PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN SISTEM PEMBAYARAN QRIS *(QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD)* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM DI KOTA PONTIANAK

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

KAMELIA ANWAR
NIM. B1012221007

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

2026

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama	:	Kamelia Anwar
NIM	:	B1012221007
Jurusan	:	Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan
Program Studi	:	Ekonomi Pembangunan
Judul Proposal / TA	:	Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Sistem Pembayaran QRIS *(Quick Response Qode Indonesian Standard)* Terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM di Kota Pontianak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir (TA) dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Tugas Akhir (TA) dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 24 Juni 2026

(Kamelia Anwar)
NIM. B1012221007

PERTANGGUNGJAWABAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama	:	Kamelia Anwar
NIM	:	B1012221007
Jurusan	:	Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan
Program Studi	:	Ekonomi Pembangunan
Judul Proposal / TA	:	Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Sistem Pembayaran QRIS *(Quick Response Qode Indonesian Standard)* Terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM di Kota Pontianak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir adalah hasil karya penulis sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 24 Juni 2026

(Kamelia Anwar)
NIM. B1012221007

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN SISTEM PEMBAYARAN QRIS *(QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD)* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM DI KOTA PONTIANAK

Penanggung Jawab Yuridis

Kamelia Anwar
B1012221007

Jurusan : Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan
Program Studi : Ekonomi Pembangunan
Tgl Ujian Tugas Akhir (TA) : 08 April 2026

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
1.	Pembimbing Utama	Dr. H. Wahyudi, S.E., M.Si.	24 Juni 2026	
		NIP 196312091989031004		
2.	Ketua Penguji	Dr. H. Bustami, S.E., M.Si.	24 Juni 2026	
		NIP 196206121989031004		
3.	Anggota Penguji	Fara Dina, S.E., M.E.	24 Juni 2026	
		NIP 19860730 2019032010		

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Tugas Akhir (TA)

Pontianak, 30 JUN 2026
Koordinator Program Studi
Ekonomi Pembangunan

Yanto, S.E., M.Sc.
NIP 197706152003121004

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Dengan ini, Pembimbing Tugas Akhir (TA) mahasiswa :

Nama	:	Kamelia Anwar
NIM	:	B1012221007
Jurusan	:	Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan
Program Studi	:	Ekonomi Pembangunan
Judul Tugas Akhir (TA)	:	Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Sistem Pembayaran QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard)* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Pelaku UMKM di Kota Pontianak

Menyatakan bahwa Tugas Akhir (TA) tersebut telah dikoreksi dan disetujui untuk diuji.*

	Nama/ NIP	Tgl/Bln/Thn	Tanda Tangan
Pembimbing Tugas Akhir	Dr. H. Wahyudi, S.E, M.Si. NIP. 196312091989030104	10 Feb. 2026	

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih, penyertaan, dan berkat-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan serta kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik. Perjalanan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini merupakan proses yang penuh tantangan dan pembelajaran, namun berkat doa, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat melewati setiap proses hingga sampai pada tahap penyelesaian. Tugas Akhir ini merupakan syarat akademis dalam memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura. Adapun judul Tugas Akhir saya adalah **"KEMUDAHAN PENGGUNAAN QRIS *(QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDAR)* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM DIKOTA PONTIANAK".** Penulis menyadari Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari keterlibatan banyak pihak yang membantu, membimbing, mendukung, dan memberikan saran, masukan, serta doa. Dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu D.r Nurul Bariyah, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Bapak Yanto, S.E., M.Sc. selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Bapak Dr. H. Wahyudi S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membimbing, membantu, dan memberikan masukan maupun arahan serta telah menjadi sosok bapak kedua sekaligus panutan bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan selesai. Sebuah kehormatan terbesar penulis karena memiliki dosen pembimbing terbaik sepanjang sejarah yang selalu mempermudah dan tidak pernah mempersulit mahasiswa nya. Tentu ucapan terima kasih tidak akan pernah cukup untuk menyampaikan rasa syukur penulis. Sehat selalu dan panjang umur Pak.
5. Bapak Dr. H. Bustami S.E., M.Si. selaku penguji pertama/ketua penguji yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penulisan Tugas Akhir ini. Terimas kasih atas ilmu dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis. Sehat selalu bapak.
6. Ibu Fara Dina S.E., M.E. selaku dosen penguji kedua yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan banyak ilmu bermanfaat kepada penulis terkhusus Dosen Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
8. Seluruh Staf Akademik, Perpustakaan, dan Tata Usaha serta seluruh karyawan dalam proses administrasi demi kelancaran Tugas Akhir penulis.
9. Kepada kedua orang tua penulis yaitu Bapak Abas Anwar dan Ibu Ratna Wati, Teristimewa penulis persembahkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta. Terima kasih atas segala doa yang tidak pernah berhenti dipanjatkan, kasih sayang yang selalu diberikan, serta pengorbanan yang tidak akan pernah mampu penulis balas dengan apa pun. Terima kasih telah menjadi alasan penulis untuk terus berjuang ketika merasa lelah dan hampir menyerah. Perjalanan hingga sampai pada tahap ini tidak terlepas dari dukungan, kesabaran, dan ketulusan hati Bapak dan Ibu yang selalu percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini. Setiap doa, kerja keras, dan

