BUSINESS: Scientific Journal of Business and Entrepreneurship
Volume 1 Nomor 2 Tahun 2023
https://journal.csspublishing/index.php/business

Pengaruh Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Terhadap Kepuasan Nasabah

Wildan Adinata[1], Elvira Rusylda[2], Meti[3], Henny Saraswati[4], Wahyu Hidayat[5]
Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten[1,2,3,4,5]
e-mail: 211420014.Elvira@uinbanten.ac.id

Abstract
The use of payment methods has significantly increased. In an effort to limit the spread of the Covid-19 virus, which can adhere to paper currency as a means of payment, this research combines the use of digital payment methods to facilitate and expedite the payment process while minimizing physical contact. The Indonesian Quick Response Code Standard (QRIS), also known as the national QR code standard in Indonesia, was introduced by Bank Indonesia as a QR code payment method. Making payments to various merchants such as LinkAja, Gopay, OVO, DANA, ShopeePay, and others has become easier using a single E-Wallet. This payment method can be utilized and integrated with software that utilizes the QRIS Interactive Open API Platform, making it practical, efficient, and available in both physical and digital forms. A quantitative study evaluating the impact of QRIS implementation as a payment method on customer satisfaction was conducted through questionnaire distribution. The research results indicate that service quality has a beneficial and substantial influence.
Keywords*: Knowledge, Benefits, Risks, QRIS.*

Abstrak
Penggunaan metode pembayaran telah meningkat secara signifikan. Dalam upaya untuk membatasi penyebaran virus Covid-19 yang dapat melekat pada uang kertas sebagai alat pembayaran, penelitian ini menggabungkan penggunaan metode pembayaran digital untuk memudahkan dan mempercepat proses pembayaran sambil meminimalkan kontak fisik. Standar Kode QR Indonesia (QRIS), juga dikenal sebagai standar kode QR nasional di Indonesia, diperkenalkan oleh Bank Indonesia sebagai metode pembayaran menggunakan kode QR. Melakukan pembayaran ke berbagai pedagang seperti LinkAja, Gopay, OVO, DANA, ShopeePay, dan lainnya menjadi lebih mudah dengan menggunakan satu E-Wallet. Metode pembayaran ini dapat digunakan dan diintegrasikan dengan perangkat lunak yang memanfaatkan Platform API Interaktif QRIS, sehingga praktis, efisien, dan tersedia dalam bentuk fisik maupun digital. Sebuah studi kuantitatif yang mengevaluasi dampak penerapan QRIS sebagai metode pembayaran terhadap kepuasan pelanggan dilakukan melalui distribusi kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang menguntungkan dan substansial.
Kata Kunci: Ilmu Pengetahuan, Manfaat, Risiko, QRIS.

PENDAHULUAN

Uang merupakan medium untuk melakukan transaksi pembelian barang dan jasa, telah terjadi kemajuan yang signifikan dalam teknologi sistem pembayaran yang telah mengubah peran uang tunai menjadi non-tunai (Harahap, 2021). Hal ini menunjukkan betapa besar minat masyarakat umum dalam menggunakan uang elektronik. Pemerintah mendukung transisi ke sistem pembayaran elektronik karena uang digital berpotensi menggantikan uang tunai sebagai alat pembayaran (Rafy, 2021). QRIS, singkatan dari kode QR yang digunakan untuk bertransaksi di server elektronik, e-wallet, dan layanan mobile banking, mulai berlaku pada 1 Januari 2020, dan merupakan dukungan nyata pemerintah terhadap modernisasi sistem transaksi di Indonesia. Bank Indonesia memperkirakan 190.706 transaksi telah dilakukan menggunakan QRIS sejak diluncurkan pada 1 Januari 2020 dan 3 Juli 2020, meningkat 47% sejak 22 Maret. Total Sementara jumlah Usaha Kecil dan Menengah (UKM) meningkat 125% menjadi 685.328, jumlah pedagang meningkat 26% menjadi 333.992. Selain itu, jumlah usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) meningkat 9% menjadi 2.603.516 sementara jumlah donasi dari bisnis meningkat 132% menjadi 9.288.

Perkembangan teknologi telah mengubah cara orang melakukan transaksi keuangan (Benu *et al.*, 2020). Orang-orang saat ini bergantung pada perkembangan teknologi digital untuk memungkinkan transaksi elektronik yang cepat dan efektif (Faradannisa and Supriyanto, 2022). Untuk transaksi bernilai kecil, uang asli sangat populer karena dianggap praktis. Namun, membawa banyak uang tunai menjadi tidak nyaman untuk transaksi dengan nilai lebih besar. Transaksi tunai juga berisiko menghadapi antrean panjang, peredaran mata uang palsu, dan aktivitas kriminal termasuk pencurian, perampokan, dan pemalsuan. Mekanisme pembayaran nontunai pada era digital adalah inovasi untuk mengatasi tantangan bisnis digital (Supriyanto and Rosmalia, 2021). Demi masyarakat yang lebih progresif dan produktif, sejumlah penemuan kunci telah berevolusi untuk menyederhanakan proses pembayaran. Banyak opsi pembayaran elektronik yang berbeda sekarang ada di pasaran. Setelah uang tunai, ada alat pembayaran berbasis kertas seperti cek dan wesel, disusul alat pembayaran berbasis kartu, dan kini hadir alat pembayaran berbasis elektronik seperti Smartphone dan koneksi internet, sebagaimana dilansir Otoritas Jasa Keuangan melalui situs resminya. Karena itu, lebih banyak orang menggunakan smartphone dengan akses internet.

