

PENGARUH METODE PEMBAYARAN QRIS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA UMKM

Putri Sahya Fadiah *¹
Fera Kurnianingsih ²
Rusdi Hidayat N ³
Indah Respati Kusumasari ⁴

^{1,2,3,4} Administrasi Bisnis, UPN "Veteran" Jawa Timur

*e-mail: fadiahp75@gmail.com ¹, ferakurnia36@gmail.com ², rusdi_hidayat.adbis@upnjatim.ac.id ³,
indah_respati.adbis@upnjatim.ac.id ⁴

Abstrak

Metode pembayaran memiliki dampak yang signifikan saat ini karena berbagai faktor terkait dengan perkembangan teknologi, perubahan perilaku konsumen, dan dinamika pasar. Salah satu inovasi terbaru dalam metode pembayaran yang telah ditetapkan secara luas di Indonesia ialah penggunaan QR Code Indonesian Standard (QRIS). Penggunaan QRIS terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi digital dan perubahan perilaku konsumen yang lebih memilih transaksi yang lebih mudah. Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan metode kualitatif menggunakan survey kuesioner berisi pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, metode pembayaran QRIS menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembeli, dengan fokus pada tiga indikator utama yaitu: kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi. Pengaruh positif dari adanya metode pembayaran QRIS berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan, membuat konsumen merasa nyaman, aman, dan mendapatkan pengalaman berbelanja yang baik sehingga cenderung untuk menggunakan pembelian dan memilih QRIS sebagai metode pembayaran.

Kata Kunci: QRIS, UMKM, Metode Pembayaran.

Abstract

Payment methods have a significant impact today due to various factors related to technological developments, changes in consumer behavior, and market dynamics. One of the latest innovations in payment methods that has been widely established in Indonesia is the use of QR Code Indonesian Standard (QRIS). The use of QRIS continues to increase along with the development of digital technology and changes in consumer behavior that prefer easier transactions. This research is a type of research with a qualitative method using a questionnaire survey containing questions relevant to the research objectives. Based on the research results, the QRIS payment method is one of the factors that influence buyer decisions, focusing on three main indicators, namely: ease of use, transaction speed, and transaction security. The positive effect of the QRIS payment method contributes to increasing customer satisfaction, making consumers feel comfortable, safe, and get a good shopping experience so they tend to use purchases and choose QRIS as a payment method.

Keywords: QRIS, UMKM, Payment Methods.

PENDAHULUAN

Di era serba digital yang semakin berkembang, transfigurasi dalam dunia perdagangan dan bisnis juga mengalami perubahan yang signifikan, utamanya dalam metode pembayaran. Metode pembayaran memiliki dampak yang sangat besar saat ini karena berbagai faktor terkait dengan perkembangan teknologi, perubahan perilaku konsumen, dan dinamika pasar. Di antara perkembangan terbaru dalam sistem pembayaran, penggunaan QR Code Indonesian Standard (QRIS) telah mendapatkan daya tarik yang signifikan di Indonesia. Seiring dengan semakin banyaknya orang yang menggunakan teknologi digital dan mengubah kebiasaan belanja mereka menjadi lebih sederhana, penggunaan QRIS terus meningkat. Berkat QRIS, pelanggan dapat membayar menggunakan kode QR alih-alih membawa uang tunai atau kartu kredit. Hal ini tidak hanya memberikan keuntungan bagi konsumen dalam hal kepraktisan, tetapi juga memberikan manfaat yang besar bagi pelaku UMKM dalam memperluas jangkauan pasar, meningkatkan efisiensi transaksi, serta mengurangi biaya administrasi yang biasanya terkait dengan metode

pembayaran tradisional. Namun metode pembayaran QRIS masih menghadapi beberapa tantangan, seperti kurangnya pemahaman tentang teknologi dan kekhawatiran akan keamanan transaksi digital. Selain itu, faktor-faktor lain seperti kepercayaan konsumen terhadap keamanan pembayaran digital dan preferensi metode pembayaran juga berperan dalam memengaruhi keputusan pembelian.