pengorbanan yang telah diberikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga pencapaian kecil ini dapat menjadi bentuk kebahagiaan dan kebanggaan untuk Bapak dan Ibu. Terima kasih telah menjadi tempat pulang, sumber semangat, serta alasan terbesar penulis untuk terus melangkah. Segala perjuangan ini penulis persembahkan untuk kalian, orang tua tercinta yang selalu menjadi bagian terpenting dalam setiap langkah kehidupan penulis.

10. Kepada adik satu-satunya penulis, Baim Irwansyah Anwar terima kasih sudah selalu memberi semangat dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga kelak kita berdua bisa sama-sama mencapai impian yang kita harapkan.
11. Teruntuk sahabat-sahabat penulis sejak bangku SMA hingga saat ini, Ega Monica, Laurensia, Rona Febriyanti, Nurtarisya Firly Ramadhani, dan Nisa Elliana**,** terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas doa, dukungan, semangat, serta kebersamaan yang selalu diberikan. Terlebih lagi, terima kasih telah menjadi teman seperantauan yang menemani perjalanan jauh dari rumah, menjadi tempat berbagi cerita, dan memberikan rasa nyaman seperti keluarga sendiri di tanah rantau. Semoga persahabatan yang telah terjalin sejak SMA ini tetap terjaga dan menjadi kenangan indah yang tidak terlupakan. Terima kasih telah menjadi bagian dari cerita perjuangan penulis hingga sampai pada tahap ini.
12. Teruntuk Florentina Vanessa C, Bella Nurmadina, Haidar Azmi, Aries, dan Robertus Alvin Darusman, terima kasih telah menjadi sahabat terbaik selama perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas setiap suka dan duka yang telah kita lalui bersama, atas tawa yang menghangatkan hari-hari yang melelahkan, serta atas dukungan yang selalu hadir di saat penulis merasa lelah dan hampir menyerah. Kalian bukan hanya teman seperjuangan, tetapi juga keluarga yang menemani setiap langkah dari awal perkuliahan hingga titik pencapaian ini. Semoga segala kenangan, kebersamaan, dan cerita yang telah kita ukir bersama akan selalu menjadi bagian terindah dalam perjalanan hidup kita. Terima kasih karena telah menjadi bagian penting dari kisah perjuangan ini.
13. Terkhusus Florentina Vanessa dan Bella Nurmadina, terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan panjang ini. Tidak terasa sejak hari pertama kita bertemu sebagai mahasiswa baru hingga akhirnya berada di titik ini, kita bisa melewati semuanya bersama. Masa revisian menjadi salah satu fase yang cukup berat dan penuh perjuangan, banyak rasa lelah, tekanan, dan hal-hal yang hampir membuat penulis menyerah. Namun, terima kasih karena selalu hadir untuk menguatkan, mendengarkan keluh kesah, dan tetap menemani setiap proses yang tidak mudah ini. Bahkan, kalian rela menunggu agar kita bisa mendaftar wisuda bersama. Senang bisa bertemu dan bertumbuh bersama kalian, semoga setelah ini kita tetap menjadi bagian dari cerita baik satu sama lain.
14. Teruntuk Pegi Melati Sukma terima, kasih telah hadir menjadi bagian dari perjalanan penulis. Tidak pernah terpikir bahwa berawal dari kebersamaan dalam organisasi KSPM, kita bisa menjadi sedekat ini hingga saat sekarang. Terima kasih sudah menjadi teman yang selalu bersedia mendengarkan setiap cerita dan keluh kesah penulis, menemani proses panjang yang penuh perjuangan, serta menjadi salah satu orang yang memberikan dukungan di setiap langkah yang dilalui.
15. Teruntuk seseorang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya, terima kasih karena pernah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas setiap dukungan, perhatian, doa, serta pelajaran berharga yang diberikan selama proses ini. Kehadiranmu, dalam berbagai bentuk dan waktu, telah memberikan semangat dan kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah hingga sampai pada titik penyelesaian ini. Meskipun namamu tidak tertulis dalam karya ini, setiap kenangan, kebaikan, dan cerita