Pembayaran dapat dilakukan dengan sistem Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dengan memindai QR Code dalam aplikasi pembayaran, yang kemudian berkomunikasi dengan server (Pranantha, 2021). Kode respon cepat (QR Code) adalah serangkaian kotak yang dapat dibaca oleh perangkat tertentu yang digunakan dalam transaksi keuangan. Kode-kode ini membawa informasi seperti identifikasi pengguna, jumlah yang dibayarkan, dan mata uang yang

digunakan. Kode QR telah dibuat dan diterapkan di berbagai bidang, termasuk dompet elektronik dan sistem transfer uang. Dengan mempercepat pembayaran digital, penerapan QRIS di Sovereign pada akhirnya dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian secara nontunai. Penjualan produk yang dilakukan oleh pedagang juga meningkat karena adanya transaksi digital (Supriyanto, 2021).

KAJIAN LITERATUR

Uang Elektronik (*e-money*) adalah produk dengan nilai uang yang telah ditentukan jumlahnya disimpan secara elektronik dalam sebuah perangkat, seperti kartu prabayar (Rafy, 2021). Pengguna dapat menyetor sejumlah uang tunai atau mendebit rekening bank mereka untuk memperoleh nilai elektronik, yang kemudian disimpan di perangkat pintar mereka. Dengan menggunakan alat ini, pemilik Ada saldo yang dapat digunakan untuk mengirim atau menerima pembayaran dalam rangka pembayaran. Saat uang dibayarkan, saldo ini turun, dan saat uang diterima, atau dalam keadaan tertentu seperti isi ulang, saldo naik. Sejumlah uang tertentu harus disetorkan ke penerbit, baik secara langsung atau melalui agen penerbit, atau uang harus diambil dari rekening bank untuk mendapatkan uang elektronik, yang merupakan salah satu jenis mekanisme pembayaran elektronik.

Jumlah uang dalam suatu rekening atau saldo uang elektronik dalam mata uang rupiah digunakan sebagai mata uang untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara memotong langsung nilai uang dari media elektronik yang digunakan sehingga mengubah nilai uang elektronik yang disetorkan ini. *E-money* didefinisikan sebagai alat pembayaran yang memenuhi karakteristik sebagai berikut oleh Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI Tahun 2009 tentang *e-money*:

1. Nilai dana yang disetorkan terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit menentukan berapa banyak e-money yang akan dikeluarkan.
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam sebuah chip atau server.
3. *E-money* digunakan untuk membayar barang dan jasa dari vendor yang bukan penerbit e-money.
4. Penerbit *e-money* mengontrol nilai uang elektronik yang ditempatkan pemegangnya.

Ayat berikut menjelaskan jenis-jenis uang elektronik sebagaimana diungkapkan dalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/11/DASP tertanggal 13 April 2009 yang mengacu pada Undang-Undang Perbankan: Terdaftar dan Tidak Terdaftar, serta ciri-cirinya masing-masing. Pada kategori Terdaftar, data identitas pemegang dicatat dan didaftarkan pada penerbit. Sedangkan pada kategori Unregistered, Informasi identitas pemegang kartu uang elektronik tidak dicatat oleh penerbit dan tidak diperlukan untuk menjadi nasabah penerbit (Nurdina, 2021). Perbankan telepon, perbankan online, kartu kredit,

kartu debit, dan anjungan tunai mandiri adalah pilihan pembayaran elektronik yang umum di Indonesia. Semua metode pembayaran elektronik ini terhubung langsung ke rekening bank pengguna, meskipun menggunakan berbagai teknologi dasar (Rahmathunnisa, 2023). Dalam situasi ini, akun klien akan secara otomatis dikurangi setelah otorisasi instruksi pembayaran apa pun yang dilakukan oleh pelanggan dengan salah satu metode berikut: perbankan telepon, perbankan online, kartu kredit, kartu debit, atau anjungan tunai mandiri (Wulandari and Aisah, 2023).

Sebagai entitas pemerintahan yang mandiri dan bebas, Bank Indonesia dicirikan demikian dalam Undang-undang Perbankan No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Bank Indonesia berupaya mencapai dan menjaga nilai Rupiah dengan melibatkan pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya (Utomo and Hidayat, 2022). Bank Indonesia memiliki kewajiban strategis dan wajib melakukan kegiatan yang diatur dalam undang-undang sebagai lembaga Bank Sentral yang berperan penting dalam bidang ekonomi dan moneter. Tanggung jawab tersebut meliputi kewenangan Bank Indonesia untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengawasi dan menjamin efisiensi sistem pembayaran, serta mengendalikan dan memantau industri perbankan. Sebagai lembaga utama di bidang ekonomi, Bank Indonesia terus mencermati perkembangan perekonomian global, regional, dan nasional.