Untuk lebih mengetahui pengaruh QRIS terhadap keputusan pembelian konsumen, dibutuhkan studi empiris melalui survei atau wawancara terhadap konsumen dan pelaku UMKM. Hasil dari studi ini kemudian dapat memberikan pemahaman yang lebih spesifik mengenai sikap konsumen terhadap penggunaan metode pembayaran QRIS dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Maka dari itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk menelaah pengaruh metode pembayaran QRIS terhadap keputusan pembelian pada UMKM. Fokus utama penelitian ini ialah untuk memahami sejauh mana QRIS sebagai metode pembayaran digital dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian, serta bagaimana UMKM dapat memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan penjualan.

QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) adalah standar pembayaran digital di Indonesia yang dibuat oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk penggunaan kode quick response (QR). Sejak tahun 2019, QRIS telah menjadi standar de facto untuk pembayaran kode QR di Indonesia, berkat Bank Indonesia. Dengan QRIS, kami ingin memudahkan konsumen dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam melakukan pembayaran, memperluas akses ke layanan keuangan, dan menyederhanakan operasional. Selain itu, seiring dengan pertumbuhan pesat transaksi digital di Indonesia, ada kebutuhan untuk menciptakan sistem yang lebih efisien dan aman bagi konsumen dan pelaku usaha. Berbagai metode pembayaran berbasis QR sudah ada sebelumnya, tetapi tidak ada standar yang universal, sehingga menyebabkan kebingungan dan ketidaknyamanan bagi pengguna. Maka dari itu QRIS menjadi metode pembayaran yang kini mudah diakses karena QRIS diadopsi oleh berbagai penyedia layanan pembayaran seperti *e-wallet*, bank, dan aplikasi pembayaran lainnya. Hal ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen untuk melakukan transaksi menggunakan metode yang mereka pilih. Dengan QRIS, pengguna dapat melakukan transaksi pembayaran melalui berbagai aplikasi *E-Wallet*, mobile banking, atau layanan keuangan lainnya hanya dengan memindai kode QR di merchant atau UMKM yang telah menggunakan sistem QRIS. Kenyamanan, keamanan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan merupakan faktor kunci yang memengaruhi pilihan pembelian pelanggan, dan pendekatan ini menawarkan ketiganya.

Dalam konteks globalisasi ekonomi saat ini, digitalisasi pembayaran menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing UMKM. Bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), ketersediaan QRIS sebagai alternatif opsi pembayaran tunai dapat berarti lebih sedikit biaya administrasi, waktu transaksi yang lebih cepat, dan catatan keuangan yang lebih akurat dan transparan. Wakil Kementerian Perdagangan melaporkan bahwa *e-wallet* tetap menjadi bentuk pembayaran digital yang dominan saat ini (siaran pers. 2023). Salah satu indikator bahwa semakin banyak orang yang melakukan pembelian secara online adalah berkembangnya metode pembayaran yang secara langsung terkait dengan rekening bank, seperti rekening virtual dan mobile/internet banking. Sebagai buktinya, *e-wallet* melampaui semua metode pembayaran lainnya di Harbolnas 2022. Usaha kecil dan menengah (UKM) dapat lebih memahami perilaku pelanggan dan mengembangkan taktik pemasaran yang lebih efisien dengan menggunakan teknologi *e-wallet*, yang juga memudahkan untuk memasukkan data transaksi ke dalam sistem administrasi perusahaan.

Selain itu, terdapat upaya di seluruh dunia untuk mempromosikan inklusi keuangan di kalangan UMKM, dan penciptaan QRIS konsisten dengan tren ini. QRIS dapat membantu menjembatani kesenjangan sumber daya keuangan antara UMKM dan perusahaan besar dengan membuat alternatif pembayaran non-tunai yang lebih mudah diakses dan terjangkau. Sejumlah undang-undang dan peraturan yang diberlakukan oleh pemerintah Indonesia telah berupaya untuk memfasilitasi implementasi QRIS di sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia. Hal ini termasuk dukungan untuk infrastruktur teknologi, edukasi tentang manfaat dan cara penggunaan QRIS, serta insentif keuangan untuk merangsang adopsi teknologi tersebut.

