



PENGARUH PENGGUNAAN QRIS TERHADAP KEMUDAHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI TOKO SAHABAT KOSMETIK

Syaripa¹⁾, Dini Arianti²⁾, Hari Yeni³⁾

¹⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia

Email: syaripa.cipa@gmail.com

²⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia

Email: dini24642@gmail.com

³⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia

Email: hariyeni7@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effect of using the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) on transaction convenience and customer satisfaction at Sahabat Kosmetik Store. The research uses a quantitative approach with a survey method involving 60 respondents who have used QRIS for transactions. Data were collected through a questionnaire with a five-point Likert scale and analyzed using validity tests, reliability tests, and multiple linear regression analysis with the help of the SPSS program. The results of the study indicate that the use of QRIS has a positive and significant effect on transaction convenience and customer satisfaction. Further analysis shows that transaction convenience plays a role as a partial mediating variable in the relationship between QRIS usage and public satisfaction. This study concludes that the implementation of QRIS can improve transaction convenience and public satisfaction, making it an effective digital payment strategy for business actors.

Keywords: QRIS, Transaction Convenience, Public Satisfaction, Digital Payment, UMKM.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) terhadap kemudahan transaksi dan kepuasan masyarakat di Toko Sahabat Kosmetik. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 60 responden yang pernah menggunakan QRIS dalam melakukan transaksi. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi dan kepuasan masyarakat. Analisis lanjutan menunjukkan bahwa kemudahan transaksi berperan sebagai variabel mediasi parsial dalam hubungan antara penggunaan QRIS dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan QRIS mampu meningkatkan kemudahan transaksi dan kepuasan masyarakat, sehingga dapat menjadi strategi pembayaran digital yang efektif bagi pelaku usaha.

Kata Kunci: QRIS, Kemudahan Transaksi, Kepuasan Masyarakat, Pembayaran Digital, UMKM.



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sistem pembayaran. Kemajuan teknologi mendorong terjadinya pergeseran perilaku masyarakat dari penggunaan uang tunai (cash based) menuju sistem pembayaran non-tunai (cashless society). Perubahan ini dipicu oleh kebutuhan akan transaksi yang lebih cepat, aman, dan efisien, seiring meningkatnya aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat. Sistem pembayaran digital kini menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran transaksi ekonomi modern.

Pembayaran digital menawarkan berbagai keunggulan dibandingkan dengan transaksi tunai, antara lain kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, serta tingkat keamanan yang lebih tinggi. Konsumen tidak lagi harus membawa uang tunai dalam jumlah besar, sementara pelaku usaha dapat meminimalkan risiko kesalahan penghitungan dan kehilangan uang. Selain itu, pembayaran digital juga mendukung pencatatan transaksi secara otomatis sehingga memudahkan pengelolaan keuangan dan pelaporan usaha, khususnya bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Salah satu inovasi pembayaran digital yang berkembang pesat di Indonesia adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). QRIS merupakan standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dengan tujuan menyatukan berbagai layanan pembayaran digital dalam satu sistem yang terintegrasi. Melalui QRIS, pengguna dapat melakukan pembayaran menggunakan berbagai aplikasi dompet digital dan mobile banking hanya dengan memindai satu kode QR. Standarisasi ini memberikan kemudahan baik bagi konsumen maupun pelaku usaha, karena tidak perlu menyediakan banyak kode QR dari penyedia layanan yang berbeda.

Penerapan QRIS diharapkan mampu meningkatkan kemudahan transaksi, seperti mempercepat proses pembayaran, mengurangi antrean, serta meminimalkan

penggunaan uang tunai. Dari sisi konsumen, kemudahan ini memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih praktis dan nyaman. Sementara itu, bagi pelaku usaha, penggunaan QRIS dapat meningkatkan efisiensi operasional serta memperluas pilihan metode pembayaran bagi pelanggan. Kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi tersebut diyakini dapat berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penggunaan QRIS menjadi aspek penting dalam mendukung modernisasi sistem pembayaran di tingkat usaha ritel. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penggunaan QRIS terhadap kemudahan transaksi dan kepuasan masyarakat di Toko Sahabat Kosmetik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai manfaat penerapan QRIS serta menjadi bahan pertimbangan bagi pelaku usaha dalam mengoptimalkan layanan pembayaran digital guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan standar nasional sistem pembayaran berbasis kode QR yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dalam rangka mendukung terciptanya ekosistem pembayaran non-tunai yang terintegrasi dan inklusif. QRIS dikembangkan untuk menyatukan berbagai penyedia layanan pembayaran digital, seperti dompet elektronik dan mobile banking, ke dalam satu standar kode QR yang dapat digunakan secara universal. Dengan adanya standarisasi ini, masyarakat tidak lagi dibatasi oleh perbedaan aplikasi pembayaran, sehingga proses transaksi menjadi lebih sederhana dan fleksibel.

