

Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi

Purnama Ramadani Silalahi¹, Khairina Tambunan², Tryana Ramadhany Batubara³

^{1,2,3}Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: purnamaramadani@uinsu.ac.id¹, khairinatambunan@uinsu.ac.id², tryanabatubara@gmail.com³

Article History:

Received: 03 Januari 2022

Revised: 15 Januari 2022

Accepted: 15 Januari 2022

Keywords: QRIS, E-Wallet, Implement

Abstract: *The use of payment instruments has made very significant progress. The change is in the form of a digital payment tool that is very helpful and accelerates the payment process and helps reduce physical contact as a form of reducing the spread of the Covid-19 virus which can be attached to paper money as a means of payment. QRIS is the Indonesian Quick Response Code Standard, which is the National QR code standard as a payment medium for QR codes in Indonesia, which was launched by Bank Indonesia. Using one E-Wallet as a means of payment for several merchants such as Link Aja, Gopay, OVO, DANA, ShopeePay and others is very helpful as a means of payment transactions. Where physical to digital payment instruments are easy, effective and efficient, easy to implement and able to integrate with software that uses the InterActive QRIS Open API Platform. This research was conducted based on a quantitative approach with a causal study research method, namely a study conducted to state that the independent variable causes or affects the dependent variable. Data was collected through interviews, observations and distributing questionnaires.*

PENDAHULUAN

Uang ialah alat bertransaksi yang sah untuk pembelian barang serta jasa. Majunya teknologi pada sistem pembayaran, menggeser fungsi uang tunai menjadi non tunai. Hal ini menggambarkan keinginan besar masyarakat dalam menggunakan uang elektronik. Uang digital memiliki kekuatan sebagai alat pengganti uang tunai sebagai alat pembayaran, pemerintah mensupport perubahan sistem pembayaran elektronik.

QRIS ialah QR Code dalam bertransaksi lewat implementasi uang yang berbasis elektronik server based, dompet elektronik, mobile banking, yang aktif di 1 Januari 2020. QRIS ialah bentuk nyata support pemerintah pada perubahan sistem transaksi Indonesia di era digital seperti saat ini. Sejak diluncurkan tanggal 1 Januari 2020 sampai 3 Juli 2020, Bank Indonesia menilai penggunaan QRIS mencapai 190.706 naik 47% sejak 22 Maret lalu, merchant sedang mencapai 333.992 alias naik 26%, usaha kecil menengah (UKM) mencapai 685.328 naik menjadi 125%, usaha mikro kecil menengah (UMKM) mencapai 2.603.516 naik menjadi 9%, serta merchant donasi mencapai 9.288 naik menjadi 132%.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dampak dari penggunaan QRIS terhadap kepuasan konsumen sebagai alat transaksi

LANDASAN TEORI

Electronic Money (e-money), ialah sebagai produk stored-value atau prepaid card dimana sejumlah nilai uang (monetary value) disimpan secara elektronik dalam suatu peralatan elektronik. Nilai elektronik dapat diperoleh dengan menyetorkan sejumlah uang tunai atau dengan pendebitan rekeningnya di bank untuk kemudian disimpan dalam peralatan elektronik yang miliknya. Dengan peralatan tersebut, pemiliknya dapat melakukan pembayaran atau menerima pembayaran, dimana nilainya akan berkurang pada saat digunakan untuk melakukan pembayaran atau bertambah jika menerima pembayaran atau pada saat pengisian kembali.

Uang elektronik ialah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung maupun melalui agen penerbit atau dengan pendebitan rekening di bank, dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah, yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media elektronik tersebut.

Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI tahun 2009 tentang e-money, bahwa yang disebut e-money adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur :

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti chip atau server
3. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut
4. Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Perbankan Melalui surat edaran Bank Indonesia no 11/11/DASP tanggal 13 April 2009 tentang jenis-jenis uang elektronik, yaitu : Persamaan & Perbedaan Terdaftar (registered) Tidak Terdaftar (unregistered) Pencatatan Pemegang Identitas Data identitas pemegang kartu uang elektronik tercatat dan terdaftar pada penerbit. Data identitas pemegang kartu uang elektronik tidak tercatat pada penerbit / tidak harus menjadi nasabah penerbit. Pembayaran elektronik yang kita kenal dan sudah ada di Indonesia saat ini antara lain phone banking, internet banking, kartu kredit dan kartu debit atau ATM.

