

# Pengaruh Pemanfaatan, Kegunaan Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Customer UMKM di Kota Pontianak

**Rendy Amy Saputra**

Sistem Informasi

STMIK Pontianak

Pontianak, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup>rendyamy@stmikpontianak.ac.id

## **Abstrak**

Penelitian yang dilakukan dimaksudkan untuk melihat dan memeriksa hasil bagaimana efektivitas penerapan pemanfaatan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di Kota Pontianak khususnya bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Metode penelitian untuk menguji dalam kasus studi pada penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif oleh karena percobaan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai penerapan QR Code. Adapun populasi dari penelitian ini semua masyarakat yang ada di Kota Pontianak dan hanya diambil 100 orang responden dengan pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan teknik sampel random sampling, dan jumlah sampel hanya mengambil sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan observasi. Teknik analisis data menggunakan uji instrument penelitian dengan uji kualitas data (validitas, reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas), determinasi, regresi linear berganda serta uji hipotesis uji t, dan uji-F. Keputusan hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa ada pengaruh positif antara pemanfaatan, kegunaan QRIS terhadap kepuasan customer UMKM di Kota Pontianak. Namun terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel Pemanfaatan.

**Kata kunci:** Quick Response Code Indonesian Standard, UMKM, Kepuasan.

## **Abstract**

The research conducted is intended to see and examine the results of the effectiveness of the implementation of the use of the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS) in Pontianak City, especially for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs). The research method to test the case study in this study is to use a descriptive quantitative approach because this experiment aims to provide an overview of the application of the QR Code. The population of this study were all people in Pontianak City and only 100 respondents were taken by sampling using probability sampling with random sampling technique, and the number of samples only took 100 respondents. Data collection techniques using questionnaires and observation. The data analysis technique used a research instrument test with data quality tests (validity, reliability), classical assumption test (normality), determination, multiple linear regression and hypothesis testing T-test, and F-test. The results of this study found that there was a positive influence between the use and use of QRIS on the satisfaction of MSME customers in Pontianak City. However, there is an insignificant effect on the Utilization variable.

**Keywords:** Quick Response Code Indonesian Standard, UMKM, Satisfaction.

## **1. Pendahuluan**

Meluasnya teknologi di sektor media, informasi, komunikasi, dan informatika yang semakin mengalami kemajuan yang sangat pesat. Proses yang terjadi memiliki pengaruh pada sisi pola kehidupan masyarakat dengan adanya gadget dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan kegiatan di dunia maya contohnya berbelanja secara digital [1]. Perubahan sikap belanja konsumen dari non digital menjadi digital/online ini berhubungan dengan sikap konsumen dalam studi ini disebut *online shipping* dari *offline* ke *online* banya disukai masyarakat dan berdampak pada hasil keputusan pembelian yang dilakukan tidak sulit seperti saat berbelanja secara konvensional [2]. Terhubung dengan media digital (*internet*), antara konsumen saling menginformasikan dan berbagi pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa kepada

orang lain dengan gampang, maka informasi yang dimaksud dapat digunakan orang lain sebagai referensi sebagai acuan pengambilan keputusan membeli [3].

Di Indonesia dewasa ini sedang dalam proses membangun mindset masyarakat menggunakan metode transaksi *online*, asosiasi ini tidak mewajibkan penjual (*owner*) dan konsumen berinteraksi langsung dalam menjual ataupun membeli sebuah produk. Saat ini Indonesia sudah mengeluarkan sistem pembayaran online dengan nama *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS) [4]. Bersamaan adanya sistem transaksi non tunai banyak dampak manfaatnya, seperti transaksi lebih mudah dan gampang, sehingga tidak perlu ragu terhadap peredaran uang palsu, dan dapat menolong *pebisnis* UMKM untuk perekapan transaksi dengan mudah.

Corak aktivitas masyarakat saat ini akan menumbuhkan pemikiran baru bersamaan dengan teknologi dan kemajuan zaman. Bersamaan dengan sistem pembayaran yang harus terus berinovasi agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat untuk mengatur perpindahan dana secara cepat, aman dan juga efisien [5]. Maka, teknik pembayaran secara tunai (*cash*) ataupun langsung, berubah menjadi non tunai (*non-cash*) dengan gaya cara pembayaran yang berdasar kertas (*paper based*), umpanya cek dan bilyet giro, uang elektronik berbentuk kartu (*card/chip based*) dan sistem pembayaran berbasis server (*server based*) seperti *e-wallet* dan *QR code* yang termasuk salah satu metode pembayaran ternama untuk masa kini, dengan kemudahannya dalam melakukan transaksi yang hanya dengan menggunakan *smartphone* dan perangkat sejenis yang terhubung dengan internet dan tentunya memiliki cukup saldo/uang di aplikasi *e-wallet* maupun *mobile banking* pengguna.

