

## Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus Umkm Di Pasar Rangkasbitung)

Nina Nirmala Sari<sup>1)</sup> Fitri Raya<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup> FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Email: nina.nirmala.student@uinbanten.ac.id<sup>1</sup>, fitri.raya@uinbanten.ac.id<sup>2</sup>

### Abstrak

Bank Indonesia secara resmi meluncurkan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada 17 Agustus 2019 dan mewajibkan seluruh pelaku UMKM untuk mengimplementasikan QRIS pada 1 Januari 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial pengaruh dari variabel kualitas layanan sistem pembayaran QRIS (X) terhadap variabel kepuasan transaksi (Y). Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan format statistik deskriptif. Pengambilan sampel ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada 90 responden atau UMKM pengguna QRIS di Pasar Rangkasbitung dengan analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Berdasarkan pengujian hipotesis Kualitas Layanan Sistem Pembayaran QRIS diketahui memiliki nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yaitu  $7,220 > 1,66216$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y atau  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi atau *R Square* diperoleh nilai 0,372 yang berarti bahwa variabel X mampu mempengaruhi variabel Y sebesar 37%. Maka, kualitas layanan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan transaksi.

**Kata Kunci;** *Kualitas Layanan, Sistem Pembayaran QRIS, Kepuasan Transaksi.*

### Abstract

*Bank Indonesia officially launched the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) payment system on August 17, 2019 and required all MSME actors to implement QRIS on January 1, 2020. This study aims to partially determine the effect of the QRIS payment system service quality variable (X) on the transaction satisfaction variable (Y). This research method uses a quantitative approach with a descriptive statistical format. This sampling used non-probability sampling with purposive sampling technique. The data used in this study is primary data. The data collection technique was by distributing questionnaires to 90 respondents or MSME users of QRIS in Rangkasbitung Market. The data analysis used was simple linear regression. Based on testing the hypothesis that the QRIS Payment System Service Quality is known to have a value of  $T_{count} > T_{table}$ , namely  $7.220 > 1.66216$ , it can be concluded that there is an effect of variable X on variable Y or  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. While the test results of the coefficient of determination or *R Square* obtained a value of 0.372 which means that the X variable is able to affect the Y variable by 37%. Thus, the service quality*

## Nina Nirmala Sari, Fitri Raya

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus UMKM Di Pasar Rangkasbitung)

*of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) payment system has a positive effect on transaction satisfaction.*

**Keyword;** *Service Quality, QRIS Payment System, Transaction Satisfaction.*

### Pendahuluan

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia memiliki peran penting dalam perekonomian negara. Sebagaimana tercatat dalam data Kementerian Koperasi dan UKM, jumlah UMKM pada tahun 2021 telah mencapai 64,2 juta dan berhasil memberikan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 61,07% atau setara dengan Rp. 8.573,89 triliun (<https://ekon.go.id/>) UMKM memiliki beberapa peran strategis dalam perekonomian Indonesia, yaitu: (1) sebagai pelaku utama dalam kegiatan ekonomi, (2) penyedia lapangan kerja terbesar, (3) memiliki peran penting sebagai pendorong kegiatan ekonomi lokal dan pemberdayaan masyarakat, serta (4) kontribusi usaha sebagai pemelihara neraca pembayaran melalui kegiatan ekspor (Kerjasama LPPI dengan Bank Indonesia, 2015). Berikut merupakan jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia pada tahun 2018-2019 serta kontribusinya terhadap PDB (<https://kemenkopukm.go.id>).

