penelitian. Variabel penelitian memiliki karakteristik atau nilai yang dapat diamati dan diukur serta dapat menunjukkan perbedaan antara satu objek penelitian dengan objek lainnya. Dalam penelitian ini, variabel penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen merupakan variabel yang berperan sebagai faktor yang memengaruhi perubahan pada variabel lain, sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang menjadi hasil atau respons dari adanya pengaruh variabel independen.

Dalam penelitian ini, Penggunaan BSG QRIS (X) ditetapkan sebagai variabel independen, yaitu variabel yang digunakan untuk melihat pengaruh penggunaan layanan BSG QRIS terhadap perilaku transaksi non-tunai. Penggunaan BSG QRIS dijabarkan ke dalam beberapa dimensi, yaitu frekuensi penggunaan, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan kepuasan pengguna. Dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator yang berkaitan dengan seberapa sering nasabah menggunakan BSG QRIS dalam transaksi sehari-hari, kemudahan dalam memahami dan mengoperasikan fitur, persepsi terhadap keamanan transaksi, serta kepuasan dan pengalaman nasabah selama menggunakan BSG QRIS. Pengukuran masing-masing indikator dilakukan menggunakan skala ordinal 1–5 melalui kuesioner.

Sementara itu, Perilaku Transaksi Non-Tunai (Y) merupakan variabel dependen yang digunakan untuk mengetahui perilaku nasabah dalam melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai. Variabel ini dijabarkan melalui beberapa dimensi, yaitu intensitas penggunaan, preferensi transaksi, konsistensi perilaku, dan minat menggunakan transaksi non-tunai di masa mendatang. Indikator tersebut menggambarkan intensitas nasabah dalam menggunakan instrumen transaksi non-tunai seperti QRIS, mobile banking, dan transfer, kecenderungan memilih transaksi non-tunai dibandingkan transaksi tunai, konsistensi melakukan transaksi non-tunai secara rutin, serta minat untuk tetap menggunakan transaksi non-tunai pada masa yang akan datang. Setiap indikator diukur menggunakan skala ordinal 1–5.

Definisi operasional variabel adalah penjelasan cara mengukur atau mengamati suatu variabel secara konkret dan spesifik dalam penelitian. Dengan kata lain, ini adalah deskripsi praktis tentang bagaimana variabel abstrak atau konseptual diubah menjadi sesuatu yang dapat diukur atau diamati secara nyata. Menurut Kerlinger (1973) menyatakan bahwa definisi operasional adalah definisi variabel yang menjelaskan bagaimana variabel tersebut diukur atau diamati secara nyata. Dengan kata lain, definisi operasional menjembatani variabel konseptual dengan data yang bisa diperoleh. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Arikunto (2010) menjelaskan bahwa definisi operasional adalah penjabaran variabel agar dapat diukur secara empiris, sehingga peneliti dapat melakukan pengumpulan data yang objektif dan konsisten. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Definisi operasional variabel adalah penjabaran variabel secara konkret dan spesifik agar dapat diukur atau diamati secara nyata, menjembatani konsep abstrak dengan data empiris, sehingga pengumpulan data menjadi objektif dan konsisten.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 40 nasabah pengguna BSG QRIS pada Bank SulutGo Cabang Gorontalo, diketahui bahwa penggunaan BSG QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku transaksi non-tunai nasabah. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel penggunaan BSG QRIS sebagai variabel independen (X) memengaruhi perilaku transaksi non-tunai sebagai variabel dependen (Y).

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi penggunaan BSG QRIS sebesar 0,436 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Karena nilai signifikansi 0,002 lebih kecil daripada tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan BSG QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku transaksi non-tunai nasabah Bank SulutGo Cabang Gorontalo.

Nilai koefisien regresi sebesar 0,436 menunjukkan bahwa hubungan antara penggunaan BSG QRIS dan perilaku transaksi non-tunai memiliki arah positif. Artinya, semakin tinggi tingkat penggunaan BSG QRIS, semakin tinggi pula kecenderungan nasabah untuk melakukan transaksi secara non-tunai. Koefisien positif tersebut menunjukkan bahwa peningkatan penerimaan dan penggunaan BSG QRIS berkaitan dengan semakin kuatnya perilaku nasabah dalam memilih metode pembayaran non-tunai.