Desain sistem pembayaran merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi saat melihat perkembangan ekonomi di berbagai negara (Supriyanto and Permatasari, 2022). Bank Indonesia berwenang untuk menjamin agar sistem pembayaran berfungsi dengan baik sebagai bagian dari tanggung jawabnya untuk mengendalikan dan menjaga kelancaran fungsinya. Hal itu dilakukan dengan menetapkan cara pembayaran yang sah dan diterima oleh Bank Indonesia, serta menerbitkan izin dan izin penggunaan sistem pembayaran tunai dan nontunai. Selain itu, Bank Indonesia juga diperbolehkan untuk meminta agar perusahaan penyelenggara jasa sistem pembayaran, seperti bank dan lembaga keuangan lainnya, mengungkapkan kegiatan usaha komersialnya. Bank Indonesia berpegang pada empat prinsip dasar dalam melaksanakan kewajibannya dalam penyelenggaraan, pembinaan, dan pengawasan sistem pembayaran (Silalahi, Tambunan and Batubara, 2022). Pertama, prinsip pengendalian risiko untuk meminimalkan risiko yang terkait dengan sistem pembayaran. Kedua, prinsip efisiensi untuk memastikan sistem pembayaran berjalan secara efisien dan biaya yang wajar. Ketiga, prinsip kesetaraan akses untuk memastikan semua pihak memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses sistem pembayaran. Keempat, prinsip perlindungan konsumen untuk melindungi kepentingan dan hak-hak konsumen dalam transaksi pembayaran. Dengan mengikuti prinsip-prinsip ini, Bank Indonesia bertujuan untuk menjaga stabilitas dan kepercayaan dalam sistem pembayaran serta mendorong kemajuan ekonomi (Kristina, 2022).

Quick Response [QR] Code Indonesian Standard (QRIS)

Bertepatan dengan HUT RI ke-74 yang jatuh pada 17 Agustus 2019, Bank Indonesia memperkenalkan QRIS. Bank Indonesia juga mengamanatkan penggunaan QRIS (www.bi.go.pengenal) oleh seluruh penyelenggara jasa pembayaran nontunai per 1 Januari 2020. Dengan menjamurnya retailer, toko, merchant, tempat parkir, tiket, turis, dan pusat donasi di seluruh dunia, transaksi QRIS telah menjadi sistem pembayaran dunia. Untuk membantu mewujudkan Visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025, QRIS telah dirilis. Ketentuan QRIS dapat dilihat dalam Standar Nasional *Quick Response Code* Peraturan Pelaksanaan Pembayaran (no. 21/16/PADG/2019).

Sifat QR Code yang tidak standar, setiap aplikasi pembayaran hanya dapat digunakan untuk melakukan pembayaran kepada pelaku usaha yang berbagi PJSP (Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran). Namun pada 17 Agustus 2019, Bank Indonesia meluncurkan QRIS sebagai solusi pembayaran satu atap reguler. Standar QRIS memungkinkan transaksi lintas platform antara bisnis dan pelanggan yang menguntungkan keduanya (Tanjung and Nugraha, 2022). Keunggulan QRIS bagi retailer antara lain lebih kekinian dan praktis dengan hanya menggunakan satu kode QRIS, mencegah uang palsu, tidak perlu mengeluarkan kembalian, dan memiliki pencatatan transaksi otomatis yang dapat dilihat kapan saja. Keunggulan QRIS bagi nasabah, di sisi lain, adalah kecepatan dan kemudahan, tidak perlu membawa uang tunai, tidak perlu khawatir kode QR mana yang akan digunakan, dan perlindungan karena semua penyedia layanan QRIS diberi wewenang oleh dan di bawah arahan Bank. Indonesia (Indriani et al., 2023).

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah hipotesis adopsi pengguna teknologi baru. Davis, Fred D. mengusulkan teori TAM, yang dia modifikasi dari *Theory of Reasoned Action* (Hill et al., 1977). Model TAM dibuat untuk menjelaskan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap minat masyarakat dan adopsi berbagai bentuk teknologi dengan menganalisis fitur dari berbagai sistem tersebut. Utilitas yang dirasakan dan kemudahan penggunaan adalah dua pilar dasar teori TAM, dan mereka memainkan peran penting dalam membentuk tindakan orang ketika harus mengadopsi teknologi baru (Mustika and Dariati, 2022). Dalam penelitian ini, kami menggunakan teori TAM pada kode QR, khususnya Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), untuk membuat sistem pembayaran berbasis digital yang baru. Teori TAM menyediakan kerangka kerja untuk mengevaluasi bagaimana orang bereaksi terhadap teknologi baru, oleh karena itu dapat digunakan untuk mengukur berapa banyak orang yang mengadopsi mekanisme pembayaran QRIS. Sikap pengguna terhadap adopsi teknologi pembayaran QRIS dapat dibentuk dengan mengidentifikasi reaksi dan kesan mereka terhadap penerapannya menggunakan teori TAM (Syaifuddin et al., 2022).

