



**STUDI KUALITATIF ADOPSI MULTI-KODE QRIS TOKO
RITEL DI JABODETABEK : ANALISIS PERILAKU
KONSUMEN DAN PEDAGANG DALAM PERSPEKTIF
KEBERLANJUTAN DAN INKLUSI KEUANGAN**

THESIS

Devi Aprianty

5512300028

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA 2025



**STUDI KUALITATIF ADOPSI MULTI-KODE QRIS TOKO
RITEL DI JABODETABEK : ANALISIS PERILAKU
KONSUMEN DAN PEDAGANG DALAM PERSPEKTIF
KEBERLANJUTAN DAN INKLUSI KEUANGAN**

THESIS

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi di Program Studi Magister
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Devi Aprianty
5512300028

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA 2025

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi dinamika adopsi QRIS multi-kode pada toko ritel di Jabodetabek melalui pendekatan fenomenologi kualitatif, dengan menyoroti interaksi antara preferensi konsumen, strategi adaptasi pedagang, dan peran penyedia layanan dalam ekosistem pembayaran digital. Melalui wawancara mendalam terhadap 15 informan kunci (pedagang, konsumen, dan fintech), observasi partisipatif, serta analisis dokumen kebijakan, penelitian ini mengidentifikasi paradoks antara kebebasan memilih sistem QRIS dengan fragmentasi digital yang menimbulkan beban kognitif dan administratif. Temuan menunjukkan bahwa meskipun QRIS meningkatkan transaksi nontunai dan akses bagi pengguna digital-native, sistem multi-kode berdampak negatif terhadap literasi digital, efisiensi operasional, serta menimbulkan jejak karbon tak kasatmata. Analisis berbasis *Self-Determination Theory* (SDT) mengungkap bahwa kebutuhan akan *autonomy*, *competence*, dan *relatedness* tidak selalu selaras dalam praktik implementasi QRIS. Penelitian ini menghasilkan model fenomenologis pengambilan keputusan konsumen, tipologi adaptasi pedagang, dan rekomendasi kebijakan berbasis konteks lokal. Temuan ini menegaskan perlunya harmonisasi regulasi, edukasi digital berjenjang, dan kolaborasi antar pemangku kepentingan untuk membangun ekosistem pembayaran yang inklusif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Multi-Kode QRIS, Inklusi Keuangan, Keberlanjutan, Perilaku Konsumen, SDT, UMKM.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study investigates the dynamics of multi-code QRIS adoption in retail stores across Jabodetabek using a qualitative phenomenological approach, focusing on the interplay between consumer preferences, Pedagang adaptation strategies, and the role of service providers in the digital payment ecosystem. Based on in-depth interviews with 15 key informants (Pedagangs, consumers, and fintech representatives), participatory observations, and policy document analysis, the study reveals a paradox between systemic flexibility and operational fragmentation, which increases cognitive and administrative burdens. While QRIS promotes non-cash transactions and access for digital-native users, the presence of multiple QR codes exacerbates digital illiteracy, operational inefficiencies, and invisible carbon footprints. Using Self-Determination Theory (SDT), the analysis highlights the tension between autonomy, competence, and relatedness in actual adoption practices. The study develops a phenomenological model of consumer decision-making, a typology of Pedagang adaptation, and policy recommendations grounded in local contexts. Findings underscore the urgency of regulatory harmonization, tiered digital literacy programs, and cross-sector collaboration to advance a more inclusive and sustainable payment ecosystem.

Keywords: Multi-Code QRIS, Financial Inclusion, *sustainability*, Consumer Behavior, SDT, MSMEs

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

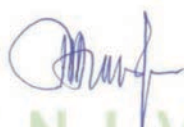
Judul : Studi Adopsi Multi-Kode QRIS di Toko Ritel: Analisis Perilaku Konsumen dan Pedagang Dalam Perspektif Keberlanjutan dan Inklusi Keuangan.
Bentuk Tesis : Penelitian Kualitatif Fenomenologi dan Grand Theory
Nama : Devi Aprianty
NIM : 55123120028
Program : Magister Management
Tanggal : 6 Juni 2025

