

**PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN
DIGITAL QRIS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
UMKM KONTAINER GURINDAM 12 TANJUNG PINANG
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S.E)

Oleh:

ANDRIANSYAH PUTRA

NIM. 211935

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

2025



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andriansyah putra

Nim : 211935

Prodi : Manajemen bisnis syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini terdapat plagiasi, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintan, Oktober

Yang menyatakan

Andriansyah putra

211935



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

Nama :

Program Studi :

Telah di munaqasyahkan pada :

Nilai Munaqasyahkan :



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama:

Nim

Program studi

Judul Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi ini sudah layak untuk di lanjutkan pada sidang Munaqasah.
Diharapkan semoga skripsi tersebut sudah dapat diterima dan dapat dipergunakan
sebagaimana mestinya

Bintan 10 oktober 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Dwi Rio Sudarroji, Psi

Aulia Rahman, M.E.I



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

Nota dinas pembimbing

Kepada Yth,

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

STAIN Sultan Abdurrahman

Kepulauan Riau

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul: Pengaruh sistem pembayaran digital terhadap kepuasan konsumen (UMKM),Usaha Mikro,kecil dan menengah di kontainer gurindam 12 Tanjungpinang

Yang ditulis oleh:

Nama : Andriansyah putra

NIM : 211935

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada program studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diujikan dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.E).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Pebimbing

II

Aulia Rahman, M.E.I.

Dwi Rio Sudarroji, Psi

ABSTRACT

Andriansyah putra,2025,211935,engaruh penggunaan sistem pembayaran digital *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)* Terhadap kepuasan konsumen pada UMKM pedagang kontainer gurindam 12 Tanjung pinang, Prodi Manajemen Bisnis Syariah, STAIN Sultan Abdurrahman kepulauan Riau.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem pembayaran digital *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)* terhadap kepuasan konsumen pada UMKM pedagang kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang, Kepulauan Riau. Latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya adopsi teknologi pembayaran non-tunai di Indonesia, khususnya pada sektor UMKM, serta pentingnya kepuasan konsumen dalam mendukung keberlangsungan usaha. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 481 konsumen pengguna QRIS, dengan sampel sebanyak 83 responden.

yang ditentukan melalui rumus Slovin dan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert, yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan uji deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen UMKM pedagang kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat pemanfaatan QRIS dari sisi kemudahan, kecepatan, keamanan, dan kepraktisan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa QRIS merupakan inovasi pembayaran digital yang mampu meningkatkan pengalaman bertransaksi konsumen, mendukung loyalitas pelanggan, dan mendorong perkembangan usaha UMKM. Penelitian ini merekomendasikan pelaku UMKM untuk terus mengoptimalkan penggunaan QRIS dalam transaksi serta bagi pemerintah daerah untuk memperluas literasi dan infrastruktur pembayaran digital.

Kata kunci: QRIS, sistem pembayaran digital, kepuasan konsumen, UMKM, Gurindam 12.

ABSTRACT

Andriansyah Putra, 2025, 211935, The Effect of Using the Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Digital Payment System on Consumer Satisfaction at the Gurindam 12 Container Market in Tanjung Pinang, Sharia Business Management Study Program, STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

This study aims to determine the effect of using the Quick Response Indonesia Standard (QRIS) digital payment system on consumer satisfaction in Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) at the Gurindam 12 container traders in Tanjungpinang, Riau Islands. The background of this research lies in the increasing adoption of non-cash payment technology in Indonesia, particularly among MSMEs, as well as the importance of consumer satisfaction in sustaining business growth. This research employs a quantitative approach with an associative method. The study population consisted of 481 QRIS users, with a sample of 83 respondents.

Selected using the Slovin formula and purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires using a Likert scale, which were tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using descriptive statistics, instrument testing, classical assumption tests, simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination (R^2). The findings indicate that the use of QRIS has a positive and significant effect on consumer satisfaction among MSME container traders at Gurindam 12 Tanjungpinang. This suggests that higher utilization of QRIS in terms of ease of use, transaction speed, security, and practicality leads to greater consumer satisfaction. The conclusion of this study is that QRIS, as a digital payment innovation, enhances consumer transaction experiences, supports customer loyalty, and contributes to the development of MSMEs. The study recommends that MSME actors continue to optimize the use of QRIS in transactions and that local governments expand digital payment literacy and infrastructure.

Keywords: QRIS, digital payment system, consumer satisfaction, MSMEs, Gurindam 12.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB
KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|-------------|--------------------|---------------------------|
| أ | <i>Alif</i> | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | <i>Ba</i> | B | Be |
| ت | <i>Ta</i> | T | Te |
| ث | <i>Ṡa</i> | ṣ | es (dengan titik di atas) |
| ج | <i>Jim</i> | J | Je |

| | | | |
|----|-------------|----|-----------------------------|
| ح | <i>Ḥa</i> | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | <i>Kha</i> | Kh | ka dan ha |
| د | <i>Dal</i> | d | De |
| ذ | <i>Ḍal</i> | ḏ | Zet (dengan titik di atas) |
| ر | <i>Ra</i> | r | er |
| ز | <i>Zai</i> | z | zet |
| س | <i>Sin</i> | s | es |
| ش | <i>Syin</i> | sy | es dan ye |
| ص | <i>Ṣad</i> | ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | <i>Ḍad</i> | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | <i>Ṭa</i> | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | <i>Ẓa</i> | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | <i>ʿain</i> | ʿ | koma terbalik (di atas) |
| غ | <i>Gain</i> | g | ge |
| فا | <i>Fa</i> | f | ef |
| ق | <i>Qaf</i> | q | ki |
| ك | <i>Kaf</i> | k | ka |
| ل | <i>Lam</i> | l | el |
| م | <i>Mim</i> | m | em |
| ن | <i>Nun</i> | n | en |

| | | | |
|----|---------------|---|----------|
| و | <i>Wau</i> | w | we |
| هـ | <i>Ha</i> | h | ha |
| ء | <i>Hamzah</i> | ‘ | apostrof |
| ي | <i>Ya</i> | y | ye |

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|---------------|-------------|------|
| َ | <i>Fathah</i> | a | a |
| ِ | <i>Kasrah</i> | i | i |
| ُ | <i>Dammah</i> | u | u |

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|-----------------------|-------------|---------|
| يَ...ئِ | <i>Fathah dan ya</i> | ai | a dan u |
| و...ؤ | <i>Fathah dan wau</i> | au | a dan u |

Contoh:

- كَتَبَ *kataba*
- فَعَلَ *fa`ala*
- سُنِيَ *suila*
- كَيْفَ *kaifa*
- حَوْلَ *haulā*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------------------------------|-------------|---------------------|
| ا...ي...آ | <i>Fathah dan alif atau ya</i> | ā | a dan garis di atas |
| ى...ي | <i>Kasrah dan ya</i> | ī | i dan garis di atas |
| و...ؤ | <i>Dammah dan wau</i> | ū | u dan garis di atas |

Contoh:

- قَالَ *qāla*
- رَمَى *ramā*
- قِيلَ *qīla*
- يَقُولُ *yaqūlu*

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul
munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala

- البِرُّ *al-birr*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ *ar-rajulu*
- الْقَلَمُ *al-qalamu*
- الشَّمْسُ *asy-syamsu*
- الْجَلَالُ *al-jalālu*

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ *ta'khuẓu*
- شَيْئٌ *syai'un*
- النَّوْءُ *an-nau'u*
- إِنَّ *inna*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/*
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn*
 - الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ *Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm*
- Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan

Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ *Allaāhu gafūrun rahīm*
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul:“Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital terhadap Kepuasan Konsumen (UMKM) Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Pedagang Kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang Kepulauan Riau”.Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya.

1. Bapak Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag selaku Rektor STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
2. Bapak Kamaruzaman, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

3. Buk Aulia Rahman, M.E.I., selaku Pembimbing I Yang telah meluangkan waktu, pikiran serta memberikan arahan,nasehat dan kesabaran yang penuh untuk membantu menyusun skripsi ini sekaligus penasehat akademik yang selalu mendidik, membantu dan membimbing penulisan perkuliahan.
4. Bapak Dwi Rio Sudarroji, Psi., selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan Staf STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau yang telah memberikan ilmu dan pelayanan terbaik selama penulis menempuh pendidikan.
6. kepada teman-teman tercinta izam,defa, dafa yang telah membantu dan mendukung untuk lulus bersama.
7. Kedua orang tua (ayahhanda Ariffudin dan ibu adesiti) serta adik kandung saya (putri wulan sari) keluarga besar, yang senantiasa memberikan doa, semangat, kasih sayang, serta dukungan baik moril maupun materil.
8. Teman kecil saya,yoga,haisal,isan,yuda,tian,dani,nabil,nopal,agik yang selalu ngajak saya ngopi terus tapi saya ga pernah ikut, halangan yang ga bisa hadir karna fokus skripsi makasih teman – teman

9. Kepada teman-teman seperjuangan program manajemen bisnis syariah angkatan 2021 yang sama berjuang dari awal maba samapai akhirnya lulus bersama.

Penulis tidak dapat membalas apa yang telah mereka berikan,semoga Allah SWT memberikan balasan dan mencatat semua itu sebagai amal perbuatan yang mendapat pahala disisi-nya. Disamping itu pula, penulis sadari apa yang telah penulis kerjakan ini tentunya masih banyak terdapat kekurangannya.Oleh karena itu, penulis berharap akan ada penelitian selanjutnya yang lebih baik,sehingga dapat memperkaya khazannah,keilmuan. Semoga karya ini bermanfaat,khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi masyarakat. Amin...

Tanjungpinang, 24 september 2025

Penulis

Andriansyah putra

211935

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا^ق

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. AlInsyirah:6)

“Ilmu tanpa amal adalah sia-sia, amal tanpa ilmu adalah buta.”

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 9 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 9 |
| | |
| BAB II KONSEP TEORITIS DAN VARIABEL..... | |
| A. Kerangka Teori..... | 19 |
| 1. Pengertian QRIS..... | 19 |
| 2. Kepuasan Konsumen..... | 21 |
| B. Hipotesis | 25 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Desain Penelitian | 31 |
| 1. Jenis Penelitian | 31 |
| 2. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 31 |
| a. Lokasi Penelitian..... | 31 |
| b. Waktu Penelitian | 31 |
| 3. Subjek dan Objek Penelitian..... | 32 |
| B. Populasi dan Sampel | 32 |
| 1. Populasi | 32 |
| C. Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| D. Teknik Analisis Data | 39 |
| 1. Uji Instrumen Penelitian..... | 39 |
| a. Uji Validitas | 39 |
| b. Uji Reliabilitas | 39 |
| 2. Uji Asumsi Klasik..... | 40 |
| a. Uji Normalitas | 40 |
| b. Uji Heteroskedastisitas | 40 |
| 3. Analisis Statistik Deskriptif..... | 40 |
| 4. Uji Hipotesis Penelitian..... | 42 |
| a. Analisis Regresi Linear Sederhana | 42 |
| b. Uji Koefisien Determinasi | 43 |
| c. Uji t..... | 43 |
| | |
| BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA | |
| A. Tinjauan Umum Lokasi | 45 |
| B. Penyajian Data | 50 |
| C. Analisis Data | 78 |
| | |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 81 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| B.Saran | 82 |
| Daftar Pustaka..... | 84 |
| Lampiran | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Operasional Variabel | 29 |
| Tabel 3.1 responden kuesioner..... | 32 |
| Tabel 3.2 Skala pengukuran | 35 |
| Tabel 3.3 Blue print..... | 37 |
| Tabel 3.4 Nilai rata rata..... | 42 |
| Tabel 4.1 Struktur Organisasi | 49 |
| Tabel 4.2 Responden | 50 |
| Tabel 4.3 Responden Jenis Kelamin..... | 51 |
| Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 51 |
| Tabel 4.5 Uji Deskriptif Statistik | 54 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptif Statistik | 57 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Variabel Y | 58 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Deskriptif Statistik | 60 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validasi Pengaruh Sistem Pembayaran Digital | 68 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validasi Kepuasan Konsumen | 68 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas | 69 |
| Tabel 4.12 Uji Multi | 74 |
| Tabel 4.13 Uji Analisis Linear Sederhana | 75 |
| Tabel 4.14 Uji T | 77 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----------|
| Gambar 4.1 Normalitas Regresi | 70 |
| Gambar 4.2 Normalitas | 71 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Heteros..... | 72 |
| Gambar 4.4 Uji Gleser | 73 |
| Gambar 4.5 Koefisien Deterninasi | 76 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital secara signifikan telah mengubah pola transaksi keuangan di Indonesia. Bank Indonesia (BI) mencatat bahwa hingga akhir tahun 2023, transaksi menggunakan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) telah mencapai lebih dari 1,5 miliar transaksi dengan nilai Rp 1247,3 triliun. Angka tersebut menunjukkan peningkatan lebih dari 150% dibanding tahun sebelumnya. Peningkatan signifikan ini membuktikan bahwa QRIS semakin diterima oleh masyarakat luas, termasuk pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), dan teknologi digital di Indonesia semakin pesat, khususnya dalam sektor sistem pembayaran. Salah satu inovasi penting adalah penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang diinisiasi oleh Bank Indonesia sejak tahun 2019. Hingga tahun 2025, jumlah pengguna QRIS terus meningkat signifikan, seiring dengan dorongan pemerintah untuk memperluas digitalisasi sistem pembayaran di sektor UMKM.