yang pernah ada akan selalu tersimpan dengan baik dalam ingatan. Penulis bersyukur pernah mengenalmu dan pernah berbagi bagian dari perjalanan yang penuh makna. Semoga segala hal baik senantiasa menyertaimu, dan semoga setiap langkah yang kamu tempuh selalu dipenuhi kebahagiaan serta keberkahan. Terima kasih karena pernah hadir dan menjadi bagian dari cerita yang tidak akan mudah dilupakan.

16. Teruntuk diri saya sendiri, Kamelia Anwar Terima kasih telah bertahan hingga sejauh ini. Menyelesaikan tugas akhir ini bukanlah perjalanan yang mudah. Ada begitu banyak rasa lelah, tangis, keraguan, tekanan, dan keinginan untuk menyerah yang harus dihadapi sepanjang prosesnya. Namun, di tengah segala kesulitan yang datang, diri ini tetap memilih untuk bangkit, mencoba kembali, dan terus melangkah meskipun dengan langkah yang tertatih. Terima kasih karena telah berjuang lebih kuat dari yang orang lain lihat, karena tetap bertahan saat keadaan terasa berat, dan karena tidak menyerah pada keadaan. Karya ini bukan hanya sekadar syarat untuk memperoleh gelar, tetapi juga menjadi bukti bahwa diri ini mampu melewati masa-masa sulit yang pernah terasa mustahil untuk dilalui. Hari ini, izinkan diri ini berbangga atas segala perjuangan yang telah dilakukan. Terima kasih karena telah kuat, bertahan, dan berhasil sampai pada akhir perjalanan ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bisa dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

Pontianak, 24 Juni 2026

Kamelia Anwar
Nim. B1012221007

PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN SISTEM PEMBAYARAN QRIS *(QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD)* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM DI KOTA PONTIANAK

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan sistem pembayaran QRIS *(Quick Response Code Indonesian Standard)* terhadap kepuasan pelanggan UMKM di Kota Pontianak berdasarkan persepsi pelaku usaha. Perkembangan sistem pembayaran digital melalui QRIS memberikan kemudahan dalam transaksi non-tunai, namun masih terdapat berbagai kendala seperti gangguan jaringan, keterlambatan notifikasi transaksi, serta kekhawatiran terhadap keamanan data yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Sampel penelitian terdiri atas 100 pelaku UMKM di Kota Pontianak yang telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran dalam kegiatan usahanya. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas dengan nilai *loading factor* > 0,70, *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,50, *Composite Reliability* > 0,70, dan *Cronbach's Alpha* > 0,70. Hasil pengujian model struktural menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,451, sedangkan keamanan penggunaan QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,442. Nilai R-Square sebesar 0,604 menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dan keamanan penggunaan QRIS mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 60,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan sistem pembayaran QRIS merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan UMKM di Kota Pontianak. Oleh karena itu, pelaku UMKM dan penyedia layanan pembayaran digital perlu terus meningkatkan kemudahan penggunaan serta keamanan sistem QRIS guna mendukung peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: QRIS; Kemudahan Penggunaan; Keamanan Sistem Pembayaran; Kepuasan Pelanggan; UMKM; Kota Pontianak

---

b1012221007@student.untan.ac.id

PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN SISTEM PEMBAYARAN QRIS *(QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD)* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM DI KOTA PONTIANAK

Oleh: Kamelia Anwar
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura

RINGKASAN

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam sistem pembayaran, salah satunya melalui penggunaan QRIS sebagai metode transaksi non-tunai yang dikembangkan oleh Bank Indonesia. QRIS memberikan kemudahan bagi pelaku UMKM dan pelanggan karena dapat digunakan melalui berbagai layanan pembayaran digital dalam satu kode QR. Namun, dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan, keterlambatan notifikasi transaksi, kesulitan penggunaan bagi sebagian pengguna, serta kekhawatiran mengenai keamanan data dan risiko transaksi digital. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran pada UMKM di Kota Pontianak. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan keamanan penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan UMKM di Kota Pontianak.