Meskipun teknologi yang digunakan berbeda-beda, seluruh pembayaran elektronis tersebut selalu terkait langsung dengan rekening nasabah bank yang menggunakannya. Dalam hal ini setiap instruksi pembayaran yang dilakukan nasabah, baik melalui phone banking, internet banking, kartu kredit maupun kartu debit atau ATM, selalu melalui proses otorisasi dan akan dibebankan langsung ke dalam rekening nasabah tersebut. 11 Bank Indonesia Berdasarkan Undang-undang No.23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia dijelaskan bahwa Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen, bebas dari campur tangan pemerintah dan/atau pihak-pihak lainnya.

Bank Indonesia memiliki tujuan untuk mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Sebagai Bank Sentral yang memiliki peran strategis dalam bidang ekonomi dan moneter Dalam upaya untuk mewujudkan tujuan mencapai dan memelihara nilai Rupiah Bank Indonesia memiliki tugas yang terdapat dalam Undang-undang bahwa Bank Indonesia berhak untuk menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran dan mengatur dan mengawasi perbankan. Sebagai lembaga yang strategis dalam bidang ekonomi, Bank

.....

Indonesia terus melihat perkembangan keadaan ekonomi secara menyeluruh baik nasional, regional maupun internasional.

Melihat perkembangan ekonomi di negara lain yang salah satu faktornya adalah dipengaruhi oleh pengaturan dalam sistem pembayaran. Bank Indonesia sendiri dalam tugas mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran memiliki wewenang agar sistem pembayaran dapat terkendali dengan baik yaitu dengan menentukan penggunaan alat pembayaran yang sah dan diakui oleh Bank Indonesia dan memberikan persetujuan izin atas penyelenggaraan sistem pembayaran seperti sistem pembayaran secara tunai maupun non tunai. Selain itu ada juga wewenang untuk mewajibkan para penyelenggara jasa sistem pembayaran seperti perbankan ataupun lembaga keuangan lain untuk melaporkan kegiatan usahanya dan Dan untuk melaksanakan tugas dalam penyelenggaraan, pengembangan dan pengawasan sistem pembayaran, Bank Indonesia memiliki 4 prinsip dasar dalam fungsi sistem pembayaran yaitu Prinsip pengendalian resiko, efisiensi, kesetaraan akses dan perlindungan konsumen.

Quick Response [QR] Code Indonesian Standard (QRIS)

Pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik server based, dompet elektronik, atau mobile banking merupakan pengertian dari QRIS. Sudah diatur oleh BI pada PADG No.21/18/2019 mengenai *Implement* Standar Internasional QRIS untuk bertransaksi. Beberapa aspek komponen QRIS yaitu Interoperabilitas, Interkonektivitas, Security, Inklusi.

Persepsi Manfaat

Menurut KBBI, manfaat mempunyai makna kegunaan. Sedangkan kemanfaatan artinya bermanfaat. Menurut Davis et al (2016) mengartikan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) ialah tingkatan pada kepercayaan bahwasannya penggunaan sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja.

Persepsi Kemudahan Penggunaan

Menurut Mathieson dalam Ersaningtyas, A.P. & Susanti, E.D. (2019) Kemudahan dimaknakan dalam kepercayaan individu dimana mereka memakai sistem tertentu akan bebas dari tindakan, apabila seseorang percaya bahwasannya teknologi itu gampang dipergunakan. Menurut Fusiler dan Durlabhji mengatakan bahwasannya terdapat faktor yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan ialah merasakan kemudahan memakai teknologi guna melakukan kegiatan yang diinginkan, bisa berinteraksi dengan teknologi mobile commerce tidak memerlukan usaha yang besar.

Persepsi Risiko

Menurut Pavlou (2003) risiko ialah suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan iya atau tidaknya melakukan transaksi secara online. Menurut Featherman, M. dan Pavlou, P. (2003) persepsi risiko merupakan suatu persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi tidak diinginkan dari menggunakan produk atau layanan.