Minat

Minat mengacu pada kecenderungan, kesenangan atau ketidaksenangan, dan minat seseorang terhadap objek tertentu (Lestari and Supriyanto, 2022a). Dapat dipahami sebagai daya tarik individu yang menjadi dasar pertimbangan sebelum mengambil tindakan atau mengambil keputusan. Ketika sesuatu sesuai dengan keinginan dan persyaratan seseorang, dia menjadi sangat tertarik padanya. Pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, penghargaan, dan bahaya adalah semua aspek yang mungkin menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian dan menggunakan suatu produk (Nafira and Supriyanto, 2022). Motivasi intrinsik, motivasi sosial, dan unsur-unsur emosional merupakan kontributor potensial bagi terciptanya minat dalam diri seseorang.

Manfaat

Manfaat adalah keuntungan atau penggunaan apa pun, sederhananya. Manfaat adalah keuntungan yang dialami seseorang sebagai akibat dari penggunaan komoditas, produk, atau benda tertentu. Manfaat menyatakan bahwa kinerja akan ditingkatkan dengan tingkat kepercayaan seseorang dalam penggunaan teknologi (Supriyanto, 2022). Jika teknologi dianggap menguntungkan seseorang, mereka akan menggunakannya. Manfaat demikian menggambarkan keuntungan, manfaat, dan kemudahan yang diperoleh seseorang dari pemanfaatan teknologi untuk menjalankan tugasnya. Salah satu kemajuan teknologi yang dimungkinkan oleh era digital yang berusaha mempermudah transaksi individu adalah mekanisme pembayaran QRIS (Syaifuddin et al., 2022).

Keputusan Menggunakan Uang Elektronik

Memilih salah satu solusi potensial untuk suatu masalah, keputusan adalah hasil akhir dari proses mental pemecahan masalah. Pengambilan keputusan konsumen melibatkan evaluasi dari dua atau lebih tindakan dan pilihan salah satunya berdasarkan informasi yang digabungkan. Ada berbagai tahapan dalam proses pengambilan keputusan bagi konsumen, antara lain: 1) Pengenalan Masalah, yaitu menyadari adanya masalah atau kebutuhan; 2) Pencarian Informasi, yaitu mencari informasi tentang alternatif yang tersedia; 3) Evaluasi Alternatif, yaitu mengevaluasi dan membandingkan alternatif yang ada; dan 4) Keputusan Pembelian, yaitu memilih salah satu alternatif untuk dibeli (Silalahi et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif adalah metode melakukan penelitian yang melibatkan pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hipotesis atau memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian. Analisis validitas dan reliabilitas harus dilakukan dalam pendekatan kuantitatif untuk menilai kaliber data dan temuan penelitian (Supriyanto et al., 2023). Analisis validitas adalah

prosedur untuk menentukan sejauh mana alat ukur, seperti tes atau angket, dapat menangkap variabel-variabel yang perlu ditangkap. Validitas datang dalam berbagai bentuk, termasuk validitas kriteria, validitas konstruk, dan validitas isi. Dengan memastikan bahwa pertanyaan kuesioner membahas berbagai topik terkait kecemasan, misalnya, validitas isi dapat diverifikasi untuk kuesioner yang dimaksudkan untuk mengukur tingkat kecemasan.

Analisis reliabilitas dilakukan untuk menilai seberapa konsisten dan akurat suatu alat ukur akan menghasilkan hasil yang sama bila digunakan berulang kali dalam keadaan yang sama. Konsistensi internal, reliabilitas tes ulang, dan reliabilitas antar penilai hanyalah beberapa cara untuk mengukur reliabilitas. Misalnya, jika instrumen tes yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi, dapat diasumsikan bahwa hasil tes akan dapat diandalkan saat menginterpretasikan temuan. Harus memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitiannya akurat dan menghasilkan data yang berharga dengan melakukan analisis validitas dan reliabilitas (Supriyanto, 2022).

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disajikan melalui layanan online Google Form, yang merupakan aplikasi dari Google. Kuesioner tersebut disebarkanmelalui media sosial WhatsApp dan Telegram untuk mengumpulkan tanggapan dari responden. Data yang diperoleh dari kuesioner tersebut digunakan dalam analisis penelitian. Dengan mengkontraskan nilai r hitung dengan r tabel, validitas instrumen dinilai. Item instrumen dianggap sah jika nilai r estimasi melebihi r tabel. Untuk menentukan validitas kuesioner ini, digunakan 41 responden. Untuk menguji reliabilitas variabel Pengaruh QRIS dan Kepuasan Nasabah dalam penggunaan QRIS, dilakukan analisis pada 30 item pertanyaan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Jika nilai alpha (α) reliabilitas terpenuhi, maka dapat dikatakan bahwa kuesioner tersebut reliabel.