2. Permasalahan

Permasalahan dalam penelitian ini berkaitan dengan belum optimalnya kepuasan pelanggan dalam penggunaan sistem pembayaran QRIS pada UMKM. Meskipun QRIS menawarkan transaksi yang lebih cepat, praktis, dan aman, masih ditemukan hambatan seperti kurangnya pemahaman pengguna, kendala teknis dalam proses pembayaran, masalah jaringan, keterlambatan informasi transaksi, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi dan risiko penipuan digital. Hal tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengetahui sejauh mana faktor kemudahan penggunaan dan keamanan sistem QRIS dapat memengaruhi kepuasan pelanggan UMKM di Kota Pontianak.

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan pelanggan UMKM di Kota Pontianak berdasarkan persepsi pelaku usaha. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel kemudahan dan keamanan dalam menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan dalam penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pelaku UMKM di Kota

Pontianak yang telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden merupakan pelaku UMKM pengguna QRIS. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan aplikasi SmartPLS untuk menguji hubungan antara variabel kemudahan penggunaan QRIS (X1), keamanan penggunaan QRIS (X2), dan kepuasan pelanggan (Y).

5. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas sehingga instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan. Hasil pengujian model menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,451. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah QRIS digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, keamanan penggunaan QRIS juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,442. Artinya, semakin aman pelanggan dalam melakukan transaksi menggunakan QRIS, maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan. Nilai R-Square sebesar 0,604 menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan keamanan QRIS mampu menjelaskan 60,4% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

6. Simpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan sistem pembayaran QRIS memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan UMKM di Kota Pontianak. QRIS yang mudah digunakan, cepat, praktis, serta memiliki sistem keamanan yang baik mampu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pelanggan dalam melakukan transaksi digital. Oleh karena itu, pelaku UMKM dan penyedia layanan pembayaran digital disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sistem QRIS, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta edukasi kepada pengguna agar pemanfaatan QRIS semakin optimal. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, manfaat yang dirasakan, atau kualitas layanan untuk memperluas kajian mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna QRIS.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN TUGAS AKHIR iii
LEMBAR YURIDIS iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK ix
1. PENDAHULUAN 1
2. KAJIAN LITERATUR 5
    2.1 Tinjauan Teori 5
    2.1 Tinjauan Empiris 9
    2.2 Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian 11
3. METODE PENELITIAN 11
    3.1 Bentuk, Tempat dan Waktu Penelitian 11
    3.2 Jenis dan Sumber Data 12
    3.3 Sampel 12
    3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitain 13
    3.5 Karakteristik Responden 14
    3.6 Metode Analisis Data 16
4. HASIL DAN PEMBAHASAN 18
    4.1 Partial Least Square 18
    4.2 Evaluasi Model pengukuran (Outer Model) 19
    4.3 Evaluasi Model Sktruktural (Inner Model) 24
    4.4 Uji Signifikansi dan Pengujian Hipotesis 25
    4.5 Pembahasan 26
5. SIMPULAN DAN REKOMENDASI 28
    5.1 Kesimpulan 28
    5.2 Rekomendasi 28
DAFTAR PUSTAKA 29
LAMPIRAN 32

DAFTAR TABEL

Tabel 2 Jumlah UMKM di Kota Pontianak Tahun 2024 3
Tabel 3. Jumlah UMKM di Kota Pontianak Berdasarkan Kecamatan 4
Tabel 4. Jumlah Pengguna QRIS di UMKM Kota Pontianak 4
Tabel 5. Definisi Operasional Variabel 13
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 14
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha 14
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Usaha 15
Tabel 9. Responden Berdasarkan lama penggunaan QRIS pada usaha 15
Tabel 10. Loading Factor 19
Tabel 11. Hasil Average Variance Extracted 20
Tabel 12. Validitas Diskriminan 21
Tabel 13. Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha 22
Tabel 14. Uji Reliabilitas Komposit 23
Tabel 15 Hasil R-Square 24
Tabel 16. Path Coefficient 24
Tabel 17. Hasil Uji Signifikansi 25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual PLS-SEM.....11
Gambar 2 Partial Least Square.....18

PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN SISTEM PEMBAYARAN QRIS *(QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD)* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM DI KOTA PONTIANAK