Mengesahkan: Dosen Pembimbing



(Dudi Permana, Ph.D)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Kepala Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak.)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan **sebenarnya** bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Studi Kualitatif Adopsi Multi-Kode QRIS di Toko Ritel:
Analisis Perilaku Konsumen dan Pedagang Dalam Perspektif
Keberlanjutan dan Inklusi Keuangan.
Bentuk Tesis : Penelitian Kualitatif Fenomenologi dan Grand Theory
Nama : Devi Aprianty
NIM : 55123120028
Program : Magister Management

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri **dengan** bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas **Mercu Buana**.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar **kesarjanaaan** pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 26 Agustus 2025


(Devi Aprianty)

**PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (*SIMILARITY*)
KARYA ILMIAH**
/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : DEVI APRIANTY
NIM */Student id Number* : 55123120028
Program Studi */Study program* : S2 Manajemen

dengan judul:
/The title:

“The Paradox of Inclusivity in Multi-QRIS Code Payment Systems: A Literature Review on Consumer and Merchant Experience in Jabodetabek”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:
/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

09 September 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

19 %

Jakarta, 09 September 2025
**Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana**
/Head of FEB Administrator



scan or click here for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

PIC: Yohan | No. Registrasi: SIMT-0925773

Dokumen digital ini telah diverifikasi menggunakan QR code.
/This digital document has been verified using a QR code.

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih, atas limpahan rahmat dan petunjuk-Nya yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan ujian hasil tesis yang berjudul *“Studi Kualitatif Adopsi Multi-Kode QRIS di Toko Ritel Jabodetabek: Analisis Perilaku Konsumen dan Pedagang dalam Perspektif Keberlanjutan dan Inklusi Keuangan.”* Tesis ini merupakan tonggak penting dalam proses penyelesaian studi pada Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Sebagai manusia biasa, penulis sepenuhnya menyadari bahwa proses penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Keterbatasan wawasan dan jam terbang dalam riset akademik mungkin meninggalkan celah-celah yang belum terisi. Namun demikian, karya ini lahir berkat uluran tangan berbagai pihak yang tak ternilai.

Secara khusus, penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku mentor akademik. Melalui dialog-dialog konstruktif, kritik yang membangun, serta suntikan semangat yang beliau berikan, penulis dapat menemukan perspektif baru dalam menajamkan analisis penelitian. Bimbingan seperti lentera yang terus menerangi jalan berliku dalam proses penulisan ini. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan penelitian ini dengan sukses, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM., Kepala Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Dudi Permana, Ph.D, dengan bimbingan yang sangat berharga, dukungan yang tak pernah putus, dorongan yang terus-menerus, dan nasihat yang tak ternilai

telah menjadi landasan perjalanan saya dalam menyelesaikan seminar proposal ini.

5. Saya juga sangat berterima kasih kepada kedua orang tua saya atas dukungan dan doa mereka yang tak pernah berhenti.
6. Saya mengucapkan terima kasih kepada suami tercinta Bimo Ario Sulisty, yang sudah mendukung penuh atas perkuliahan ini.
7. Saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
8. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua sejawat saya dari Program Studi Magister Manajemen.

Menjelang akhir perjalanan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah mendukung, baik secara langsung maupun tidak terlihat. Setiap dukungan, ruang, dan doa yang diberikan telah menjadi energi yang menghidupkan proses ini. Saya menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Keterbatasan pengetahuan dan pengalaman tentu meninggalkan celah yang perlu diperbaiki. Karena itu, saya sangat menghargai masukan, kritik, dan perspektif yang membangun semuanya akan menjadi bagian penting dalam proses belajar saya. Semoga tulisan ini dapat menjadi ruang berbagi pengetahuan dan jembatan kecil menuju pemahaman yang lebih luas. Mohon maaf atas segala kekurangan yang mungkin masih ada; penerimaan Bapak/Ibu terhadap ketidaksempurnaan ini adalah bentuk dukungan yang sangat berarti bagi saya.