UMKM memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM (2023), kontribusi UMKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) mencapai 61%, dengan penyerapan tenaga kerja lebih dari 97% dari total tenaga kerja nasional. Di Kota Tanjungpinang, UMKM, termasuk pedagang kontainer Gurindam 12, menjadi salah satu penggerak utama perekonomian daerah. UMKM juga sebagai salah satu tulang punggung

perekonomian nasional sangat diuntungkan dengan hadirnya QRIS, karena dapat mempermudah transaksi, mengurangi risiko penggunaan uang tunai, serta meningkatkan transparansi pencatatan keuangan. Berdasarkan data Bank Indonesia, hingga akhir 2024 jumlah merchant UMKM yang menggunakan QRIS mencapai lebih dari 30 juta unit usaha yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Fenomena ini menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi salah satu instrumen utama dalam mendorong efisiensi bisnis dan kepuasan konsumen.

Meskipun perkembangan QRIS cukup pesat, penerapannya masih menghadapi tantangan. Sebagian konsumen belum terbiasa dengan teknologi ini, keterbatasan literasi digital masih ditemukan, serta gangguan jaringan sering menghambat kelancaran transaksi. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah penggunaan QRIS benar-benar memberikan kepuasan bagi konsumen UMKM, khususnya pada konteks pedagang kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang. Penelitian ini penting untuk mengisi kekosongan kajian empiris terkait hubungan antara penggunaan QRIS dan kepuasan konsumen pada skala lokal.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji pengaruh penggunaan sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan konsumen UMKM pedagang kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang. penggunaan dompet digital seperti OVO, DANA, LinkAja, GoPay, hingga sistem pembayaran berbasis kode QR seperti QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), menjadi semakin umum di kalangan masyarakat. Perkembangan uang elektronik ini juga tidak terlepas dari perhatian Majelis Ulama Indonesia (MUI), yang memberikan panduan mengenai ketentuan dan batasan penggunaan uang elektronik agar tetap

sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.¹ Dunia bisnis yang semakin kompetitif, kemudahan bertransaksi menjadi salah satu keberhasilan sebuah usaha. Pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan hubungan yang positif antara penjual dan pelanggan tetapi juga berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, umkm menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan pelanggan. Dengan banyaknya pilihan yang tersedia, pelanggan cenderung memilih umkm yang menawarkan pengalaman berbelanja yang mudah, cepat, dan memuaskan. Oleh karena itu, penting bagi umkm untuk terus meningkatkan pelayanan transaksi mereka agar tetap relevan di pasar.

Kota Tanjungpinang merupakan ibukota dari Provinsi Kepulauan Riau, sebagai ibu kota provinsi jumlah penduduk di kota Tanjungpinang setiap tahunnya terus bertambah, dengan semakin meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk maka semakin banyak pula dibutuhkan lapangan pekerjaan untuk kegiatan ekonomi masyarakatnya. Semakin berkembangnya masyarakat maka semakin bervariasi jenis usaha yang dilakukan oleh masyarakat yang ada di Kota Tanjungpinang baik di sektor formal, informal maupun sektor non formal, salah satu yang menjadi bahasan dalam penelitian ini adalah usaha masyarakat kota Tanjungpinang yang bergerak pada sektor informal yaitu pedagang kaki lima. Pedagang kaki lima kota Tanjungpinang semakin meningkat seiring dengan kebutuhan masyarakat, kota Tanjungpinang sudah banyak terdapat pedagang kaki lima yang tersebar di berbagai

¹ veby yanti Hutabarat, "Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen," 2022, 1–25.

kawasan kota, salah satunya adalah pedagang kaki lima yang berjualan dikawasan Taman Tepi Laut.

Taman Tepi Laut adalah satu objek wisata di Kota Tanjungpinang dimana memberikan pemandangan perairan 3 Selat Riau, Pulau Penyengat, Pulau Paku, Pulau Terkulai, Pulau Los, Senggarang, dan Kampung Bugis. Tepi Laut membentang dari Jalan H. Agus Salim menuju Jalan Hang Tuah hingga ke Jalan SM. Amin atau Jalan Samudera. Taman Tepi Laut sejak dulu merupakan alternatif warga Tanjungpinang menghabiskan libur akhir pekan. Selain suasananya yang nyaman juga murah meriah.

Seiring berjalannya waktu, tepi laut mengalami perubahan dari waktu ke tahun mengikuti perkembangan zaman. Kawasan Taman Tepi Laut merupakan tempat rekreasi masyarakat umum bertujuan untuk menikmati fasilitas yang ada di Taman Tepi laut, menikmati makanan dan minuman di para pedagang sekitar. Taman ini dimanfaatkan oleh masyarakat sekitar kawasan wisata tersebut untuk meningkatkan taraf hidup mereka melalui berbagai kegiatan ekonomi. Kegiatan yang dilakukan masyarakat dikawasan ini pada umumnya bersifat informal yaitu Pedagang Kaki Lima yang berjual berbagai jenis barang dagangan seperti pedagang makanan dan minuman, kelontong, pedagang mainan, kebutuhan sehari-hari dan lain-lain.

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan sistem pembayaran digital berbasis QR Code yang dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), dan resmi diluncurkan

pada tanggal 17 Agustus 2019. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan dan menyederhanakan berbagai metode pembayaran digital di Indonesia melalui satu standar kode QR yang dapat digunakan lintas platform, baik dari dompet digital maupun layanan internet banking.

Penggunaan satu kode QR yang terintegrasi mengeliminasi kebutuhan menyediakan berbagai jenis QR Code dari penyedia layanan pembayaran yang berbeda. Sementara itu, bagi konsumen, QRIS memungkinkan transaksi dilakukan dengan lebih praktis tanpa perlu membawa berbagai jenis kartu elektronik. Dengan demikian, sistem QRIS tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga mendorong inklusi keuangan melalui adopsi teknologi pembayaran yang lebih luas menjadi jauh lebih efektif. QRIS juga menjadi alternatif untuk kita melakukan pembayaran dimasa pandemi ini, dimana untuk melakukan protokol kesehatan kita harus menjaga jarak aman dari orang lain, dan tidak bersentuhan juga dengan orang lain, jadi dengan adanya QRIS kita tetap bisa menaati prtokol kesehatan hanya dengan scan QR Code saja

QRIS merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman berbelanja yang memuaskan. Pelayanan mencerminkan kualitas interaksi antara pelanggan dan staf toko, sementara QRIS mencerminkan inovasi teknologi yang dapat mempercepat dan mempermudah proses pembayaran. Kombinasi kedua faktor ini diharapkan menciptakan keunggulan kompetitif yang kuat di tengah persaingan yang semakin ketat.²

² Hutabarat.”pengaruh penggunaan QRIS... “25

Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk dengan harapan yang dimilikinya. Jika kinerja atau hasil yang diperoleh berada di bawah harapan, maka konsumen akan merasa kecewa dan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja atau hasil tersebut melebihi harapan, konsumen akan merasa sangat puas dan senang. Kepuasan konsumen ini memiliki dampak yang besar terhadap loyalitas mereka, karena pelanggan yang puas cenderung akan tetap setia lebih lama, lebih sedikit terpengaruh oleh perbedaan harga, dan akan memberikan ulasan positif serta rekomendasi kepada orang lain. Hal ini dapat menciptakan citra yang baik bagi perusahaan dan berpotensi meningkatkan jumlah pelanggan baru melalui promosi dari mulut ke mulut ³

QRIS merupakan wadah yang tepat bagi produsen untuk melakukan transaksi pada usahanya, dimana QRIS memudahkan produsen atau pelaku usaha dalam transaksinya, dimana QRIS akan memberikan banyak manfaat kepada produsen, seperti produsen tidak perlu menyiapkan uang kembalian kepada konsumen, produsen juga akan terhindar dari maraknya pemakaian uang palsu dalam bertransaksi, QRIS juga bisa menerima semua pembayaran dari mana saja melalui QR Code, dan mencegah segala tindak kecurangan dalam bertransaksi.

Namun, dalam implementasinya, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS. Beberapa kendala seperti

³ Nursakinah, Hichmaed Tacha Hinggo, and Intan Diane Binangkit, "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan Sinar Agung Pekanbaru," *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal* 2, no. 1 (2022): 179–89, <https://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/download/360/49>.

keterbatasan pemahaman terhadap teknologi digital, gangguan jaringan, serta ketergantungan terhadap perangkat dan aplikasi tertentu masih menjadi hambatan dalam penggunaan QRIS secara optimal. Selain itu, dari sisi konsumen, belum sepenuhnya dapat dipastikan apakah penggunaan QRIS benar-benar memberikan kepuasan dalam proses transaksi. Hal ini menjadi penting untuk diteliti karena keberhasilan adopsi suatu teknologi tidak hanya ditentukan oleh tingkat penggunaannya, tetapi juga oleh persepsi dan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan aspek penting dalam dunia bisnis karena berkaitan langsung dengan loyalitas pelanggan, citra usaha, dan keberlangsungan operasional usaha. Konsumen yang merasa puas terhadap suatu produk atau layanan cenderung untuk melakukan pembelian ulang, merekomendasikan kepada orang lain, dan memiliki persepsi positif terhadap usaha tersebut. Oleh karena itu, dalam konteks penggunaan QRIS oleh pedagang UMKM di Kontainer Gurindam 12, penting untuk mengetahui sejauh mana sistem pembayaran ini memengaruhi tingkat kepuasan konsumen yang bertransaksi di tempat tersebut.

Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa meskipun penggunaan QRIS terus meningkat secara nasional, namun belum semua pelaku UMKM dan konsumen di daerah memahami manfaat serta cara penggunaan teknologi ini secara optimal. Di satu sisi, pelaku usaha mungkin hanya mengikuti anjuran pemerintah atau tren pasar tanpa benar-benar memahami keunggulan dan risiko dari QRIS. Di sisi lain, konsumen mungkin masih merasa lebih nyaman menggunakan uang tunai

karena dianggap lebih mudah, tidak tergantung pada jaringan internet, dan tidak membutuhkan pemahaman teknologi tertentu. Oleh karena itu, terdapat potensi kesenjangan atau gap antara ketersediaan teknologi dan kenyamanan penggunaan dari sudut pandang konsumen.

Urgensi dari penelitian ini terletak pada pentingnya mengukur dan menganalisis secara empiris bagaimana pengaruh penggunaan QRIS terhadap kepuasan konsumen di sektor UMKM, khususnya di Kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai manfaat dan tantangan penggunaan QRIS dari sisi konsumen. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar pertimbangan bagi pemerintah daerah, Bank Indonesia, maupun lembaga terkait lainnya dalam merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran dalam rangka meningkatkan inklusi keuangan dan memperluas digitalisasi ekonomi di daerah.

secara spesifik mengkaji hubungan antara penggunaan QRIS dan kepuasan konsumen pada lokasi dan populasi tertentu seperti di kontainer Gurindam 12. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menyoroti aspek adopsi teknologi oleh pelaku usaha, efektivitas implementasi QRIS secara umum, atau tinjauan pada skala nasional. Padahal, kondisi sosial-ekonomi, karakteristik pelaku usaha, serta preferensi konsumen di tiap daerah dapat sangat berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki peran strategis untuk mengisi kekosongan tersebut dan memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan literatur serta praktik di lapangan.

Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran *Quick Response Indonesia Standard* Terhadap Kepuasan Konsumen (UMKM) kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang. Penggunaan sistem pembayaran *quick response indonesia standrd* ini menjadi salah satu aspek kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, sementara QRIS sebagai metode pembayaran modern diharapkan mempermudah proses transaksi, meningkatkan efisiensi, dan memberikan kenyamanan.

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana tingkat penggunaan sistem QRIS di pedagang kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang?
2. Bagaimana pengaruh penggunaan sistem QRIS terhadap kepuasan kosumen di pedagang kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat penggunaan sistem QRIS di pedagang kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem QRIS terhadap kepuasan konsumen di pedagang kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang.

1. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan pengetahuan kepada peneliti tentang penggunaan sistem pembayaran Digital quick response indonesia

standard pada kepuasan konsumen UMKM kontainer gurindam 12 Tanjung pinang .

2. Bagi UMKM

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang sistem Digital Pada pelaku usaha UMKM.

3. Manfaat sosial

Penelitian ini di harapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya tranformasi digital di bidang keuangan.

D. Kajian Terdahulu

1. Skripsi Veby Yanti Hutabarat (2022) “Pengaruh Penggunaan Qris Terhadap Kepuasan Produsen (Studi Kasus UMKM Kota Medan)” Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh penggunaan qris terhadap kepuasan konsumen dimana nilai t hitung sebesar 2,427 lebih besar dari nilai t tabel 2,306 ($2,427 > 2,306$), dan nilai signifikasi sebesar 0,041 lebih kecil dari 0,05 ($0,041 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya adanya pengaruh secara signifikan antara Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen. Persamaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan variabel independent yang sama (kepuasan konsumen di kontainer gurindam 12)

Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah variabel dependent yang saya miliki yaitu Kepuasan Konsumen (UMKM) kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan

variabel dependent Bagi Perkembangan UMKM di Medan, lalu sampel yang saya gunakan sebanyak 30 responden, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan 4 responden, penelitian ini menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian saya menggunakan metode kuantitatif.