Penelitian ini mengumpulkan informasi dari 41 partisipan dengan melakukan survei online yang dibuat dalam Google Form dan disebarluaskan melalui WhatsApp dan Telegram. Validitas instrumen ditentukan melalui perbandingan r hitung dan r tabel, dan reliabilitasnya diuji melalui uji nilai alpha pada SPSS versi 26.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas diterapkan dalam penelitian ini untuk memastikan instrumen yang digunakan akurat atau valid. Dengan membandingkan nilai rhitung dengan rtabel, seseorang dapat menentukan keandalan alat yang digunakan. Derajat kebebasan (df) dapat dihitung dengan menggunakan jumlah responden (n) dikurangi 2 dan ambang signifikansi uji dua arah (α =0,05) untuk menentukan nilai rtabel. Pada saat melakukan uji validitas, suatu butir pertanyaan dianggap

sah apabila nilai r hitung melebihi r tabel. Semua item pertanyaan pada variabel QRIS dan variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sesuai dengan temuan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui validitas data, dan dengan demikian semuanya dianggap sah.

Uji Reliabilitas

Untuk menilai stabilitas kuesioner yang digunakan, dilakukan uji reliabilitas. Jika skor Cronbach Alpha instrumen lebih tinggi dari 0,75, maka dianggap dapat diandalkan. Data variabel QRIS dan variabel Kepuasan sama-sama memperoleh skor lebih besar dari 0,75 pada uji reliabilitas, hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian variabel QRIS dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah reliabel. Dengan kata lain, pilihan jawaban cukup dapat mendefinisikan atau menjelaskan variabel. Dari hasil penilaian oleh seluruh 40 responden mengenai minat menabung, dapat disimpulkan bahwa level penilaian tersebut adalah tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden senang dengan QRIS.

Tabel 1
Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	4,2426	,50577	40
QRIS	4,3517	,44247	40

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel statistik deskriptif, diperoleh informasi bahwa nilai rata-rata (mean) untuk variabel Kepuasan adalah 4,2426, dengan simpangan baku (standar deviasi) sebesar 0,50577. Terdapat 40 data yang digunakan dalam analisis tersebut. Sementara itu, variabel QRIS memiliki rata-rata (mean) sebesar 4,3517, dengan simpangan baku (standar deviasi) sebesar 0,44247. Jumlah data yang digunakan dalam analisis untuk variabel QRIS juga sebanyak 40.

Tabel 2
Correlations

		Kepuasan	QRIS
Pearson Correlation	Kepuasan	1,000	,831
	QRIS	,831	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan	.	,000
	QRIS	,000	.
N	Kepuasan	40	40
	QRIS	40	40

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel korelasi menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel Kepuasan dan QRIS. Adanya korelasi antara kedua

variabel dapat disimpulkan dari korelasi Pearson yang nilai signifikansinya lebih rendah dari tingkat signifikansi konvensional (0,05). Karena nilai signifikansi (0,00) lebih kecil dari ambang batas yang telah ditentukan (0,05), dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan dan QRIS berkorelasi secara signifikan.

Tabel 3
Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	QRIS[b]	.	Enter

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel Variables Entered/Removed, variabel QRIS telah dimasukkan sebagai variabel independen dan variabel Kepuasan sebagai variabel dependen dalam analisis data. Metode yang digunakan dalam analisis ini adalah metode Enter. Metode Enter digunakan untuk melakukan estimasi persamaan regresi.

Tabel 4
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,831[a]	,690	,682	,28510	,690	84,737	1	38	,000

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel Model Summary, nilai R-Square sebesar 0,690. Nilai ini mengindikasikan bahwa variabel QRIS dapat menjelaskan sebesar 69% variasi dalam variabel Kepuasan, sementara 31% Faktor-faktor lain juga berpengaruh terhadap sisa variabel tersebut. Selanjutnya, nilai R sebesar 0,831 menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara variabel QRIS dan variabel Kepuasan. Selain itu, nilai Std. Error of The Estimate sebesar 0,28510 mengindikasikan tingkat kesalahan prediksi yang sebesar itu.

Tabel 5
ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,888	1	6,888	84,737	,000[b]
	Residual	3,089	38	,081		
	Total	9,976	39			

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel Anova, dapat dilihat tingkat signifikansi koefisien korelasi antara variabel QRIS dan variabel Kepuasan. Dengan mengacu pada hipotesis yang terbentuk:

Ho: Variabel QRIS tidak memiliki hubungan signifikan terhadap variabel Kepuasan
Ha: Variabel QRIS memiliki hubungan signifikan terhadap variabel Kepuasan
Dalam hal ini, karena nilai Sig. adalah 0,00 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka keputusannya adalah menerima Ha. Hal ini berarti variabel QRIS memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel Kepuasan.

Tabel 6
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,110	,451		,243	,810
	QRIS	,950	,103	,831	9,205	,000

Sumber: Data Primer, 2023

Dari tabel Coefficients dapat terbentuk persamaan Regresi dengan rumus Y = a + bX
Sehingga persamaan regresinya adalah Y = 0,110 + 0,950 X
Persamaan regresi tersebut memiliki arti bahwa apabila nilai Variabel QRIS (X) adalah 0 maka nilai Variabel Kepuasan (Y) adalah 0,110 dan setiap kenaikan sebesar 1 pada variabel X, maka terjadi kenaikan sebesar 0,950 pada variabel Y.