QRIS merupakan hubungan dari Quick Reaction Code (QR Code) menjadi pembaruan strategi pembayaran online dan sudah disahkan oleh Bank Indonesia sejak Januari 2020 [6]. Kriteria penetapan tersebut dirancang dalam memberikan cara angsuran secara digital, lebih tren dan produktif. Pengembangan ini bermaksud untuk merancang ungkapan dari masyarakat dengan adanya penggunaan *Quick Response Indonesian Standar* (QRIS) sebagai pengembangan untuk menggunakan strategi angsuran non tunai dengan menggunakan teknik *Unified Theory of Acceptance and Use Technology* [7].

Sebanding dengan pola kehidupan masyarakat di kota Pontianak cenderung mengarah konsumtif. Hal seperti ini bisa dilihat dengan selalu ramainya kegiatan belanja di sudut-sudut kota Pontianak, mulai dari pembelanjaan kuliner, bahan pokok dan kebutuhan lainnya. Pusat-pusat pembelanjaan hampir tidak pernah sepi akan kunjungan konsumen, ini menandakan bahwa para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) tidak perlu sulit dalam melayani transaksi kepada para pelanggan, antara lain dengan pelayanan bagi transaksi pembelian dengan memanfaatkan sistem QRIS yang sudah di sediakan oleh pemerintah Indonesia. QRIS pun memakai kode QR standar internasional EMV Co. Dasar penentuan tersebut telah digunakan di berbagai negara Kawasan Asia [8]. Maka dari itu, UMKM yang memakai QRIS di tempat usahanya akan menerima pembayaran langsung dari aplikasi pembayaran dari negara asal pembeli. Selain mempermudah pembayaran, biaya transaksi seluruh penyelenggara jasa sistem pembayaran yang menggunakan QRIS juga dibebankan secara seragam.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan di atas, maka topik bahasan yang dapat diambil dari sebuah permasalahan yang ada sehingga dapat dibuat sebuah penelitian yang menarik untuk dijadikan judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Pemanfaatan, Kemudahan Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan *Customer* UMKM di Kota Pontianak”.

## 2. Metode Penelitian

Desain atau jenis atau rancangan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif termasuk teknik penelitian yang berdasar pada filsafat *positivism*, dapat juga digunakan dalam meneliti pada sampel ataupun populasi. Setelah itu, pengumpulan data digunakan sebagai instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [9]. Untuk variabel bebas (variabel independen) dalam penelitian yang dimaksud adalah penggunaan metode pembayaran menggunakan *Quick Response Indonesia Standard* (QRIS) yang terdiri atas pemanfaatan, kemudahan, sedangkan variabel terikat (variabel dependen) adalah kepuasan customer UMKM di Kota Pontianak.

### 2.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian yang akan dilaksanakan bertempat di wilayah Kota Pontianak hanya pada periode bulan April 2022 sampai Juli 2022.

### 2.2. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah umum yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai mutu dan karakteristik tertentu yang dijadikan acuan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya [10]. Populasi dalam penelian yang dilaksanakan tidak diukur seberapa banyak namun, populasi yang diambil pastinya merupakan pelaku usaha UMKM yang menggunakan sistem Quick Response Indonesia Standar (QRIS) di kota Pontianak.

Teknik analisis dalam penelitian ini memakai teknik non probability sampling. *Non probability sampling* adalah metode pengambilan sampel dalam penelitian yang tidak memberi wadah atau kesempatan yang sama untuk setiap pengaruh atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel [10]. Metode *non probability sampling* digunakan adalah *accidental sampling* yaitu metode penentuan sampel secara kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Data sampel yang didapat dari kuisioner berjumlah sebanyak 100 responden dan akan di analisis dengan dokumen kuantitatif meliputi uji kualitas data (Validitas, Reliabilitas), uji asumsi klasik (Normalitas,), determinasi, regresi linear berganda serta uji hipotesis uji t (parsial), uji-F (simultan) dengan  $\alpha = 5\%$ .

### 3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana hasil dari percobaan penelitian dan juga waktu yang memberikan pembahasan yang komprehensif. Hasil penelitian dapat disajikan menggunakan gambar, grafik, tabel, dan lainnya yang membuat pembaca dapat memahami hasil penelitian dengan mudah. Pembahasan dapat dibuat dengan menggunakan beberapa sub-bab.