Kamelia Anwar
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of ease of use and security of the QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) payment system on customer satisfaction of MSMEs in Pontianak City, based on business actors' perceptions. The development of digital payment systems through QRIS provides convenience for cashless transactions, but various obstacles remain, such as network disruptions, delayed transaction notifications, and concerns about data security, which can impact customer satisfaction. This study used a quantitative approach using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The study sample consisted of 100 MSMEs in Pontianak City who have used QRIS as a payment method for their businesses. Data were collected through questionnaires and analyzed using SmartPLS software. The results showed that all research indicators met the validity and reliability criteria, with loading factor values >0.70, Average Variance Extracted (AVE) >0.50, Composite Reliability >0.70, and Cronbach's Alpha >0.70. The results of the structural model test indicate that ease of use of QRIS positively influences customer satisfaction with a path coefficient of 0.451, while security of use of QRIS positively influences customer satisfaction with a path coefficient of 0.442. The R-square value of 0.604 indicates that the ease of use and security of use of QRIS explain 60.4% of the variation in customer satisfaction, with the remainder influenced by factors outside the research model. This study concludes that ease of use and security of the QRIS payment system are important factors in increasing customer satisfaction among MSMEs in Pontianak City. Therefore, MSMEs and digital payment service providers need to continuously improve the ease of use and security of the QRIS system to support service quality and customer satisfaction.

Keywords: ***QRIS; Ease of Use; Payment System Security; Customer Satisfaction; Micro; Small; and Medium Enterprises (MSMEs); Pontianak City***

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan sistem pembayaran QRIS *(Quick Response Code Indonesian Standard)* terhadap kepuasan pelanggan UMKM di Kota Pontianak berdasarkan persepsi pelaku usaha. Perkembangan sistem pembayaran digital melalui QRIS memberikan kemudahan dalam transaksi non-tunai, namun masih terdapat berbagai kendala seperti gangguan jaringan, keterlambatan notifikasi transaksi, serta kekhawatiran terhadap keamanan data yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Sampel penelitian terdiri atas 100 pelaku UMKM di Kota Pontianak yang telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran dalam kegiatan usahanya. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas dengan nilai *loading factor* > 0,70, *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,50, *Composite Reliability* > 0,70, dan *Cronbach's Alpha* > 0,70. Hasil pengujian model struktural menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,451, sedangkan keamanan penggunaan QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,442. Nilai R-Square sebesar 0,604 menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dan keamanan penggunaan QRIS mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 60,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan sistem pembayaran QRIS merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan UMKM di Kota Pontianak. Oleh karena itu, pelaku UMKM dan penyedia layanan pembayaran digital perlu terus meningkatkan kemudahan penggunaan serta keamanan sistem QRIS guna mendukung peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: QRIS; Kemudahan Penggunaan; Keamanan Sistem Pembayaran; Kepuasan Pelanggan; UMKM; Kota Pontianak

---

b1012221007@student.untan.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pada 1 Januari 2020, Bank Indonesia secara resmi memulai penerapan kode QR Indonesia Standar atau QRIS. Peluncuran QRIS diharapkan memberikan kemudahan pembayaran menggunakan kode QR untuk semua program pembayaran digital di Indonesia. Setiap Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang menggunakan kode QR diharapkan bisa menggunakan QRIS sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia (BI) dalam PADG (Peraturan Dewan Gubernur Bank Indonesia) No.21/18/2019. Aturan ini tentang penerapan standar internasional QRIS untuk semua jenis tagihan. QRIS itu adalah kode QR yang ditentukan oleh lembaga keuangan di Indonesia, dan tujuannya adalah untuk mempermudah proses transaksi di negara ini. QRIS adalah kode QR nasional yang digunakan luas untuk memudahkan pembayaran virtual melalui beberapa metode seperti uang elektronik berbasis server, *mobile banking*, dan dompet digital (Kudu dkk., 2023).

Perkembangan teknologi digital saat ini mengevolusi cara orang melaksanakan transaksi keuangan, terutama di sektor usaha kecil, menengah, dan mikro. Sebuah inovasi penting yang dikembangkan pemerintah adalah digitalisasi sistem pembayaran. Tujuannya adalah membuat proses transaksi lebih cepat, aman, dan nyaman. Contoh inovasi ini adalah QRIS *(Quick Response Code Indonesian Standard),* yang diperkenalkan oleh Bank Indonesia sebagai standar pembayaran nasional berbasis kode QR. QRIS diharapkan dapat memudahkan transaksi tanpa uang fisik, sehingga meningkatkan kualitas layanan, memperluas akses keuangan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi rakyat. penggunaan QRIS secara luas juga meningkatkan efisiensi transaksi karena sistem ini bisa diterapkan oleh semua penyedia jasa pembayaran dengan satu kode QR yang sama (Izza & Alamsyah, 2026).

