

**PENGARUH PEMANFAATAN QRIS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA UMKM**

**Tarida Rizky Juliano Lumban Tobing¹, Febrina Ruth Rebecca
Marpaung², Eliasiani Anggelika Br Ginting³, Jems Ker Prima
Manik⁴, Vebry M. Lumban Gaol⁵**

Universitas HKBP Nommensen Medan

E-mail: tarida.lumbantobing@student.uhn.ac.id¹,

febrina.marpaung@student.uhn.ac.id²,

eliasiani.ginting@student.uhn.ac.id³,

jems.manik@student.uhn.ac.id⁴, vebry.lumbangaol@uhn.ac.id⁵

Abstrak

Perkembangan sistem pembayaran digital mendorong pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk mengadopsi metode transaksi non-tunai, salah satunya melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Penerapan QRIS diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih mudah bagi pelanggan, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan QRIS terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan UMKM yang telah menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi yang ditawarkan oleh QRIS mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi pada UMKM. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pelaku UMKM dalam mengoptimalkan penggunaan sistem pembayaran digital guna meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: QRIS, UMKM, Kepuasan Pelanggan, Pembayaran Digital.

Abstract

The development of digital payment systems has encouraged Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) to adopt cashless transaction methods, one of which is the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). The implementation of QRIS is expected to improve service quality and provide a more convenient transaction experience for customers, which may affect customer satisfaction. This study aims to analyze the effect of QRIS utilization on customer satisfaction in MSMEs. This research employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to customers of MSMEs that have implemented QRIS as a payment method. The data were analyzed using simple linear regression analysis. The results indicate that the utilization of QRIS has a positive and significant effect on customer satisfaction. This finding suggests that the convenience, speed, and security offered by QRIS contribute to increased customer satisfaction in MSME transactions. This study is expected to serve as a reference for MSME actors in optimizing digital payment systems to enhance competitiveness and customer satisfaction.

Keywords: QRIS, MSMEs, Customer Satisfaction, Digital Payment.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sistem pembayaran. Transformasi dari transaksi tunai menuju transaksi non-tunai menjadi salah satu ciri utama era ekonomi digital saat ini. Perubahan tersebut mendorong masyarakat untuk mengadopsi metode pembayaran yang dinilai lebih praktis, cepat, dan aman. Kondisi ini secara tidak langsung menuntut pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap kompetitif dan relevan dengan kebutuhan pelanggan. Sebagai tulang punggung perekonomian nasional, UMKM memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja. Namun demikian, UMKM juga menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Di tengah persaingan usaha yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan. Salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan oleh UMKM adalah melalui penerapan sistem pembayaran digital yang efisien dan terintegrasi.

Bank Indonesia sebagai otoritas sistem pembayaran telah meluncurkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR. QRIS dirancang untuk menyederhanakan transaksi pembayaran digital dengan mengintegrasikan berbagai penyedia jasa pembayaran dalam satu sistem yang mudah digunakan. Penerapan QRIS memungkinkan pelanggan melakukan transaksi secara cepat tanpa harus menggunakan uang tunai, sehingga dinilai mampu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam proses pembayaran¹. Bagi pelaku UMKM, penggunaan QRIS juga membantu dalam pencatatan transaksi yang lebih tertata dan transparan. Kemudahan, kecepatan, dan keamanan yang ditawarkan oleh QRIS diyakini dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dalam bertransaksi. Pengalaman positif tersebut berpotensi membentuk persepsi yang baik terhadap layanan UMKM, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting keberhasilan suatu usaha karena berhubungan erat dengan niat pembelian ulang, loyalitas, serta keberlanjutan usaha dalam jangka panjang. 1