Untuk membuat transaksi pemerintah lebih transparan dan akuntabel, pemerintah daerah telah mengadopsi QRIS. Pemerintah daerah diwajibkan untuk beralih dari transaksi tunai pada tanggal 1 Januari 2018, berdasarkan Surat Edaran Menteri No. 910/1867/SJ. Hal ini mencakup semua transaksi keuangan yang melibatkan cabang administratif pemerintah. Transaksi keuangan pemerintah telah bertransformasi dari rekening manual ke bilyet giro, dan kini ke rekening virtual. Sistem pembayaran menggunakan Kartu Kredit Pemerintah dan Kartu Pemerintah Domestik berbasis QRIS adalah bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kemanana dalam transaksi pemerintah. Transformasi ini memungkinkan monitoring transaksi secara real – time, memudahkan audit, dan meningkatkan transparansi.

Dampak QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) :

1. Pengaruh Sosial Media

Media Sosial berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang QRIS. Kampanye edukatif dan promosi melalui media sosial telah berhasil meningkatkan pemahaman dan penggunaan QRIS di kalangan masyarakat luas.

2. Dampak Penerapan QRIS

Penerapan QRIS telah membawa dampak positif yang sangat signifikan. Penggunaan QRIS meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pemerintahan, mengurangi biaya penanganan uang tunai, dan menurunkan risiko perampokan dan pencurian. Selain itu, QRIS juga berkontribusi pada efisiensi ekonomi dengan mempercepat perputaran uang dalam perekonomian, mengurangi shadow economy, dan meningkatkan pendapatan pemerintah dari pajak yang lebih terdata.

Berikut beberapa fitur QRIS :

• MPM (Merchant Presented Mode)

Fitur ini memungkinkan pelanggan membayar dengan memindai kode QRIS yang di sediakan oleh merchant. Hal ini sangat memudahkan konsumen karena semua uang elektronik di Indonesia dapat digunakan hanya dengan satu kode QR.

• TTM (Tanpa Tatap Muka)

Fitur ini memungkinkan nasabah untuk membayar dari lokasi mana pun, kapan pun, tanpa harus mengunjungi toko secara fisik. Untuk transaksi yang dilakukan di luar jam kerja reguler, ini sangat berguna jika terjadi pandemi.

• CPM (Customer Presented Mode)

Fitur ini memungkinkan pelanggan menampilkan kode QRIS dari aplikasi pembayaran mereka untuk dipindai oleh merchant. Proses verifikasi dan pembayaran melalui CPM lebih aman dan cepat, seeta mengurangi kontak fisik.

• Cross-border QR (QRIS Antarnegara)

Fitur ini memungkinkan wisatawan mancanegara melakukan pembayaran di Indonesia menggunakan QRIS. Ini mempermudah transaksi bagi wisatawan dan meningkatkan kemudahan berbisnis di Indonesia, terutama dalam sektor pariwisata.

• QRIS TUNTAS

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk memindai QRIS menggunakan aplikasi untuk melakukan penyetoran, penarikan, dan transfer di agen atau ATM QRIS Complete. Orang yang tidak memiliki rekening bank tetap dapat menggunakan uang elektronik untuk bertransaksi karena fitur ini menjadi penghubung antara bank dan non-bank.

• Fitur Baru QRIS

Fitur terbaru dari QRIS memungkinkan penggunaan melakukan transfer, tarik tunai, dan setor tunai dengan biaya layanan antar bank yang lebih rendah. Ini menawarkan alternatif yang lebih ekonomis dibandingkan dengan metode transfer tradisional.

Dengan berbagai fitur dan manfaatnya, QRIS telah menjadi standart pembayaran elektronik nasional yang efektif di Indonesia. QRIS meningkatkan efisiensi biaya, keamanan transaksi, dan memudahkan transaksi digital bagi masyarakat. Penerapan QRIS didukung oleh kebijakan dan koordinasi yang baik, telah menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintahan daerah serta mendorong inklusi keuangan di Indonesia. Dukungan teknologi yang terus berkembang dan kesadaran masyarakat yang semakin meningkat terhadap

manfaat transaksi non-tunai memastikan bahwa QRIS akan terus menjadi pilar penting dalam sistem pembayaran nasional.