QRIS memang sangat membantu dalam proses pembayaran, terutama bagi generasi muda yang dianggap lebih terbuka terhadap hal-hal baru. Mereka lebih suka menggunakan sistem ini untuk bertransaksi. Selain itu, QRIS juga memudahkan para pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Keamanan dalam penggunaan QRIS sudah dijamin oleh Bank Indonesia karena sistem ini diawasi secara terpusat, seperti yang dijelaskan oleh Izza & Alamsyah (2026). Selain itu keamanan juga bergantung pada pemahaman pelaku usaha tentang cara kerja QRIS. Mereka perlu tahu bahwa sistem ini bisa mencegah masalah seperti uang palsu dan memungkinkan pembayaran dari mana saja. Ini memperlihatkan jika keamanan QRIS bukan hanya dijaga oleh teknologi, namun juga oleh pengetahuan dan sikap pelaku usaha dalam menggunakan sistem ini. Keamanan QRIS sangat berkaitan dengan pemahaman pelaku usaha. Dengan memahami cara kerja QRIS secara baik, mereka akan lebih percaya diri dalam menerapkan sistem pembayaran digital ini. Keamanan yang diberikan QRIS seperti pengendalian transaksi dan perlindungan data keuangan, membuat pelaku UMKM merasa lebih aman dan nyaman, terutama saat melakukan transaksi non-tunai atau jumlah besar.

Perkembangan ekonomi digital di Indonesia telah mendorong perubahan dalam sistem pembayaran, khususnya pada pelaku UMKM. Sistem pembayaran digital menjadi alternatif utama karena dinilai lebih efisien, aman, serta mampu memperluas akses pasar bagi pelaku usaha. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah QRIS *(Quick Response Code Indonesian Standard)* yang dirancang untuk mempermudah transaksi non-tunai dengan menyatukan berbagai metode pembayaran dalam satu sistem.

Penerapan QRIS memungkinkan proses pencatatan transaksi dilakukan secara otomatis, lebih cepat, dan meminimalisir kesalahan, sehingga mendukung efisiensi sistem informasi akuntansi pada UMKM Febriana dkk. (2025) Dalam konteks UMKM, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan usaha, di mana kepuasan akan tercapai apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Dalam praktiknya, kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung di kualitas produk yang ditawarkan, namun juga di layanan pendukung seperti kecepatan transaksi, kemudahan sistem pembayaran, dan keamanan data yang diberikan oleh pelaku usaha. Meskipun QRIS dianggap memudahkan transaksi bagi pelanggan dan pelaku UMKM, situasi di lapangan memperlihatkan jika belum semua pelanggan merasa puas. Beberapa pelanggan masih bingung mengenai cara penggunaannya, mengalami masalah jaringan, dan merasa tidak nyaman dengan keamanan data pribadi saat bertransaksi secara digital. Bahkan menurut penelitian nasional, sebanyak 55% pelanggan masih khawatir tentang keamanan transaksi digital karena semakin tingginya kasus kejahatan siber dan pencurian data. Kondisi ini memperlihatkan jika sistem pembayaran digital belum sepenuhnya membuat semua pelanggan merasa aman (Mustagfiroh & Supriyadi, 2024).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan usaha produktif yang bersifat mandiri dan dijalankan oleh individu maupun badan usaha yang berdiri sendiri serta tidak menjadi bagian dari perusahaan besar. UMKM dikategorikan berdasarkan nilai kekayaan bersih atau omzet tahunan yang dimiliki. Usaha mikro memiliki omzet tahunan paling tinggi Rp300 juta dan aset maksimal Rp50 juta. Usaha kecil memiliki omzet lebih dari Rp300 juta hingga Rp2,5 miliar dengan aset lebih dari Rp50 juta sampai Rp500 juta. Sementara itu, usaha menengah memiliki omzet lebih dari Rp2,5 miliar hingga Rp50 miliar dengan aset lebih dari Rp500 juta sampai Rp10 miliar. Secara umum, UMKM memiliki karakteristik seperti skala usaha yang relatif kecil, penggunaan teknologi yang sederhana, keterbatasan modal, serta berfokus pada pasar lokal (Purba & Harahap, 2023).

Keamanan merupakan salah satu faktor penting dalam penggunaan sistem pembayaran digital. Keamanan dapat diartikan sebagai upaya perlindungan untuk menjaga sistem agar tetap berada dalam kondisi aman dari berbagai ancaman yang dapat merugikan pengguna. Meskipun QRIS telah diawasi secara terpusat oleh Bank Indonesia sehingga keamanannya lebih terjamin, masih terdapat kekhawatiran di kalangan masyarakat terhadap potensi risiko seperti penipuan digital maupun kesalahan dalam transaksi. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna dan berdampak pada kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan UMKM (Wijiastuti & Febrianti, 2024)**.**

Untuk mencegah pencurian, penipuan, dan peretasan, keamanan administratif harus dikelola dengan baik. Isaac dan Zaedally dalam Ningrum & Soepatini (2026) menyebutkan bahwa pelanggan akan percaya dan gunakan pembayaran *mobile* karena sistemnya terjamin aman. Sistem ini harus memenuhi standar keamanan seperti akuntabilitas, otentikasi, kerahasiaan, integritas, otorisasi, ketersediaan, dan non-repudiasi. Selain itu, sistem ini juga harus memastikan pengguna tidak bisa mengklaim bahwa transaksi terjadi tanpa mereka mengetahuinya.