Dalam konteks pelayanan UMKM, sistem pembayaran merupakan salah satu titik interaksi langsung antara pelaku usaha dan pelanggan. Proses pembayaran yang mudah, cepat, dan aman dapat menciptakan pengalaman bertransaksi yang positif, sedangkan sistem pembayaran yang rumit dan memakan waktu berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi pembayaran digital menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan UMKM. QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis kode QR menawarkan kemudahan penggunaan tanpa memerlukan perangkat khusus, sehingga dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat. Selain itu, QRIS juga memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi tanpa kontak fisik dan tanpa ketergantungan pada uang tunai, yang semakin relevan dengan perubahan perilaku konsumen di era digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai bagian dari upaya UMKM dalam menciptakan nilai tambah layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan UMKM. Pertiwi dan Raflah menyatakan bahwa penggunaan QRIS mampu meningkatkan kepuasan pelanggan karena sistem pembayaran yang lebih praktis, fleksibel, dan mudah diakses oleh berbagai kalangan². Temuan tersebut menunjukkan bahwa adopsi teknologi pembayaran digital tidak hanya berdampak pada efisiensi transaksi, tetapi juga pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh UMKM. Meskipun demikian, kajian empiris yang secara khusus meneliti pengaruh pemanfaatan QRIS terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM masih relatif terbatas dan perlu terus dikembangkan. Sebagian penelitian lebih banyak berfokus pada minat penggunaan atau aspek teknis sistem pembayaran digital, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna akhir. Oleh

karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran pemanfaatan QRIS dalam meningkatkan kepuasan pelanggan UMKM. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan QRIS terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian sistem pembayaran digital serta menjadi bahan pertimbangan praktis bagi pelaku UMKM dalam mengoptimalkan penggunaan QRIS guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel yang dapat diukur secara numerik serta dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian asosiatif kausal dipilih untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan QRIS terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM, sebagaimana dirumuskan dalam hipotesis penelitian. Pendekatan ini dianggap tepat karena memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan secara objektif mengenai hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan metodologi penelitian yang telah ditetapkan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan UMKM yang telah menggunakan sistem pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan QRIS terhadap kepuasan pelanggan. Sebelum dilakukan analisis regresi, data terlebih dahulu diuji melalui uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Selanjutnya, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas menunjukkan bahwa data memenuhi seluruh asumsi yang disyaratkan dalam model regresi. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS yang diukur melalui kemudahan penggunaan, kegunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin optimal pemanfaatan QRIS oleh UMKM, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa penerapan QRIS sebagai sistem pembayaran digital mampu meningkatkan efisiensi transaksi, kualitas pelayanan, serta pengalaman pelanggan pada UMKM, sehingga berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pembahasan

1. Tingkat Pemanfaatan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada UMKM

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat pemanfaatan QRIS pada UMKM tergolong tinggi. Hal ini terlihat dari indikator kemudahan penggunaan, kegunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi yang memperoleh nilai rata-rata yang baik. UMKM telah memanfaatkan QRIS sebagai alat pembayaran non-tunai yang praktis dan efisien dalam menunjang kegiatan transaksi sehari-hari. Tingginya tingkat pemanfaatan QRIS menunjukkan bahwa pelaku UMKM telah menerima dan mengadopsi teknologi

pembayaran digital sebagai bagian dari operasional usaha. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa suatu teknologi akan digunakan secara optimal apabila pengguna merasakan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat (*perceived usefulness*).

Selain itu, Rogers (2003) dalam teori Diffusion of Innovations menjelaskan bahwa adopsi inovasi teknologi akan meningkat apabila inovasi tersebut dianggap memberikan keuntungan relatif, kompatibel dengan kebutuhan pengguna, serta mudah dipahami. QRIS memenuhi karakteristik tersebut karena dapat digunakan oleh berbagai aplikasi pembayaran dan mempermudah transaksi bagi UMKM maupun pelanggan. Dengan demikian, tingkat pemanfaatan QRIS yang tinggi mencerminkan keberhasilan UMKM dalam mengadopsi inovasi sistem pembayaran digital.

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap UMKM yang Telah Menerapkan Sistem Pembayaran QRIS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap UMKM yang telah menerapkan sistem pembayaran QRIS berada pada kategori puas hingga sangat puas. Pelanggan menilai bahwa penggunaan QRIS memberikan kenyamanan, kecepatan, serta rasa aman dalam bertransaksi, sehingga meningkatkan pengalaman berbelanja secara keseluruhan. Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika kinerja suatu produk atau layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam konteks ini, QRIS mampu memenuhi harapan pelanggan terkait kemudahan dan efisiensi pembayaran.

