

**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. 0771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andriansyahputra
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 2 Oktober
Yang menyatakan



Andriansyahputra
NIM. 211935



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 CeruklukKelurahanToapayaAsri - Bintan
Telp : 0771-4442607 Fax : 0771-4442610
Website : www.stainkepri.ac.id Email : stain.kepri@kemenag.go.id

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh penggunaan sistem pembayaran digital QRIS terhadap kepuasan konsumen pada UMKM kontainer gurindam 12 Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau

Nama : Andriansyah Putra
Jurusan :-
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
NIM : 211935

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang Panitia Ujian sarjana Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 29 Oktober 2025

Sehingga dapat diterima oleh Jurusan Manajemen Bisnis Syariah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. (S.E)

Bintan, 2025
TIM SIDANG SKRIPSI

KETUA

Sella Kurnia Sari, M. Sc
NIDN : 2022119101

SEKRETARIS

Siti Maheran, Lc., LL.M
NIDN : 8859523419

PENGUJI I

Kamaruzaman, M.M
NIP : 1008118302

PENGUJI II

Hanafi Yunus, Lc. M. H.I
NIP : 2009117902

Ketua STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau



Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag
NIP: 19750324 200604 1 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toopaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Andriansyah putra
NIM : 211935
Program studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh sistem pembayaran digital terhadap kepuasan konsumen (UMKM), Usaha Mikro, kecil dan menengah di kontainer gurindam 12 Tanjung pinang

Menyatakan bahwa skripsi ini sudah layak untuk dilanjutkan pada sidang Munaqasyah. Diharapkan semoga skripsi tersebut sudah dapat diterima dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing I

Aulia Rahman, M. E. I
NIDN. 2130078802

Bintan, 20 Juni 2025

Pembimbing II

Dwi Rio Sudarroji, Psi
NIDN. 2009117902



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

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Catur Ijuk Kelurahan Tongaya Auri - Bintan
Telp: 07771-4442607 Fax: 07771-4442610
Website: www.stairkepri.ac.id Email: stairkepri@kementerianag.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 Tanjung pinang

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 diajukan dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.E).
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I


Anisa Rahman, M. E. I
NIDN. 2130078802

Bintan, 20 Juni 2025

Pembimbing II


Dwi Rini Sudarwati, Psi
NIDN. 2009117902

ABSTRAK

Andriansyah putra, 211935, Pengaruh 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 2025.

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.

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, 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 2025.

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.

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>Ḍa</i>	ḏ	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	<i>Fathah dan ya</i>	ai	a dan u
...وَ	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

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

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...	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	ā	a dan garis di atas
...ى	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di atas
...وُ	<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*
- الْبِرُّ *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*
- شَيْءٌ *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 Ketua STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
2. Bapak Kamaruzaman, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
3. Ibu 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. Kepada teman-teman seperjuangan Program Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2021 yang sama berjuang dari awal mahasiswa baru sampai 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 <i>QRIS</i>	19
2. Kepuasan Konsumen.....	21
B. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
a. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
b. Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. Subjek dan Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
a. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
a. Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3. Analisis Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
a. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
c. Uji t.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Tinjauan Umum Lokasi	Error! Bookmark not defined.
B. Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
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 Multikolinearitas.....	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

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

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 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 protokol 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

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 mulut³

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.

² W Adinata et al., “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>.

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>.

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

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. Adapun rumusan masalah penelitian yaitu Apakah penggunaan sistem pembayaran digital *QRIS* berpengaruh terhadap kepuasan kosumen pada UMKM pedagang kontainer Gurindam 12 Kota Tanjungpinang ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh sistem pembayaran digital Qris terhadap kepuasan konsumen pada UMKM pedagang kontainer gurindam 12 Kota Tanjungpinang Provinsi kepulauan Riau.

2. Manfaat penelitian

a. Bagi peneliti

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 .

b. Bagi UMKM

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

c. 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).⁴

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.

⁴ Veby Yanti Hutabarat, “Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen.” (Medan, 2022)

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 dependen kepuasan pelanggan *Cafee shop* di Rejang Lebong, lalu sampel yang saya gunakan sebanyak 30 responden, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan 100 responden.⁵

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

⁵ Indah Mahalia, “Pengaruh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di caafe shop di rejang lebong,” 2024.

kemudahan, keamanan, serta kenyamanan bagi pengguna dompet digital dan menghilangkan keraguan untuk bertransaksi dengan aplikasi yang dimiliki oleh UMKM.⁶

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 UMKM 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

⁶ Dani Eka Adhitya, “Penerapan Sistem Pembayaran Qris Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Dompet Digital Pada UMKM Kuliner Sidoarjo,” n.d.

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.⁷

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 standrd*) 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 konsumen di Pizza Hut lebih nyaman menggunakan pembayaran digital karena lebih mudah dan lebih cepat dalam bertansaksi.⁸

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

⁷Mohammad Rafi Hadzami “Kepuasan Konsumen Terhadap QRIS Sebagai Penyedia Layanan Digital UMKM Di Jakarta Timur,” *Skripsi*, 2024.