Tabel 1. Jumlah UMKM di Kota Pontianak Tahun 2024

NO	Nama Kriteria	Jumlah
1	Usaha Mikro	193.722
2	Usaha Kecil	28.822
3	Usaha Menengah	3.119

Sumber: Koperasi UMK Kalbar

Data mengenai jumlah usaha kecil menengah dan mikro di Kota Pontianak terbagi menjadi tiga kategori yaitu usaha mikro, kecil, dan menengah. Dari data tersebut, terlihat bahwa usaha mikro menjadi mayoritas dengan total 193.722 pelaku usaha, memperlihatkan jika sektor UMKM di Pontianak didominasi oleh usaha skala mikro. Sementara itu, jumlah usaha kecil sebanyak 28.822 dan usaha menengah sebanyak 3.119. Komposisi ini memperlihatkan jika semakin tinggi skala usaha, jumlah pelaku usahanya semakin berkurang. Salah satu hal penting yang memengaruhi bagaimana pelanggan menerima dan merasa puas menggunakan QRIS adalah bagaimana mereka merasa nyaman dalam menggunakan sistem tersebut.

Kemudahan penggunaan adalah keyakinan para pengguna bahwa sistem teknologi bisa dipahami, dipelajari, dan diterapkan tanpa perlu upaya yang berlebihan Zada & Sopiana (2021) selain kemudahan faktor keamanan dalam sistem pembayaran juga sangat mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan. Keamanan menjadi hal utama yang membuat pelanggan percaya pada layanan digital, karena mereka sangat perhati pada perlindungan data pribadi, validitas transaksi, dan risiko penipuan. Sistem pembayaran harus mempunyai unsur akuntabilitas, otentikasi, kerahasiaan, integritas, dan non-repudiasi agar transaksi dapat dijamin aman bagi pengguna.

Meskipun sistem QRIS sudah dilengkapi dengan keamanan yang memadai dan diawasi oleh Bank Indonesia, banyak pengguna masih merasa takut, terutama karena adanya masalah seperti QR palsu, notifikasi transaksi yang tertunda, dan meningkatnya kejahatan digital. Rasa takut ini langsung memengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan, dan akhirnya mempengaruhi bagaimana mereka merasa puas terhadap layanan UMKM. Salah satu hal penting yang memengaruhi bagaimana pelanggan menerima dan merasa puas menggunakan QRIS adalah bagaimana mereka merasa mudah dalam menggunakan sistem tersebut.

Kemudahan penggunaan adalah keyakinan para pengguna bahwa sistem teknologi bisa dipahami, dipelajari, dan diterapkan tanpa perlu upaya yang berlebihan Zada & Sopiana (2021) Selain itu adanya biaya *Merchant Discount Rate* (MDR) sejumlah 0,7% untuk setiap transaksi menggunakan QRIS membuat para pelaku usaha merasa tidak nyaman. Hal tersebut bisa mengurangi pendapatan mereka setiap hari karena biaya tambahan yang dikenakan. Karena itu, ketika volume transaksi tidak terlalu besar, beberapa pelaku usaha lebih memilih tidak menggunakan QRIS. Hal tersebut juga memengaruhi UMKM, terutama di Kota Pontianak, dalam melakukan transaksi via QRIS. Hal tersebut disebabkan oleh aspek keamanan dan biaya tambahan yang dikenakan, sehingga membuat para pelaku UMKM lebih memilih bertransaksi dengan uang tunai. Dalam hal tersebut, Bank Indonesia khususnya di wilayah Pontianak berharap para pelaku UMKM dapat menggunakan sistem pembayaran QRIS agar proses transaksi menjadi lebih mudah.