**Tabel 1. Uji Validitas**

Pertanyaan	Variabel	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
<b>Manfaat</b>				
1	X1.1	0,762	0,1966	Valid
2	X1.2	0,674	0,1966	Valid
3	X1.3	0,758	0,1966	Valid
4	X1.4	0,403	0,1966	Valid
5	X1.5	0,656	0,1966	Valid
6	X1.6	0,711	0,1966	Valid
7	X1.7	0,691	0,1966	Valid
8	X1.8	0,463	0,1966	Valid
<b>Kemudahan</b>				
1	X2.1	0,678	0,1966	Valid
2	X2.2	0,710	0,1966	Valid
3	X2.3	0,601	0,1966	Valid
4	X2.4	0,610	0,1966	Valid
5	X2.5	0,716	0,1966	Valid
6	X2.6	0,648	0,1966	Valid
7	X2.7	0,444	0,1966	Valid
8	X2.8	0,582	0,1966	Valid
9	X2.9	0,462	0,1966	Valid
<b>Kepuasan QRIS</b>				
1	Y1.1	0,592	0,1966	Valid
2	Y1.2	0,754	0,1966	Valid
3	Y1.3	0,666	0,1966	Valid
4	Y1.4	0,738	0,1966	Valid
5	Y1.5	0,700	0,1966	Valid
6	Y1.6	0,689	0,1966	Valid
7	Y1.7	0,573	0,1966	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari hasil Tabel 1 di atas, uji validitas diatas diperoleh bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari  $r_{tabel} = 0,1966$  (nilai  $r_{tabel}$  untuk  $n = 100 - 2 = 98$ ), sehingga semua indikator tersebut adalah terbukti/valid.

Hasil pengujian yang telah di uji pada  $r_{Tabel}$  ditemukan nilai dari  $(N) = 100$  sebesar  $0,1966$ . Merujuk pada hasil dari uji validasi menghasilkan semua instrument mulai dari variabel K2 (X) yang terdiri dari x1 sampai dengan x5 semuanya menghasilkan nilai ( $r_{hitung}$ ) > daripada  $r_{tabel}$ . Selain itu variabel Kepuasan (Y)

yang terdiri dari y1 sampai dengan y7 semuanya menghasilkan nilai  $r_{hitung} >$  daripada  $r_{tabel}$ . Maka dapat diambil kesimpulan yang artinya semua instrument dalam penelitian ini dapat dikatakan valid.

**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	N of Item	Keterangan
Manfaat	0,766	8	Reliabel
Kemudahan	0,730	9	Reliabel
Kepuasan QRIS	0,799	7	Reliabel

Dari Tabel 2 di atas, hasil uji reliabilitas didapatkan semua nilai dari hasil variabel X dan Y semuanya menghasilkan nilai *alpha cronbach's*  $>$  0.6. sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument dalam penelitian ini reliabel.

**Tabel 3. Uji Normalitas Data**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
	N	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.32528303
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.046
	Negative	-.062
	Test Statistic	.062
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan Tabel 3. Hasil uji normalitas dapat diketahui nilai signifikansi  $0,200 >$   $0,05$ , jadi dapat diambil kesimpulan yang artinya nilai residual berdistribusi normal. Karna normal maka hasil analisis ini dapat dilanjutkan ke analisis regresi.

**Tabel 4. Uji Hipotesis**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.050	3.195		4.710	.000
	TotalX1	.141	.086	.158	1.643	.104
	TotalX2	.186	.063	.286	2.966	.004

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Persamaan Manfaat QRIS (X1), Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) terhadap kepuasan penggunaan QRIS (Y):

Persamaan Regresi yang diperoleh:

$$Y = 15,050 + 0,141X1 + 0,186X2 \quad (1)$$

- Konstanta (a) = 15,050 nilai konstanta menunjukkan bahwa jika variabel bebas terdiri dari Manfaat (X1), Kemudahan (X2) tidak ditingkatkan, maka nilai kepuasan penggunaan QRIS sebesar 15,050 satuan
- Koefisien X1 = 0,141 menunjukkan bahwa jika variabel Manfaat Penggunaan QRIS berpengaruh secara positif terhadap kepuasan penggunaan QRIS, atau dengan kata lain setiap adanya upaya penambahan sebesar satu satuan pada X1, maka Y meningkat sebesar 0,141 satuan.

- c. Koefisien  $X_2 = 0,186$  menunjukkan bahwa jika variabel Kemudahan Penggunaan QRIS berpengaruh secara positif terhadap kepuasan penggunaan QRIS, atau dengan kata lain setiap adanya upaya penambahan sebesar satu satuan pada  $X_1$ , maka  $Y$  meningkat sebesar  $0,186$  satuan.

**Tabel 5. Koefisien Korelasi Setra Determinasi Berganda ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.348 <sup>a</sup>	.121	.103	3.359

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1  
b. Dependent Variable: totalY

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Dari tabel 5, bahwasanya nilai korelasi antar manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS pada kepuasan penggunaan transaksi secara elektronik berbasis QRIS ialah  $0,348$ , maka artinya manfaat dan kemudahan mempunyai hubungan atau korelasi yang kuat positif. Dengan kata lain, seandainya variabel manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS meningkat maka penggunaan alat pembayaran elektronik berbasis QRIS juga akan mengalami peningkatan.