Selanjutnya, nilai Adjusted R Square sebesar 0,227 atau 22,7% menunjukkan bahwa penggunaan BSG QRIS mampu menjelaskan sebesar 22,7% variasi perilaku transaksi non-tunai nasabah. Sementara itu, sebesar 77,3% variasi perilaku transaksi non-tunai dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian. Faktor-faktor tersebut dapat mencakup literasi keuangan, literasi digital, gaya hidup, tingkat pendapatan, kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital, kebiasaan menggunakan uang tunai, kualitas jaringan internet, ketersediaan merchant, serta karakteristik individu nasabah.

Dengan demikian, meskipun penggunaan BSG QRIS terbukti memberikan pengaruh yang signifikan, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa BSG QRIS bukan merupakan satu-satunya faktor yang menentukan perilaku transaksi non-tunai nasabah. Hal ini penting karena perilaku transaksi merupakan perilaku yang kompleks dan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor ekonomi, teknologi, sosial, dan psikologis.

3.1 Penggunaan BSG QRIS dan Perilaku Transaksi Non-Tunai

Pengukuran penggunaan BSG QRIS dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa indikator yang mencerminkan pengalaman dan penerimaan nasabah terhadap sistem pembayaran digital, yaitu frekuensi penggunaan, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan kepuasan pengguna. Sementara itu, perilaku transaksi non-tunai diukur melalui intensitas penggunaan transaksi non-tunai, preferensi terhadap metode pembayaran non-tunai, konsistensi penggunaan, serta minat untuk menggunakan transaksi non-tunai pada masa mendatang.

Berdasarkan tanggapan responden, penggunaan BSG QRIS dipersepsikan secara positif karena memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Penggunaan QRIS memungkinkan nasabah melakukan pembayaran melalui pemindaian kode QR tanpa harus melakukan pembayaran secara tunai. Proses tersebut membuat transaksi menjadi lebih praktis dan dapat mengurangi kebutuhan nasabah untuk membawa uang tunai dalam jumlah tertentu.

Kemudahan tersebut menjadi salah satu karakteristik penting dalam penerimaan teknologi pembayaran digital. Ketika suatu sistem dapat digunakan dengan mudah dan tidak memerlukan prosedur transaksi yang rumit, pengguna cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif. Pengalaman positif tersebut kemudian dapat mendorong penggunaan secara berulang sehingga berkembang menjadi kebiasaan dalam melakukan transaksi.

Selain kemudahan, keamanan transaksi juga menjadi aspek penting dalam penggunaan BSG QRIS. Nasabah membutuhkan keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan melalui sistem digital dapat berlangsung dengan aman dan dapat dipertanggungjawabkan. Adanya mekanisme autentikasi dalam aplikasi perbankan serta tersedianya bukti transaksi digital dapat meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap sistem pembayaran tersebut.

Kepuasan pengguna juga dapat memperkuat kecenderungan penggunaan BSG QRIS. Ketika nasabah merasa bahwa sistem mampu memenuhi kebutuhan transaksi secara cepat, praktis, dan efisien, maka kemungkinan untuk menggunakan kembali metode pembayaran tersebut menjadi lebih besar. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat berkontribusi terhadap terbentuknya perilaku transaksi non-tunai.

Temuan penelitian yang menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,436 memperlihatkan bahwa hubungan tersebut memiliki arah positif. Dengan demikian, penggunaan BSG QRIS yang semakin baik diikuti oleh peningkatan kecenderungan perilaku transaksi non-tunai pada responden penelitian.

3.2 Interpretasi Berdasarkan Theory of Planned Behavior

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). TPB menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat untuk melakukan suatu perilaku, sedangkan niat tersebut dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan perceived behavioral control.

Dalam konteks penelitian ini, penggunaan BSG QRIS dapat berkaitan dengan pembentukan sikap positif terhadap transaksi non-tunai. Nasabah yang memandang pembayaran menggunakan QRIS sebagai metode yang praktis, cepat, mudah, dan aman cenderung memiliki penilaian positif terhadap transaksi non-tunai. Sikap positif tersebut dapat meningkatkan kecenderungan untuk menggunakan pembayaran digital secara berulang.