2. Skripsi Indah mahalia (2024) “Pengaruh pemanfaatan qris dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Cafee shop di rejang lebong” Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik pemanfaatan QRIS maupun kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan variabel independent yang sama (kepuasan konsumen) Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah variabel dependent yang saya miliki yaitu Kepuasan Konsumen (UMKM) kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan variabel dependent kepuasan pelanggan Cafee shop di rejang lebong, lalu sampel yang saya gunakan sebanyak 30 responden, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan 100 responden
3. Skripsi Dani eka adhitya (2022) “Penerapan sistem pembayaran qris dalam meningkatkan kepuasan pengguna dompet digital pada UMKM kuliner sidoarjo” Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna dompet digital pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara merasakan kepuasan atas hadirnya sistem pembayaran QRIS. Dimana hadirnya sistem pembayaran QRIS dapat menghadirkan rasa kemudahan,

keamanan, serta kenyamanan bagi pengguna dompet digital dan menghilangkan keraguan untuk bertransaksi dengan aplikasi yang dimiliki oleh UMKM.

Persamaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan variabel independent yang sama (sistem pembayaran quick response indonesia)

Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah variabel dependent yang saya miliki yaitu Kepuasan Konsumen (Ukm) Container Gurindam 12 Tanjungpinang, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan variabel kepuasan pengguna dompet digital pada UMKM kuliner sidoarjo, Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna dompet digital pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara merasakan kepuasan atas hadirnya sistem pembayaran QRIS. Dimana hadirnya sistem pembayaran QRIS dapat menghadirkan rasa kemudahan, keamanan, serta kenyamanan bagi pengguna dompet digital dan menghilangkan keraguan untuk bertransaksi dengan aplikasi yang dimiliki oleh UMKM.

4. Skripsi Mohammad Rafi Hadzami (2024) "Kepuasan Konsumen terhadap QRIS sebagai Penyedia Layanan Digital UMKM di Jakarta Timur" Menilai kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS di UMKM Jakarta Timur Persamaan: Kedua skripsi ini sama-sama menyoroti pengaruh penggunaan sistem pembayaran digital berbasis QRIS (Quick Response Indonesia Standard) terhadap kepuasan konsumen. Fokus utama keduanya adalah bagaimana implementasi QRIS memberikan dampak terhadap perilaku dan pengalaman konsumen ketika melakukan transaksi di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Selain itu, keduanya menggunakan pendekatan

kuantitatif, dengan variabel independen berupa penggunaan QRIS dan variabel dependen berupa kepuasan konsumen. Metode analisis yang digunakan pun berorientasi pada pengukuran hubungan dan pengaruh antar variabel, dengan instrumen berupa kuesioner dan teknik uji statistik (seperti uji t, uji signifikan, dan koefisien determinasi). Dari segi hasil, baik penelitian Hadzami maupun skripsi Anda menunjukkan bahwa QRIS memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, terutama dari sisi kemudahan, kecepatan transaksi, dan efisiensi pembayaran. Perbedaan: Perbedaan utama dari kedua penelitian ini terletak pada lokasi, konteks sosial ekonomi, serta segmentasi konsumen dan UMKM yang menjadi objek penelitian. Penelitian Anda meneliti pada konteks lokal pariwisata kuliner di Tanjungpinang, Kepulauan Riau, tepatnya pada UKM Pedagang Container Gurindam 12, yang merupakan tempat wisata kuliner lokal yang ramai dikunjungi oleh masyarakat lokal dan wisatawan. Konsumen di lokasi ini memiliki latar belakang yang lebih beragam, termasuk wisatawan yang membutuhkan transaksi cepat dan fleksibel. Hal ini menjadikan QRIS tidak hanya sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai bagian dari pengalaman layanan wisata. Sementara Hadzami meneliti penggunaan QRIS pada UMKM di wilayah perkotaan Jakarta Timur, dengan karakteristik konsumen yang lebih akrab terhadap teknologi digital dan lebih terbiasa melakukan transaksi non-tunai. Penelitiannya lebih banyak mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS, seperti persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan teknologi dalam konteks kehidupan urban yang cepat dan serba digital.

5. Jurnal Dewi Oktaviani Ningtias, dkk (2024) "Analisis kepuasan konsumen dalam menggunakan pembayaran qris di Pizza Hut" Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen di Pizza Hut lebih nyaman menggunakan pembayaran digital karena lebih mudah dan lebih cepat dalam bertansaksi. Persamaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan variabel independent yang sama (sistem pembayaran quick response Indonesia). Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah variabel dependent yang saya miliki yaitu Kepuasan Konsumen (Ukm) Container Gurindam 12 Tanjungpinang, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan variabel dependent konsumen di Pizza Hut lebih nyaman menggunakan pembayaran digital karena lebih mudah dan lebih cepat dalam bertansaksi.
6. Jurnal Josef Evan Sihaloho (2020) "Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standart Bagi Perkembangan UMKM di Medan" QRIS memiliki pengaruh terhadap perkembangan UMKM, dimana para pelaku usaha hanya menyediakan satu QRIS dan dapat melayani seluruh aplikasi pembayaran yang menggunakan QR Code. Persamaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan variabel independent yang sama (sistem pembayaran quick response Indonesia). Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah variabel dependent yang saya miliki yaitu Kepuasan Konsumen (Ukm) Container Gurindam 12 Tanjungpinang, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan variabel dependent Bagi Perkembangan UMKM di Medan, lalu sampel yang saya gunakan sebanyak 30 responden, sedangkan

penelitian terdahulu menggunakan 4 responden, penelitian ini menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian saya menggunakan metode kuantitatif.

7. Jurnal Ayu Indriani (2022) “Quick Response Code Indonesian Standard (Qris), Penjualan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Alfamart Talaga Wetan)” Hasil penelitian jurnal ini mengatakan QRIS berdampak positif pada laba penjualan Alfamart Talaga Wetan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan yang merasa terbantu dengan kecepatan transaksi dan minimnya antrian. Kesimpulannya, QRIS tidak hanya meningkatkan efisiensi penjualan tetapi juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan, sehingga direkomendasikan untuk terus diimplementasikan dan dikembangkan dalam layanan pembayaran di Alfamart. Persamaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan variabel independent yang sama (kepuasan konsumen)

Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah variabel dependent yang saya miliki yaitu Kepuasan Konsumen (Ukm) Container Gurindam 12 Tanjungpinang, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan variabel dependent Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Alfamart Talaga Wetan, lalu sampel yang saya gunakan sebanyak 30 responden, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan 8 responden, penelitian ini menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian saya menggunakan metode kuantitatif.

8. Jurnal Nursakinah (2022) “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan Sinar Agung Pekanbaru” Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Variabel harga berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadapkepuasan konsumen.

Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Persamaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan variabel independent yang sama (kepuasan konsumen). Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah variabel dependent yang saya miliki yaitu Kepuasan Konsumen (Ukm) Container Gurindam 12 Tanjungpinang, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan variabel dependent Kepuasan Konsumen Toko Bangunan Sinar Agung Pekanbaru, lalu sampel yang saya gunakan sebanyak 30 responden, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan 100 responden.

9. Jurnal Dewi Oktaviani Ningtias (2022) "Analisis kepuasan konsumen dalam menggunakan pembayaran QRIS di Pizza Hut" Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen di Pizza Hut lebih nyaman menggunakan pembayaran digital karena lebih mudah dan lebih cepat dalam bertansaksi. Persamaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan variabel independent yang sama (sistem pembayaran quick response Indonesia). Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah variabel dependent yang saya miliki yaitu Kepuasan Konsumen (Ukm) Container Gurindam 12 Tanjungpinang, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan variabel dependent konsumen di Pizza Hut lebih nyaman menggunakan pembayaran digital karena lebih mudah dan lebih cepat dalam bertansaksi.
10. Jurnal Nina Nirmala Sari & Fitri Raya (2020) "*Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran QRIS Terhadap Kepuasan Transaksi (UMKM Pasar Rangkasbitung)*" Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan QRIS

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan transaksi (t -hitung 7,220 > t -tabel 1,662), dengan $R^2 = 0,372$, artinya variabel X menjelaskan 37% kepuasan Y

Persamaan : Kedua karya ini sama-sama mengangkat tema utama mengenai pengaruh sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan pengguna, khususnya dalam lingkup UMKM. Penelitian Anda maupun jurnal Nina Nirmala Sari & Fitri Raya sama-sama menunjukkan bahwa penggunaan QRIS memberikan dampak positif terhadap kepuasan, baik itu dalam konteks kepuasan konsumen maupun kepuasan transaksi. Dari sisi metodologi, keduanya menggunakan pendekatan kuantitatif dan melakukan pengukuran statistik yang relevan untuk melihat pengaruh antar variabel. Baik skripsi Anda maupun jurnal ini juga berfokus pada responden UMKM, yang notabene merupakan pelaku dan konsumen utama dari sistem pembayaran digital QRIS.

Perbedaan : Perbedaan utama antara kedua penelitian ini terletak pada fokus variabel bebas dan lingkup pengukurannya, Penelitian Anda menitikberatkan pada pengaruh penggunaan QRIS itu sendiri—artinya Anda menilai bagaimana keberadaan dan implementasi sistem QRIS secara umum (kemudahan, kepraktisan, kecepatan, keamanan) berkontribusi terhadap kepuasan konsumen di lokasi kuliner UKM Pedagang Container Gurindam 12 Tanjungpinang, yang memiliki karakteristik pengunjung dari kalangan lokal hingga wisatawan. Sedangkan jurnal Nina Nirmala Sari & Fitri Raya lebih spesifik meneliti dari sudut kualitas layanan QRIS, yang merupakan bagian dari variabel layanan digital—misalnya responsivitas sistem, kemudahan teknis saat digunakan, ketersediaan fitur, dan dukungan teknis. Dengan kata lain, fokus mereka lebih

teknis dan mendalam terhadap aspek kualitas layanan digital QRIS, bukan hanya penggunaan secara umum.

BAB II

KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABEL

A. Kerangka Teori

1. Sistem Pembayaran Digital

a. Sistem Pembayaran Digital Qris

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah standar QR Code yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sebagai metode pembayaran digital berbasis kode QR. QRIS memungkinkan transaksi nontunai melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet digital, maupun mobile banking.⁴ QRIS dirancang untuk menyatukan berbagai jenis QR Code yang digunakan oleh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) agar lebih efisien dan seragam dalam penggunaannya. Dengan adanya standar ini, masyarakat dapat melakukan transaksi di berbagai merchant tanpa perlu memiliki banyak aplikasi pembayaran yang berbeda.

Sebagai sistem pembayaran digital berbasis QR Code, QRIS dapat dipindai dan dikenali oleh berbagai penyelenggara sistem pembayaran. Standarisasi ini memungkinkan semua aplikasi pembayaran baik dari perbankan maupun nonperbankan dapat digunakan di berbagai tempat seperti toko, pedagang, tiket wisata, warung, dan sektor lainnya yang telah bergabung dengan merchant berlogo QRIS.

⁴ Indriyani Dwi Putri et al., "Dampak Alat Pembayaran QRIS Terhadap Omzet Penjualan Pedagang Kuliner," *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen* 2, no. 3 (2024): 1–16.

QRIS memiliki karakteristik utama yang disebut dengan unggul, yang merupakan Keunggulan dari:

- 1) Universal: QRIS dapat menerima pembayaran dari aplikasi pembayaran apa pun yang menggunakan QR Code, sehingga masyarakat tidak perlu memiliki banyak aplikasi pembayaran.
- 2) Gampang: Proses transaksi lebih mudah; pengguna cukup memindai dan mengklik "bayar", sementara merchant hanya perlu menyediakan satu QR Code untuk berbagai aplikasi pembayaran.
- 3) Untung: Merchant cukup memiliki satu akun untuk menerima semua jenis pembayaran berbasis QR Code, dan pengguna dapat memilih metode pembayaran yang paling sesuai.
- 4) langsung: Transaksi menggunakan QRIS diproses secara real-time, sehingga pengguna dan merchant langsung mendapatkan notifikasi transaksi.⁵

Dengan berbagai keunggulan tersebut, QRIS terus berkembang menjadi solusi pembayaran digital yang inklusif, aman, dan efisien bagi seluruh masyarakat Indonesia. Adopsi yang semakin luas di berbagai sektor menandakan peran penting QRIS dalam mendukung transformasi ekonomi digital di Indonesia.

⁵ F Hairani et al., "Pengaruh Penggunaan Qris Untuk Meningkatkan Efektifitas Dan Efisiensi Pembayaran Umkm Di Medan," ... *Dan Bisnis (JEMB)* 1, no. 3 (2024): 166–71.