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Pada Tabel 6 telah dihasilkan perolehan koefisien determinasi yang telah diujikan (*Adjusted R Square*) diperoleh hasil sebesar  $0,103$ . Variabel independent (manfaat dan kemudahan) memberikan kontribusi sebesar  $10,3\%$  pada variasi nilai variabel dependen (Kepuasan Penggunaan QRIS) serta sisanya  $100\% - 10,3\% = 89,7\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dihitung pada penelitian ini.

**Tabel 6. Uji Signifikansi nilai T**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	15.050	3.195		4.710	.000
	TotalX1	.141	.086	.158	1.643	.104
	TotalX2	.186	.063	.286	2.966	.004

**Tabel 7. Uji Signifikansi nilai F**

Model		ANOVA <sup>a</sup>				Sig.
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	
1	Regression	151.267	2	75.633	6.702	.002 <sup>b</sup>
	Residual	1094.693	97	11.285		
	Total	1245.960	99			

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh  $X_2$  secara simultan terhadap  $Y$  adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 6,702 > F_{tabel} 3,09$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $Y$  diterima yang berarti terdapat pengaruh  $X_2$  secara simultan terhadap  $Y$ .

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang dilakukan secara statistik, variabel manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS secara parsial maupun simultan ada yang berpengaruh signifikan dan ada yang tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan menggunakan QRIS. Hasil kesimpulan yang di dapat antara lain:

- Pada uji regresi linear berganda variabel manfaat( $X_1$ ) terdapat hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan QRIS ( $Y$ ).
- Pada uji regresi linear berganda variabel kemudahan( $X_2$ ) terdapat hasil berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan penggunaan QRIS ( $Y$ ).
- Pada uji determinasi ( $R^2$ ) variabel independent (manfaat, kemudahan) memberikan kontribusi sebesar  $10,3\%$  pada variasi nilai variabel dependen (Penggunaan QRIS) serta sisanya  $100\% - 10,3\% = 89,7\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di hitung pada penelitian ini.

- d. Pada uji F (Simultan) Variabel manfaat dan kemudahan secara Bersama memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan penggunaan QRIS (Y).

**Daftar Pustaka**

- [1] A. K. Setiowati, J. By, and F. E. M. Pasuruan, "Sikap Online Shopping Dan Niat Pencarian Informasi," *Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2012.
- [2] L. A. K. Nusarika and N. M. Purnami, "Pengaruh persepsi harga, kepercayaan, dan orientasi belanja terhadap niat beli secara online (studi pada produk fashion online di kota Denpasar)," *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, vol. 4, no. 8, pp. 2380–2406, 2015, [Online]. Available: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/14260>.
- [3] Syafaruddin Z, Suharyono, and S. Kumadji, "Pengaruh Komunikasi Electronicword of Mouth Terhadap Kepercayaan (Trust) dan Niat Beli (Purhase Intention) Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian," *J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 3, no. 1, pp. 65–72, 2016.
- [4] R. A. Hutagalung, P. Nainggolan, and P. D. Panjaitan, "Analisis Perbandingan Keberhasilan UMKM Sebelum Dan Saat Menggunakan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Di Kota Pematangsiantar," *J. Ekuilnomi*, vol. 3, no. 2, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.usi.ac.id/index.php/ekuilnomi/article/view/260%0Ahttp://jurnal.usi.ac.id/index.php/ekuilnomi/article/download/260/246>.
- [5] R. Herlambang, "Pengaruh penggunaan sistem pembayaran quick response indonesia standard (qris) terhadap pengembangan umkm kota medan," 2021.
- [6] R. Mayanti, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan User Terhadap Penerapan Quick Response Indonesia Standard Sebagai Teknologi Pembayaran Pada Dompot Digital," *J. Ilm. Ekon. Bisnis*, vol. 25, no. 2, pp. 123–135, 2020, doi: 10.35760/eb.2020.v25i2.2413.
- [7] W. G. Mangold and D. J. Faulds, "Social media: The new hybrid element of the promotion mix," *Bus. Horiz.*, vol. 52, no. 4, pp. 357–365, 2009, doi: 10.1016/j.bushor.2009.03.002.
- [8] J. E. Sihaloho, A. Ramadani, and S. Rahmayanti, "Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Universitas Sumatera Utara (1)(2)(3)," *J. Manaj. Bisnis*, vol. 17, no. 2, pp. 287–297, 2020, [Online]. Available: <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>.
- [9] U. K. Petra and P. D. I. Antv, "Sikap Masyarakat Surabaya Terhadap Program Acara," 2003.
- [10] D. Nana and H. Elin, "Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 5, no. 1, p. 288, 2018, [Online]. Available: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ekonomologi/article/view/1359>.