

SKRIPSI

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEMANFAATAN QRIS
TERHADAP KUALITAS LAYANAN UMKM (STUDI PADA
COFFEE SHOP DI KOTA BANDA ACEH)**



Disusun oleh:

**YUNI MAULINA
NIM. 200603102**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M / 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Yuni Maulina

NIM : 200603102

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 29 Oktober 2024

Yang Menyatakan



(Yuni Maulina)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

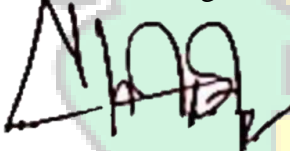
**Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan QRIS Terhadap
Kualitas Layanan UMKM (Studi Pada *Coffee Shop* Di Kota
Banda Aceh)**

Disusun Oleh:

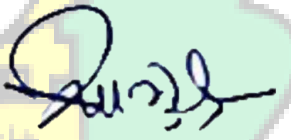
Yuni Maulina
NIM. 200603102

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

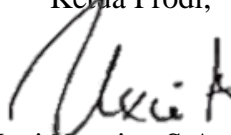
Pembimbing I,


Isnaliana, S.HI., MA.
NIDN. 2029099003

Pembimbing II,


Jalilah, S.H.I., M.Ag.
NIDN. 2008068803

Mengetahui,
Ketua Prodi,


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan QRIS Terhadap Kualitas Layanan UMKM (Studi Pada *Coffee Shop* Di Kota Banda Aceh)

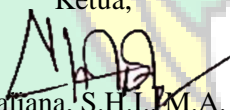
Yuni Maulina
NIM. 200603102

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam bidang Perbankan Syariah

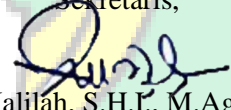
Pada Hari/Tanggal: Rabu 18 Desember 2024 M
16 Jumadil Akhir 1446 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

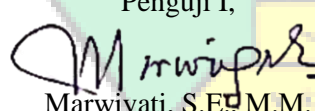
Ketua,


Isnaffiana, S.H.I., M.A.
NIDN . 2029090003

Sekretaris,


Jalilah, S.H.I., M.Ag.
NIDN. 2008068803


Penguji I,


Marwiyati, S.E., M.M.
NIP. 197404172005012000

Penguji II,


Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.
NIP. 198801302018031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Prof. Dr. Hafas Furdani, M.Ec.
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web:www.library.ar-raniry.ac.id, Email:library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Yuni Maulina

NIM : 200603102

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

E-mail : yunimaulina229@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi (*tulis jenis karya ilmiah*)

yang berjudul: Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Quick Response Code Indonesian Standard Terhadap Kualitas Layanan UMKM (Studi Pada Coffee Shop Di Kota Banda Aceh)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 29 Oktober 2024

Mengetahui,

Penulis

Yuni Maulina

NIM: 200603102

Pembimbing I

Isnaliana, S.H.I., MA.

NIDN. 2029099003

Pembimbing II

Jalilah, S.H.I., M.Ag.

NIDN. 2008068803

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan *Quick Response Code Indonesian Standard* Terhadap Kualitas Layanan UMKM (Studi Pada *Coffee Shop* Di Kota Banda Aceh)”**. Tidak lupa pula, shalawat beserta salam penulis limpahkan kepada pangkuan alam Baginda Rasulullah Muhammad SAW, karena berkat beliau-lah kita telah dituntunnya dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus penulis selesaikan dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry. Dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banya memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dimana pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag dan Ana Fitria, S.E., M.Sc., RSA selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
3. Hafiih Maulana, S.P., S.H.I., M.E selaku ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Isnaliana, S.HI., MA. selaku pembimbing I dan Jalilah, S.H.I., M.Ag selaku pembimbing II yang tak bosan-bosannya memberikan arahan dan nasehat bagi penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Perbankan Syariah dan Seluruh Staf dan Dosen-dosen yang mengajar pada Program Studi Perbankan Syariah selama proses belajar mengajar.
6. Kepada pihak UMKM Warung Kopi/ *Coffeshop* di Kota Banda Aceh yang telah mendukung, membantu saya, dan bersama saya dari awal pembuatan skripsi hingga akhir penyelesaian penelitian saya.
7. Teristimewa kepada kedua orangtua saya Ayahanda Jamaluddin dan Ibunda Faridah, kakak saya Kak Putri, dan juga adik saya Aal dan Wilda yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang, semangat dan motivasi serta doa yang tiada hentinya.