Jakarta, 21 Agustus, 2025

Devi Aprianty

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
GLOSARIUM/DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.1.1 Gejala/Fenomena Topik Penelitian	1
1.1.2 Argumentasi Pemilihan Topik Penelitian	7
1.1.3 Situasi yang Melatarbelakangi Masalah	8
1.1.4 Penelitian pendahuluan melalui observasi dan wawancara informal dengan pengguna QRIS yang pernah menghadapi tantangan “Multi Kode QRIS” ..	13
1.1.5 Penelitian Terdahulu yang Berkaitan	19
1.1.6 Keterbaruan Penelitian dan Kontribusi	21
1.1.7 Intisari Kerangka Teori	23
1.2 Pertanyaan Penelitian / Rumusan Masalah	25
1.3 Tujuan dan Output Penelitian	26
1.4 Kontribusi dan Signifikansi Penelitian	29
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	31
1.5.1 Batasan Spesifik	32
1.5.2 Aspek Kunci:	33
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	34
2.1 Kajian Teori	34
2.1.1 Penelitian Kualitatif Fenomenologi	34
2.1.2 Justifikasi Penggunaan Metodologi Fenomenologi dalam Penelitian	35
2.1.3 Pendekatan Teoritis: <i>Self-Determination Theory</i> (SDT)	37
2.1.4 <i>Autonomy</i> dan Otonomi Pedagang	40
2.1.5 <i>Competence</i> dan Kemampuan Adaptasi	40
2.1.6 <i>Relatedness</i> dan Dinamika Ekosistem	41
2.1.7 Multi-Kode QRIS: Keberlanjutan dan Inklusi Keuangan	41
2.1.8 Kesenjangan Penelitian dan Kontribusi	42

	2.1.9 Studi Terdahulu yang Relevan	43
	2.2 Kebaruan Penelitian	49
	2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	51
BAB III	METODE PENELITIAN	52
	3.1 Paradigma Penelitian.....	52
	3.1.1 Model penelitian : Menyusun Mozaik Makna di Balik Layar QRIS	52
	3.1.2 Metode Pengumpulan Data dirancang untuk menangkap kompleksitas fenomena:	53
	3.2 Desain/Strategi Penelitian	54
	3.3 Definisi Operasional	56
	3.4 Situasi Sosial (Social Setting)	57
	3.5 Informan Kunci	58
	3.6 Metode Sampling	60
	3.7 Metode Pengumpulan Data	61
	3.8 Survei <i>Tools</i>	62
	3.9 Uji Instrumen	64
	3.10 Keabsahan Data.....	64
	3.11 Metode Pengolahan Data	64
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
	4.1 Gambaran Umum Lokasi dan Objek Penelitian.....	71
	4.2 Pengolahan data	75
	4.2.1 Metodologi Pengolahan data.....	75
	4.2.2 Temuan Utama dari Perspektif Penyedia Layanan	84
	4.2.3 Temuan Utama dari Perspektif Pedagang	92
	4.2.4 Temuan Utama dari Perspektif Konsumen	97
	4.3 Pembahasan.....	102
	4.3.1 Tipologi Konsumen Berdasarkan Adaptasi Teknologi dan Strategi Coping.....	115
	4.3.2 Framework Inklusi Keuangan Digital yang Kontekstual.....	116
	4.3.3 Aplikasi Self-Determination Theory dalam Konteks Multi-Kode QRIS.....	118
	4.3.4 Temuan Penelitian dalam konteks Konteks SDG 9 dan SDG 12: Heterogenitas Konsumen dan Implikasi Pembangunan Berkelanjutan.....	133
	4.3.5 Uji Ketepatan pengukuran Temuan.....	137
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	140
	5.1 Kesimpulan	140
	5.1.1 Memperluas Penerapan Self-Determination Theory (SDT) pada Konteks Adopsi QRIS UMKM	140
	5.1.2 Model Fenomenologis Pengambilan Keputusan Konsumen dalam Multi-Kode.....	141
	5.1.3 Tipologi Strategi Adaptasi Pedagang UMKM terhadap Fragmentasi Sistem	143