**Tabel 1.1**  
**Jumlah UMKM di Indonesia Tahun 2018-2019**

No	Indikator	Tahun 2018			Tahun 2019		
		Jumlah (unit)	Kontribusi PDB atas harga berlaku (Rp.Milyar)	Kontribusi PDB atas harga konstan (Rp.Milyar)	Jumlah (unit)	Kontribusi PDB atas harga berlaku (Rp.Milyar)	Kontribusi PDB atas harga konstan (Rp.Milyar)
1	Usaha Mikro	63.350.222	5.605.334.9	2.927.890.5	64.601.352	5.913.246.7	3.084.478.8
2	Usaha Kecil	783.132	1.423.885.1	1.355.705.7	798.679	1.508.970.1	1.364.288.7
3	Usaha Menengah	60.702	2.003.361.3	1.437.551.9	65.465	2.158.545.8	1.482.922.5

Sumber: *KemenkopUMKM.2019.*

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah UMKM dari dua tahun lalu yaitu 2018-2019 mengalami peningkatan yang cukup signifikan, Sebagai bentuk dukungan terhadap UMKM, pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan seperti penempatan dana pemerintah pada Bank Umum Mitra untuk mendukung perluasan pembiayaan modal kerja dan restrukturisasi pembiayaan UMKM, Bantuan Presiden Usaha Mikro (BPUM) atau Banpres, bantuan tunai untuk PKL dan warung serta insentif PPh final UMKM ditanggung pemerintah (DTP) ([www.ekon.go.id/](http://www.ekon.go.id/)). Berbagai stimulus pun telah pemerintah lakukan sebagai bentuk akselerasi UMKM agar dapat bersaing di pasar dunia. Seperti ini pemerintah tengah mengencangkan penerapan digitalisasi pada setiap pelaku UMKM terkhusus Bank Indonesia yakni dengan mewajibkan setiap pelaku UMKM untuk menggunakan sistem pembayaran digital.

*Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* merupakan produk sistem pembayaran non tunai atau digital yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia bertepatan pada hari kemerdekaan HUT RI ke-74 yakni 17 Agustus 2019 dan mewajibkan pelaku UMKM di Indonesia untuk menerapkan sistem pembayaran QRIS pada 1 Januari 2020. Tercatat pada tahun 2020 pengguna QRIS mencapai sebesar 5,8 juta *merchant* dan kemudian jumlah *merchant* QRIS meningkat sejak 1 November 2021 menjadi 12 juta *merchant*. Kemudian, sebagaimana disampaikan oleh direktur sistem pembayaran Bank Indonesia Fitriah bahwa pada Mei 2022 pengguna QRIS telah menembus angka 17 juta *merchant* (Fitria, 2022).

Adapun tujuan daripada penggalakkan sistem pembayaran QRIS ialah sebagai bentuk mendorong efisiensi dan efektivitas layanan pembayaran di sektor perdagangan khususnya juga sebagai tahap implementasi visi Bank Indonesia terkait Sistem Pembayaran tahun 2025 serta mendukung program Bank Indonesia dalam mengefisienkan pengelolaan uang tunai ([www.bi.go.id/](http://www.bi.go.id/)). Selain itu, sebagaimana disampaikan oleh gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo mengatakan bahwa implementasi nirsentuh QRIS sebagai alat pembayaran di berbagai sektor terbukti memberikan dampak positif yakni mendorong efisiensi perekonomian, mempercepat keuangan inklusif, serta dapat memajukan UMKM (<https://www.bi.go.id/>)

QRIS yang merupakan penyatuan dari berbagai QR *code* memiliki dua model

**Nina Nirmala Sari, Fitri Raya**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus UMKM Di Pasar Rangkasbitung)

penggunaan yaitu *Merchant Presented Mode (MPM)* dan *Customer Presented Mode (CPM)*. *Model Merchant Presented Mode (MPM)* memiliki dua jenis yaitu *Merchant Presented Mode (MPM)* statis dan dinamis. MPM statis hanya cukup dipajang oleh UMKM dan konsumen dapat langsung melakukan scan QR code, setelah itu konsumen dapat memasukkan nominal atau harga produk lalu tekan bayar dan masukkan nomor pin. Sedangkan, MPM dinamis QR code didapatkan dari mesin EDC atau *handhpone*, jadi *merchant* atau konsumen harus memasukkan nominal pembayaran terlebih dahulu lalu konsumen dapat melakukan scan QRIS yang telah dicetak. Sedangkan QRIS dengan jenis *Customer Presented Mode (CPM)* konsumen dapat menunjukkan barcode QRIS kepada *merchant* dari aplikasi pembayaran yang digunakan. Model QRIS ini pada umumnya digunakan oleh *merchant* yang membutuhkan kecepatan akses tinggi misalnya seperti penyedia transportasi, parkir dan ritel modern (<https://www.bi.go.id/>).