Tabel 5
Residuals Statistics

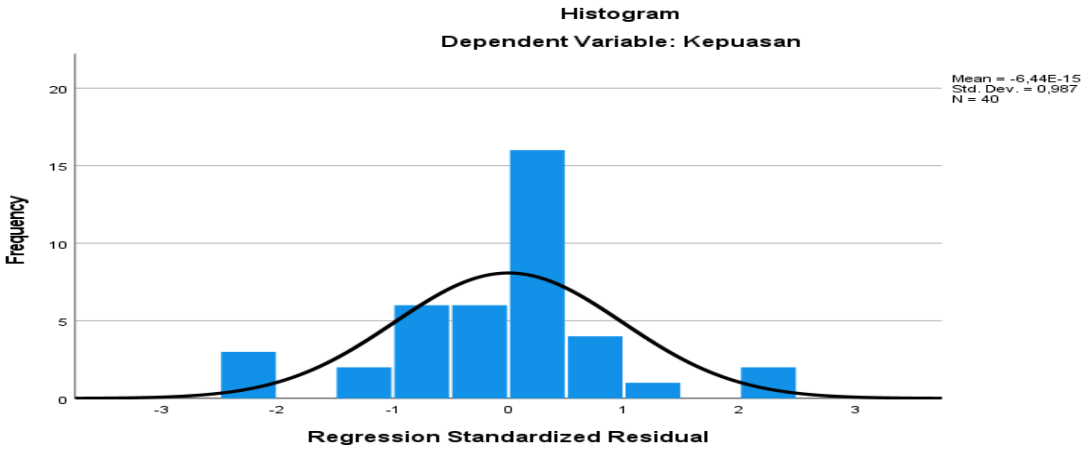
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,2754	4,8584	4,2426	,42025	40
Residual	-,70862	,63476	,00000	,28142	40
Std. Predicted Value	-2,301	1,465	,000	1,000	40
Std. Residual	-2,485	2,226	,000	,987	40

Sumber: Data Primer, 2023

Dalam tabel Residual Statistics, terdapat informasi mengenai nilai maksimum, minimum, rata-rata, simpangan baku, dan jumlah data. Untuk nilai prediksi, nilai maksimum adalah 3,2754, minimum adalah 4,8584, rata-rata adalah 4,2426, simpangan baku adalah 0,42025, dan jumlah data yang digunakan adalah 40. Selain itu, terdapat juga informasi mengenai residual, simpangan prediksi nilai, dan simpangan residual seperti yang tercantum dalam tabel.

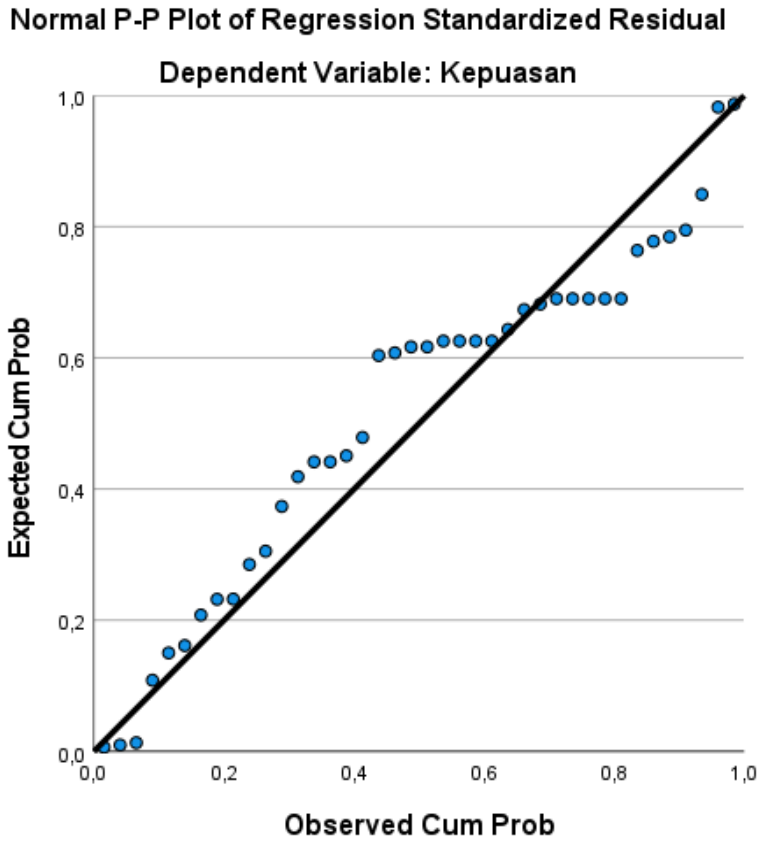
Histogram Pada Gambar 1 menunjukkan bahwa variabel Kepuasan merupakan data berdistribusi normal karena memiliki karakteristik berbentuk seperti lonceng dan tidak melenceng ke kanan atau ke kiri.