5.1.4	Rekomendasi Kebijakan Berbasis Bukti Empiris untuk Sistem Pembayaran Digital Inklusif dan Berkelanjutan	144
5.1.5	Kontribusi Teoretis dan Metodologis.....	146
5.2	Saran.....	147
5.2.1	Saran untuk Regulator dan Pembuat Kebijakan.....	147
5.2.2	Saran untuk Penyedia Layanan QRIS	148
5.2.3	Saran untuk Pedagang dan Pelaku UMKM.....	150
5.2.4	Saran Implementasi Bertahap dan Monitoring.....	151
5.2.5	Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Lanjutan.....	157
DAFTAR PUSTAKA		164
LAMPIRAN.....		169



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Preliminary Survey dengan Pedagang	9
Tabel 1.2	Preliminary Survey dengan Konsumen.....	13
Tabel 2.1	Studi Terdahulu	44
Tabel 2.2	Kebaruan Penelitian	49
Tabel 3.1	Panduan Observasi	62
Tabel 3.2	Pedoman Wawancara	63
Tabel 4.1	Informasi Narasumber Penyedia layanan Keuangan	72
Tabel 4.2	Informasi Narasumber Pedagang	73
Tabel 4.3	Informasi Narasumber Pengguna QRIS	74
Tabel 4.4	Strategi Coping Konsumen	114
Tabel 4.5	Tipologi Konsumen Berdasarkan Adaptasi Teknologi	115
Tabel 4.6	Profil Pengguna Berdasarkan Pola Kompetensi	121
Tabel 4.7	Dimensi Keterkaitan Sosial – Karakter Persona Pengguna QRIS	122
Tabel 4.8	Deskripsi Klaim Paperless vs Realitas Digital	136
Tabel 4.9	Hasil Uji Person Corelation	138



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Volume Transaksi QRIS	3
Gambar 1.2	Jumlah QRIS pedagang	4
Gambar 1.3	Volume Transaksi Kartu Debit (kiri) dan Kartu Kredit (kanan)	5
Gambar 1.4	Forum Pembahasan QRIS di social media	6
Gambar 2.1	Self Determination Theory	38
Gambar 2.2	Kerangka penelitian.....	51
Gambar 3.1	Model penelitian.....	55
Gambar 3.2	Pengolahan Data NVIVO	65
Gambar 3.3	Tampilan Verbatim Pada Nvivo 12	67
Gambar 3.4	Tampilan Tema Hasil Penelitian Pada Nvivo 12	68
Gambar 3.5	Tampilan Hasil Koding Pada Tema Penelitian	69
Gambar 3.6	Tampilan Word Cloud Pada Nvivo 12	70
Gambar 4.1	Motivasi Psikologis dalam Ekosistem Pembayaran Digital (SDT Framework). Tiga Pilar SDT dalam Ekosistem Pembayaran Digital	76
Gambar 4.2	Tampilan Verbatim Pada Nvivo 12	82
Gambar 4.3	Tampilan Tema Hasil Penelitian Pada Nvivo 12	83
Gambar 4.4	Tampilan Hasil Koding Pada Tema Penelitian	84
Gambar 4.5	Contoh Tampilan Word Cloud Pada Nvivo 12	84
Gambar 4.6	Paradoks Otonomi: Kebebasan dalam Belenggu Fragmentasi.	85
Gambar 4.7	Kesenjangan Kompetensi: Literasi Digital sebagai Pembatas Struktural	87
Gambar 4.8	Word Cloud	88
Gambar 4.9	Integrasi Temuan dengan Rumusan Masalah Penelitian.....	90
Gambar 4.10	Deskripsi Temuan Utama penyedia layanan	91
Gambar 4.11	Pembelajaran Pedagang Secara Mandiri dalam Menangani Beban Administratif	93
Gambar 4.12	Visualisasi Word Cloud: Tantangan dan Dinamika Adopsi QRIS.....	95
Gambar 4.13	Implikasi SDT: Kompetensi, Otonomi, dan Keterhubungan ...	96
Gambar 4.14	Demografi Narasumber Pengguna Berdasarkan Tingkat Adaptasi Teknologi	100
Gambar 4.15	Konvergensi Faktor SDT dalam Ekosistem QRIS Ritel	103
Gambar 4.16	Diagram: Analisis Perilaku Konsumen dan Pedagang dalam Perspektif Keberlanjutan dan Inklusi Keuangan	106
Gambar 4.17	Tampilan Hierarchy Chart pada Nvivo 12 Temuan Divergensi pada Diagram Pemetaan Isu Adopsi QRIS Multi-Kode.....	109
Gambar 4.18	Model Pengambilan Keputusan dalam ekosistem Multi-Kode	112
Gambar 4.19	Permasalahan Inklusi Keuangan Digital Pengguna.....	117
Gambar 4.20	Dimensi Autonomi Kebebasan Terstruktur	120