Sistem pembayaran QRIS hadir dengan membawa kemudahan, kecepatan hingga keamanan rupanya tak cukup membuat pelaku UMKM antusias dalam mengimplementasikannya. Penggunaan sistem pembayaran QRIS yang memberlakukan *charge* (biaya) atau lebih dikenal dengan istilah *Merchant Discount Rate (MDR)* membuat pelaku UMKM resah. Adapun jenis dan kategori *Merchant Discount Rate (MDR)* adalah sebagai berikut (<https://www.bi.go.id/>):

**Tabel 1.2**  
**Kategori MDR**

No	Jenis Merchant	Kategori	MDR
1	Reguler	Besar	0,7%
		Menengah	0,7%
		Keci	0,7%
		Mikro	0%
2	Khusus	Pendidikan	0,5%
		SPBU	0,4%
		G2P (Bansos) & P2G (Pajak, Paspur, dana sosial)	0%

Sumber: [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), 2019

Selain itu, setiap transaksi menggunakan QRIS, dana tidak langsung masuk pada rekening pedagang atau UMKM atau dengan kata lain dana akan masuk paling cepat 1x24 jam dan maksimal berangsur selama tiga hari. Hal ini rupanya

menghambat aspek perputaran modal UMKM hingga tak sedikit pedagang yang menolak mengimplementasikan sistem pembayaran QRIS. Permasalahan ini kembali menjadi tugas besar Bank Indonesia dalam memecahkan persoalan yang dirasakan oleh pelaku UMKM. Kemudian, minimnya literasi keuangan pelaku UMKM atau pedagang sehingga pembayaran tunai dirasa lebih mudah dan praktis dibandingkan dengan pembayaran non tunai yang juga dinilai mempersulit kalangan tua dan kalangan bawah dalam melakukan pembayaran, serta kebiasaan masyarakat dalam bertransaksi menggunakan non tunai telah melekat sehingga tidak mendapat respon antusias dari konsumen. Serta, adanya batasan nominal yang dibayarkan setiap transaksi menggunakan QRIS yakni sebesar Rp10.000.000.

## Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan format deskriptif dengan kategori studi kasus. Penelitian ini hanya menggunakan kasus tertentu atau wilayah tertentu sebagai objek penelitian sehingga bersifat kasuistik (kasus-kasus) terhadap objek penelitian. Populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang didalamnya terdapat unsur objek dan subjek yang memiliki kualitas dan ciri-ciri khusus serta memiliki kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2013). Jumlah populasi pada penelitian ini sebagaimana tercatat pada data Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPARINDAG) Kab. Lebak berjumlah 540 pelaku UMKM (Sehalufudin, 2022). Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi atau bagian terkecil yang mewakili dari jumlah populasi (Siyoto & Sodik, 2015). Pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan data yang diperoleh dari Bank Indonesia Banten terdapat 90 pelaku UMKM yang menggunakan QRIS (Tanzil, 2022).

### 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer. Data primer merupakan data yang belum tersedia, artinya untuk mendapatkan data tersebut maka diperlukan penelitian lapangan. Data primer ini meliputi *field*

*research* dengan menggunakan instrumen, kuisisioner, wawancara serta observasi (Herianto & Hardi Utomo, 2013).

### 3. Teknik Pengumpulan Data

*Kuesioner*, merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden dalam bentuk tulisan untuk dijawab. Diharapkan dengan penyebaran kuesioner kepada setiap responden, peneliti dapat menghimpun data yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2013).

*Observasi*, merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dari berbagai fenomena yang terjadi (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016). Observasi dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa pedoman pengamatan, tes, kuesioner, rekaman gambar dan rekaman suara untuk memperoleh gambaran riil dari objek penelitian (Siyoto & Sodik, 2015).