Persepsi risiko sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin kecil persepsi risiko dari suatu individu maka semakin besar tingkat kepercayaannya, begitupun sebaliknya. Hoyer dan MacInnis (2010) menjelaskan tentang dimensi dari *perceived risk* atau persepsi risiko yaitu: 1) Risiko kinerja; 2) Risiko keuangan; 3) Fisik atau keamanan; 4) Risiko sosial; 5) Psikologikal; dan 6) Risiko waktu. Keputusan menggunakan Uang Elektronik Menurut Pratiwi H (Purwadi dkk, 2020) mengatakan bahwa keputusan adalah pengakhiran dari proses pemikiran perihal permasalahan untuk menjawab pertanyaan, apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

Pengambilan keputusan konsumen ialah proses menyatukan beragam wawasan guna mengevaluasi dua perilaku atau lebih serta memilah salah satu diantaranya. Proses pengambilan keputusan berdasarkan Kotler serta Keller (2012) langkahnya : 1) Problem Recognition

(Pengenalan Masalah); 2) Information Search (Pencarian Informasi) ; 3) Evaluation of Alternative (Evaluasi Alternatif); serta 4) Purchase Decision (Keputusan Pembelian).

Keputusan Menggunakan Uang Elektronik

Keputusan adalah akhir dari proses berfikir, perihal *problem* guna menjawab pertanyaan yang harus diperbuat guna mengatasi masalah, dengan menjatuhkan pilihan terhadap suatu alternatif. Pengambilan keputusan konsumen ialah proses pemersatu yang mencampurkan wawasan dalam mengevaluasi dua perilaku ataupun lebih serta memilih salah satu diantaranya. Proses pengambilan keputusan, diantaranya: 1) Problem Recognition (Pengenalan Masalah); 2) Information Search (Pencarian Informasi) ; 3) Evaluation of Alternative (Evaluasi Alternatif); dan 4) Purchase Decision (Keputusan Pembelian).

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan dengan pendekatan kuantitatif memakai metode analisis studi kausal (Causal Study), ialah studi yang dilakukan guna menunjukkan bahwasannya variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Muhammad Fadhli dan Rudy Fachruddin, 2016). Pengumpulan data, lewat interview, pengamatan serta penyebaran kuesioner.

Teknik pengambilan sampel ialah non probability, dengan cara accidental sampling ialah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan terlihat oleh peneliti , bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2009). Analisis dokoumen kuantitatif meliputi uji kualitas data (Validitas, Reliabilitas), uji asumsi klasik (Normalitas, Multikolinearitas serta Heterokedastisitas), analisis korelasi, determinasi, regresi linear berganda serta uji hipotesis uji-t (parsial), uji-F (simultan) dengan $\alpha = 5\%$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian serta penanggap analisis ialah beberapa pengguna dari QRIS. Melalui hasil survei dengan menggunakan kuesioner, karakteristik responden terbagi berdasarkan jenis kelamin serta usia, dalam memakai uang elektronik.

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
Laki-laki	17	26,2 %
Wanita	48	73,8 %
Jumlah	65	100.0%

Berdasarkan jenis kelamin responden mayoritas adalah wanita (73,8%).

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
< 20	7	10.8%
> 20	58	89,2%
Jumlah	65	100%

Berdasarkan usia responden sebagian besar berada di atas 20 tahun (89,2%).

Uji Kualitas Data (Uji Instrumen)

Uji kualitas data meliputi uji validitas serta reliabilitas instrumen ialah persepsi manfaat,

persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, serta keputusan memakai uang elektronik berbasis QRIS.

Uji validitas menggambarkan bahwasannya semua pernyataan yang mewakili keempat variabel ialah valid, karena nilai r hitung, koefisien korelasi Product Moment Carl Pearson (rentang 0.399 – 0.844) lebih besar dari r tabel (0.244) dengan $df = 65 - 2 = 63$ dan $\alpha = 5\%$.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Item	Keterangan
Persepsi Manfaat	0,940	10	Reliabel
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,909	10	Reliabel
Persepsi Risiko	0,885	10	Reliabel
Keputusan Menggunakan	0,891	10	Reliabel