Menurut teori perilaku konsumen, ada sejumlah elemen penting yang memengaruhi cara orang menggunakan opsi pembayaran QRIS, termasuk: **(1) Perceived Ease Of Use (Kemudahan Penggunaan)** - menurut Technology Acceptance Model (TAM), kemudahan penggunaan teknologi sangat memengaruhi keputusan pengguna untuk menerima teknologi tersebut. **(2) Perceived Usefulness (Manfaat yang Dirasakan)** TAM juga menyatakan bahwa persepsi mengenai manfaat QRIS, seperti kemudahan transaksi dan kecepatan pembayaran, akan mempengaruhi keputusan untuk mengadopsi teknologi tersebut dalam bertransaksi.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan pengaruh metode pembayaran QRIS terhadap keputusan pembelian konsumen pada UMKM. Hasil penelitian ini akan membantu memahami faktor-faktor spesifik yang mendorong konsumen memilih QRIS sebagai metode pembayaran. Selain itu, akan mengidentifikasi faktor-faktor kunci seperti kemudahan penggunaan, keamanan, efisiensi, dan intensif yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen yang menggunakan metode QRIS.

METODE

Penelitian ini adalah sebuah pendekatan penelitian kualitatif yang menggunakan metodologi survei, sebuah strategi untuk mengumpulkan informasi melalui pengembangan kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Menurut **John W. Creswell** dalam bukunya "Qualitative Inquiry and Research Design," mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai pendekatan yang bertujuan untuk memahami pengalaman dan perspektif individu. Ia menjelaskan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman yang mendalam tentang konteks sosial, budaya, dan interaksi manusia. Dalam konteks ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali pengalaman dan perspektif individu terkait penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran.

Penelitian ini merupakan bagian dari bidang penelitian korelasional, yang berusaha membangun hubungan antara dua variabel dalam hal ini, mekanisme pembayaran QRIS dan pilihan konsumen untuk membeli ("Variabel Terikat"). Pelanggan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang menerima pembayaran QRIS di bawah yurisdiksi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur menjadi populasi penelitian ini. Penelitian ini mengambil sampel secara acak (random sampling) dari konsumen yang telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran dalam ruang lingkup Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian Data Deskripsi Responden :

Tabel 1. Perolehan data

Deskripsi	Jumlah Responden
Seberapa sering responden menggunakan pembayaran QRIS saat berbelanja ?	Selalu: 21 Jarang: 6 Total: 27
Apakah kemudahan penggunaan QRIS mempengaruhi keputusan pembelian untuk berbelanja ?	Sangat Setuju: 15 Setuju: 12 Total: 27
Seberapa besar kemungkinan responden akan menggunakan QRIS	Sangat Besar: 18 Sedang: 9

dalam transaksi pembelian berikutnya ?	Total: 27
--	-----------

Tabel 2. Perolehan data

Indikator	Jumlah Responden
Kemudahan Peanggunaan	12 Responden
Kecepatan Transaksi	12 Responden
Keamanan Transaksi	3 Responden

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap beberapa responden yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran, berikut adalah hasil dan pembahasan mengenai bagaimana QRIS mempengaruhi keputusan pembelian, dengan fokus pada tiga indikator utama: kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi. Hasil survei menunjukkan bahwa ketiga indikator ini berperan penting dalam mendorong keputusan pembelian konsumen menggunakan QRIS pada UMKM.

Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa suatu sistem teknologi intuitif dan mudah digunakan (Jogiyanto & Willy, 2009). Orang lebih cenderung bertindak ketika sebuah sistem mudah digunakan. Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan, menurut penelitian (Ernawati & Noersanti, 2017) (Davis, 2017):

1. Mudah dipelajari
2. Dapat dikontrol
3. Fleksibel
4. Mudah digunakan
5. Jelas dan dapat dipahami

Kemudahan adalah ketika seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu tidak akan membahayakan dirinya. Orang lebih cenderung menggunakan teknologi jika mereka menganggapnya intuitif dan mudah digunakan (Ningsih, 2023). Representasi mental seseorang terhadap suatu pilihan adalah kemudahan yang dirasakan. Sebuah sistem akan digunakan jika penggunanya percaya bahwa sistem tersebut dapat bekerja. Jika ada masalah dengan sistem, mereka tidak akan menggunakannya. Bagi mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi digital, kemudahan penggunaan sangat penting. Persepsi kemudahan penggunaan teknologi didefinisikan oleh Chau dan Lai sebagai sejauh mana individu berpikir bahwa teknologi mudah dipahami dan digunakan. Jumlah usaha yang dilakukan untuk menggunakan sistem dan seberapa sering sistem tersebut digunakan merupakan indikator kegunaannya. Semakin banyak waktu yang dihabiskan untuk menggunakan suatu sistem, semakin nyaman dan mudah sistem tersebut dioperasikan.

QRIS menawarkan kemudahan bagi pengguna karena memungkinkan mereka membayar hanya dengan memindai satu kode QR, terlepas dari aplikasi pembayaran yang mereka gunakan. Pengguna cukup membuka aplikasi pembayaran yang mendukung QRIS, memindai kode, memasukkan nominal pembayaran, dan menyelesaikan transaksi. Dengan ini, QRIS mengurangi kebutuhan untuk membawa uang tunai atau mencari ATM. Berikut adalah kemudahan penggunaan QRIS bagi konsumen dan merchant:

1. Konsumen hanya perlu memindai kode QR menggunakan ponselnya
2. Transaksi dapat dilakukan tanpa kontak langsung
3. Berbagai alternatif pembayaran
4. Tidak ada biaya admin

5. Fleksibel
6. Dapat digunakan di berbagai tempat

Berdasarkan pada hasil survey pada tabel 1. Pelanggan yang setuju pada indikator ini menunjukkan bahwa QRIS sudah dianggap mudah digunakan. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk mempertahankan, bahkan meningkatkan, kesederhanaan dan aksesibilitas antarmuka pengguna. Optimalisasi antarmuka yang ramah pengguna dan intuitif dapat terus diterapkan untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Bisnis dapat berkembang dan pelanggan serta penjual dapat bertransaksi dengan lebih mudah dengan keramahan aplikasi QRIS. Hasil ini menguatkan temuan Rodiah dan Melati (2020), yang menemukan bahwa responden lebih tertarik menggunakan QRIS untuk transaksi online jika prosesnya mudah. Hasil ini menambah kepercayaan pada gagasan bahwa aplikasi perbankan yang mudah digunakan akan meningkatkan minat dalam berbagai transaksi dan pembayaran.

Kemudahan transaksi yang ditawarkan QRIS terbukti menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen merasa lebih puas karena proses pembayaran yang lebih cepat dan aman dibandingkan metode konvensional. Menurut Riyanto (2018), kepuasan pelanggan diukur dengan membandingkan kinerja layanan dengan harapan pelanggan. Penelitian terdahulu oleh Gai, Qiu, & Sun (2021) menyatakan bahwa penggunaan teknologi pembayaran digital berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen.

Davis mengeluarkan hipotesis Technology Acceptance Model (TAM) pada tahun 1989, dan hal ini sesuai dengan hipotesis tersebut. Menurut gagasan tersebut, seberapa mudah sesuatu digunakan adalah aspek yang paling penting dalam menentukan apakah seseorang akan menerima teknologi baru atau tidak. Dalam hal minat menggunakan QRIS, kemudahan penggunaan merupakan faktor yang baik. Menurut Agustin (2023), hal ini menunjukkan betapa mudahnya QRIS digunakan. Oleh karena itu, pelanggan lebih cenderung tertarik untuk menggunakan layanan e-banking ketika nilai kenyamanan pengguna tinggi (Kholid, 2019), karena kenyamanan memiliki pengaruh yang baik terhadap minat untuk menggunakan e-banking.