⁸ Dewi Oktaviani Ningtias, Oktaviani Astridtia, and Nindya Kartika Kusmayati, “Analisa Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Pembayaran Qris Di Pizza Hut” 8, no. 3 (2024): 484–92.

dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan variabel independent yang sama (sistem pembayaran *quick response indonesia standard*) Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah variabel dependent yang saya miliki yaitu Kepuasan Konsumen (UMKM) 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.⁹

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

⁹ Jurnal Josef Evan Sihaloho, “Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standart Bagi Perkembangan UMKM Di Medan,” *Jurnal*, 2020.

penelitian terdahulu menggunakan 8 responden, penelitian ini menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian saya menggunakan metode kuantitatif.¹⁰

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 terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsume. 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.¹¹
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 standard*) 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 konsumen di Pizza Hut lebih

¹⁰ Ayu Indriani, “Quick Response Code Indonesian Standard (Qris), Penjualan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Alfamart Talaga Wetan),” *Jurnal*, 2022.

¹¹ Nursakinah, Hinggo, and Binangkit, “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan Sinar Agung Pekanbaru.”

nyaman menggunakan pembayaran digital karena lebih mudah dan lebih cepat dalam bertansaksi.¹²

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*.¹³

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

¹² Sihaloho, “Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standart Bagi Perkembangan UMKM Di Medan.”

¹³ nina nirmalasari & fitri Raya, “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran QRIS Terhadap Kepuasan Transaksi (UMKM Pasar Rangkasbitung),” *Jurnal*, 2020.

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.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, dani eka. “Penerapan Sistem Pembayaran Qris Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Dompot Digital Pada UMKM Kuliner Sidoarjo,” n.d.
- Adinata, W, E Rusylda, 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>.
- Adzim, Kavin Fathul, and Munawaroh. “Optimalisaasi Penerapan Sistem Pembayaran Digital Melalui QRIS Pada Street Food Stadion Mulana Yusuf Di Banten.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 2 (2025): 338–51.
- Alif, Muhammad Sulthon, and Ahmad R Pratama. “Analisis Kesadaran Keamanan Di Kalangan Pengguna E-Wallet Di Indonesia.” *Jurnal Informasi* 2, no. 1 (2021): 1–7.
- Arief, Suyoto. “1. (فيدا صتقلا) ,” no. 0352 (2001): 17–30.
- 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.
- Hardiyanti, Menik, and Sedya Santosa. “Dampak Penggunaan QRIS Pembangunan Ekonomi Digital Pada Pelaku UMKM.” *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 4, no. 1 (2024): 171–79. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5029>.
- Hutabarat, veby yanti. “Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen,” 2022, 1–25.
- Indriani, Ayu. “Quick Response Code Indonesian Standard (Qris), Penjualan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Alfamart Talaga Wetan).” *Jurnal*, 2022.
- “Kepuasan Konsumen Terhadap QRIS Sebagai Penyedia Layanan Digital UMKM Di Jakarta Timur.” *Skripsi*, 2024.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2021.
- Mahalia, Indah. “Indah Mahalia Nim. 20631037,” 2024.
- Maksum. “Transaksi Digital Dalam Perspektif Fikih Muamalah Terhadap E-Wallet Dan Marketplace,” 2025.
- 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>.

- Pancawati, Anom Pancawati Ni Luh Putu, I Made Sudarma, and I Putu Somiartha. "Integrasi Metode Pembayaran Qris Dalam Mendukung Literasi Keuangan Digital Menuju Indonesia Emas 2045." *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi* 5, no. 1 (2025): 60–70. <https://doi.org/10.51903/xhx3t781>.
- 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.
- Raya, nina nirmalasari & fitri. "Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran QRIS Terhadap Kepuasan Transaksi (UMKM Pasar Rangkasbitung)." *Jurnal*, 2020.
- Rifqi Ashfa, Muhammad, and Asmai Ishak. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Dan Pembelian Sebenarnya Tokopedia." *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen* 02, no. 05 (2023): 108–32.
- Rivani, Edmira, and Eddo Rio. "Penggunaan Uang Elektronik Pada Masa Pandemi Covid-19: Telaah Pustaka the Use of E-Money in the Covid-19 Pandemic Time: Literature Review." *Kajian* 26, no. 1 (2021): 75–892.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Edited by Try Koryati. 1st ed. Yogyakarta: KBM Indonesia, 2022.
- Sihaloho, Jurnal Josef Evan. "Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standart Bagi Perkembangan UMKM Di Medan." *Jurnal*, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sunafiah, Anis, and Nurfiza Widayati. "Pengaruh Pertumbuhan Unit UMKM Dan Tenaga Kerja UMKM Terhadap Produk Domestik Bruto Studi Kasus Di Indonesia," no. November (2025).
- Sunarsa, Sasa, and Ilham Nurul Fauzi. "Tinjauan Hukum Islam Tentang Mekanisme Transaksi E-Wallet." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (JHESY)* 2, no. 1 (2023): 226–38. <https://doi.org/10.37968/jhesy.v2i1.506>.
- Suriani, Nidia, 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>.
- Yazfinedi. "Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Indonesia: Permasalahan Dan Solusinya." *Jurnal Ilmiah Kesejahteraan Sosial* XIV, no. 25 (2018): 33–41.