8. Kepada Bripda Riyan Maulana yang telah kebersamai dan menyemangati penulis selama penyusunan dan pengerjaan skripsi dalam kondisi apapun.
9. Kepada sahabat-sahabat saya Amel, Ipeh, Widia, Aul, Ghulaman, Nahya, Kak Azira, dan Keluarga besar Perbankan Syariah 20.
10. Yuni Maulina, ya! Diri saya sendiri. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.
11. Kepada seluruh pihak terkait yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan demi kelancaran penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis berharap semua yang dilakukan menjadi amal ibadah dan dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca sebagai motivasi bagi penulis. Semoga kita selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal'alamin.

Banda Aceh, 29 Oktober 2024
Penulis,


Yuni Maulina

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / ى	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

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

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

- a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul
Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Yuni Maulina
NIM : 200603102
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan QRIS Terhadap Kualitas Layanan UMKM (Studi Pada *Coffee Shop* Di Kota Banda Aceh)
Pembimbing I : Isnaliana, S.HI., MA.
Pembimbing II : Jalilah, S.H.I., M.Ag.

Quick Response Code (QR Code) merupakan inovasi teknologi yang digunakan sebagai metode pembayaran pada dompet digital secara umum. Penggunaan metode pembayaran QRIS oleh pelaku UMKM menjadi daya tarik tersendiri, di mana konsumen hanya perlu memindai kode QR melalui *smartphone* untuk menyelesaikan transaksi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan kemanfaatan QRIS secara parsial dan simultan terhadap kualitas layanan UMKM *coffee shop* di Kota Banda Aceh. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden kepada UMKM *coffee shop*/warung kopi di Kota Banda Aceh. Teknik pengumpulan data kuesioner dengan menggunakan penyebaran angket. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan kemanfaatan secara parsial dan simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan. Adapun hasil uji determinasi menunjukkan 62% kualitas layanan UMKM dipengaruhi oleh kemudahan dan kemanfaatan QRIS.

Kata Kunci: Kemudahan, Kemanfaatan, Kualitas Layanan, QRIS

DAFTAR ISI

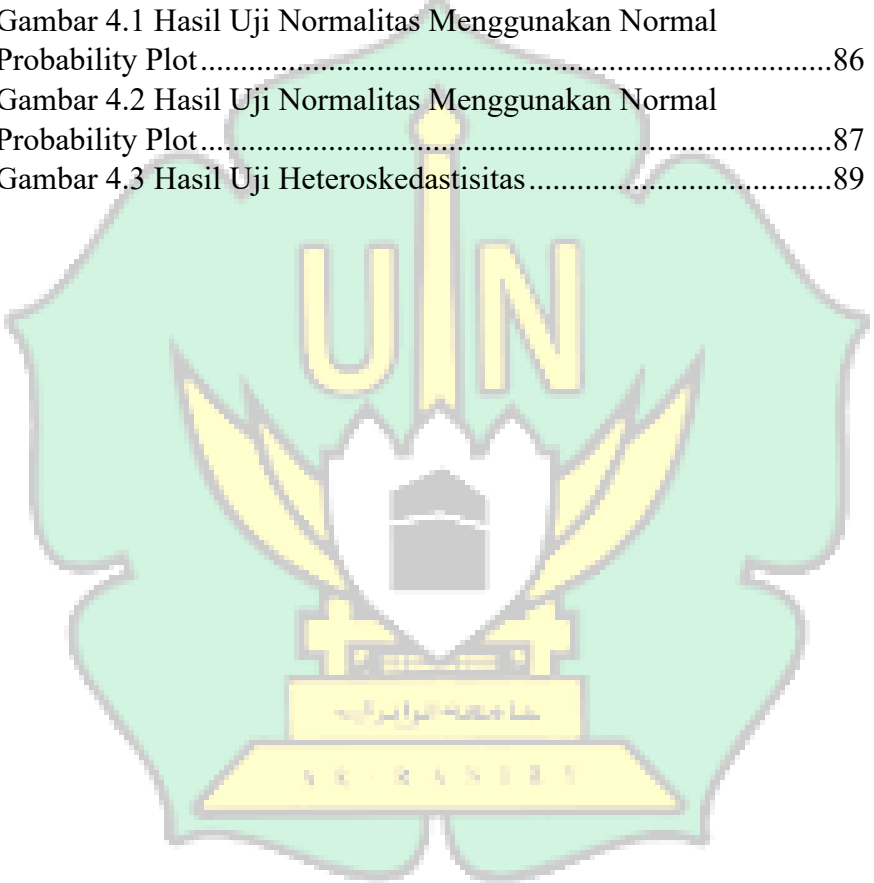
SKRIPSI	i
SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	viii
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Perbankan Syariah	15
2.1.1 Tujuan dan Fungsi Bank Syariah.....	17
2.1.2 Landasan Hukum Perbankan Syariah	20
2.1.3 Ciri-ciri Bank Syariah	22
2.1.4 Produk-produk Perbankan Syariah	24
2.2 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).....	25
2.2.1 Bentuk-bentuk dan Klasifikasi UMKM.....	26
2.2.2 Kekuatan dan Kelemahan UMKM	29
2.2.3 Perkembangan UMKM	31