2. Kelebihan dan Kekurangan Quick Response Code Indonesian Standart kelebihan QRIS yang berdampak positif, diantaranya:

a. Kelebihan Digital QRIS

1) Pembayaran Nontunai Lebih Efisiensi

Uang elektronik menjadi salah satu solusi yang efektif untuk meningkatkan penggunaan pembayaran nontunai di masyarakat. Peningkatan penggunaan uang elektronik sejalan dengan Gerakan Nasional Non-Tunai yang dicanangkan oleh pemerintah Indonesia. Gerakan ini bertujuan mengurangi penggunaan uang tunai dalam transaksi sehari-hari dan menggantinya dengan metode pembayaran elektronik yang lebih aman, cepat, dan efisien.

2) Mengantisipasi Tindak Kriminal

Menggunakan uang elektronik membantu meminimalkan risiko kejahatan seperti pencurian dan perampokan, karena masyarakat tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar. Selain itu, metode ini juga dapat mengurangi risiko penipuan (scamming) atau kejahatan siber melalui sistem keamanan digital yang diterapkan.

3) Meningkatkan Persaingan Bisnis

Tren global penggunaan uang elektronik mendorong pelaku usaha di Indonesia untuk menyediakan metode pembayaran modern bagi pelanggan. QRIS memungkinkan merchant melayani berbagai aplikasi pembayaran hanya dengan satu kode, sehingga memperluas pangsa pasar dan meningkatkan daya saing.

4) Dapat Digunakan Oleh Sesuai Kalangan

QRIS dirancang agar mudah digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), masyarakat semakin terbuka terhadap inovasi pembayaran yang cepat, praktis, dan aman.

b. Kekurangan Digital (QRIS)

Meskipun memiliki banyak manfaat, QRIS juga menghadapi beberapa kendala dalam penerapannya, antara lain:

- 1) Akses Teknologi Yang terbatas di wilayah terpencil atau daerah dengan infrastruktur TIK yang belum memadai.
- 2) Kualitas Internet yang tidak stabil di beberapa daerah, sehingga dapat menghambat kelancaran transaksi.

3) Kesenjangan literasi Digital, terutama pada kelompok lanjut usia dan masyarakat berpenghasilan rendah yang belum memahami cara penggunaan teknologi pembayaran digital secara optimal.

3. Quick Response Code Indonesian Standart dalam Perspektif Islam

Seiring berjalannya waktu, metode pembayaran dengan uang telah berkembang menjadi sesuatu yang lebih praktis yang tidak berbentuk fisik, melainkan berbentuk kode digital yang disimpan di server, kartu chip, atau smartphone seseorang. Ini disebut sebagai uang elektronik (e-money) atau mata uang digital (digital currency).

Dompet digital adalah hal baru dalam sistem pembayaran. Dalam pandangan Islam, khususnya dalam bidang muamalah memegang prinsip “pada dasarnya dalam hal muamalah semuanya itu diperbolehkan kecuali ada dalil yang melarangnya”, sehingga Islam memandang suatu perubahan sebagai sunatullah. Islam juga tidak mengutuk pencatutan dari layanan uang elektronik, karena yang dilarang adalah mencoba membeli uang dengan uang, tetapi dengan uang elektronik ini, pengguna membeli layanan "transaksi sederhana" penerbit.

memperoleh keuntungan dari jasa yang mereka jual, sedangkan konsumen memperoleh keuntungan dari kemudahan penyedia jasa uang elektronik hukumnya boleh, didasarkan kepada dalil Al-Quran surah An –Nisa 29 ;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : Harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS. An-Nisa': 29)

Berdasarkan ayat Al-Quran sebelumnya, orang boleh melakukan muamalah dalam bidang ekonomi asalkan dilakukan dengan benar dan tidak melanggar syara, namun perdagangan adalah batil jika mengandung unsur MAGRIB, yang merupakan singkatan dari maisir , gharar, riba, dan batil. Di sisi lain, berdasarkan kesenangan bersama, kejujuran bersama, persetujuan bersama, dan melakukannya dengan sukarela, bukan karena paksaan.

Hukum dompet digital adalah diperbolehkan dan legal karena adanya dompet digital yang memudahkan transaksi ketika masyarakat tidak membawa uang tunai. Namun, tetap memperhatikan syariat Islam saat menggunakannya. Soal halal dan haram dompet digital, sebenarnya kembali lagi ke pengguna dompet digital. Secara umum, pihak online memberikan

informasi khusus konsumen tentang persyaratan penggunaan, yang harus disetujui.

2. Kepuasan konsumen

a. Definisi Kepuasan konsumen

Teori ini menjelaskan tentang pentingnya kepuasan konsumen dalam mempertahankan dan meningkatkan kesuksesan suatu bisnis. Kepuasan konsumen dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi harapan konsumen, serta dengan menyesuaikan produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen di dalam penelitian ini didefinisikan sebagai persepsi positif konsumen terhadap produk, pelayanan, dan suasana. Semakin baik kualitas layanan maka akan meningkat juga kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban: sangat puas, puas, netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Kepuasan konsumen mencerminkan evaluasi positif pelanggan terhadap produk atau layanan yang diterima.

Menurut Oliver pada tahun 1997, kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebagai respons kognitif dan afektif terhadap pengalaman konsumen, di mana pelanggan membandingkan harapan mereka dengan persepsi aktual mereka terhadap produk atau layanan. Menurut Tjiptono dalam Sahabuddin kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan unjuk kerja. Kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau

menyempitkan gap antar harapan dan kinerja. Sedangkan menurut Facikova dalam Sahabbudin kepuasan merupakan perasaan yang dihasilkan dari mengevaluasi apa yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut pada sebuah produk atau layanan.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang yang muncul dari diri seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi. 20 Kepuasan Pelanggan dalam penelitian ini adalah persepsi tentang keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan terhadap pemanfaatan QRIS dan kepuasan konsumen setelah menggunakannya.

b. Indikator Kepuasan Konsumen

Indikator mengenai kepuasan konsumen yang berdasarkan teori setyo adalah:

- 1) Terpenuhinya harapan konsumen
- 2) Sikap atau keinginan untuk menggunakan produk.
- 3) Merekomendasikan kepada pihak lain.
- 4) Kualitas layanan.
- 5) Loyal
- 6) Reputasi yang baik.
- 7) Lokasi

c. Faktor –faktor mempengaruhi kepuasan konsumen

Menurut Irawan adapun Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

- 1) Kualitas produk
- 2) Harga
- 3) Kualitas pelayanan
- 4) Biaya
- 5) Loyal

d. Kepuasan konsumen dalam perspektif islam

Menurut pendapat Qardhawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya.

Seperti yang di jelaskan dalam Q.S Ali Imran : 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemahlembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya (Q.S. Ali Imron : 159).”

Imam ahmad mengatakan,telah menceritakan kepada kami haiwah, telah menceritakan kepada kami Baqiyyah, telah menceritakan kepada kami Muhammad ibnu Ziyad, telah menceritakan kepadaku Abu Rasyid Al-Harrani yang mengatakan bahwa Abu Umamah Al-Bahili pernah memegang tangannya, lalu bercerita bahwa Rasulullah Saw. pernah memegang tangannya, kemudian bersabda Hai Abu Umamah, sesungguhnya termasuk orang-orang mukmin ialah orang yang dapat melunakkan hatiku. Hadis ini hanya diriwayatkan oleh Imam Ahmad sendiri.

Kemudian Allah Swt. berfirman:

e. **UMKM**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan bentuk unit usaha produktif yang bersifat mandiri, yang dijalankan oleh individu maupun badan usaha, dan mencakup seluruh sektor kegiatan ekonomi. Pada dasarnya, klasifikasi antara usaha mikro (UMI), usaha kecil (UK), usaha menengah (UM), dan usaha besar (UB) umumnya didasarkan pada sejumlah indikator, seperti nilai aset awal (di luar tanah dan bangunan), jumlah omzet tahunan, serta jumlah tenaga kerja tetap yang dipekerjakan.

Di Indonesia, pengertian UMKM secara resmi tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Dalam Bab I (Ketentuan Umum), Pasal 1, dijelaskan bahwa usaha mikro adalah usaha bersifat produktif yang dimiliki oleh perseorangan dan/atau badan usaha perorangan yang

memenuhi kriteria tertentu sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut.

Sementara itu, usaha kecil didefinisikan sebagai unit usaha yang juga berdiri sendiri, dikelola oleh individu atau badan usaha, dan bukan merupakan bagian, cabang, atau anak perusahaan dari usaha menengah atau besar, baik secara langsung maupun tidak langsung. Usaha menengah pun memiliki karakteristik yang serupa, yaitu berdiri secara independen dan tidak terafiliasi sebagai bagian dari usaha mikro, kecil, maupun besar dalam struktur kepemilikan atau pengelolaannya.

Selain ketentuan berdasarkan undang-undang, Badan Pusat Statistik (BPS) juga memberikan pengelompokan berdasarkan jumlah tenaga kerja. Menurut BPS, usaha kecil adalah unit usaha yang mempekerjakan antara lima hingga sembilan belas orang, termasuk pekerja tetap, pekerja pemilik, serta anggota keluarga yang turut bekerja. Sementara itu, unit usaha yang mempekerjakan kurang dari lima orang dikategorikan sebagai industri rumah tangga.

B. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan penelitian terdahulu dan kerangka teori, maka diperoleh Hipotesis sebagai berikut:

Ha :Terdapat pengaruh positif dan signifikan penggunaan sistem

pembayaran digital QRIS terhadap kepuasan konsumen UMKM pedagang kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang.

H0 :Tidak terdapat pengaruh penggunaan sistem pembayaran digital QRIS terhadap kepuasan konsumen UMKM pedagang kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang.

C. Operasional variabel

Tabel 2.1 Operasional variabel

| Variabel | Definisi operasional | Indikator |
|------------------------------------|--|---|
| (X1) penggunaan pembayaran digital | Penggunaan QRIS merupakan pemanfaatan sistem pembayaran digital berbasis kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk mempermudah dan mempercepat transaksi antara konsumen dan pelaku usaha UMKM | <ol style="list-style-type: none"> 1) Kemudahan pengguaan Qris untuk transaksi pembayaran nontunai 2) Pembayaran di proses dengan cepat 3) Jaminan keaman dan minimnya resiko 4) Praktis digunakan di berbagai merchant 5) Tidak perlu membawa uang tunai |
| (y) kepuasan konsumen | Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa konsumen yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan realitas dari suatu produk atau layanan. | <ol style="list-style-type: none"> 1) Puas dengan pengalam transaksi 2) Layanan sesuai harapan konsumen 3) Berkeinginan untuk kembali membeli menggunakan (QRIS) 4) Bersedia merekomendasikan (QRIS) kepada orang lain. 5) Merasa lebih nyaman dibandingkan pembayaran tunai |

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai pendekatan untuk mengeksplorasi fenomena yang menjadi fokus penelitian. Metode ini adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu. Hasil Penelitian ini Tentang pengaruh penggunaan sistem pembayaran digital quick response indonesia standard terhadap kepuasan konsumen (UMKM) usaha mikro,kecil dan menengah pedagang kontainer gurindam 12 Tanjungpinang kepulauan Riau fenomena yang diteliti.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di stand tepi laut dekat dengan Kantor koarmada I Kecamatan Tanjungpinang barat Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu mulai dari tanggal 1 April 2025 sampai dengan 30 Juni 2025. Tahapan penelitian meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis hasil, serta penyusunan laporan penelitian.

c. Rentang waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, dimulai pada 1 April 2025 hingga 30 Juni 2025. Rentang waktu tersebut mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis, serta penyusunan laporan penelitian.

3. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek dari penelitian ini adalah konsumen stand kontainer gurindam 12. Konsumen individu yang terlibat dalam bertransaksi pembayaran di stand kontainer gurindam 12 Tanjungpinang.
- b. Objek penelitian ini adalah Judul skripsi pengaruh sistem pembayaran Digital terhadap konsumen di stand kontainer gurindam 12 tanjung pinang. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penggunaan sistem pembayaran quick response indonesia standard terhadap kepuasan konsumen.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶menurut hasil wawancara bersama pemilik kontainer gurindam 12 tanjung pinang. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh

⁶ Nidia Suriani, Risnita, and M. Syahran Jailani, "Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan," *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 24–36, <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>.

pelanggan menggunakan pembayaran qris berjumlah 481.