### 4. Teknik Analisis Data

*Uji validitas* adalah kunci terpenting untuk mengukur kebenaran data penelitian (Sujarweni, 2015). Dalam pengujiannya, kuesioner ini dilakukan menggunakan dengan bantuan software IBM SPSS versi 25. Pengujian statistik ini memiliki tingkat kesalahan 5% dan  $df = n-k$ . Adapun dalam pengambilan keputusan uji validitas ialah dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dimana:

- a. Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel maka kuesioner dinyatakan valid
- b. Jika nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

*Uji Reliabilitas*, merupakan indeks yang dapat menunjukkan sejauh mana alat pengukur tersebut dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas pada kuesioner ini menggunakan ukuran *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Sujarweni, 2014). Adapun kriteria pada uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  maka instrument dinyatakan reliabel
- b. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  maka instrument dinyatakan tidak reliabel

Analisis regresi linier sederhana ialah hubungan secara linier antara satu variabel independen/bebas (X) dengan variabel dependen/terikat (Y) yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) terhadap kepuasan transaksi

apakah bernilai positif atau negative (Siregar, 2014). Adapun bentuk persamaan dari regresi linier sederhana ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Transaksi (Variabel dependen/ nilai yang diprediksikan)

a = Konstanta (Apabila nilai X = 0)

b = Koefisien regresi sederhana

X = Kualitas Layanan Sistem Pembayaran QRIS (Variabel independen)

e = standar error

## Hasil dan Pembahasan

Menurut UU Bank Indonesia No. 23 Tahun 1999, sistem pembayaran merupakan sistem yang meliputi seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk pemindahan dana guna pemenuhan kewajiban yang terjadi akibat adanya kegiatan ekonomi (<https://www.ojk.go.id/>). Adapun regulasi dari sistem pembayaran telah diatur pada peraturan Bank Indonesia nomor 22/23/PBI/2020 dengan harapan agar dapat menata struktur industri sistem pembayaran serta dapat menaungi seluruh ekosistem penyelenggara sistem pembayaran dengan mengikuti perkembangan ekonomi keuangan digital (<https://www.bi.go.id/>). Sistem pembayaran memiliki dua jenis yaitu sistem pembayaran tunai dan non tunai. Pembayaran tunai adalah pembayaran menggunakan mata uang Negara yang sifatnya berwujud, contohnya seperti uang kartal, uang kertas atau uang logam. Sedangkan Sistem pembayaran non tunai adalah pembayaran berbasis digital yaitu tanpa menggunakan uang fisik contohnya seperti cek, bilyet, giro, nota debit, nota kredit, kartu ATM atau smart card dan dompet digital.

QRIS atau *QR Code Indonesian Standard* adalah sebuah metode pembayaran yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Pembayaran Indonesia (ASPI), dimana QRIS merupakan penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). sistem pembayaran QRIS memiliki karakteristik yakni UNGGUL (Universal, Gampang, Untung dan Langsung). Universal berarti QRIS dapat menerima pembayaran dari berbagai macam dompet digital. Sedangkan Gampang yaitu cukup dengan melakukan scan QR, klik bayar maka

transaksi selesai dan untuk merchant tidak membutuhkan banyak QR untuk di pajang. Lalu, Untung artinya transaksi dapat dilakukan pada semua jenis sistem pembayaran dan merchant dapat menerima semua pembayaran. Kemudian Langsung yaitu transaksi dapat di proses seketika atau *merchant* dan pengguna dapat langsung mendapat notifikasi pembayaran (Restiti, 2021).

Adapun regulasi sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) termaktub pada Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 yang mengatur tentang ruang lingkup pengguna QR Code sebagai sistem pembayaran, standar nasional hingga laporan dan pengawasan. Namun pada tanggal 25 Februari 2022 regulasi tersebut kembali direvisi atau diatur kembali pada Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/4/PADG/2022 yakni tentang perubahan kedua tentang implementasi standar nasional *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) untuk pembayaran yang mulai diberlakukan pada 1 Maret 2022. Perubahan ini berisi tentang penyesuaian batas nominal per transaksi QRIS yang sebelumnya diatur sebesar Rp5.000.000 menjadi Rp10.000.000 (<https://www.bi.go.id/>).