2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perkembangan UMKM	34
2.3 <i>Quick Response Code</i>	36
2.4 Konsep Kualitas Layanan	40
2.4.1 Kualitas Layanan	40
2.4.2 Indikator Kualitas Layanan.....	42
2.5 Konsep Kemudahan	43
2.5.1 Kemudahan	44
2.5.2 Indikator Kemudahan.....	45
2.6 Konsep Kemanfaatan	46
2.6.1 Kemanfaatan	47
2.6.2 Indikator Kemanfaatan.....	48
2.7 Penelitian Terdahulu	48
2.8 Hubungan Antar Variabel	54
2.9 Kerangka Pemikiran.....	55
2.10 Hipotesis	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	58
3.1 Jenis penelitian.....	58
3.2 Populasi dan Sampel	58
3.2.1 Populasi.....	58
3.2.2 Sampel.....	59
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	61
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	62
3.6 Analisis Data	64
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	64
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	65
3.7.1 Uji Normalitas.....	65
3.7.2 Uji Multikolinearitas	66
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	66
3.8 Regresi Linier Berganda	67
3.9 Uji Hipotesis	68
3.9.1 Uji Statistik T.....	68
3.9.2 Uji Statistik F.....	69
3.9.3 Uji Determinan (R ²)	70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	72
4.2 Karakteristik Responden	74
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	74
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	76
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	82
4.4 Hasil Analisis Kualitas Instrumen Penelitian.....	83
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	83
4.4.2 Uji Reabilitas	84
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	85
4.5.1 Uji Normalitas.....	85
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	87
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	88
4.6 Uji Regresi Linear Sederhana	89
4.7 Pengujian Hipotesis	91
4.7.1 Uji T (Parsial)	91
4.7.2 Uji F (Simultan)	92
4.7.3 Uji Determinasi.....	92
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	93
4.8.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kualitas layanan	93
4.8.2 Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Kualitas layanan.....	95
BAB V PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Volume dan Nilai Transaksi QRIS di Indonesia (Januari 2020-Maret 2024)	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	56
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Normal Probability Plot.....	86
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Normal Probability Plot.....	87
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	89