Gambar 4.21	Tabel Temuan terhadap Grand Theory SDT (Self-Determination Theory)	127
Gambar 4.22	Word Cloud Interpretasi Aplikasi Self-Determination Theory (SDT) dalam Konteks Multi-Kode QRIS.....	130
Gambar 4.23	Kesenjangan Claim vs Realita Infrastruktur Digital	134



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Summary Relasi Tripartit sebagai Penggerak Adopsi Pembayaran Digital.....	169
Lampiran 2	Summary Dinamika Otonomi dalam Adopsi Pembayaran Digital.....	170
Lampiran 3	Summary Kesenjangan Kompetensi Teknis dan Dampaknya pada Kepercayaan Transaksi.....	172
Lampiran 4	Summary Konvergensi Faktor SDT dalam Membentuk Ekosistem Berkelanjutan.....	173
Lampiran 5	Hasil Pengamatan Lapangan Tabel Tema Kunci, Hubungan, Pola, dan Implikasi SDT	175
Lampiran 6	Transcript Interview Penyedia layanan Albert.....	177
Lampiran 7	Transkrip Interview Penyedia layanan Edward	181
Lampiran 8	Transcript Interview Penyedia layanan Lucky	186
Lampiran 9	Transcript Interview Penyedia layanan Luthfy	192
Lampiran 10	Transcript Interview Penyedia layanan Olive	196
Lampiran 11	Transcript Interview Pedagang Hardi	202
Lampiran 12	Transcript Interview Pedagang Okti	211
Lampiran 13	Transcript Interview Pedagang Tonjang	216
Lampiran 14	Transcript Interview Pedagang Yanti.....	222
Lampiran 15	Transcript Interview Pedagang Yopi	227
Lampiran 16	Transcript Interview Pengguna Anisa.....	233
Lampiran 17	Transcript Interview Pengguna Belinda.....	240
Lampiran 18	Transcript Interview Pengguna Fauzan.....	246
Lampiran 19	Transcript Interview Pengguna Kayla.....	253
Lampiran 20	Transcript Interview Pengguna Reno.....	259
Lampiran 21	Foto Narasumber Pedagang	266
Lampiran 22	Biodata Penulis	267
Lampiran 23	Surat Pernyataan Narasumber Pedagang 1	268

Lampiran 24	Surat Pernyataan Narasumber Pedagang 2	269
Lampiran 25	Surat Pernyataan Narasumber Pedagang 3	270
Lampiran 26	Surat Pernyataan Narasumber Pedagang 4	271
Lampiran 27	Surat Pernyataan Narasumber Pedagang 5	272
Lampiran 28	Surat Pernyataan Narasumber Pegguna 1	273
Lampiran 29	Surat Pernyataan Narasumber Pegguna 2	274
Lampiran 30	Surat Pernyataan Narasumber Pegguna 3	275
Lampiran 31	Surat Pernyataan Narasumber Pegguna 4	276
Lampiran 32	Surat Pernyataan Narasumber Pegguna 5	277