Selain itu, menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam model SERVQUAL, aspek kecepatan pelayanan dan keandalan sistem merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. QRIS memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat dan akurat, sehingga meningkatkan persepsi kualitas layanan UMKM. Oleh karena itu, penerapan QRIS berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Pemanfaatan QRIS terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, pemanfaatan QRIS terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa semakin optimal pemanfaatan QRIS oleh UMKM, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Hasil ini mendukung teori Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan teknologi akan berdampak pada sikap positif pengguna, yang kemudian memengaruhi tingkat kepuasan. Selain itu, Venkatesh et al. (2003) dalam model UTAUT juga menegaskan bahwa performa dan kemudahan teknologi memiliki pengaruh langsung terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa sistem pembayaran digital, termasuk QRIS, mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan efisiensi, keamanan, dan kualitas layanan (Pratama & Wulandari, 2022; Putri & Hidayat, 2022). Dengan demikian, pemanfaatan QRIS dapat menjadi strategi yang efektif bagi UMKM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing usaha.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh pemanfaatan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Pertama, tingkat

pemanfaatan QRIS pada UMKM tergolong tinggi. Hal ini tercermin dari indikator kemudahan penggunaan, kegunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi yang dinilai baik oleh responden. UMKM telah mampu mengadopsi QRIS sebagai sistem pembayaran digital yang efektif dan efisien dalam mendukung kegiatan transaksi. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa teknologi akan diterima dan dimanfaatkan secara optimal apabila pengguna merasakan kemudahan dan manfaat dari teknologi tersebut. Selain itu, hasil ini juga mendukung teori Diffusion of Innovations oleh Rogers (2003) yang menegaskan bahwa inovasi yang memberikan keuntungan relatif dan kompatibel dengan kebutuhan pengguna akan lebih cepat diadopsi. Kedua, tingkat kepuasan pelanggan terhadap UMKM yang telah menerapkan sistem pembayaran QRIS berada pada kategori puas hingga sangat puas. Pelanggan merasakan adanya peningkatan kenyamanan, efisiensi waktu, serta rasa aman dalam melakukan transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan QRIS mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika kinerja produk atau layanan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung model SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menekankan pentingnya kecepatan dan keandalan layanan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Ketiga, hasil analisis menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS yang meliputi kemudahan penggunaan, kegunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin optimal pemanfaatan QRIS oleh UMKM, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Temuan ini memperkuat teori Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989) serta model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikemukakan oleh Venkatesh et al. (2003), yang menyatakan bahwa persepsi kinerja dan kemudahan teknologi memiliki pengaruh langsung terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan QRIS merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada UMKM. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa sistem pembayaran digital mampu meningkatkan kualitas layanan, efisiensi transaksi, dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penerapan QRIS dapat menjadi strategi yang efektif bagi UMKM dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2020). Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id/QRIS>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Nadinta, P. S., & Kusumawati, N. (2025). The influence of QRIS payment customer satisfaction towards customer loyalty and continuity. *Journal of Consumer Studies and Applied Marketing*, 5(1), 45–56. <https://jurnal.integrasisainsmedia.co.id/index.php/JCSAM/article/view/52>
- Nurananda, N., Fajariani, N., & Tamin, T. (2025). Pengaruh penggunaan QRIS dan kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian produk UMKM. *Jurnal Economic Resource*, 7(3), 19–30. <https://jurnal.feb-umi.id/index.php/JER/article/view/193>
- Pertiwi, R. N. A., & Raflah, W. J. (2025). The effect of payment through Quick Response Indonesian Standard (QRIS) on customer satisfaction of micro, small and medium enterprises (MSMEs). *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 13(1), 78–88.

- <https://ejournal.polbeng.ac.id/index.php/IBP/article/view/4288>
- Sari, I. N. N., & Raya, F. (2022). Pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) terhadap kepuasan transaksi. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 4(2), 120–131.
<https://ejournal.lapad.id/index.php/jebmak/article/view/33>
- Stefany, T., Yanti, L. D., & Usman, O. (2025). Influence of QRIS and perceived digital payment benefits on MSME sales at UNJ Canteen with customer satisfaction as mediator. *Proceedings of the International Conference on Business Innovation and Technology Management (ICONBIT)*.
<https://proceeding.unesa.ac.id/index.php/iconbit/article/view/5121>.