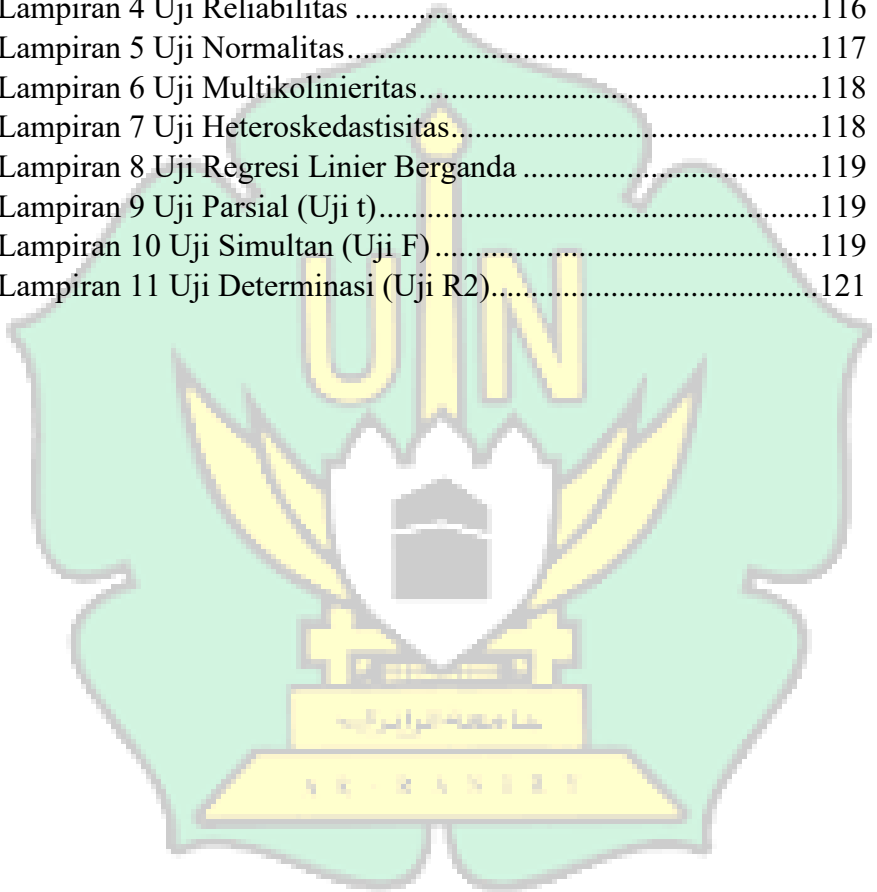


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Transaksi Sebelum dan Sesudah QRIS.....	38
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	51
Tabel 3.1 Skala Likert	62
Tabel 3.2 Operasional Variabel	63
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden.....	74
Tabel 4.2 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan.....	76
Tabel 4.3 Ditribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemanfaatan.....	78
Tabel 4.4 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	80
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	83
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	84
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	88
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	90
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	92
Tabel 4.11 Hasil Uji Determinasi.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	102
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Pengisian Angket 100 Responden	107
Lampiran 3 Uji Validitas	115
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	116
Lampiran 5 Uji Normalitas	117
Lampiran 6 Uji Multikolinieritas	118
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas	118
Lampiran 8 Uji Regresi Linier Berganda	119
Lampiran 9 Uji Parsial (Uji t)	119
Lampiran 10 Uji Simultan (Uji F)	119
Lampiran 11 Uji Determinasi (Uji R ²)	121



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kualitas layanan QRIS dapat dilihat sebagai faktor penting yang mempengaruhi pilihan nasabah dalam menggunakan layanan pembayaran digital. Kualitas layanan ini tidak hanya ditentukan oleh pihak bank, tetapi juga dinilai berdasarkan persepsi dan kepuasan nasabah yang menggunakan layanan tersebut (Alam, 2023). Untuk meningkatkan kualitas layanan QRIS, Bank Syariah perlu memperhatikan beberapa aspek kunci, seperti menyediakan fitur yang berkualitas baik, memastikan akses layanan yang cepat dan responsif, meminimalkan waktu respon kode, serta memberikan informasi awal kepada nasabah mengenai pembaruan atau perubahan pada aplikasi. Dengan memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek ini, Bank Syariah dapat memenuhi harapan nasabah, meningkatkan kepuasan pengguna, dan pada akhirnya mendorong lebih banyak nasabah untuk memilih dan menggunakan layanan QRIS (Husna, 2023).