Tabel 3.1 Data Jumlah Penggunaan Pembayaran Qris

| No | Nama | april | mei | juni | Jumlah |
|----|--------------|-------|-----|------|--------|
| 1 | Kontainer 1 | 20 | 9 | 10 | 39 |
| 2 | Kontainer 2 | 10 | 5 | 8 | 23 |
| 3 | Kontainer 3 | 9 | 10 | 11 | 30 |
| 4 | Kontainer 4 | 5 | 7 | 12 | 24 |
| 5 | Kontainer 5 | 7 | 9 | 15 | 31 |
| 6 | Kontainer 6 | 5 | 11 | 10 | 26 |
| 7 | Kontainer 7 | 11 | 21 | 9 | 41 |
| 8 | Kontainer 8 | 22 | 8 | 9 | 39 |
| 9 | Kontainer 9 | 10 | 11 | 8 | 29 |
| 10 | Kontainer 10 | 11 | 13 | 8 | 32 |
| 11 | Kontainer 11 | 9 | 13 | 18 | 40 |
| 12 | Kontainer 12 | 10 | 12 | 9 | 31 |
| 13 | Kontainer 13 | 11 | 13 | 12 | 36 |
| 14 | Kontainer 14 | 9 | 13 | 9 | 31 |
| 15 | Kontainer 15 | 12 | 10 | 7 | 29 |
| | Jumlah | | | | 481 |

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Riduwan megartikan sampel sebagai bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan non probability dengan teknik purposive sampling. Purposive sampling merupakan salah satu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah bagian

kecil yang dapat mewakili keseluruhan populasi konsumen UMKM Pedagang kontainer gurindam 12 Tanjung Pinang. Dalam penelitian yang dilakukan, untuk menentukan sampel penelitian penulis menggunakan rumus slovin. Rumus tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase Kelonggaran Ketidakpastian

Dengan rumus diatas maka jumlah sampel yang diteliti adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{481}{1 + 481 (0,01)^2} \text{ maka, } n = \frac{481}{5,81}$$

$$= 82,77\%$$

$$n = 83 \text{ Responden}$$

Maka diperoleh hasil dengan jumlah sampel sebanyak 83 responden.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam bentuk daftar pernyataan yang diisi oleh responden untuk mengumpulkan data penelitian⁷. Teknik ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi variabel yang akan diukur dengan tepat. Dalam penelitian ini, kuesioner diberikan kepada responden dengan pernyataan.

Instrumen penelitian ini berisi daftar pernyataan yang dapat dijawab dengan pilihan jawaban yang telah disediakan untuk karakteristik responden dan skala likert untuk pernyataan variabel-variabel penelitian. Skala Likert adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial.

Skala Likert menggunakan lima kategori dari nominal 1 (satu) hingga 5 (lima) dimana nominal tersebut menggambarkan tingkat pengukuran terhadap variabel pengaruh sistem pemabayaran quick responde indonesia stand terhadap kepuasan konsumen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

⁷ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, ed. Try Koryati, 1st ed. (Yogyakarta: KBM Indonesia, 2022).

Tabel 3.2 skala pengukuran

| No. | Skor | Keterangan |
|-----|------|---------------------|
| 1. | 5 | Sangat setuju |
| 2. | 4 | Setuju |
| 3. | 3 | Cukup |
| 4. | 2 | Tidak setuju |
| 5. | 1 | Sangat tidak setuju |

Tabel diatas menjelaskan bahwa skala likert yang digunakan untuk membantu peneliti mengukur variabel dengan melihat pada indikator-indikator setiap variabel yaitu pegguan qris dan konsumen. Indikator-indikator tersebut menjadi dasar untuk menyusun daftar pernyataan ke dalam kuesioner. Daftar pernyataan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Demografi responden
 - a. Jenis Kelamin
 - b. Usia
 - c. Pekerjaan

Jawaban untuk pernyataan demografi ini telah ditentukan berdasarkan kelompok atau rentang tertentu.

Tabel 3.3 Blu Print Skala Penelitian

| Variabel | Definisi operasional | Indikator | Aitem pernyataan |
|--|--|---|---|
| Pengunaan Sistem Pembayaran Digital (X1) | Penggunaan QRIS merupakan pemanfaatan sistem pembayaran digital berbasis kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk mempermudah dan mempercepat transaksi nontunai. | <p>1) Kemudahan pengguaan Qris untuk transaksi pembayaran nontunai</p> <p>2) Pembayaran di proses dengan cepat</p> <p>3) Jaminan keamanan dan minimnya resiko</p> <p>4) Praktis digunakan di berbagai merchant</p> <p>5) Tidak perlu membawa uang tunai</p> | <p>1. QRIS mudah di pelajari dan digunakan</p> <p>2. Qris tidak membingungkan saat digunakan untuk bertransaksi.</p> <p>3. Transaksi dengan QRIS lebih cepat dibandingkan tunai</p> <p>4. Qris mempercepat proses pembayaran di UMKM</p> <p>5. Saya merasa aman menggunakan QRIS untuk bertransaksi</p> <p>6. QRIS mengurangi resiko kehilangan uang</p> <p>7. QRIS membuat saya tidak perlu membawa uang</p> <p>8. QRIS membantu saya mengatur pengeluaran lebih praktis</p> <p>9. QRIS dapat digunakan berbagai pedagang kontainer gurindam 12</p> <p>10. QRIS memberikan kenyamanan dalam berbelanja di UMKM</p> |

| | | | |
|------------------------------|--|---|---|
| <p>Kepuasan Konsumen (Y)</p> | <p>Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa konsumen yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan realitas dari suatu produk atau layanan.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Puas dengan pengalaman transaksi 2. Layanan sesuai harapan konsumen 3. Berkeinginan untuk kembali membeli menggunakan (QRIS) 4. Bersedia merekomendasikan (QRIS) kepada orang lain. 5. Merasa lebih nyaman dibandingkan pembayaran tunai | <ol style="list-style-type: none"> 1. Saya puas menggunakan QRIS saat berbelanja di UMKM. 2. Secara keseluruhan, saya merasa senang dengan transaksi QRIS. 3. QRIS sesuai dengan harapan saya sebagai metode 4. pembayaran. Penggunaan QRIS memenuhi kebutuhan saya dalam bertransaksi. 5. Saya ingin menggunakan QRIS lagi pada transaksi berikutnya. 6. Saya lebih memilih bertransaksi dengan QRIS dibanding tunai. 7. Saya bersedia merekomendasikan QRIS kepada teman/keluarga. 8. Saya percaya QRIS bermanfaat bagi orang lain. 9. Saya merasa lebih nyaman menggunakan QRIS daripada uang tunai. 10. QRIS membuat proses pembayaran lebih praktis dan sederhana. |
|------------------------------|--|---|---|

D. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak. Dalam menilai kevalidan suatu item dalam kuesioner, dilakukan dengan membandingkan nilai statistik pengujian (r_{hitung}) dengan nilai kritis (r_{tabel}). Alternatif lainnya adalah dengan membandingkan nilai p dengan tingkat signifikansi (α) yang besarnya 0,05, yang menunjukkan tingkat kesalahan 5%. Hal tersebut dapat dinyatakan dengan ketentuan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai p -value $<$ nilai α (0,05), maka item kuesioner dinyatakan valid. Peneliti menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) sebagai alat bantu untuk menguji kevalidan alat ukur.⁸

b. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen penelitian dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika tes yang dihasilkan menunjukkan konsistensi atau ketepatan terhadap hal yang diukur. Keputusan secara umum mengenai reliabilitas instrumen dapat diperoleh dengan membandingkan nilai *cronbach's alpha* pada output statistik reliabilitas, yang mana jika nilai *cronbach's alpha* $\geq 0,7$, maka

⁸ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2021.

dinyatakan reliabel⁹.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah nilai residu/perbedaan dalam penelitian menunjukkan distribusi normal atau tidak⁷⁹. Secara statistik, uji normalitas dapat dilakukan dengan analisis eksplorasi dan menggunakan nilai signifikansi pada kolom Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai *probability sig 2 tailed* $\geq 0,05$, maka distribusi data normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mengidentifikasi ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Jika varians dari residual satu pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara jika varians tersebut berbeda, disebut heteroskedastisitas. Adanya masalah heteroskedastisitas dalam suatu model menandakan bahwa terdapat ketidakteraturan dalam variabilitas variabel dalam model tersebut. Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas dengan uji glejser yaitu jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Terjadinya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

3. Analisis Statistik Deskriptif

⁹ Machali. Hal, 106.

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul secara objektif, tanpa maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Pada penelitian ini, penulis menggunakan analisis statistik deskriptif untuk mendeskripsikan variabel disiplin kerja dan kinerja karyawan. Dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, penulis dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai variabel penggunaan qris dan kepuasan konsumen terhadap stand container gurindam 12 Tanjungpinang

Pada penelitian ini, langkah dalam mendeskripsikan data dari setiap variable penelitian, dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apa tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian. Kemudian hasil data kuesioner dari responden dikategorikan pada rentang skor dengan menggunakan rumus nilai jenjang interval sebagai berikut:

$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tinggi} - \text{Nilai Rendah}}{\text{Jumlah Nilai Tinggi}}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Keterangan:

Nilai tinggi = 5

Nilai Rendah = 1

Lebar Skala = 5

Setelah mengetahui lebar skala atau nilai jenjang interval, dengan

begitu dapat ditentukan kategori skala pengukuran menurut Sugiyono dalam penelitian Nurparikon. sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.4Tafsiran Nilai Rata-rata

| No. | Interval | Kriteria |
|-----|-------------|-------------------|
| 1 | 1,00 – 1,80 | Sangat Tidak Baik |
| 2 | 1,81 -2,60 | Tidak Baik |
| 3 | 2,61 – 3,40 | Kurang Baik |
| 4 | 3,41- 4,20 | Baik |
| 5 | 4,21- 5,00 | Sangat Baik |

Sumber: Penelitian Nurparikoh (2023)

4. Uji Hipotesis Penelitian

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menilai sejauh mana pengaruh sistem pembayaran qris variabel kepuasan konsumen, baik itu kuat, lemah, atau tidak ada pengaruh. Berikut persamaan regresi linear sederhana¹⁰:

$$Y = a + \beta X$$

Keterangan:

Y= Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X= Variabel independen

¹⁰ Machali. Hal"195.

α = Konstanta (nilai Y" apabila X = 0)

β = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Untuk menguji signifikan atau tidak model persamaan regresi, dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas pada kolom Sig. (pada tabel statistik) dengan ketentuan jika nilai probabilitas < 0,05, maka model persamaan regresi dianggap signifikan.

b. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen memberikan kontribusi terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi merupakan nilai kuadrat koefisien regresi, yang menyatakan besarnya presentase perubahan yang dapat diterangkan oleh hubungan antara variabel X dan Y¹¹.

c. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi dari koefisien regresi, bertujuan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen⁸⁶. Dasar pengambilan keputusan, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti variabel independen (penggunaan qris) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan konsumen). Sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti secara variabel independen (penggunaan qris)

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013).

tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). signifikansi pada kolom Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai *probability sig 2 tailed* $\geq 0,05$, maka distribusi data normal.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Tinjauan Umum Lokasi

1. Gambaran umum Tepi Laut

Tepi Laut adalah sebuah waterfront city di Tanjungpinang, Kepulauan Riau. Tepi Laut memberikan pemandangan perairan Selat Riau, Pulau Penyengat, Pulau Paku, Pulau Terkulai, Pulau Los, Senggarang, dan Kampung Bugis. Tepi Laut membentang dari Jalan H. Agus Salim menuju Jalan Hang Tuah dan Jalan Lingkar Gurindam 12 hingga ke Jalan SM. Amin atau Jalan Samudera. Tepi Laut juga merupakan pintu masuk wisatawan yang datang ke Tanjungpinang melalui Pelabuhan Sri Bintan Pura serta pintu masuk menuju Kawasan Kota Lama Tanjungpinang. Tepi Laut merupakan salah satu tujuan wisata di Tanjungpinang.

Banyak masyarakat Tanjungpinang yang menghabiskan waktu di Tepi Laut pada pagi hari, sore hari, dan akhir pekan untuk berolahraga, lari pagi, senam, jalan-jalan, dan berwisata. Di sekitar Tepi Laut, banyak terdapat pedagang kaki lima dan sering kali diadakan Bazar dan UMKM. Kegiatan-kegiatan berskala besar juga sering diadakan di Pelataran Tugu Sirih, Tepi Laut. Gedung ikonik di Tanjungpinang seperti Gedung Gonggong, Gedung Daerah, Tugu Gonggong, dan Gedung LAM Provinsi Kepulauan Riau berada di Tepi Laut.

2. Profi Pedagang Kontainer Gurindam 12 Tanjung pinang

a. Sejarah Singkat Pedagang Kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang

Kawasan Taman Gurindam 12 merupakan salah satu ikon ruang terbuka hijau yang dibangun oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang sebagai destinasi wisata baru di tepi laut. Pembangunan kawasan ini didasari oleh keinginan untuk menciptakan ruang publik yang representatif, sekaligus menjadi daya tarik wisata yang memadukan unsur rekreasi dan budaya lokal, khususnya dengan mengambil nama Gurindam 12 karya Raja Ali Haji sebagai simbol kearifan lokal Kepulauan Riau.

Setelah kawasan tersebut diresmikan, jumlah kunjungan masyarakat meningkat secara signifikan, terutama pada sore hingga malam hari. Kondisi ini mendorong munculnya para pedagang kaki lima (PKL) dan pelaku UMKM lokal yang berjualan makanan, minuman, serta produk cendera mata di sekitar taman. Kehadiran pedagang ini semula menggunakan lapak darurat, tenda, hingga gerobak yang dinilai kurang tertata, sehingga menimbulkan persoalan estetika dan ketertiban ruang publik.