Oleh karena itu, QRIS memberikan berbagai kemudahan, mulai dari kemudahan bagi QRIS konsumen untuk melakukan transaksi pembayaran, hingga keuntungan bagi pelaku usaha dalam hal efisiensi dan percepatan transaksi. Sistem ini mendukung inklusi keuangan, mempercepat proses transaksi dan menciptakan ekosistem ekonomi digital yang lebih transparan dan efisien. Dengan QRIS, Indonesia berada di jalur yang tepat untuk mendorong adopsi pembayaran digital yang lebih luas dan memfasilitasi pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif.

Kecepatan Transaksi

Menurut Kotler dan Keller (2009) – Marketing Management, salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah pengalaman pelanggan selama proses transaksi. Mereka menyebutkan bahwa kecepatan dan efisiensi layanan memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, yang berdampak langsung pada loyalitas dan Keputusan pembelian di masa mendatang. Transaksi yang cepat dapat meningkatkan persepsi positif terhadap merek, sedangkan proses yang lambat akan membuat pelanggan merasa kecewa dan beralih ke pesaing.

Kecepatan sangat penting bagi manusia, terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas tinggi. Prosedur transaksi di QRIS cepat dan mudah. Hanya beberapa detik yang dibutuhkan pengguna untuk menyelesaikan pembelian dengan memindai kode QR. Kepuasan pelanggan terhadap layanan sistem pembayaran QRIS mempengaruhi kecepatan. Kebutuhan akan transaksi keuangan yang instan telah ditekankan oleh Chen & Chen. Dengan harapan lebih banyak individu yang menggunakan layanan pembayaran mobile.

Maka dari itu, kecepatan transaksi menjadi salah satu indikator penting yang mempengaruhi Keputusan pembelian dalam konteks penggunaan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) dengan beberapa alasan berikut:

1. Efisiensi Waktu

Dengan menggunakan QRIS, pembeli tidak perlu menghabiskan waktu untuk menghitung uang tunai atau menunggu kembalian. Proses pembayaran yang cepat meningkatkan efisiensi waktu,

terutama dalam situasi sibuk atau ramai. Kecepatan ini membuat pelanggan merasa nyaman, sehingga lebih mungkin untuk melakukan pembelian Kembali di masa depan.

2. Pengalaman Penggunaan yang Lebih Baik

Kecepatan transaksi yang tinggi membuat pengalaman pengguna lebih mulus dan nyaman. QRIS memungkinkan pembayaran dengan hanya beberapa langkah, seperti membuka aplikasi *e-wallet*, memindai kode, dan masukkan nominal, sehingga prosesnya jauh lebih cepat dibandingkan dengan pembayaran tunai atau kartu.

3. Mendukung Keputusan Pembelian Implusif

Dalam konteks belanja implusif, kecepatan transaksi menjadi kunci. Pelanggan yang tertarik melakukan pembelian secara cepat dapat segera membayar tanpa harus melewati proses yang panjang, yang berpotensi mengurangi keraguan untuk membeli.

4. Meningkatkan Efektivitas Operasional

Bagi pelaku usaha, kecepatan transaksi melalui QRIS dapat mengurangi waktu yang dihabiskan pada setiap transaksi, sehingga karyawan dapat melayani lebih banyak pelanggan dalam waktu yang sama. Hal ini berdampak positif pada produktivitas dan efisiensi bisnis.

Melalui alasan-alasan tersebut, kecepatan transaksi QRIS memberikan nilai tambah bagi konsumen dan pelaku usaha, sehingga menjadi faktor penting dalam keputusan pembelian, terutama di lingkungan dengan kebutuhan transaksi cepat dan praktis. Kecenderungan pelanggan yang setuju pada indikator kecepatan transaksi berdasarkan hasil survey pada tabel 1. menunjukkan bahwa faktor ini menjadi daya tarik utama QRIS. Memastikan bahwa kecepatan ini stabil di berbagai wilayah (terutama di daerah dengan jaringan terbatas) akan semakin memperkuat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap QRIS.

Minat pengguna dipengaruhi oleh persepsi mereka tentang kecepatan. Dalam hal meningkatkan pembayaran dengan QRIS, rasa kecepatan adalah faktor kunci. Lebih banyak waktu yang seharusnya dihemat selama transaksi menggunakan QRIS. Minat penggunaan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kecepatan transaksi dalam skenario ini (Agustin, 2023).