Di era serba digital seperti sekarang ini, berbagai sektor layanan dalam masyarakat kini mulai beralih dan tidak bisa terlepas dari penggunaan teknologi. Bahkan untuk saat ini hampir semua sektor telah memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pekerjaan mereka, tak terkecuali pada sektor keuangan. *Financial Tecnology (Fintech)* merupakan sebuah inovasi yang dihadirkan

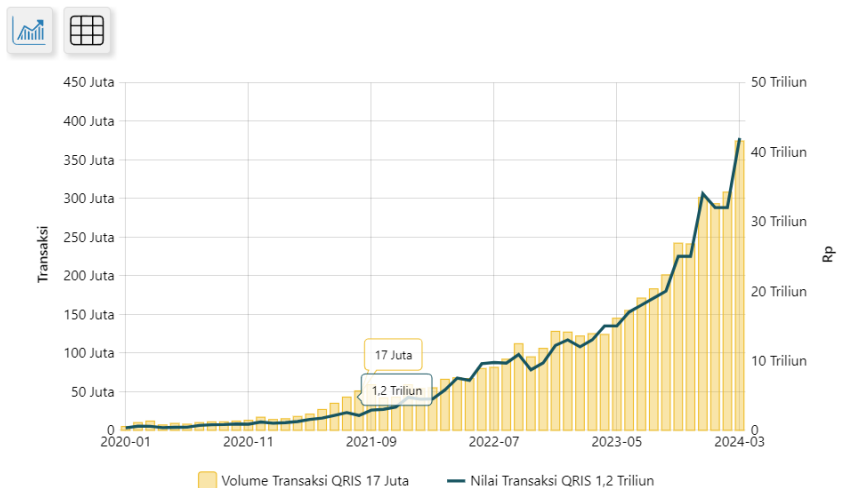
oleh sektor keuangan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Di Indonesia pertumbuhan Fintech tertinggi ditempati oleh sektor pembayaran dimana salah satu unsur didalamnya terdapat metode pembayaran. Metode pembayaran terdiri dari tunai dan non-tunai. E-money dan e-wallet merupakan jenis sistem pembayaran non-tunai yang sudah mulai banyak digunakan. Seiring dengan meningkatnya pengguna e-wallet di Indonesia, untuk semakin mempermudah transaksi Bank Indonesia telah merilis QRIS sebagai standar yang ditetapkan untuk QR-code di Indonesia (Marbun et al., 2023).

QRIS ialah QR Code dalam bertransaksi lewat implementasi uang yang berbasis elektronik *server based*, dompet elektronik, *mobile banking*, yang mulai aktif pada 1 Januari 2020. QRIS ialah bentuk nyata *support* pemerintah pada perubahan sistem transaksi Indonesia di era digital seperti saat ini. Sejak diluncurkan tanggal 1 Januari 2020 sampai 3 Juli 2020, Bank Indonesia menilai penggunaan QRIS mencapai 190.706 naik 47% sejak 22 Maret lalu, sedang mencapai 333.992 transaksi atau naik 26%, usaha kecil menengah (UKM) mencapai 685.328 naik menjadi 125%, usaha mikro kecil menengah (UMKM) mencapai 2.603.516 naik menjadi 9%, serta donasi mencapai 9.288 naik menjadi 132% (Silalahi et al., 2022).

Quick Response Code (QR Code) merupakan inovasi teknologi yang digunakan sebagai metode pembayaran pada dompet digital secara umum. *QR Code* adalah barcode dua dimensi

yang dapat menyimpan data. Fungsi QR Code dalam aspek metode pembayaran yaitu menghubungkan pengguna dengan layanan transaksi pembayaran dengan cara memindai QR Code menggunakan camera smartphone yang sudah terhubung dengan akun pengguna (Marbun et al., 2023).

Gambar 1.1
Volume dan Nilai Transaksi QRIS di Indonesia (Januari 2020-Maret 2024)



Sumber: Databoks (2023)

Berdasarkan data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), pada Maret 2024 ada sekitar 374 juta transaksi menggunakan QRIS, melonjak 199% dibanding Maret tahun lalu (*year-on-year/yo*y). Kemudian nilai total transaksi QRIS pada Maret 2024 mencapai Rp42 triliun, meningkat 223%. Angka-angka tersebut menjadi rekor tertinggi baru dalam penggunaan QRIS, baik dari segi volume maupun nominal transaksinya. Jumlah

pedagang dan konsumen yang bertransaksi menggunakan aplikasi ini juga terus meningkat (Databoks, 2023).