Gambar 1
Histogram



Sumber: Data Primer, 2023

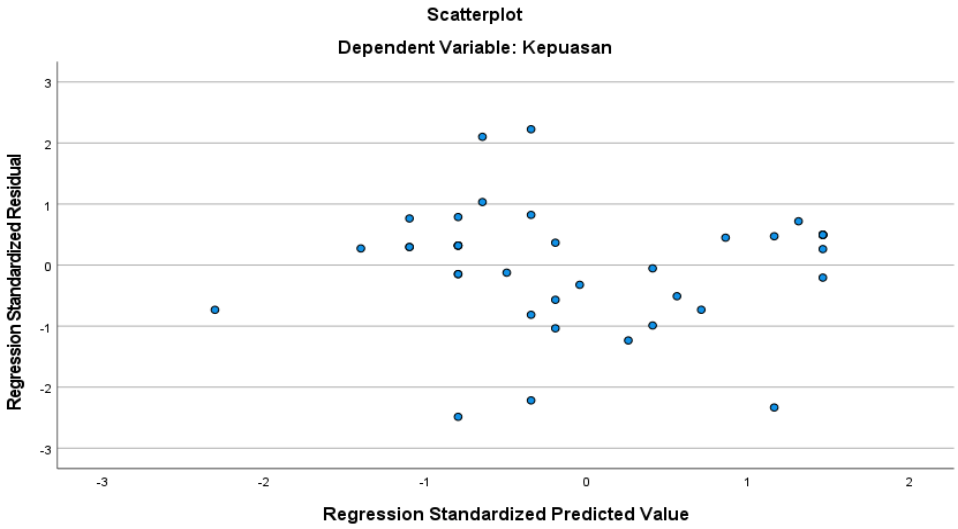
Gambar 2
Grafik P-Plot



Sumber: Data Primer, 2023

Grafik Normal P-Plot diatas menunjukkan bahwa pada variabel kepuasan sebaran titik-titik data berada di sekitar dan mendekati garis diagonal, menunjukkan adanya distribusi yang normal pada data tersebut.

Gambar 3
Grafik Scatterplot



Sumber: Data Primer, 2023

Grafik Scatterplot diatas menunjukkan bahwa tidak ada pola atau garis yang berbeda yang dibentuk oleh titik-titik yang dihasilkan dalam variabel kepuasan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa model regresi tidak ada atau tidak memiliki masalah heteroskedastisitas.

Pengaruh QRIS terhadap kepuasan nasabah

Maksimum, minimum, rata-rata, simpangan baku, dan volume data semuanya tercantum dalam tabel Statistik Residu. Nilai prediksi memiliki nilai maksimum sebesar 3,2754, minimum sebesar 4,8584, rata-rata sebesar 4,2426, simpangan baku sebesar 0,42025, dan jumlah data sebanyak 40. Selain itu, terdapat juga residual, simpangan prediksi nilai, dan simpangan residual seperti yang terlihat dalam tabel. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan. Diantisipasi bahwa elemen yang memengaruhi kepuasan konsumen, seperti kegunaan, kecepatan transaksi, keamanan, dan kualitas layanan, akan memengaruhi penerimaan dan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran.

Studi ini didasarkan pada sejumlah investigasi lain yang telah menunjukkan bagaimana metode pembayaran nontunai seperti QRIS dapat meningkatkan kepuasan klien. Menurut penelitian oleh Zailani et al. (2019), menggunakan dompet digital memiliki dampak positif pada kepuasan pelanggan, terutama dalam hal kegunaan dan kualitas layanan. Selain itu, sebuah studi yang dilakukan oleh Sinaga et al. (2020) juga mengindikasikan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan berperan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan dompet digital. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa faktor-faktor ini juga akan

berdampak pada kepuasan nasabah dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran. QRIS, atau QR Code Indonesian Standard, sebagai alat pembayaran elektronik, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, dan kualitas layanan, memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat penerimaan dan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran (Wirasakti, 2022). Hasil penelitian tersebut terungkap bahwa penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran membuat nasabah merasa lebih puas. Hal ini disebabkan oleh kemudahan penggunaan, tingkat keamanan, dan kecepatan transaksi yang lebih baik yang dimiliki oleh QRIS dibandingkan dengan metode pembayaran tunai (Wulandari and Aisah, 2023). Selain itu, penggunaan QRIS juga memberikan keuntungan berupa efisiensi biaya dan waktu yang lebih tinggi. Transaksi digital tidak memerlukan proses penghitungan uang tunai yang memakan waktu dan biaya (Lestari and Supriyanto, 2022). Keuntungan ini berdampak pada kepuasan nasabah karena mereka dapat melakukan transaksi dengan cepat dan efisien, meningkatkan kepuasan mereka dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa QRIS memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah karena memiliki sejumlah keunggulan, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, efisiensi biaya, dan waktu..

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil beberapa penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa QRIS atau QR Code Indonesian Standard sebagai alat pembayaran elektronik memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, dan kualitas layanan, juga berpengaruh terhadap penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran. QRIS memiliki keunggulan-keunggulan yang membedakannya dari alat pembayaran tunai. Salah satu keunggulannya adalah kemudahan penggunaan, di mana transaksi menggunakan QRIS tidak melibatkan proses penghitungan uang tunai yang memakan waktu dan biaya. Hal ini berdampak positif terhadap kepuasan nasabah karena mereka dapat melakukan transaksi dengan cepat dan efisien.