Norma subjektif juga dapat berperan dalam membentuk perilaku transaksi digital. Perkembangan penggunaan QRIS di lingkungan masyarakat, keluarga, teman, maupun merchant dapat membuat transaksi non-tunai semakin dianggap sebagai bagian dari kebiasaan transaksi sehari-hari. Ketika individu melihat bahwa pembayaran digital semakin umum digunakan oleh lingkungan sosialnya, kecenderungan untuk mengikuti perilaku tersebut dapat meningkat.

Selain itu, perceived behavioral control berkaitan dengan kemampuan nasabah dalam menggunakan teknologi pembayaran digital. Nasabah yang memiliki kemampuan menggunakan aplikasi mobile banking, memahami mekanisme pembayaran QRIS, serta memiliki akses terhadap perangkat dan jaringan internet akan memiliki kontrol yang lebih besar dalam melakukan transaksi non-tunai.

Dengan demikian, pengaruh positif dan signifikan penggunaan BSG QRIS terhadap perilaku transaksi non-tunai dapat dipahami sebagai bagian dari proses perubahan perilaku yang melibatkan sikap, pengalaman penggunaan, lingkungan sosial, dan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi pembayaran digital.

3.3 Interpretasi Berdasarkan Technology Acceptance Model

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi terutama dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Dalam penelitian ini, *perceived usefulness* dapat tercermin dari persepsi nasabah bahwa BSG QRIS memberikan manfaat dalam aktivitas transaksi. QRIS dapat membantu mempercepat proses pembayaran, meningkatkan kepraktisan transaksi, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, serta menyediakan bukti transaksi secara digital.

Sementara itu, *perceived ease of use* tercermin dari kemudahan proses transaksi menggunakan QRIS. Nasabah cukup menggunakan aplikasi yang mendukung pembayaran QRIS dan melakukan pemindaian kode QR untuk menyelesaikan transaksi. Proses yang relatif sederhana tersebut dapat mengurangi hambatan dalam penggunaan teknologi pembayaran digital.

Ketika nasabah merasakan bahwa BSG QRIS memberikan manfaat dan mudah digunakan, penerimaan terhadap teknologi tersebut dapat meningkat. Penerimaan yang semakin baik kemudian dapat mendorong penggunaan yang lebih konsisten dan pada akhirnya berkontribusi terhadap perubahan perilaku transaksi.

Koefisien regresi sebesar 0,436 dan tingkat signifikansi sebesar 0,002 memberikan bukti empiris bahwa penggunaan BSG QRIS memiliki hubungan positif dan signifikan dengan perilaku transaksi non-tunai dalam konteks nasabah Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Temuan tersebut mendukung asumsi bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi pembayaran digital dapat berkaitan dengan perubahan perilaku pengguna.

3.4 Perspektif Akuntansi Keperilakuan

Dari perspektif akuntansi keperilakuan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital tidak hanya merupakan instrumen teknis untuk menyelesaikan transaksi, tetapi juga dapat memengaruhi perilaku ekonomi individu. Penggunaan BSG QRIS berkaitan dengan cara nasabah memilih metode pembayaran, melakukan transaksi, serta menyesuaikan kebiasaan transaksi dengan perkembangan teknologi.

Transaksi digital juga menghasilkan jejak transaksi yang terdokumentasi secara elektronik. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengetahui dan menelusuri aktivitas transaksi yang telah dilakukan. Dengan demikian, penggunaan sistem pembayaran digital dapat memberikan perubahan pada pengalaman dan perilaku pengguna dalam mengelola aktivitas transaksinya.

Namun demikian, nilai Adjusted R Square sebesar 22,7% menunjukkan bahwa perilaku transaksi non-tunai tidak hanya ditentukan oleh penggunaan BSG QRIS. Sebanyak 77,3% variasi perilaku transaksi non-tunai berada di luar kemampuan model penelitian. Dari perspektif perilaku, temuan tersebut memperlihatkan bahwa keputusan seseorang untuk menggunakan transaksi non-tunai merupakan perilaku multidimensional.

Faktor seperti kebiasaan, tingkat pendapatan, pengetahuan mengenai teknologi, kepercayaan, kebutuhan transaksi, preferensi pribadi, kondisi merchant, dan lingkungan sosial dapat turut memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan pembayaran non-tunai. Oleh karena itu, penggunaan BSG QRIS merupakan salah satu faktor yang signifikan, tetapi bukan satu-satunya determinan perilaku transaksi non-tunai.