QRIS pertama kali diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019. QRIS hadir sebagai solusi pembayaran yang menyatukan berbagai penyedia layanan pembayaran dalam satu sistem QR code yang terstandarisasi. QRIS bertujuan untuk menyederhanakan transaksi digital dan mendorong inklusi keuangan di seluruh Indonesia. Dengan adanya QRIS, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi ekonomi dan mendukung pertumbuhan UMKM di berbagai sektor (Solihah & Nurhapsari, 2013).

Penggunaan metode pembayaran QRIS oleh pelaku UMKM menjadi daya tarik tersendiri, di mana konsumen hanya perlu memindai kode QR melalui smartphone untuk menyelesaikan transaksi. Sistem QRIS ini juga menawarkan biaya yang relatif rendah bagi *merchant*, terutama jika dibandingkan dengan sistem pembayaran elektronik lainnya seperti mesin EDC. Keunggulan ini membuat QRIS sangat bermanfaat bagi UMKM, memungkinkan pelaku UMKM untuk menerima pembayaran non-tunai dengan cara yang mudah dan terjangkau bagi UMKM.

Dalam upaya memperluas penggunaan QRIS, regulator keuangan Indonesia telah mengambil langkah-langkah strategis. Salah satu langkah penting adalah pemberian izin operasional oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kepada QRIS. Izin ini diatur pada POJK Nomor 26/POJK.01/2019 tentang Perizinan Secara

Elektronik di Sektor Jasa Keuangan. Perizinan ini merupakan langkah penting dalam perkembangan ekosistem pembayaran digital di Indonesia. Dengan mendapatkan izin dari OJK, QRIS tidak hanya memperoleh izin penggunaan, tetapi juga membuka peluang untuk transaksi yang lebih luas dengan berbagai layanan keuangan. Hal ini berpotensi meningkatkan inklusi keuangan, mempermudah transaksi bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), dan mendorong pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia (OJK, 2019).

Perkembangan UMKM saat ini khususnya di sektor *coffee shop* telah menunjukkan perkembangan pesat. *Coffee shop*, sebagai salah satu bentuk UMKM yang populer di kalangan muda dan tua, merupakan sektor yang sangat potensial untuk memanfaatkan teknologi pembayaran digital seperti QRIS. Penggunaan QRIS tidak hanya sebatas pada aspek pembayaran, tetapi juga membuka peluang bagi *coffee shop* untuk mengembangkan model bisnis yang lebih inovatif dan berdaya saing di era ekonomi digital.

Mayoritas pelaku usaha UMKM khususnya *Coffee shop* telah mempraktikkan bisnis digital dalam pengembangan usaha UMKMinya. Implementasi uang elektronik yang telah digunakan untuk pembayaran secara *online* maupun *offline* dapat memudahkan para pedagang untuk bertransaksi, khususnya UMKM. Adanya kerjasama antara para UMKM dengan pihak penyelenggara uang elektronik akan meningkatkan keuangan inklusif serta memajukan perekonomian. Banyaknya produk uang

elektronik dan diiringi perkembangan UMKM yang begitu pesat, akan memberi kemudahan bagi para UMKM khususnya usaha *Coffee shop* untuk melakukan transaksi dan juga para pelanggannya. Keuntungan dari adanya uang elektronik ini memudahkan para UMKM untuk tidak kesulitan mencari uang kembalian kepada pelanggan dan pihak pelanggan tidak perlu membawa banyak uang kartal ketika berbelanja. Pengembangan UMKM memiliki beberapa *research gap* atau permasalahan yang didapatkan pada QRIS, seperti sejumlah masalah dihadapi para pedagang, seperti transaksi melalui QRIS yang tidak masuk ke rekening pedagang akibat adanya error atau jaringan (Alam, 2023).

Coffee shop adalah tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi, minuman dan juga makanan yang dibalut dengan suasana yang nyaman, pelayanan yang ramah, dan menyediakan koneksi internet secara gratis untuk setiap pengunjungnya. Banyaknya *coffee shop* di Banda Aceh memungkinkan pelaku usaha untuk mengimplementasi uang elektronik yang telah digunakan untuk pembayaran secara online (Herlyana, 2012).