Menurut Bank Indonesia dalam jurnal kebudayaan dan ilmu keislaman seperti dikutip Anna Zakiyah terdapat empat indikator dari sistem pembayaran ialah: 1) Keamanan, 2) Efisiensi, 3) Kesetaraan akses, dan 4) Perlindungan konsumen (Zakiyah, 2022).

UMKM adalah unit usaha produktif yang berdiri sendiri dan dapat dilakukan oleh perorangan atau badan usaha di sektor ekonomi. Menurut Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang UMKM menjelaskan terkait kemudahan, perlindungan dan pemberdayaan koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Adapun klasifikasi UMKM yakni sebagai berikut:

- a. *Livelihood Activities* berarti UKM yang termasuk kedalam usaha sektor informal, contohnya: pedagang kaki lima.
- b. *Micro Enterprise* berarti UKM yang tergolong pada kategori pengrajin, contohnya yakni pengrajin kemasan bekas pakai.
- c. *Small Dynamic Enterprise* berarti usaha kecil menengah yang menjalankan usahanya dengan cara saling menjalin kerjasama bahkan dapat menjalin sub kontrak serta ekspor, contohnya: pengrajin mebel dan pengrajin batik.

- d. *Fast Moving Enterprise* berarti usaha kecil menengah yang tergolong pada sub usaha besar serta telah mampu untuk melakukan ekspor, contohnya: restoran siap saji.

Menurut Kotler dan Keller (2009) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu bentuk tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak memiliki wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. kualitas pelayanan ini memiliki tiga orientasi yakni seperti harapan atau ekspektasi, produk atau jasa dan proses yang dirasakan (Cahyani & Sitohang, 2022). Pada umumnya pelayanan ini dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung namun tetap memiliki esensi yang sama. Adapun contoh dari pelayanan langsung misalnya seperti seorang karyawan langsung berhadapan dengan konsumen di suatu tempat atau juga dapat dilakukan melalui saluran telepon. Sedangkan pelayanan secara tidak langsung misalnya seperti konsumen akan dilayani atau berhadapan langsung dengan *cyber* seperti layanan sistem pembayaran QRIS, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan yang lainnya (Arif, 2019). berikut merupakan tujuan diberlakukannya pelayanan yang berkualitas yaitu: 1) *Customer maintenance* ialah pemeliharaan konsumen, *Customer retention* ialah mengingatkan konsumen, 3) *New customer development* ialah mengembangkan konsumen baru. Sementara kepuasan konsumen merupakan gambaran perasaan baik senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja atau hasil yang telah dirasakannya dan kemudian dibandingkan dengan harapan atau ekspektasinya. Terdapat hubungan antara kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen. Artinya, kualitas produk dengan pelayanan memiliki hubungan erat terhadap kepuasan konsumen yang akhirnya dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan. Maka dari itu, semakin tinggi kualitas yang dimiliki perusahaan maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Jika kinerja suatu produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa kecewa, namun sebaliknya jika kinerja dari suatu produk atau jasa tersebut mencapai atau bahkan melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas dan akan kecenderungan menggunakan penyedia jasa atau produk tersebut (Pratiwi, 2021).

*Uji Validitas dan Reliabilitas*

Berdasarkan hasil uji validitas bahwa variabel kualitas sistem pembayaran QRIS dan variabel kepuasan transaksi menunjukkan hasil koefisien korelasi > pada tingkat signifikan 5% atau 0,05 dengan 90 responden. Artinya, kuesioner dari variabel X dan Y dinyatakan valid karena r hitung > r tabel.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas bahwa variabel kualitas sistem pembayaran QRIS dan variabel kepuasan transaksi menunjukkan hasil bahwa variabel X dan variabel Y memiliki nilai cronbach alpa > 0,60 dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua pertanyaan atau pernyataan kuesioner dinyatakan reliabel.