3.5 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muis (2024), Indriyastuti dan Aliyanti (2023), serta Ledi et al. (2023) yang menunjukkan adanya pengaruh positif penggunaan QRIS atau sistem pembayaran digital terhadap perilaku transaksi non-tunai. Kesamaan hasil tersebut memperlihatkan bahwa karakteristik pembayaran digital yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dapat mendorong perubahan preferensi masyarakat dari pembayaran tunai menuju pembayaran non-tunai.

Penelitian Yuliadi dan Ariyani (2021) juga menunjukkan bahwa kemudahan, kepercayaan, dan gaya hidup berpengaruh terhadap minat transaksi non-tunai. Hasil tersebut relevan dengan penelitian ini karena kemudahan dan kepercayaan merupakan aspek yang dapat membentuk pengalaman positif pengguna terhadap pembayaran digital.

Selanjutnya, penelitian Sari et al. (2022) menemukan bahwa literasi keuangan dan gaya hidup berpengaruh terhadap perilaku transaksi non-tunai. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa perubahan perilaku transaksi tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi pembayaran, tetapi juga oleh kemampuan dan karakteristik individu pengguna.

Penelitian Indriyastuti dan Aliyanti (2023) juga menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku transaksi non-tunai masyarakat. Hasil tersebut memperkuat temuan penelitian ini bahwa penggunaan QRIS dapat menjadi salah satu faktor yang mendorong peningkatan transaksi non-tunai.

Namun, hasil penelitian ini perlu dibandingkan dengan penelitian Fatimah et al. (2024) yang menemukan bahwa digital payment belum sepenuhnya memberikan pengaruh signifikan terhadap perilaku keuangan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh teknologi pembayaran digital dapat berbeda berdasarkan karakteristik responden, lingkungan penelitian, tingkat literasi digital, jenis transaksi, dan variabel perilaku yang digunakan.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi tambahan dengan memfokuskan kajian pada BSG QRIS dan nasabah Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Fokus tersebut memberikan konteks yang berbeda dibandingkan penelitian sebelumnya yang banyak dilakukan pada mahasiswa, UMKM, pengguna e-wallet, atau masyarakat umum.

3.6 Faktor Lain yang Memengaruhi Perilaku Transaksi Non-Tunai

Nilai Adjusted R Square sebesar 22,7% menjadi temuan penting dalam penelitian ini karena menunjukkan bahwa masih terdapat ruang yang cukup besar bagi faktor lain untuk menjelaskan perilaku transaksi non-tunai. Sebesar 77,3% variasi perilaku transaksi non-tunai dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Salah satu faktor yang mungkin berperan adalah literasi digital. Nasabah yang memiliki tingkat literasi digital lebih tinggi cenderung lebih mampu memahami prosedur, manfaat, dan risiko transaksi digital. Sebaliknya, keterbatasan literasi digital dapat menjadi hambatan bagi nasabah untuk menggunakan pembayaran digital secara konsisten.

Kebiasaan menggunakan uang tunai juga dapat menjadi faktor yang memengaruhi perilaku. Perubahan dari transaksi tunai menuju non-tunai bukan hanya persoalan ketersediaan teknologi, tetapi juga perubahan kebiasaan. Nasabah yang telah terbiasa menggunakan uang tunai mungkin tetap menggunakan metode tersebut meskipun telah tersedia alternatif pembayaran digital.

Selain itu, kualitas jaringan internet dan ketersediaan merchant yang menerima QRIS dapat memengaruhi keputusan penggunaan. Teknologi pembayaran digital akan memberikan manfaat yang lebih besar ketika didukung oleh infrastruktur dan ekosistem transaksi yang memadai.

Kepercayaan terhadap keamanan transaksi juga merupakan faktor penting. Kekhawatiran terhadap penipuan digital, kesalahan transaksi, maupun keamanan data dapat menyebabkan sebagian nasabah tetap memilih pembayaran tunai dalam situasi tertentu.

Oleh karena itu, peningkatan penggunaan BSG QRIS perlu dilakukan secara bersamaan dengan peningkatan literasi digital, edukasi keamanan transaksi, perluasan merchant, dan peningkatan kualitas layanan digital.

3.7 Implikasi terhadap Technology Acceptance Model

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa perceived usefulness dan perceived ease of use sebagaimana dijelaskan dalam TAM relevan dalam menjelaskan penerimaan teknologi pembayaran digital. Namun, nilai Adjusted R Square sebesar 22,7% juga menunjukkan bahwa masih terdapat banyak faktor lain yang berpotensi menjelaskan perilaku transaksi non-tunai.