Uji Normalitas Data

Tabel 4. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Unstandardiz		
		Unstandardized Residual
N		65
Normal Parameters a,b	Mean	1.6939579
	Std. Deviation	1.99670834
Most Extreme Differences	Absolute bsolute	.095
	Positive	.095
	Negative	-.087
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200c,d
a. Test distribution is Normal		
b. Calculated from data		
c. Lilliefors Significance Correction		

Dari tabel 4, menghasilkan residual Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05, dinyatakan bahwasannya data berdistribusi normal. Persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

Uji Asumsi Klasik

Uji multikolinearitas, menguji apakah model regresi ada korelasi antar variabel bebas (independen). Pada suatu model regresi, multikolinearitas bisa terlihat nilai tolerance serta nilai VIF. Nilai tolerance dari ketiga variabel bebas (persepsi manfaat = 0.666, persepsi kemudahan penggunaan = 0,813 dan persepsi risiko = 0.698) lebih besar dari 0,10 serta Variance Inflation Factor (VIF) < 10 (Tabel 5), jadi terduga bahwasannya tidak adanya multikolinearitas antar variabel bebas (independen).

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1	PERSEPSI MANFAAT	0.666	1.501	Non Multikolineritas
2	PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN	0.813	1.230	Non Multikolineritas
3	PERSEPSI RISIKO	0.698	1.433	Non Multikolinerita

Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 6. Koefisien Korelasi serta Determinasi Berganda (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1 . 2.402	.854a	.729	.716	2.402
a. Predictors: (Constant), PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI MANFAAT				
b. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENGGUNAKAN UANG ELEKTRONIK QRIS				

Dari Tabel 6, bahwasannya nilai korelasi antar persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi resiko pada keputusan memakai uang elektronik berbasis QRIS ialah 0.854 yang artinya persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi resiko mempunyai hubungan korelasi yang kuat positif. Bila variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi resiko meningkat maka keputusan memakai uang elektronik berbasis QRIS juga akan mengalami peningkatan.

Analisis Determinasi Berganda (R²)

Pada Tabel 6 dihasilkan perolehan koefisien determinasi yang telah disesuaikan (Adjusted R Square) sebesar 0,716. variabel independen (persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi resiko) memberikan kontribusi sebesar 71,6% pada variasi nilai variabel dependen (keputusan menggunakan uang elektronik berbasis QRIS) serta sisanya 100% - 71,6% = 28,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

KESIMPULAN

Hasil dari analisis ini serta percobaan secara statistik, variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi resiko baik secara parsial ataupun simultan memberikan dampak (+) signifikan pada variabel keputusan memakai uang elektronik berbasis QRIS pada beberapa orang. Agar adanya kegunaan elektronik dan semakin terasa kegunaan kalau penerbit : 1) meluaskan akses, uang elektronik berbasis QRIS agar bisa diakses dikawasan manapun, bukan hanya dikota-kota besar melainkan di daerah terpencil sekali pun 2) memberikan pengetahuan terhadap masyarakat secara komprehensif; 3) menjalin kolaborasi dengan berbagai pihak; 4) meminimkan sistem yang eror, agar terciptanya keamanan saat memakai uang elektronik berbasis QRIS di masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Anastasia Anggi Palupi, Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan Qris Pada Umkm Di Kecamatan Beji Dan Sukmajaya Kota Depok.
- I Wayan Arta Setiawan. (2020). QRIS DI MATA UMKM: EKSPLORASI PERSEPSI DAN INTENSI UMKM MENGGUNAKAN QRIS. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 9.10, ISSN : 2337-3067
- Muhammad Sofyan Abidin, Dampak Kebijakan E-Money Di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru.

- Septi Nur Faizani. (2021). Analisis Pengaruh Technology Readiness Terhadap Perceived Usefulness Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Behavioral Intention Dari Quick Response Indonesian Standard (Qris) Untuk Pembayaran Digital (Studi Kasus: *Pengguna Aplikasi E-Wallet Go-Pay, DANA, OVO, Dan Linkaja Di Surabaya*). JEISBI: Volume 02 Number 02, ISSN 2774-399
- Tri Yuliati. (2021) Pendampingan Penggunaan Aplikasi Digital Qris Sebagai Alat Pembayaran Pada Umkm. *Communnity Development Journal*, Vol.2, No.3, P-ISSN 2721-4990 | E-ISSN 2721-5008
-