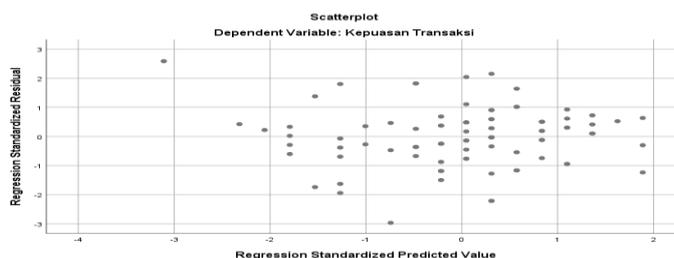
*Uji Normalitas*

<b>Satu-Sampel Menggunakan Tes Kolmogorov Smirnov</b>		Nilai Residual/Estimasi
(N) Jumlah Sampel		90
Parameter Normal <sup>a,b</sup>	Rata-rata	0,0000000
	Standar Deviasi	0,3.18768501
Perbedaan paling ekstrim	Nilai Mutlak	0,084
	Nilai Positif	0,084
	Nilai Negatif	-0,073
Uji Statistik		0,084
Nilai Signifikansi		0,157 <sup>c</sup>
a. Distribusi tes normal.		
b. Dihitung dari data		
c. Tingkat Kesalahan Nilai Signifikansi.		

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25

Dari hasil output di atas, diperoleh nilai signifikansi yaitu 0,157 yang berarti bahwa nilai 0,157 > 0,05, artinya data pada penelitian ini berdistribusi secara normal.

*Uji Heteroskedastisitas*



Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25

Dari output yang didapatkan menggunakan uji *scatterplot* diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak atau tidak membentuk pola serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Dengan demikian, penelitian ini terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

*Analisis Regresi Linier Sederhana*

Model		Koefisien <sup>a</sup>				
		Koefisien Tidak Standar		Koefisien Standar	T <sub>hitung</sub>	Signifikan
		Koefisien Regresi Sederhana a	Standar Error	Beta		
1	Konstanta	17.129	4.197		4.081	.000
	Kualitas Layanan Sistem Pembayaran QRIS	.645	.089	.610	7.220	.000

a. Variabel dependen: Kepuasan Transaksi

Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25

Model persamaan regresi linear sederhana dapat dinotasikan dengan:

$$Y = a + b X + e$$

Dari persamaan regresi di atas dapat dilihat dari tabel koefisien yaitu:

$$Y = 17,129 + 0,645 X + e$$

Interpretasi:

- Nilai konstanta sebesar 17,129 yang menyatakan bahwa jika nilai kualitas layanan sistem pembayaran QRIS sama dengan nol, maka nilai dari kepuasan transaksi naik sebesar 17, 129.
- Koefisien regresi kualitas layanan sistem pembayaran QRIS (x) sebesar 0,645 yang menyatakan bahwa jika nilai kualitas layanan sistem pembayaran QRIS naik sebesar 1 maka kepuasan transaksi bertambah sebesar 0,645.

Diperoleh bahwa variabel independen pada penelitian ini memiliki koefisien regresi dengan arah positif. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan sistem pembayaran QRIS dapat meningkatkan kepuasan transaksi pada UMKM di pasar Rangkasbitung.

*Uji Parsial (t)*

<b>Koefisien<sup>a</sup></b>						
Model		Koefisien Tidak Standar		Koefisien Standar	T <sub>hitung</sub>	Signif ikansi
		Koefisien Regresi Sederhaan	Standar Error	Beta		
1	Konstanta	17.129	4.197		4.081	.000
	Sistem Pembayaran QRIS	.645	.089	.610	7.220	.000

a. Variabel Dependen: Kepuasan Transaksi

*Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25*

Dari tabel koefisien di atas diperoleh T<sub>hitung</sub> yaitu 7,220 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Adapun untuk menentukan T<sub>tabel</sub> maka perlu menghitung df = n-k. Diketahui taraf signifikansi pada penelitian ini yaitu 5% dengan jumlah sampel (n) 90 dan jumlah variabel bebas yaitu 1. Maka, df = 90-1 yaitu 89, sehingga hasil T<sub>tabel</sub> 1,66216.