Oleh karena itu, hasil penelitian ini sebaiknya tidak dinyatakan sebagai modifikasi atau pengembangan TAM secara langsung. Dengan desain penelitian regresi linear sederhana, penelitian ini belum menguji secara simultan konstruk-konstruk TAM maupun variabel tambahan yang dapat membentuk model teoritis baru.

Sebaliknya, temuan ini dapat dipahami sebagai dukungan empiris bahwa penggunaan teknologi pembayaran digital berkaitan dengan perilaku transaksi non-tunai, sementara faktor-faktor lain di luar model juga memiliki kemungkinan penting dalam menjelaskan perilaku tersebut.

Temuan ini sekaligus membuka peluang penelitian selanjutnya untuk mengembangkan model yang lebih komprehensif dengan memasukkan variabel seperti perceived usefulness, perceived ease of use, trust, digital literacy, financial literacy, lifestyle, perceived security, dan behavioral intention.

3.8 Implikasi Praktis bagi Bank SulutGo

Hasil penelitian memberikan implikasi praktis bagi Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Nilai koefisien regresi sebesar 0,436 dan signifikansi sebesar 0,002 menunjukkan bahwa penggunaan BSG QRIS merupakan faktor yang secara statistik berkaitan secara positif dengan perilaku transaksi non-tunai nasabah.

Oleh karena itu, Bank SulutGo dapat meningkatkan strategi pengembangan BSG QRIS melalui edukasi dan promosi yang lebih intensif. Edukasi tidak hanya perlu menekankan keberadaan QRIS, tetapi juga menjelaskan cara penggunaan, manfaat, keamanan, serta langkah yang harus dilakukan apabila terjadi kendala transaksi.

Bank juga dapat memperluas ekosistem merchant yang menerima pembayaran QRIS. Semakin luas penerimaan QRIS pada berbagai jenis merchant, semakin besar pula kesempatan nasabah untuk menggunakan layanan tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Perluasan penggunaan dapat membantu membentuk kebiasaan transaksi non-tunai secara lebih konsisten.

Selain itu, kualitas layanan digital perlu terus ditingkatkan. Kecepatan sistem, keamanan transaksi, kejelasan informasi, kemudahan penggunaan aplikasi, dan respons terhadap permasalahan transaksi dapat memengaruhi pengalaman nasabah.

4. KESIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan BSG QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku transaksi non-tunai pada nasabah Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Semakin tinggi penggunaan BSG QRIS, maka semakin meningkat pula perilaku transaksi non-tunai nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan BSG QRIS memberikan kontribusi sebesar 22,7% terhadap perilaku transaksi non-tunai, sedangkan 77,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini, seperti literasi keuangan digital, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, persepsi keamanan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital, pengaruh sosial, ketersediaan infrastruktur digital, kebiasaan penggunaan teknologi, promosi yang diberikan, serta karakteristik demografis pengguna. Dengan demikian, BSG QRIS terbukti mampu mendukung peningkatan penggunaan transaksi non-tunai serta mendorong transformasi pembayaran digital di lingkungan nasabah Bank SulutGo Cabang Gorontalo.