Kepercayaan pelanggan terhadap pedagang yang menggunakan QRIS meningkatkan metode pembayaran ini lebih praktis dan mudah. Pelanggan tidak perlu khawatir membawa uang tunai dalam jumlah besar, dan mereka dapat memantau pengeluaran mereka dengan mudah melalui aplikasi pembayaran digital. Selain itu, risiko peredaran yang palsu dan pencurian uang tunai berkurang secara perlahan – lahan. Diibaratkan, seorang pelanggan yang biasanya was – was membawa uang tunai saat berbelanja di pasar tradisional kini merasa lebih aman menggunakan QRIS. Kepercayaan ini tidak hanya meningkatkan loyalitas pelanggan tetapi juga menarik pelanggan baru yang mencari keananan, kenyamanan, kemudahan dalam bertransaksi. UMKM memiliki peran dalam meningkatkan volume transaksi non-tunai melalui bertransaksi.

Keamanan Transaksi

Pavlou (2003) menyatakan bahwa persepsi risiko dan persepsi keamanan adalah dua faktor utama yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk bertransaksi. Keamanan transaksi berfungsi untuk mengurangi persepsi risiko konsumen, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kecenderungan mereka untuk melakukan pembelian. Dalam konteks pembayaran digital seperti QRIS, keamanan transaksi membantu mengurangi ketidakpastian, yang memudahkan konsumen untuk membuat keputusan pembelian.

Keamanan transaksi menjadi indikator penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian melalui QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) karena beberapa alasan berikut:

1. Perlindungan terhadap penipuan

Dengan meningkatnya penggunaan pembayaran digital. Risiko penipuan juga meningkat. Pengguna cenderung khawatir dengan kemungkinan *phising*, manipulasi QR code, atau akses tidak sah terhadap akun mereka. Keamanan yang baik akan melindungi pengguna dari kehilangan dana dan data pribadi mereka, sehingga mereka lebih percaya untuk menggunakan QRIS.

2. Kepercayaan pada Teknologi dan Penyedia Jasa

Jika sistem pembayaran seperti QRIS memiliki reputasi baik dalam hal keamanan, pengguna cenderung merasa lebih percaya dan nyaman dalam melakukan transaksi. Faktor ini sangat penting karena pembeli ingin memastikan bahwa transaksi mereka berlangsung dengan aman dan terlindungi.

3. Minimnya Risiko Kerugian Finansial

Ketika pengguna yakin akan keamanan QRIS, mereka merasa lebih yakin bahwa transaksi mereka akan berjalan lancar tanpa risiko kesalahan yang merugikan, seperti kehilangan dana atau pembayaran yang tidak berhasil, hal ini mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

4. Regulasi dan Standar Keamanan

QRIS merupakan standar yang didukung oleh Bank Indonesia, yang berarti sistem ini harus memenuhi regulasi keamanan yang ketat. Standar tersebut memberikan jaminan kepada pengguna bahwa sistem QRIS telah diatur dan diawasi secara ketat, sehingga meminimalisir risiko kejahatan siber. Kepercayaan ini bisa menjadi faktor kunci dalam pengambilan keputusan pembelian.

Penggunaan QRIS dalam bisnis online dan aplikasi perbankan berbasis transaksi lainnya akan membantu mengurangi jumlah penipuan yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Pelaku bisnis, khususnya yang terlibat dalam sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), akan merasa tenang karena mengetahui bahwa aplikasi QRIS aman. Prilano et al (2020) menyatakan bahwa ketika pelanggan merasa terlindungi saat melakukan pembelian online, itu adalah saat keamanan sudah tersedia. Kapasitas pelaku bisnis untuk memberikan keamanan data dan menjaga keamanan atas transaksi dikenal sebagai keamanan transaksi. Memiliki keamanan atas transaksi data berarti mampu memonitor dan mengelolanya. Dalam rangka membuat transaksi QR Code menjadi lebih sederhana, cepat, dan aman, industri sistem pembayaran dan Bank Indonesia berkolaborasi menciptakan QRIS.