Sebagai respons atas fenomena tersebut, Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disperindag) mengambil kebijakan untuk menata pedagang dengan menyediakan kontainer jualan. Program ini bertujuan menampung para pedagang secara lebih rapi, memberi kepastian usaha bagi

UMKM, sekaligus menjaga keindahan kawasan wisata Gurindam 12. Berdasarkan data resmi, terdapat setidaknya 57 unit kontainer yang telah dialokasikan kepada pedagang, lengkap dengan fasilitas listrik sejak awal 2025.

Namun dalam implementasinya, kebijakan ini tidak terlepas dari dinamika. Beberapa kontainer sempat ditempatkan di area zona merah yang dilarang untuk aktivitas dagang, sehingga ditertibkan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Kepulauan Riau. Selain itu, muncul kritik dari masyarakat dan pegiat lingkungan karena keberadaan kontainer dianggap menutupi pemandangan laut dan matahari terbenam.

Untuk mengatasi hal tersebut, Pemerintah Kota kemudian melakukan penataan ulang dengan memindahkan sebagian kontainer ke lokasi yang tidak mengganggu panorama kawasan. Hingga tahun 2025, pedagang kontainer di kawasan Gurindam 12 telah menjadi bagian penting dari aktivitas ekonomi lokal. Mereka berperan sebagai sentra kuliner dan UMKM yang mendukung pariwisata kota, meskipun masih menghadapi sejumlah tantangan seperti regulasi, pengelolaan fasilitas, dan keberlanjutan usaha. Keberadaan mereka merepresentasikan dinamika antara kebutuhan ekonomi masyarakat, kebijakan pemerintah, dan aspek estetika tata ruang perkotaan.

b. Visi Dan Misi Pedagang Kontainer Gurindam 12 Tanjung Pinang

Visi :

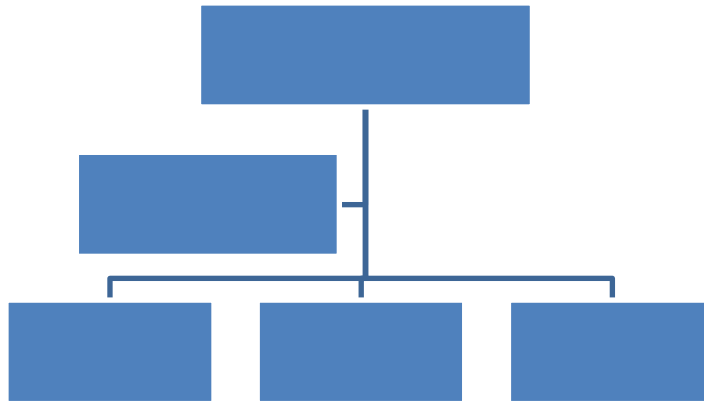
Menjadikan Pedagag Kontainer Gurindam 12 Tanjung Pinang Sebagai Sentra kuliner dan UMKM yang Tertata, berdaya saing,serta mendukung parawisata Tanjung pinang berbasis kearifan lokal.

Misi :

- Memberikan wadah usaha yang tertib dan representatif bagi pedagang kaki lima dan UMKM lokal melalui penggunaan kontainer yang sesuai standar
- Mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat dengan memfasilitasi pedagang untuk meningkatkan pendapatan melalui sektor kuliner dan produk lokal.
- Mengembangkan kawasan Gurindam 12 sebagai destinasi wisata kuliner yang selaras dengan ikon budaya dan keindahan tepi laut Tanjungpinang.
- Meningkatkan kualitas pelayanan pedagang agar konsumen merasa puas, nyaman, dan memiliki pengalaman positif.
- Menjaga estetika dan tata ruang kawasan wisata melalui penataan pedagang yang rapi, bersih, dan ramah lingkungan.
- Mendorong adaptasi teknologi digital, termasuk pemanfaatan sistem pembayaran non-tunai (QRIS), guna meningkatkan efisiensi transaksi dan kepuasan konsumen.

c. Struktur pedagang kontainer gurindam 12 Tanjung Pinang

Tabel 4.1 struktur pedagang kontainer gurindam 12



Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

1) Pemerintah Kota Tanjung Pinang

Menetapkan Kebijakan Umum Dan arah Pembangun UMKM

2) Disperinding & Disparbud Tanjung Pinang

Memberi arahan teknis, pembinaan, dan pengembangan UMKM.

3) Satpol PP Tanjung Pinang

Melakukan penertiban, pengawasan, dan penegakan aturan.

4) Koordinator Pedagang

Mengatur teknis lapangan, koordinasi antar-pedagang, dan komunikasi dengan pemerintah

5) Anggota

Pelaku usaha yang berjualan di kontainer Gurindam 12.

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Pada penelitian di Kontainer gurindam 12 Tanjungpinang diperoleh jumlah responden sebanyak 83 responden. Perhitungan jumlah responden pada ketentuan sampel eror 10% dari populasi yang ada. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner, berikut ini gambaran umum karakteristik responden tersebut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 responden berdasarkan usia

| NO | Usia | Jumlah | Persentase % |
|-------|---------|--------|--------------|
| 1 | 16 - 20 | 21 | 25,7% |
| 2 | 21 - 25 | 19 | 22,9% |
| 3 | 26 - 30 | 25 | 30,1% |
| 4 | >30 | 18 | 30,12% |
| TOTAL | | 83 | 100% |

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden penelitian ini paling banyak berasal dari kelompok usia 21–25 tahun dan >30 tahun masing-masing sebanyak 25 orang (30,12%). Kelompok usia 16–20 tahun berjumlah 20 orang (24,10%), sedangkan kelompok usia 26–30 tahun merupakan yang paling sedikit yaitu 13 orang (15,66%). Hal ini menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh konsumen usia produktif muda dan dewasa.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.3 Responden berdasarkan jenis kelamin

| NO | Jeniskelamin | Jumlah | persentase |
|----|--------------|--------|------------|
| 1 | Laki – Laki | 38 | 45,8% |
| 2 | Perempuan | 45 | 54,2% |
| | | 83 | 100% |

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden penelitian ini terdiri dari 44 orang laki-laki (53,01%) dan 39 orang perempuan (46,99%). Jumlah tersebut menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan dengan selisih 5,02%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa konsumen pedagang kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan, meskipun dominasi konsumen laki-laki sedikit lebih tinggi. Keseimbangan ini memberikan gambaran bahwa hasil penelitian dapat merepresentasikan persepsi konsumen dari kedua jenis kelamin secara proporsional.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.4 berdasarkan pekerjaan

| NO | Pekerjaan | jumlah | Persentase % |
|----|------------------------|--------|--------------|
| 1 | PNS | 20 | 24,1% |
| 2 | Karyawan swasta | 24 | 28,9% |
| 3 | Mahasiswa atau pelajar | 21 | 25,3% |

| | | | |
|---|-----------|----|-------|
| 4 | Wirausaha | 18 | 21,7% |
| | | 83 | 100% |

Berdasarkan tabel distribusi responden menurut pekerjaan, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa, yaitu sebanyak 32 orang atau sebesar **38,55%** dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok pelajar/mahasiswa memiliki keterlibatan yang relatif tinggi dalam penggunaan sistem pembayaran digital, khususnya QRIS. Kondisi tersebut sejalan dengan karakteristik generasi muda yang cenderung lebih cepat beradaptasi terhadap perkembangan teknologi serta memiliki tingkat penerimaan yang tinggi terhadap inovasi baru dalam sistem transaksi non-tunai.

Selanjutnya, responden dengan pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 28 orang atau sebesar **33,73%**. Persentase ini menggambarkan bahwa kalangan pekerja sektor formal juga telah terbiasa menggunakan sistem pembayaran digital sebagai sarana transaksi sehari-hari. Hal tersebut dapat mencerminkan adanya perubahan perilaku keuangan di kalangan pegawai negeri yang lebih menekankan pada aspek kepraktisan, keamanan, dan efisiensi dalam bertransaksi.

Sementara itu, responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta berjumlah 23 orang atau sebesar **27,71%**. Meskipun jumlahnya relatif lebih rendah dibandingkan dengan dua kelompok sebelumnya, kontribusi dari kalangan karyawan swasta tetap signifikan dalam memberikan gambaran mengenai penerimaan masyarakat terhadap penggunaan QRIS. Kehadiran kelompok ini juga memperlihatkan bahwa penggunaan sistem pembayaran digital telah merambah ke berbagai lapisan masyarakat, tidak terbatas pada kalangan pelajar atau pegawai negeri saja.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini didominasi oleh pelajar/mahasiswa, diikuti oleh pegawai negeri sipil, serta karyawan swasta. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna dan pihak yang memberikan respon positif terhadap sistem pembayaran QRIS adalah generasi muda, meskipun dukungan dari kelompok pekerja formal baik negeri maupun swasta juga cukup signifikan.

2. Deskriptif statistik variabel penelitian

Tujuan melakukan analisis statistik deskriptif adalah untuk mengetahui gambaran dari jawaban kuesioner responden berdasarkan pertanyaan atau pernyataan yang telah diajukan oleh peneliti. Berikut ini

merupakan hasil dari pengolahan data statistik deskriptif dengan menggunakan Microsoft Excel dan SPSS versi 26:

Tabel 4.5 hasil uji Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| x1 | 83 | 1.00 | 5.00 | 3.1807 | 1.47454 |
| x2 | 83 | 1.00 | 5.00 | 3.0602 | 1.30990 |
| x3 | 83 | 1.00 | 5.00 | 2.6988 | 1.44606 |
| x4 | 83 | 1.00 | 5.00 | 3.1807 | 1.44951 |
| x5 | 83 | 1.00 | 5.00 | 2.9639 | 1.52576 |
| x6 | 83 | 1.00 | 5.00 | 2.7831 | 1.37972 |
| x7 | 83 | 1.00 | 5.00 | 3.3373 | 1.43372 |
| x8 | 83 | 1.00 | 5.00 | 3.3494 | 1.32916 |
| x9 | 83 | 1.00 | 5.00 | 3.2771 | 1.27177 |
| x10 | 83 | 1.00 | 5.00 | 2.7349 | 1.39760 |
| Valid N (listwise) | 83 | | | | |

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif variabel pengaruh sistem pembayaran digital (X1) diatas, maka dapat digambarkan dari data yang didapatkan penulis melalui SPSS 26 adalah sebagai berikut:

a. Variabel pengaruh sistem pembayaran digital

1) Kemudahan transaksi

Diperoleh nilai minimum sebesar 1 dan maksimum sebesar 5 dengan rata-rata masing-masing **3,72**. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memilih kategori *setuju* terhadap pernyataan mengenai kemudahan dalam menggunakan QRIS untuk bertransaksi. Nilai Std. Deviation sebesar **1,182** menandakan adanya variasi jawaban antarresponden, namun

secara umum dapat disimpulkan bahwa responden menilai sistem pembayaran digital melalui QRIS mudah untuk digunakan dalam transaksi sehari-hari.

2) Kecepatan dan efisiensi

Diperoleh nilai minimum sebesar 1 dan maksimum sebesar 5 dengan rata-rata **3,72**. Rata-rata ini mengindikasikan bahwa responden menilai QRIS mampu memberikan kemudahan dari sisi kecepatan dan efisiensi transaksi. Nilai **Std. Deviation** sebesar **1,182** menunjukkan bahwa meskipun terdapat keragaman jawaban, sebagian besar responden memiliki pandangan yang relatif seragam. Hal ini menegaskan bahwa penggunaan QRIS dianggap cukup cepat dan efisien dalam mendukung aktivitas transaksi non-tunai.

3) Keamanan transaksi

Hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai minimum sebesar 1 dan maksimum sebesar 5 dengan rata-rata **3,72**. Hal ini berarti bahwa responden cenderung setuju terhadap pernyataan yang menilai QRIS aman untuk digunakan. Nilai **Std. Deviation** sebesar **1,182** mengindikasikan adanya variasi jawaban, tetapi variasi tersebut tidak terlalu besar sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai sistem pembayaran

QRIS sudah cukup terpercaya dan aman digunakan dalam transaksi.

4) Pencatatan dan transparansi

Diperoleh nilai minimum sebesar 1 dan maksimum sebesar 5 dengan rata-rata masing-masing **3,72** untuk x7 dan **3,73** untuk x8. Nilai rata-rata ini memperlihatkan bahwa responden setuju bahwa QRIS memberikan kemudahan dalam pencatatan serta mendukung transparansi transaksi. Nilai **Std. Deviation** sebesar **1,182** pada x7 dan **1,190** pada x8 menunjukkan adanya keragaman jawaban responden yang relatif lebih tinggi pada indikator x8. Meski demikian, hasil ini tetap memperlihatkan bahwa mayoritas responden menilai positif peran QRIS dalam mempermudah pencatatan dan meningkatkan transparansi keuangan.

5) Aksesibilitas dan jangkauan

Hasil uji deskriptif menunjukkan nilai minimum sebesar 1 dan maksimum sebesar 5 dengan rata-rata **3,72**. Hal ini berarti bahwa responden cenderung setuju bahwa QRIS mudah diakses dan dapat digunakan di berbagai tempat usaha. Nilai **Std. Deviation** sebesar **1,182** menandakan variasi jawaban responden yang cukup konsisten. Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif untuk indikator kemudahan, kecepatan, keamanan,

transparansi, hingga aksesibilitas memperlihatkan bahwa mayoritas responden menilai penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat variasi persepsi antar responden.