4.2 Saran/Rekomendasi

- 1) Bagi Bank SulutGo diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan BSG QRIS melalui peningkatan kestabilan sistem, penambahan fitur, serta perbaikan layanan untuk mengatasi gangguan aplikasi sehingga transaksi digital dapat berjalan lebih lancar, nyaman, dan mampu bersaing dengan layanan QRIS dari bank lain. Selain itu, Bank SulutGo juga diharapkan lebih aktif melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat serta cara penggunaan BSG QRIS.
- 2) Bagi masyarakat atau nasabah, diharapkan dapat lebih memanfaatkan penggunaan transaksi non-tunai melalui BSG QRIS karena dinilai lebih praktis, efisien, cepat, dan aman dibandingkan membawa uang tunai dalam jumlah besar.
- 3) Bagi Peneliti selanjutnya, penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden yang hanya sebanyak 40 orang dan cakupan penelitian yang terbatas pada nasabah Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Selain itu, penggunaan BSG QRIS hanya mampu menjelaskan 22,7% variasi perilaku transaksi non-tunai. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah sampel dan lokasi penelitian serta menambahkan variabel lain, seperti persepsi kemudahan, persepsi manfaat, keamanan, kepercayaan, literasi keuangan digital, dan faktor sosial guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Bani, F. C. D., & Fadhila, N. (2025). Pengaruh penerapan teknologi pembayaran digital (QRIS) terhadap pola belanja masyarakat. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(03 Juli), 5041-5048.
- Bank SulutGo. (2023). Annual Report 2023. <https://www.banksulutgo.co.id/bankreport>
- Bank SulutGo. (2025). BSGtouch: Wujud Transformasi Digital Bank SulutGo untuk Generasi Muda Digital. <https://www.banksulutgo.co.id/berita/read/edu-tips/1990/bsgtouch-wujud-transformasi-digital-bank-sulutgo-untuk-generasi-muda-digital.html>
- Bank SulutGo. (2025). BSG QRIS untuk Transaksi Lebih Mudah dan Aman. <https://www.banksulutgo.co.id/berita/read/edu-tips/1936/bsg-qris-untuk-transaksi-lebih-mudah-dan-aman.html>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Fatihah, N. S. A., Mahmud, M., & Panigoro, N. (2024). Pengaruh Penerapan Digital Payment & Digital Marketing Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM (Studi Pada UMKM Binaan Bank Indonesia Di Kota Gorontalo): (Studi pada UMKM Binaan Bank Indonesia di Kota Gorontalo). *Al-Buhuts*, 20(1), 563-581.
- Ginting, I. T. B., Siahaan, J. D. S., Rumapea, R., & Saragih, Y. K. C. (2026). Efektivitas layanan BRImo dan QRIS dalam meningkatkan transaksi non-tunai pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Keuangan Publik dan Perekonomian Berkelanjutan*, 10(1).

- Indriyastuti, S., & Aliyanti, F. E. (2023). Pengkajian Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat dan Perilaku Mahasiswa dalam Melakukan Pembayaran Non-Tunai dengan Pendekatan Model UTAUT 2. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(5), 89-107.
- Kerlinger, F. N. (1973). *Foundations of Behavioral Research* (2nd ed.). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Ledi, K. K., Ameza-Xemalordzo, E., Amoako, G. K., & Asamoah, B. (2023). Effect of QR code and mobile money on performance of SMEs in developing countries. The role of dynamic capabilities. *Cogent Business & Management*, 10(2), 2238977.
- Muis, Y. R., Santi, I. N., Bachri, S., & Asriadi, A. (2024). Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Keputusan Bertransaksi Non Tunai Menggunakan Qris. *Jurnal Inovasi Bisnis Indonesia (JIBI)*, 1(4), 173-185.
- Noor, J. (2011). *Pengertian Desain Penelitian Kuantitatif*. Detak Pustaka.
- Priharini, A. T., & Eddyono, A. S. (2026). Mediatisasi Pembayaran Digital QRIS dalam Kehidupan Pekerja Perempuan Urban di Plaza Senayan. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 12(1), 143-156.
- Sari, F. A. I., & Maika, M. R. (2026). Pengaruh Kemudahan dan Manfaat Penggunaan terhadap Keputusan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dalam Bertransaksi Menggunakan QRIS. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 9(1), 90-99.
- Sari, R. R., Ruscitasari, Z., & Suhada, S. (2022). Pengaruh literasi keuangan dan gaya hidup terhadap cashless transaction behavior. *Valid: Jurnal Ilmiah*, 20(1), 78-87.
- Siegel, G., & Marconi, H. R. (1989). *Behavioral Accounting*. South-Western Publishing.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, M., Meilandri, D., Semmawi, R., & Primasari, N. S. (2026). Implementasi Sistem Pembayaran Digital Untuk Peningkatan Perputaran Ekonomi di Pasar Tradisional: Penelitian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(3), 15067-15075.
- Tigauw, N. L. (2025). BSG QRIS Beri Kemudahan Transaksi Digital Hingga Pelosok Desa. ANTARA News. <https://manado.antaranews.com/berita/275073/bsg-qris-beri-kemudahan-transaksi-digital-hingga-pelosok-desa>
- Yuliadi, I., & Ariyani, Y. (2021, August). Non-Cash transaction behavior of people Yogyakarta City: a case from Indonesia. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 316, p. 02056). EDP Sciences.