QRIS juga memberikan keamanan transaksi yang lebih baik karena tidak memerlukan transfer uang tunai atau penggunaan kartu kredit, sehingga risiko penipuan atau kehilangan kartu dapat dikurangi. Penggunaan QRIS juga dapat menyederhanakan pengelolaan transaksi, sehingga meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya administrasi. Meskipun kami membutuhkan kesempurnaan dalam pembuatan jurnal ini, pada faktanya sedang banyak kekurangan yang butuh kita perbaiki. Ini sebab minimnya wawasan kita. Kami selaku penulis berharap semoga jurnal ini bisa berguna untuk penulis ataupun pembaca.

Tetapi, kami selaku penulis menganjurkan pembaca untuk mencari rujukan lain, serta ulasan mengenai jurnal ini. Oleh sebab itu kritik serta anjuran para pembaca amat diharapkan untuk materi penilaian di era yang akan tiba. Alhasil bisa menciptakan riset serta catatan yang berguna untuk banyak orang.

DAFTAR PUSTAKA

Benu, Y. S. I. P. *Et Al.* (2020) *Human Resource Management (Hrm) In Industry 5.0*. Yogyakarta: Zahir Publishing.

Faradannisa, M. And Supriyanto, A (2022) 'Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Store Atmosphere, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Etika Bisnis Islam', *Tawazun: Jurnal …*. Available At: Http://E-Jurnal.Staiattanwir.Ac.Id/Index.Php/Jes/Article/View/216.

Harahap, H. A. (2021) 'Pengaruh Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kc 2 Palangka Raya.' Iain Palangka Raya.

Kristina, I. A. K. (2022) 'Determinan Minat Penggunaan Qris (Quick Response Indonesian Standard) Pada Nasabah Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar.' Universitas Pendidikan Ganesha.

Lestari, P. I. And Supriyanto, A. (2022b) 'Keputusan Pembelian Mi Samyang Pada Generasi Z: Ditinjau Dari Labelisasi Halal, Halal Awareness, Harga, Dan Promosi', *Journal Of Current Research In Business And Economics*, 1(2), Pp. 12–22.

Mustika, D. And Dariati, A. M. (2022) 'Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Di Rumah Sakit Thursina', *Finest: Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam*, 6(1), Pp. 79–97.

Nafira, S. And Supriyanto, A. (2022) 'Keputusan Pembelian Ditinjau Dari Electronic Word Of Mouth , Impulse Buying , Brand Image Dan Label Halal Produk Msglow Pada Generasi Millennial Dan Igeneration', *Jurnal Bansi (Bisnis, Manajemen Dan Akuntasi)*, 2(1), Pp. 22–30.

Nurdina, N. (2021) 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Pt Bank Mandiri Jakarta)".', *Journal Of Economics And Business Ubs*, 10(2), Pp. 159–168.

Pranantha, E. Y. (2021) 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.' Universitas Islam Indonesia.

Rafy, R. A. (2021) 'Evaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Program Qris Pada Bank Nagari Kcp. Pasar Bawah.' Universitas Andalas.

Rahmathunnisa, R. (2023) 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Pengguna Qris Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Banjarmasin A. Yani 1 Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi.' Ekonomi Dan Bisnis Islam.

Silalahi, P. R., Tambunan, K. And Batubara, T. R. (2022) 'Dampak Penggunaan Qris Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi', *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), Pp. 122–128.

Supriyanto, A. (2021) 'Pertumbuhan Bisnis Online Mahasiswa Melalui Sosial Media Pada Masa Pandemi Covid-19', *Al-Kharaj: Journal Of Islamic Economic And Business*, 3(2), Pp. 15–30. Doi: 10.24256/Kharaj.V3i2.2386.

Supriyanto, A. (2022) 'Pelatihan Digital Marketing Pada Umkm Uliq Food Di Kecamatan Bae Kabupaten Kudus', *Journal Of Community Service And Empowerment (Jcse)*, 3(1), Pp. 38–46. Doi: 10.32639/Jcse.V3i1.80.

Supriyanto, A. *Et Al.* (2023) 'Penjualan Melalui Tiktok Shop Dan Shopee : Menguntungkan Yang Mana ?', *Business: Scientific Journal Of Business And Entrepreneurship*, 1, Pp. 1–16. Available At: Https://Journal.Csspublishing.Com/Index.Php/Business/Article/View/43/16.

Supriyanto, A. And Permatasari, R. D. (2022) 'Kesuksesan Muslimah Pelaku Umkm : Peran Dimensi Entrepreneurial Orientation', 10, Pp. 267–286.

Supriyanto, A. And Rosmalia, V. (2021) 'Pemanfaatan Social Media Sebagai Pemasaran Bisnis Di Era Society 5.0', *Janaka …*, 02(02), Pp. 55–65. Available At: Http://Ejournal.Lppm-Stieatmabhakti.Id/Index.Php/Janaka/Article/View/215.

Supriyanto Agus (2022) 'Peran Nilai-Nilai Islami Dalam Kewirausahaan Untuk Menunjang Sebuah Kinerja Bisnis', *El-Hekam: Journal Of Islamic Studies*, 7(1), Pp. 69–82.

Tanjung, B. J. And Nugraha, I. C. (2022) 'Pengaruh Kemudahan Perbankan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bca Kantor Cabang Hasyim Ashari', *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), pp. 70–81.