Tabel 4.6 Hasil Uji Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-----------------------|----|---------|---------|---------|----------------|
| x1 | 83 | 18.00 | 41.00 | 30.5663 | 4.46174 |
| Valid N (listwise) | 83 | | | | |

Berdasarkan hasil uji deskriptif di atas, maka dapat digambarkan distribusi data yang penulis peroleh melalui SPSS 26 adalah sebagai berikut: Responden dalam penelitian ini berjumlah **83 orang**. Hasil yang diperoleh pada variabel **X1** menunjukkan bahwa nilai minimum sebesar **18,00**, sedangkan nilai maksimum sebesar **41,00**. Nilai rata-rata (Mean) yang diperoleh adalah sebesar **30,5663**, dengan simpangan baku (Std. Deviation) sebesar **4,46174**.

Tabel 4.7 Hasil Uji variabel y Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-----|----|---------|---------|--------|----------------|
| y1 | 83 | 1.00 | 5.00 | 3.0241 | 1.34324 |
| y2 | 83 | 1.00 | 5.00 | 2.9157 | 1.40734 |
| y3 | 83 | 1.00 | 5.00 | 3.0964 | 1.37588 |
| y4 | 83 | 1.00 | 5.00 | 3.0843 | 1.51581 |
| y5 | 83 | 1.00 | 5.00 | 3.0361 | 1.33842 |
| y6 | 83 | 1.00 | 5.00 | 2.8193 | 1.27015 |
| y7 | 83 | 1.00 | 5.00 | 2.9880 | 1.36591 |
| y8 | 83 | 1.00 | 5.00 | 2.7349 | 1.38003 |
| y9 | 83 | 1.00 | 5.00 | 2.8193 | 1.40682 |
| y10 | 83 | 1.00 | 5.00 | 3.1687 | 1.41265 |

| | | | | | |
|-----------------------|----|--|--|--|--|
| Valid N (listwise) | 83 | | | | |
|-----------------------|----|--|--|--|--|

b. Variabel Kepuasan Konsumen

1) Kesesuaian harapan

Hasil uji deskriptif menunjukkan nilai minimum sebesar 1 dan maksimum sebesar 5. Rata-rata (mean) yang diperoleh masing-masing adalah **3,0241** dan **2,9157**, dengan simpangan baku sebesar **1,34324** dan **1,40734**. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai penggunaan QRIS cukup sesuai dengan harapan mereka, meskipun masih terdapat variasi jawaban antar responden.

2) Layanan sesuai dengan harapan konsumen

Memiliki nilai rata-rata sebesar **3,0964** dan **3,0843**, dengan simpangan baku masing-masing **1,37588** dan **1,51581**. Hasil ini mengindikasikan bahwa responden cenderung setuju layanan melalui QRIS sesuai dengan harapan, walaupun perbedaan penilaian masih terlihat dari variasi jawaban.

3) Konsumen berkeinginan kembali membeli dengan menggunakan QRIS

Menunjukkan rata-rata sebesar **3,0361** dan **2,8193**, dengan simpangan baku **1,33842** dan **1,27015**. Temuan ini

menggambarkan bahwa sebagian besar konsumen memiliki kecenderungan untuk melakukan pembelian ulang dengan QRIS, meskipun tingkat persetujuan belum sepenuhnya merata.

- 4) Konsumen bersedia merekomendasikan QRIS kepada orang lain

Diperoleh rata-rata sebesar **2,9880** dan **2,7349**, dengan simpangan baku **1,36591** dan **1,38003**. Hal ini menunjukkan adanya kecenderungan responden untuk merekomendasikan QRIS, namun variasi jawaban cukup tinggi, menandakan adanya perbedaan pandangan antar responden.

- 5) Konsumen merasa lebih nyaman dengan pembayaran QRIS dibandingkan tunai

Memiliki rata-rata sebesar **2,8193** dan **3,1687**, dengan simpangan baku masing-masing **1,40682** dan **1,41265**. Hasil ini menunjukkan bahwa konsumen menilai QRIS memberikan kenyamanan dalam bertransaksi dibandingkan tunai, meskipun tingkat kenyamanan yang dirasakan berbeda-beda di antara responden.

Berdasarkan hasil uji deskriptif pada output SPSS, maka dapat digambarkan distribusi data yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-----------------------|----|---------|---------|---------|----------------|
| Y | 83 | 21.00 | 40.00 | 29.6867 | 4.07529 |
| Valid N (listwise) | 83 | | | | |

Responden dalam penelitian ini berjumlah 83 orang. Hasil yang diperoleh pada variabel Y, menunjukkan nilai minimum sebesar 21.00, sedangkan nilai maksimum sebesar 40.00. Nilai rata-rata (Mean) yang diperoleh adalah sebesar 29.6867 dan simpangan baku (Standard Deviation) sebesar 4.07529. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel Y lebih besar dari nilai standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa persebaran data cukup baik dan tidak terlalu menyebar jauh dari nilai rata-ratanya.

3. Uji instrumen

a. Uji Validitas

Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dalam penelitian ini jumlah responden adalah 83, sehingga r tabel pada taraf signifikansi 5% (dua arah) adalah 0,182

Tabel 4.9 Hasil Uji Validasi pengaruh sistem pembayaran digital

| NO | Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----|------------|------------|-----------|------------|
| 1 | X1.1 | 0.783 | 0.182 | Valid |
| 2 | X2.2 | 0.748 | 0.182 | Valid |
| 3 | X3.3 | 0.709 | 0.182 | Valid |
| 4 | X4.4 | 0.696 | 0.182 | Valid |

| | | | | |
|----|--------|-------|-------|-------|
| 5 | X5.5 | 0.789 | 0.182 | Valid |
| 6 | X6.6 | 0.723 | 0.182 | Valid |
| 7 | X7.7 | 0.757 | 0.182 | Valid |
| 8 | X8.8 | 0.758 | 0.182 | Valid |
| 9 | X9.9 | 0.784 | 0.182 | Valid |
| 10 | X10.10 | 0.721 | 0.182 | Valid |

Tabel 4.10 Hasil uji Validasi kepuasan konsumen

| No | Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----|------------|----------|---------|------------|
| 1 | Y1.1 | 0.803 | 0.182 | Valid |
| 2 | Y2.2 | 0.684 | 0.182 | Valid |
| 3 | Y3.3 | 0.831 | 0.182 | Valid |
| 4 | Y4.4 | 0.779 | 0.182 | Valid |
| 5 | Y5.5 | 0.787 | 0.182 | Valid |
| 6 | Y6.6 | 0.748 | 0.182 | Valid |
| 7 | Y7.7 | 0.774 | 0.182 | Valid |
| 8 | Y8.8 | 0.758 | 0.182 | Valid |
| 9 | Y9.9 | 0.800 | 0.182 | Valid |
| 10 | Y10.10 | 0.806 | 0.182 | Valid |

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuisisioner mendapatkan hasil r hitung > 0,182 sehingga dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Dari uji pengujian reliabilitas intrumen pernyataan penelitian menggunakan SPSS versi 26, maka di peroleh hasil berikut :

Tabel 4.11 Hasil uji reabilitas

| NO | Variabel | Cronbach's Alpha | >< | Standar Reliabilitas | Keterangan |
|----|------------------------------------|------------------|----|----------------------|------------|
| 1 | Pengaruh sistem pembayaran digital | 0.938 | > | 0,7 | Reliabel |
| 2 | Kepuasan konsumen | 0.927 | > | 0,7 | Reliabel |

Berdasarkan tabel di atas hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha masing – masing variabel > 0.7. dengan demikian, maka indikator dan dari pengaruh sistem pembayaran digital dan kepuasan konsumen dinyatakan reliabel untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

4. Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi terdistribusi secara normal. Normalitas data merupakan salah satu syarat penting dalam analisis regresi karena akan memengaruhi validitas hasil uji statistik yang digunakan. Pengujian normalitas dilakukan menggunakan **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** terhadap nilai residual tak terstandarisasi. Berikut hasil uji normalitas:

Gambar 4.1 normalitas spss 26

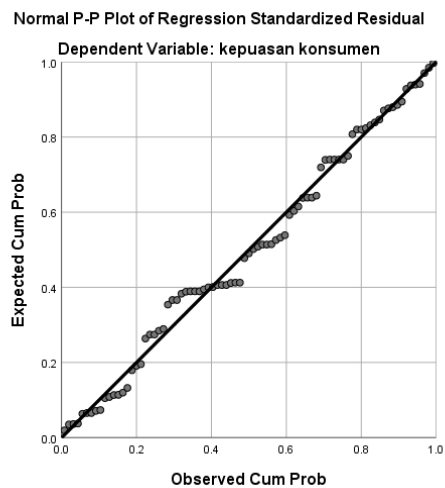
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 83 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 3.12162791 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .076 |
| | Positive | .070 |
| | Negative | -.076 |
| Test Statistic | | .076 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi **Asymp. Sig. (2-tailed) = 0.200**. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi terpenuhi.

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas

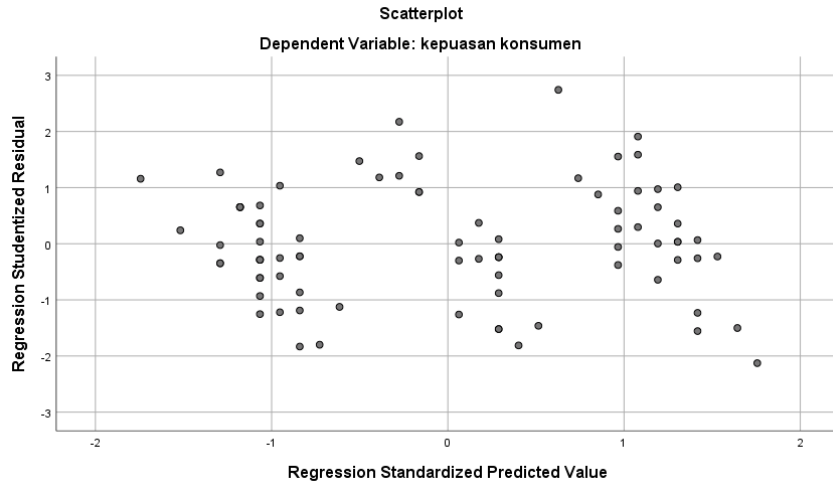


Berdasarkan hasil uji normalitas melalui histogram, Normal P–P Plot, dan uji Kolmogorov-Smirnov, diketahui bahwa data residual penelitian berdistribusi normal. Histogram menunjukkan pola berbentuk lonceng yang simetris, grafik P–P Plot memperlihatkan titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal, dan hasil uji Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,200 ($> 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varians residual antarobservasi. Model regresi yang ideal seharusnya bebas dari masalah heteroskedastisitas. Pengujian ini dapat dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu melalui analisis scatterplot dan uji Glejser. Berikut disajikan hasil pengujian heteroskedastisitas yang telah diperoleh :

Gambar 4.3 Hasil Uji heteroskedastisitas



Berdasarkan Gambar di atas hasil uji scatterplot yang menggambarkan hubungan antara nilai residual standar (studentized residual) dengan nilai prediksi standar (standardized predicted value), terlihat bahwa titik-titik data tersebar secara acak di sekitar garis nol tanpa membentuk pola tertentu. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat gejala pola yang sistematis, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

Gambar 4.4 Uji gleser pada Variabel x

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2.782 | 1.203 | | 2.312 | .023 |
| | pengaruh sistem pembayaran digital | .905 | .039 | .932 | 23.116 | .000 |

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil uji Glejser pada Tabel X, diperoleh nilai signifikansi variabel *Pengaruh Sistem Pembayaran Digital* sebesar 0,395. Nilai ini lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel independen tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai absolut residual (ABS_RES). Dengan demikian, model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan memenuhi asumsi klasik.

c. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel X, variabel *Pengaruh Sistem Pembayaran Digital* memiliki nilai *Tolerance* sebesar 1,000 dan nilai VIF sebesar 1,000. Nilai tersebut memenuhi kriteria karena $Tolerance > 0,10$ dan $VIF < 10$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan.

Tabel 4.12 Hasil Uji multikolinearitas

| Variabel penelitian | <i>Tolerance</i> | VIF |
|---|------------------|--------------|
| Pengaruh sistem penggunaan pembayaran digital | 1,000 | 1,000 |

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi. Kriteria yang digunakan adalah nilai $Tolerance > 0,10$ dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10 , yang menunjukkan bahwa model terbebas dari masalah multikolinearitas.

5. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Pada penelitian ini, variabel independen adalah *pengaruh sistem pembayaran digital* dan variabel dependen adalah *kepuasan konsumen*. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dengan SPSS, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,905 dengan nilai signifikansi (Sig.) $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, semakin baik penerapan sistem pembayaran digital, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.