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

GLOSARIUM/DAFTAR ISTILAH

Istilah	Definisi
QRIS	Quick Response Code Indonesian Standard, yaitu standar kode QR nasional yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk mendukung transaksi pembayaran digital secara terintegrasi antar berbagai aplikasi pembayaran maupun bank.
Multi-Kode QRIS	Penempatan lebih dari satu kode QRIS dari berbagai penyedia pembayaran (misal: dompet digital dan bank berbeda) di satu toko atau titik usaha, yang sering kali menyebabkan kompleksitas visual dan operasional dalam transaksi.
Fenomenologi	Suatu pendekatan riset kualitatif yang bertujuan menelaah serta mengungkap makna pengalaman langsung yang dijalani oleh individu atau kelompok berdasarkan sudut pandang partisipannya.
Inklusi Keuangan	Upaya memperluas akses masyarakat dari berbagai latar belakang, termasuk kelompok marginal, ke layanan dan produk keuangan formal agar lebih mudah, terjangkau, dan bermanfaat, utamanya melalui inovasi pembayaran digital.
Keberlanjutan	Prinsip pengembangan dan pengelolaan sistem (bisnis, operasional, maupun ekosistem) agar tetap efisien, ramah lingkungan, hemat sumber daya, dan memberikan manfaat ekonomi-sosial jangka panjang.
SDT (Self Determination Theory)	Teori dalam psikologi yang menjelaskan asal motivasi dan perilaku manusia berdasarkan tiga kebutuhan dasar: otonomi (autonomy), kemampuan (competence), serta keterhubungan (relatedness) dalam konteks pengambilan keputusan atau adaptasi.
Pembayaran Digital	Metode pembayaran non-tunai berbasis perangkat digital, termasuk aplikasi pembayaran, dompet digital, dan mobile banking, yang memanfaatkan jaringan internet dan sistem elektronik.
Grand Theory	Teori fundamental atau konseptual berskala luas yang digunakan sebagai landasan atau kerangka besar dalam menjelaskan suatu fenomena dalam penelitian, seperti SDT dalam riset adopsi teknologi pembayaran baru.
Fragmentasi Digital	Kondisi ketika keberadaan banyak platform atau aplikasi digital yang tidak sepenuhnya terintegrasi menyebabkan tumpang tindih, beban administratif tambahan, dan kebingungan di tingkat pengguna maupun pelaku usaha.

Otonomi (Autonomy)	Kebutuhan atau dorongan untuk merasa bebas mengambil keputusan dan mengendalikan aksi (misal: memilih platform pembayaran), salah satu dimensi utama dalam Self Determination Theory (SDT).
Kompetensi (Competence)	Rasa yakin dan kapabilitas dalam menggunakan sistem atau teknologi tertentu; dalam QRIS, mencakup kemampuan pedagang/konsumen dalam mengelola dan bertransaksi secara digital.
Keterhubungan (Relatedness)	Rasa terhubung dengan pihak lain (misal: pelanggan, penyedia, regulator) serta sistem sosial yang mendukung adopsi teknologi pembayaran digital secara lebih inklusif dan kolaboratif.
Fragmentasi Sistem Pembayaran	Gangguan atau celah yang timbul akibat banyaknya sistem atau aplikasi pembayaran yang berjalan secara terpisah sehingga menyulitkan proses integrasi, rekonsiliasi, dan efisiensi pelaporan finansial di sisi pedagang maupun konsumen.
Ritual Administratif	Praktik rutin dalam kegiatan usaha sehari-hari, seperti pencatatan dan rekonsiliasi transaksi pembayaran digital lintas platform yang dapat menambah kompleksitas beban kerja operasional di toko ritel.
Paperless	Kondisi atau kebijakan yang mendorong eliminasi penggunaan kertas (misalnya struk transaksi) melalui digitalisasi proses transaksi dan pelaporan keuangan.
Digital Native	Individu atau kelompok yang sudah terbiasa dengan teknologi digital sejak dini, umumnya memiliki tingkat literasi digital tinggi sehingga adaptif dalam menggunakan berbagai aplikasi pembayaran digital.
Cognitive Overload	Beban mental yang dialami pengguna saat dihadapkan pada banyak pilihan atau interface yang rumit, seperti saat memilih di antara banyak kode QRIS saat bertransaksi.
Platform Pluralism	Kondisi dimana terdapat banyak platform, produk, atau penyedia layanan yang saling bersaing dan hidup berdampingan sehingga menciptakan keragaman pilihan bagi konsumen namun juga berpotensi menghambat efisiensi sistem.
Pedagang	Pelaku usaha atau pedagang yang menerima pembayaran digital melalui QRIS baik skala mikro, kecil, menengah, maupun besar.
NMID (Nomor Pedagang Identifikasi)	Nomor identitas unik yang digunakan oleh setiap Pedagang untuk sistem integrasi dan monitoring transaksi pada QRIS di Indonesia.