Dengan demikian, interpretasi uji parsial pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Uji t terhadap variabel kualitas layanan pembayaran QRIS Diperoleh nilai t-statistik atau T<sub>hitung</sub> 7,220, jadi T<sub>hitung</sub> > T<sub>tabel</sub> yaitu 7,220 > 1,66216. Hal ini menunjukkan kualitas layanan sistem pembayaran QRIS berpengaruh terhadap kepuasan transaksi, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Adapun nilai signifikan yang dihasilkan dari uji parsial di atas yaitu 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sistem pembayaran QRIS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan transaksi pada UMKM di pasar Rangkasbitung.

*Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)*

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	Koefisien Korelasi	Koefisien Determinasi	Penyesuaian Koefisien Determinasi	Standar error dari estimasi
1	.610 <sup>a</sup>	.372	.365	3.206

a. Prediksi: (Konstanta), Sistem Pembayaran QRIS  
b. Variabel Dependen: Kepuasan Transaksi

*Sumber: Data primer yang diolah SPSS versi 25*

Nilai koefisien determinasi atau R Square dari tabel di atas yaitu 0,372, yang berarti sebesar 0,372 variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel X. dengan demikian bahwa pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran QRIS (X) terhadap Kepuasan Transaksi (Y) adalah 37%.

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) terhadap Kepuasan Transaksi dengan studi kasus pada UMKM di Pasar Rangkasbitung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh hasil bahwa  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yaitu  $7,220 > 1,66216$ , dikatakan bahwa variabel kualitas layanan sistem pembayaran QRIS (X) berpengaruh terhadap kepuasan transaksi (Y) atau dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Adapun nilai signifikan yang dihasilkan dari uji parsial pada penelitian menunjukkan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
2. Berdasarkan uji hipotesis melalui uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) memiliki pengaruh sebesar 37%.

Dari kesimpulan penelitian yang sudah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bank Indonesia (BI)

Bank Indonesia yang memiliki kebijakan penuh atas diluncurkannya sistem pembayaran QRIS diharapkan agar terus mengencangkan edukasi kepada pelaku usaha atau UMKM dengan tujuan supaya QRIS mudah diterima dan dipahami oleh semua kalangan. Selain itu, diharapkan juga agar Bank Indonesia dapat menjawab keresahan pelaku UMKM dari diberlakukannya *Merchant Discount Rate* (MDR).

2. Bagi UMKM

UMKM yang memiliki peran penting terhadap perekonomian Negara harus dapat mengikuti arus zaman yang semakin berkuat pada teknologi atau digitalisasi yakni dengan memperluas literasi keuangan khususnya agar UMKM bisa menunjukkan eksistensinya melalui penerapan dari berbagai teknologi dengan tujuan agar peran UMKM di Indonesia dapat tumbuh dan berkembang pesat.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat meneliti dengan ruang lingkup yang luas agar penelitian yang dilakukan lebih menarik. Selain itu, diharapkan juga agar peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain seperti pengaruh produk, harga bahkan studi kasus penelitian juga perlu diperhatikan yang mana variabel tersebut tidak dijelaskan dalam penelitian ini, karena tidak hanya sistem pembayaran QRIS yang dapat mempengaruhi kepuasan transaksi.

**Daftar Pustaka**

Arif, Zainal, (2022). "Analisis Kualitas Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus," *Skripsi*, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Jawa Tengah, 2019 h. 20, <http://repository.iainkudus.ac.id/> diakses 18 Oktober 2022, pukul 15.11 WIB.

Booklet QRIS, <https://www.bi.go.id/> diakses 13 November, pukul 11.25 WIB.

Cahyani, Febby Gita & Sonang Sitohang, (2022). "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 3, Tahun 2016, h. 5. <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id>, diakses 18 Oktober 2022, pukul 14.28 WIB.

Dukungan Program Pemerintah dalam Pengembangan UMKM Untuk Memperkuat Stabilitas Ekonomi Daerah, [www.ekon.go.id/](http://www.ekon.go.id/) diakses 12 November 2021, pukul 23.45 WIB.