Tabel 4.13 Hasil Analisis linear sederhana

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2.782 | 1.203 | | 2.312 | .023 |
| | pengaruh sistem pembayaran digital | .905 | .039 | .932 | 23.116 | .000 |

a. Dependent Variable: *kepuasankonsumen*

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 26 yang menjelaskan pengaruh sistem pembayaran digital terhadap kepuasan konsumen maka dapat diperlihatkan pada hasil persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

Maka persamaan regresinya adalah:

$$Y=2,782 + 0,905x$$

Interpretasi:

1. Nilai konstanta 2,782 berarti jika sistem pembayaran digital (X) bernilai 0, maka nilai kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 2,782.
 2. Koefisien regresi 0,905 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada variabel sistem pembayaran digital akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,905, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
 3. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka pengaruh sistem pembayaran digital terhadap kepuasan konsumen dinyatakan signifikan.
- b. Uji Koefisien Determinasi
- Koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan R^2 pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas (pengaruh penggunaan sistem pembayaran digital) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

Gambar 4.5 Hasil Uji Koefisien Daterminasi

| Model Summary^b | | | | |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .932 ^a | .868 | .867 | 3.14084 |

a. Predictors: (Constant), pengaruh sistem pembayaran digital
b. Dependent Variable: kepuasankonsumen

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,932. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,868 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas, yaitu pengaruh sistem pembayaran digital, memberikan kontribusi terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan konsumen, sebesar 86,8%. Sedangkan sisanya sebesar 13,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

c. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi parsial dari koefisien regresi, dengan tujuan mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 : Sistem pembayaran digital tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2) H_1 : Sistem pembayaran digital berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 4.14 Hasil Uji T

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|---|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| Model | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2.782 | 1.203 | | 2.312 | .023 |
| | <u>pengaruh sistem pembayaran digital</u> | .905 | .039 | .932 | 23.116 | .000 |

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Berdasarkan tabel Coefficients diperoleh nilai thitung sebesar 23,116 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengaruh sistem pembayaran digital berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

C. Analisis Data Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem pembayaran digital terhadap kepuasan konsumen pada UMKM pedagang kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang. Analisis dilakukan dengan melihat tingkat capaian variabel penelitian serta menguji hubungan antarvariabel melalui regresi. Berikut hasil analisis data penelitian:

1. Tingkat Variabel X dan Variabel Y

a. Tingkat variabel penggunaan sistem pembayaran digital (X)

Variabel sistem pembayaran digital diukur melalui beberapa indikator yang mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, serta kepraktisan dalam bertransaksi. Berdasarkan hasil statistik deskriptif, variabel ini memperoleh skor rata-rata tinggi yang berada pada kategori “sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menilai penerapan sistem pembayaran digital sudah optimal, khususnya dalam hal kemudahan, efisiensi waktu, dan keamanan transaksi.

b. Tingkat Variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Variabel kepuasan konsumen dinilai melalui indikator kenyamanan, rasa aman, kepercayaan terhadap layanan, serta kepuasan secara keseluruhan setelah melakukan transaksi. Hasil deskriptif menunjukkan nilai rata-rata yang juga tinggi dengan kategori “sangat baik”. Hal ini berarti konsumen merasa puas terhadap

pengalaman transaksi menggunakan sistem pembayaran digital, baik dari sisi kemudahan, kecepatan, maupun jaminan keamanan.

2. Pengaruh Variabel X ke Variabel Y

a. Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diketahui bahwa variabel penggunaan sistem pembayaran digital (QRIS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen UMKM Pedagang Kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pemanfaatan QRIS, maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen dalam bertransaksi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penggunaan QRIS terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel penggunaan sistem pembayaran digital (QRIS) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya, semakin baik tingkat pemanfaatan QRIS oleh konsumen, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

Indikator-indikator penggunaan QRIS seperti kemudahan transaksi, kecepatan dan efisiensi, keamanan, pencatatan/transparansi, serta aksesibilitas dan jangkauan, terbukti mendukung kepuasan konsumen. Konsumen merasa lebih mudah, cepat, dan nyaman dalam bertransaksi menggunakan QRIS dibandingkan dengan pembayaran tunai.

Kepuasan konsumen meningkat karena adanya nilai tambah dari penggunaan QRIS. Konsumen merasa lebih aman dari risiko uang palsu, tidak perlu membawa uang tunai, dan transaksi lebih praktis sehingga pengalaman berbelanja di UMKM kontainer Gurindam 12 menjadi lebih baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ini diterima, yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan QRIS terhadap kepuasan konsumen UMKM Pedagang Kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut: Bagi Pelaku UMKM Pedagang Kontainer Gurindam 12 Tanjungpinang. Perlu terus meningkatkan sosialisasi dan penerapan penggunaan QRIS agar lebih konsisten dalam setiap transaksi.

Menyediakan fasilitas pendukung, seperti informasi penggunaan QRIS yang jelas bagi konsumen, sehingga konsumen semakin terbiasa menggunakan pembayaran digital.

Bagi Konsumen yang Diharapkan konsumen semakin aktif menggunakan QRIS dalam bertransaksi, mengingat manfaatnya yang lebih cepat, aman, dan efisien dibandingkan dengan transaksi tunai.

Konsumen dapat berperan dalam menyebarkan pengalaman positif bertransaksi dengan QRIS kepada lingkungan sekitar, sehingga meningkatkan literasi keuangan digital.

Bagi Pemerintah dan Lembaga Terkait (Bank Indonesia, Disperindag, dll.):

Perlu memperluas edukasi dan pendampingan kepada pelaku UMKM mengenai literasi digital serta penggunaan QRIS agar dapat

dimanfaatkan secara optimal. Menyediakan dukungan infrastruktur jaringan internet yang lebih stabil di area perdagangan, sehingga meminimalisir kendala teknis saat penggunaan QRIS.

Harapan penulis kedepannya Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan responden, tidak hanya pada UMKM Pedagang Kontainer Gurindam 12, tetapi juga pada sektor UMKM lainnya di Tanjungpinang.

Disarankan menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, atau faktor sosial budaya agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Albertus Ferry Rostya. "(Studi Pada Waroeng Spesial Sambal ' SS ' Cabang Gonilan)." *Semarang* 1, no. 3 (2012): 61.
- Adinata, W, E Rusylida, H Saraswati, and W Hidayat. "Pengaruh Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Terhadap Kepuasan Nasabah." *BUSINESS: Scientific Journal of Business and Entrepreneurship* 1, no. 2 (2023): 94–108. <https://journal.csspublishing/index.php/business>.
- Afrizal, Muhammad. "ANALISIS FAKTOR PERKEMBANGAN USAHA PEDAGANG KAKI LIMA: FACTOR ANALYSIS OF THE DEVELOPMENT OF THE STREET VENDOR'S BUSINESS." *Hirarki : Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 4 (February 22, 2022): 542–50. <https://doi.org/10.30606/hirarki.v4i1.1474>.
- Agustian, Rindi. "Analisis Kepuasan Konsumen Muslim Terhadap Pelayanan Ojek Online (Grab) (Studi Masyarakat Kelurahan Pekan Sabtu Provinsi Bengkulu)." *Analisis Kepuasan Konsumen Muslim Terhadap Pelayanan Ojek Online (Grab)*, 2019.
- Andika, Roni, Edy Kusnadi, and Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. "Excluded from Similarity Report Internet Database Publications Database Crossref Posted Content Database Summary PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKO SEMBAKO BAROKAH DIBESUKI SITUBONDO." *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS* 1, no. 4 (2022): 692–712.
- "ANDRI_AGUSTIAN_180461201011_Manajemen_-." *Pharmacognosy Magazine* 75, no. 17 (2021): 399–405.
- Azizha, Sephia Nurhwan. "Pengaruh Sistem Pembayaran Digital Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Pembayaran Qris Di Coffee Shop Yogyakarta Berdasarkan Model Utaut." Universitas Islam Indonesia, 2024.
- Bakri, Muhammad Aji, Reza Sagita, Maya Panorama, and Romi Fadila. "Analisis Lapangan Minat Konsumen Kota Palembang Terhadap Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Alternatif Di Palembang Square Mall (Studi Kasus: Pengunjung Ps Mall)." *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 6, no. 2 (2022): 811–13.
- Collins, Sean P, Alan Storrow, Dandan Liu, Cathy A Jenkins, Karen F Miller, Christy Kampe, and Javed Butler. "Kepuasan Konsumen Dalam Islam" 4, no. 1 (2021): 167–86.
- Eka P, Dia. "Impentasi Sistem pembayaran(Qris)Pada Sektor UMKMdikota Pemantarsiantar" 2, no. 4 (2021): 1147–52.
- Fadilah, Anggi Setri. "Analisis Kepuasan Dalam Penggunaan QRIS Pada Masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat." IAIN Metro,

2025.

- Hairani, F, R Damanik, A F Budhi, and ... "Pengaruh Penggunaan Qris Untuk Meningkatkan Efektifitas Dan Efisiensi Pembayaran Umkm Di Medan." ... *Dan Bisnis (JEMB)* 1, no. 3 (2024): 166–71.
- Hannyastami, Dinda Mulya. "Analisis Metode Pembayaran QRIS (Quick Response Code Indonesian Standart) Terhadap Kemudahan Transaksi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ahmad Yani I Pontianak," 2024.
- Hutabarat, vebly yanti. "Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen," 2022, 1–25.
- Joesah, Nurzalinar, and Bilgah Bilgah. "Keputusan Menggunakan QRIS Pada UMKM Kuliner Di Margonda Kota Depok Ditinjau Dari Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Dengan Minat Sebagai Variabel." *Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi* 4, no. 1 (2023): 247–87.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2021.
- Mahalia, Indah. "Indah Mahalia Nim. 20631037," 2024.
- Mardiani, Eri, Saida Zainurossalamia Za, Djoko Setyadi, and Syarifah Hidayah. "Sosialisasi Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Pada Pelaku Usaha Umkm." *Communnity Development Journal* 5, no. 2 (2024): 3380–88.
- Matondang, Juniar Gira Marito, and Harti Budi Yanti. "Tingkat Kepuasan Pelaku Bisnis Umkm Terhadap Software Akuntansi Berbasis Cloud." *Jurnal Ekonomi Trisakti* 3, no. 1 (2023): 1469–80.
<https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16176>.
- Ningtiyas, Dewi Oktaviani, Oktaviani Astridtia, and Nindya Kartika Kusmayati. "Analisa Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Pembayaran Qris Di Pizza Hut" 8, no. 3 (2024): 484–92.
- Nursakinah, Hichmaed Tacha Hinggo, and Intan Diane Binangkit. "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan Sinar Agung Pekanbaru." *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal* 2, no. 1 (2022): 179–89.
<https://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/download/360/49>.
- Oktaviar, Chairiel, Harefaan Arief, and E T Saratian. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Menggunakan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 5, no. 2 (2024): 6791–96.
- Pokhrel, Sakinah. "No TitleEΛENH." *Ayan* 15, no. 1 (2024): 37–48.
- Putri, Indriyani Dwi, Keisha Azahra Fauzita, Agnevia Nursianda, Firda Aulianti, Elva Hanov Rais, Nelly Kristin Sibarani, and Rama Wijaya Abdul Rozak. "Dampak Alat Pembayaran QRIS Terhadap Omzet Penjualan Pedagang

- Kuliner.” *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen* 2, no. 3 (2024): 1–16.
- Rafli, Faishal. “Pengaruh Kemanfaatan, Kepuasan Dan Risiko QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital Terhadap Minat Transaksi Coffee Shop Di Harapan Indah, Kota Bekasi.” Universitas Islam Indonesia, 2024.
- Rustanto, Agung Edi, and Donny Oktavian Syah. “Kualitas Pelayanan Perizinan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelaku Usaha UMKM Di Pulo Gadung Jakarta Timur.” *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora* 8 (2022): 318–26.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Edited by Try Koryati. 1st ed. Yogyakarta: KBM Indonesia, 2022.
- Saputra, Asep Dana, Muhammad Nursalim, and Galih Putri Arumsari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah.” *Jurnal Eksekutif* 15, no. 1 (2018): 73–98.
- Saputra, Rendy Amy. “Pengaruh Pemanfaatan, Kegunaan Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Customer UMKM Di Kota Pontianak.” *Jurnal Institut Teknologi Dan Bisnis Stikom Bali* 11 (2022): 492–97.
<https://corisindo.stikom-bali.ac.id/penelitian/index.php/semnas/article/view/101/76>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suriani, Nidia, Risnita, and M. Syahrani Jailani. “Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan.” *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 24–36.
<https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>.
- Tjiptono, Eman Sulaiman, Ginanjar Rahmawan, Muh. Ridwan, Sri Hastutik, Hendra Poltak, and Suwandi S. Sangadji. “Manajemen Pemasaran.” *Cv. Media Sains Indonesia* 1 (2020): 1–38. www.penerbit.medsan.co.id.
- Yunengsih, Yuyu. “PENGARUH PENGGUNAAN PEMBAYARAN DIGITAL QRIS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAHASISWA ADMINISTRASI BISNIS UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP BANDUNG.” UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP, 2024.
- Zahriyah, Aminatus, Suprianik, Agung Parmono, and Mustofa. *Ekonometrika*. 1st ed. Mandala Press, 2021.
- ناي، غلام حسين. “Pengaruh Dan Pemanfaatan Sistem pembayaran Gris Terhadap Umkm Aceh” 17

LAMPIRAN

Lampiran 1