Penggunaan QRIS memberikan berbagai manfaat, antara lain kemudahan dalam proses pembayaran, kecepatan transaksi, serta tingkat keamanan yang lebih baik dibandingkan transaksi tunai. Proses pembayaran cukup dilakukan dengan memindai kode QR menggunakan aplikasi pembayaran yang dimiliki pengguna, sehingga



dapat menghemat waktu dan mengurangi risiko kesalahan pembayaran. Selain itu, QRIS juga mendukung pencatatan transaksi secara otomatis yang dapat meningkatkan transparansi dan akurasi data keuangan.

Bagi pelaku usaha, penerapan QRIS memberikan keuntungan berupa peningkatan efisiensi operasional dan pengurangan risiko kesalahan dalam pengelolaan pembayaran. QRIS juga membantu memperluas pilihan metode pembayaran bagi konsumen, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya tarik usaha dan kenyamanan bertransaksi. Dengan kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan, penggunaan QRIS berpotensi memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik bagi pengguna.

2. Kemudahan Transaksi

Kemudahan transaksi merupakan persepsi pengguna terhadap sejauh mana suatu sistem pembayaran dapat digunakan dengan mudah dan tanpa hambatan. Kemudahan transaksi mencakup beberapa aspek, antara lain kemudahan dalam memahami prosedur penggunaan sistem, kesederhanaan langkah-langkah pembayaran, serta kecepatan proses transaksi. Sistem pembayaran yang mudah digunakan akan mengurangi usaha dan waktu yang dibutuhkan oleh pengguna dalam melakukan transaksi.

Dalam konteks pembayaran digital, kemudahan transaksi menjadi faktor penting yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh masyarakat. Apabila suatu sistem pembayaran dirasakan rumit atau memerlukan banyak tahapan, maka pengguna cenderung enggan untuk menggunakannya. Sebaliknya, sistem pembayaran yang praktis dan cepat akan meningkatkan kenyamanan serta minat pengguna untuk melakukan transaksi secara berulang.

Kemudahan transaksi juga berperan dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan yang diberikan oleh pelaku usaha. Semakin mudah sistem pembayaran digunakan, semakin besar kemungkinan konsumen merasa terbantu dan puas dalam bertransaksi. Oleh karena itu, kemudahan transaksi menjadi salah satu variabel penting dalam menilai efektivitas penerapan QRIS.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan sebelum menerima layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan. Kepuasan ini menjadi indikator penting dalam menilai kualitas suatu produk atau layanan, termasuk layanan pembayaran digital. Apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan meningkat.

Dalam konteks sistem pembayaran digital, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, serta keandalan sistem. Layanan pembayaran yang mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi cenderung meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem pembayaran tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat dipandang sebagai variabel yang dipengaruhi oleh kemudahan transaksi dan efektivitas penggunaan QRIS. Semakin mudah dan efisien penggunaan QRIS dalam mendukung proses pembayaran, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang dirasakan dalam melakukan transaksi di Toko Sahabat Kosmetik.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) terhadap kemudahan transaksi dan kepuasan masyarakat di Toko Sahabat Kosmetik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur hubungan antar variabel secara objektif melalui data numerik serta melakukan pengujian hipotesis secara statistik. Metode survei digunakan untuk memperoleh data langsung dari responden yang memiliki pengalaman menggunakan QRIS dalam melakukan transaksi.



Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Toko Sahabat Kosmetik yang pernah melakukan transaksi menggunakan QRIS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah menggunakan QRIS minimal satu kali saat bertransaksi di Toko Sahabat Kosmetik. Jumlah responden yang dijadikan sampel penelitian sebanyak 60 orang, yang dinilai telah memenuhi kebutuhan analisis data penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, untuk mengukur persepsi responden terhadap penggunaan QRIS, kemudahan transaksi, dan kepuasan masyarakat. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk memudahkan pengukuran sikap dan persepsi responden secara kuantitatif.

Variabel penelitian terdiri atas penggunaan QRIS sebagai variabel independen, kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen, serta kemudahan transaksi sebagai variabel mediasi. Variabel penggunaan QRIS diukur melalui indikator kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan pembayaran. Variabel kemudahan transaksi mencakup kemudahan memahami prosedur, kepraktisan proses pembayaran, dan efisiensi waktu, sedangkan variabel kepuasan masyarakat diukur melalui tingkat kepuasan terhadap layanan, kesesuaian harapan, dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Tahapan analisis meliputi uji validitas untuk memastikan instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti, serta uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi instrumen pengukuran. Selanjutnya, analisis regresi linear digunakan untuk menguji pengaruh antar variabel penelitian, sedangkan uji koefisien determinasi

(R^2) dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dan variabel mediasi dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh penggunaan QRIS terhadap kemudahan transaksi dan kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), kemudahan transaksi, dan kepuasan masyarakat memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel penelitian lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan dapat dipercaya untuk mengukur variabel penelitian.