Tabel 2. Jumlah UMKM di Kota Pontianak Berdasarkan Kecamatan

NO	Kecamatan	Jenis	Jumlah UMKM					
			2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	Pontianak Barat	Unit	6.052	5.001	2.166	6.336	4.816	1.321
2	Pontianak Selatan	Unit	6.052	4.988	2.177	4.346	3.965	1.244
3	Pontianak Utara	Unit	6.052	5.002	799	4.846	2.451	801
4	Pontianak Timur	Unit	6.052	5.005	1.113	6.145	2.861	730
5	Pontianak Kota	Unit	6.052	5.000	3.102	3.722	5.516	1.478
6	Pontianak Tenggara	Unit	6.052	4.979	1.156	2.733	2.795	722
Jumlah UMKM		**Unit**	**6.052**	**29.975**	**808.714**	**28.128**	**22.404**	**6287**

Sumber: Bank Indonesia Cabang Kalimantan Barat

Data di tabel menunjukkan perubahan jumlah UMKM di enam kecamatan di Kota Pontianak dari tahun 2020 sampai 2025. Secara umum, setiap kecamatan mengalami perubahan jumlah UMKM setiap tahunnya, dengan kelihatannya mengalami peningkatan yang cukup besar mulai tahun 2022. Kecamatan seperti Pontianak Kota, Pontianak Timur, dan Pontianak Barat nampak mempunyai jumlah UMKM lebih banyak dibandingkan kecamatan lainnya. Tren peningkatan pada tahun 2023 hingga 2024 memperlihatkan jika usaha di Kota Pontianak terus bertambah dan berkembang. Secara keseluruhan, data ini memperlihatkan jika pertumbuhan UMKM di Kota Pontianak berlangsung stabil dan bertahap, mencerminkan perkembangan sektor ekonomi lokal yang semakin dinamis selama periode 2020 hingga 2025.

Tabel 3. Jumlah Pengguna QRIS di UMKM Kota Pontianak

Tahun	Jumlah
2019	7.396
2020	26.093
2021	74.139
2022	103.857
2023	138.286
2024	165.426

Sumber: Bank Indonesia Cabang Kalimantan Barat 2024

Jumlah pengguna QRIS di Kota Pontianak terus mengalami peningkatan signifikan setiap tahunnya, mulai dari 7.396 pengguna pada tahun 2019, naik menjadi 26.093 pada 2020, kemudian melonjak ke 74.139 pada 2021, dan terus bertambah menjadi 103.857 pada 2022. Pertumbuhan ini berlanjut dengan 138.286 pengguna pada 2023 dan mencapai 165.426 pada 2024. Peningkatan ini mencerminkan adaptasi masyarakat dan pelaku UMKM terhadap teknologi pembayaran digital yang semakin mudah dan aman, terutama didorong oleh kebutuhan akan transaksi non-tunai selama masa pandemi. Meski sudah mengalami lonjakan besar, jumlah pengguna QRIS di Pontianak masih dinilai perlu ditingkatkan melalui edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif agar inklusi keuangan dan digitalisasi UMKM dapat terus berkembang dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari Bank Indonesia Kalimantan Barat saat ini jumlah UMKM di Kota Pontianak yang terdaftar menggunakan QRIS tahun 2024 sebanyak 165.426 *Merchant.*

Penerapan sistem pembayaran QRIS di sektor UMKM Kota Pontianak adalah salah satu langkah untuk mendorong efisiensi dan meningkatkan transaksi non-tunai secara digital. Meskipun demikian, dalam praktiknya penerapan QRIS belum sepenuhnya memberikan dampak optimal terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Para pengusaha UMKM masih menghadapi beberapa masalah, seperti kesulitan teknis dalam proses

pembayaran, kurangnya pemahaman dari pengguna, serta adanya biaya *Merchant Discount Rate* (MDR) yang harus dikeluarkan oleh pengusaha setiap kali melakukan transaksi QRIS. Besaran MDR, meskipun tidak terlalu besar, bisa berdampak pada pendapatan UMKM, terutama bagi usaha yang memiliki margin keuntungan yang terbatas. Di sisi lain, ketakutan terhadap aspek keamanan transaksi digital, seperti risiko kesalahan transaksi dan perlindungan data, masih dirasakan oleh sebagian pengguna. Kondisi itu menunjukkan ada ketidaksesuaian antara tujuan QRIS yang ingin menjadi sistem pembayaran yang mudah dan aman dengan pengalaman yang dirasakan oleh para pelaku UMKM, terutama dalam hal kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian nyata untuk menganalisis bagaimana kemudahan dan keamanan penggunaan QRIS mempengaruhi kepuasan pelanggan UMKM di Kota Pontianak, berdasarkan pandangan para pelaku usaha. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan keamanan penggunaan sistem pembayaran QRIS *(Quick Response Code Indonesian Standard)* terhadap kepuasan pelanggan UMKM di Kota Pontianak berdasarkan persepsi pelaku usaha.