Ekonomi Digital Terus Tumbuh, Qris Tembus 12 Juta *Merchant*, <https://www.bi.go.id/> diakses 17 Oktober 2022, pukul 11.35 WIB

Fitria, (2022). Karya Kreatif Banten 2022, Tangerang, Mei 2022, pukul 14.30 WIB

Herianto, M. Roziqin & Hardi Utomo, (2022). "Dampak Penggunaan jalan LIngkar Salatiga Terhadap Perkembangan UKM Di Sekitar jalan LIngkar Selatan Salatiga," *Among Makarti*, Vol. 5, No. 1 Tahun 2013, h. 39. <https://jurnal.stieama.ac.id/> diakses 31 Maret 2022 pukul 12.03 WIB.

Kerjasama LPPi dengan Bank Indonesia, *Profil Bisnis Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)*, (Jakarta: Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia, 2015).

Kurniawan, Agung Widhi & Zarah Puspitaningtyas, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pandiva Buku 2016), Cetakan Ke-1, h. 80.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/2020 Tentang Sistem Pembayaran, <https://www.bi.go.id> diakses 14 April 2022, pukul 11.31 WIB.

- Perkembangan data usaha mikro kecil, menengah (UMKM) dan usaha besar (UB) Tahun 2018-2019 <https://kemenkopukm.go.id> diakses 12 November, pukul 12.45 WIB.
- Pratiwi, Mega, (2021). Pengaruh Desain Produk, Persepsi Harga, Promosi, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Zoya di Kota Palembang, “*Skripsi, Program Studi Ekonomi Islam UIN Raden Fatah, Palembang, 2021, h. 2*, <https://repository.radenfatah.ac.id/> diakses 30 Mei 2022, pukul 11.47 WIB.
- QR Code Indonesian Standard (QRIS) Apa Itu QRIS?, <https://www.bi.go.id/> diakses 30 Mei 2022, pukul 10.30 WIB.
- QR Code Indonesian Standard (QRIS) Apa Itu QRIS?, <https://www.bi.go.id/> diakses 17 Oktober 2022, pukul 13.59 WIB
- QRIS, Satu QR Code Untuk Semua Pembayaran, [www.bi.go.id/](http://www.bi.go.id/) diakses 13 November 2021, pukul 01.21 WIB.
- Restiti, Difa, (2022). “Pengaruh Media Sosial Terhadap Pengetahuan Tentang *Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)*,” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 3, No. 2 Tahun 2021, h. 158-173, <https://jurnaljipsya.org/> diakses 17 Januari 2022, pukul 11.15 WIB.
- Saputra, Tanzil, Divisi Humas Bank Indonesia Banten & Pembina GenBI, tanggal 4 April 2022.
- Sehalifudin, Eko, (2022). Staff Dinas Perindustrian dan Perdagangan Lebak, tanggal 1 April 2022.
- Sekilas Sistem Pembayaran di Indonesia, <https://www.ojk.go.id/> diakses 14 April 2022, pukul 13.15 WIB.
- Siregar, Syofian, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2014), Cetakan ke-2, h. 188.
- Siyoto, Sandu & M. Ali Sodik, (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), cetakan ke-1, h. 55.
- Siyoto, Sandu & M. Ali Sodik, (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), Cetakan Ke-1, h. 68.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung, Alfabeta, CV, 2013), cetakan Ke-19, h. 80.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung, Alfabeta, Cv, 2013), Cetakan Ke-19, h. 80.
- Sujarweni . V.Wiratna, (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta:Pustaka Barupress,2015), Cetakan ke-1 h.177.
- Sujarweni, Wiratna, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014) Cetakan ke-1, h. 193.
- UMKM Menjadi Pilar Penting dalam Perekonomian Indonesia, <https://ekon.go.id/> diakses 12 November 2021, pukul 10.50 WIB.

**Nina Nirmala Sari, Fitri Raya**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus UMKM Di Pasar Rangkasbitung)

Zakiyah, Anna, (2022). "Pandangan Kiai Madura Terhadap Pembayaran Non Tunai," *Jurnal Kebudayaan dan Keislaman*, Vol 10, No. 1, Tahun 2017, h. 95-115, <https://jurnal.istika.ac.id/> diakses 30 Mei 2022, pukul 13.21 WIB.