Pengaruh penggunaan QRIS terhadap kemudahan transaksi

Tabel 1. Hasil regresi penggunaan QRIS terhadap kemudahan transaksi

Variabel	Koefisien (β)	t hitung	sig
Penggunaan QRIS	0,819	15,418	0,000
R square	0,804		

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis pertama dapat diterima. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan QRIS,



maka semakin mudah proses transaksi yang dirasakan oleh konsumen.

Temuan ini mengindikasikan bahwa QRIS mampu memberikan kemudahan dalam proses pembayaran, seperti mempercepat waktu transaksi, meminimalkan kesalahan pembayaran, serta meningkatkan kenyamanan konsumen. Kemudahan transaksi yang dirasakan oleh konsumen menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan sistem pembayaran digital di lingkungan usaha ritel.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penggunaan sistem pembayaran digital berbasis QR Code dapat meningkatkan kemudahan dan efisiensi transaksi. Dengan demikian, penerapan QRIS dapat memberikan manfaat nyata bagi konsumen maupun pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas layanan pembayaran.

Pengaruh penggunaan QRIS terhadap kepuasan masyarakat

Tabel 2. Hasil regresi penggunaan QRIS terhadap kepuasan masyarakat

Variabel	Koefisien (β)	t hitung	Sig.
Penggunaan QRIS	0,796	12,244	0,000
R square	0,721		

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai signifikansi yang diperoleh menunjukkan bahwa hipotesis kedua dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran QRIS mampu memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik bagi konsumen.

Kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan oleh QRIS memberikan rasa nyaman dan aman bagi konsumen dalam melakukan transaksi. Konsumen tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar, sehingga risiko kehilangan dan kesalahan pengembalian uang dapat diminimalkan. Faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat.

Temuan ini mendukung teori kepuasan konsumen yang menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh sejauh mana layanan mampu memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, penggunaan QRIS dapat menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pembayaran digital.

Peran kemudahan transaksi sebagai variabel mediasi

Tabel 3. Hasil regresi penggunaan QRIS dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan masyarakat

Variabel	Koefisien (β)	Sig.
Penggunaan QRIS	0,261	0,042
Kemudahan transaksi	0,656	0,000
R square	0,801	

Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan transaksi berperan sebagai variabel mediasi parsial dalam hubungan antara penggunaan QRIS dan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS tidak hanya memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, tetapi juga memberikan pengaruh tidak langsung melalui peningkatan kemudahan transaksi.

Kemudahan transaksi menjadi faktor penghubung yang memperkuat hubungan antara penggunaan QRIS dan kepuasan masyarakat. Semakin mudah proses transaksi yang dirasakan oleh konsumen, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi memiliki peran strategis dalam keberhasilan penerapan sistem pembayaran digital.

Hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan teknologi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kemudahan transaksi perlu menjadi perhatian utama dalam penerapan sistem pembayaran QRIS di berbagai sektor usaha

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan



Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi. Hasil ini dibuktikan melalui uji regresi yang menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05, sehingga hipotesis pertama dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan QRIS mampu memberikan kemudahan dalam proses pembayaran bagi konsumen.

Selain itu, penggunaan QRIS juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem pembayaran QRIS mampu meningkatkan pengalaman transaksi konsumen, sehingga berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini dapat diterima.

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat serta berperan sebagai variabel mediasi parsial dalam hubungan antara penggunaan QRIS dan kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS tidak hanya memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, tetapi juga memberikan pengaruh tidak langsung melalui peningkatan kemudahan transaksi. Secara keseluruhan, penerapan QRIS dapat menjadi solusi pembayaran digital yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2022). QRIS: Quick Response Code Indonesian Standard. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/QRIS.aspx>
- Bank Indonesia. (2023). QRIS merchant statistics. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id/id/statistik/sistem-pembayaran>
- Bank Indonesia. (2023). Volume transaksi QRIS. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id/id/statistik/sistem-pembayaran>
- Handayani, M., & Putra, R. (2021). Pengaruh persepsi kemudahan dan keamanan terhadap penggunaan

QRIS. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(2), 101–112. <https://journal.lppmunindra.ac.id>

Handayani, R., & Putra, A. (2021). Pengaruh teknologi pembayaran digital terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Modern*, 8(2), 115–128. <https://doi.org/10.31933/jmm.v8i2.2021>

Iskandar, B. (2022). Penerimaan teknologi pada layanan pembayaran digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 45–59. <https://doi.org/10.31295/jeb.v14i1.2022>

Rahmawati, L., & Setiawan, D. (2022). QRIS dan transformasi sistem pembayaran nasional. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Digital*, 4(1), 33–47. <https://doi.org/10.46799/jkpd.v4i1.2022>