Persepsi keamanan didefinisikan oleh Arpaci (2015) sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi yang digunakan untuk mengirimkan informasi sensitif, seperti data transaksi keuangan dan data konsumen, aman. Selalu ada potensi kekurangan pada persepsi keamanan suatu sistem yang harus disadari oleh pelanggan sebelum memutuskan untuk menggunakannya. Partisipasi nasabah dalam sistem transaksi bergantung pada tingkat keamanan yang dirasakan. Salah satu tujuan utama dari upaya Bank Indonesia untuk mempromosikan uang elektronik adalah untuk mengurangi jumlah uang yang dihabiskan untuk mencetak uang kertas. Hal ini dikarenakan, setelah biaya operasional kebijakan moneter, biaya pencetakan uang tunai adalah biaya terbesar kedua untuk bank sentral. Sementara itu, pihak berwenang bekerja untuk melindungi masyarakat dari kejahatan siber dengan menerapkan langkah-langkah perlindungan dan keamanan konsumen ke dalam proses pembayaran digital. Terdapat satu layanan kode QR untuk semua jenis aplikasi pembayaran digital, oleh karena itu pihak berwenang berharap penggunaan QRIS akan membuat langkah-langkah perlindungan konsumen lebih mudah diadopsi. Afiah (2018), Saripudin dan Faihaputri (2021) menyatakan bahwa pembayaran QRIS memberikan jaminan keamanan, yang akan meningkatkan minat untuk menggunakannya untuk transaksi atau pembayaran online yang berbeda, dan bahwa keamanan transaksi berdampak positif pada minat menggunakan QRIS untuk transaksi online.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa metode pembayaran QRIS memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada UMKM, dengan tiga indikator utama yang menjadi faktor tertentu, yaitu kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi. QRIS dinilai mempermudah konsumen dalam melakukan transaksi karena prosesnya yang mudah dan tidak memerlukan banyak tahapan, memungkinkan proses transaksi yang cepat sehingga meminimalisir waktu tunggu konsumen, serta memberikan rasa aman kepada konsumen karena QRIS memiliki standar keamanan yang tinggi untuk melindungi data dan dana pengguna.

Secara keseluruhan, ketiga indikator ini memberikan pengaruh positif pada kepuasan pembelian konsumen di UMKM yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Pengaruh positif dari adanya metode pembayaran QRIS berkontribusi pada peningkatan kepuasan

pelanggan. Ketika konsumen merasa nyaman, aman, dan mendapatkan pengalaman belanja yang positif, mereka lebih cenderung untuk melakukan pembelian dan memilih QRIS sebagai metode pembayaran. Tidak hanya meningkatkan pengalaman berbelanja, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya mendorong konsumen untuk melakukan pembelian lebih sering dengan menggunakan QRIS.

Saran

Saran disusun berdasarkan temuan penelitian yang telah dibahas. Saran dapat mengacu pada tindakan praktis, pengembangan teori baru, dan/atau penelitian lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- De Porter, Bobbi dan Hernacki, Mike. 1992. *Quantum Learning*. Membiasakan Belajar Nyaman dan Menyenangkan. Terjemahan oleh Alwiyah Abdurrahman. Bandung: Penerbit Kaifa.
- Sujimat, D. Agus. 2000. *Penulisan karya ilmiah*. Makalah disampaikan pada pelatihan penelitian bagi guru SLTP Negeri di Kabupaten Sidoarjo tanggal 19 Oktober 2000 (Tidak diterbitkan). MKKS SLTP Negeri Kabupaten Sidoarjo
- Suparno. 2000. *Langkah-langkah Penulisan Artikel Ilmiah* dalam Saukah, Ali dan Waseso, M.G. 2000. Menulis Artikel untuk Jurnal Ilmiah. Malang: UM Press.
- Wahab, Abdul dan Lestari, Lies Amin. 1999. *Menulis Karya Ilmiah*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Winardi, Gunawan. 2002. *Panduan Mempersiapkan Tulisan Ilmiah*. Bandung: Akatiga.