Kualitas layanan menjadi faktor krusial dalam kesuksesan pelayanan *coffee shop*. Dalam industri yang kompetitif seperti di Banda Aceh, kualitas layanan dapat menjadi pembeda utama antara satu *coffee shop* dengan yang lainnya. Kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek produk, tetapi juga meliputi kecepatan layanan, keramahan staf, dan kemudahan dalam bertransaksi. Penggunaan

QRIS berpotensi mempengaruhi beberapa aspek kualitas layanan ini, terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan transaksi.

Kualitas layanan yang baik mampu mempengaruhi daya beli konsumen pada *coffee shop* di Banda Aceh dalam menentukan pilihannya. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan yang diupayakan oleh suatu perusahaan guna untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan juga dapat diketahui melalui perbandingan jasa yang diberikan dengan harapan yang dimiliki konsumen terhadap suatu jasa kualitas layanan bukan hanya dilihat dan ditentukan oleh pihak yang melayani saja, akan tetapi lebih banyak pula dilihat dari segi yang dilayani, karena pihak yang dilayanilah yang menikmati layanan tersebut sehingga hal tersebut dapat mengukur kualitas pelayanan yang berdasarkan pada harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Husna, 2023).

Kualitas layanan pada QRIS memiliki fokus pada bagian ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan dan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan. Peningkatan kualitas layanan tentunya sangat perlu ditingkatkan agar nasabah semakin tertarik dan lebih memilih untuk menggunakan QRIS menjadi salah satu bentuk peningkatan pelayanan yang dapat dilakukan seperti kualitas fitur yang baik, akses layanan yang cepat, respon code dalam waktu yang tidak lama, adanya info awal ketika akan dilakukan perubahan atau update aplikasi untuk

meningkatkan kualitas layanan QRIS, sehingga bermanfaat pada penggunaannya (Husna, 2023).

Kemanfaatan QRIS dalam hal efisiensi transaksi dan pengelolaan keuangan juga menjadi aspek yang mempengaruhi usaha UMKM. Manfaat QRIS seperti saat ingin melakukan transaksi membawa efek yang baik karena dapat mempercepat waktu transaksi konsumen sekaligus pelaku usaha *Coffee shop* dalam melakukan transaksi, serta dapat mengurangi penggunaan kertas fisik yang berlebihan yang berdampak buruk bagi lingkungan. Beberapa konsumen telah merasakan dan menerima manfaat dari fitur QRIS dengan baik. Keunggulan dari QRIS adalah kemampuannya dalam menerima *switching* dari berbagai jenis pembayaran yang berbeda. Bank Indonesia menjelaskan bahwa QRIS merupakan sistem pembayaran digital yang memiliki keuntungan dari segi kecepatan, biaya yang rendah, keamanan yang tinggi, serta ketahanan yang baik (Balyan, 2023).

Selain manfaat, kemudahan dalam bertransaksi jasa QRIS menjadi poin penting dalam mendukung pelaku UMKM sebagai sistem pembayaran non-tunai yang lebih efisien. QRIS membuat transaksi menjadi lebih mudah dan sangat membantu usaha kecil dan menengah (UMKM). Dengan QRIS, *Coffee shop* cukup punya satu kode QR untuk menerima pembayaran dari berbagai aplikasi. UMKM dapat menerima pembayaran non-tunai dengan mudah. QRIS membantu UMKM untuk berkembang dan ikut dalam ekonomi digital Indonesia. Namun, dalam observasi penulis

sebelum penelitian, ada beberapa UMKM yang tidak menggunakan QRIS atau pembayaran non-tunai lainnya karena merasa lebih mudah melakukan transaksi menggunakan uang cash daripada transaksi secara non-tunai. Pelaku UMKM tersebut juga menilai transaksi secara *cashless* lebih lama dan juga menilai sama saja dengan melakukan pembayaran secara cash, beberapa konsumen mengalami kesulitan dalam menggunakan QRIS di aplikasi (Simatupang & Ramadhan, 2023).

Selanjutnya penggunaan QRIS saat ingin melakukan transaksi membawa efek yang baik karena dapat mempercepat waktu transaksi dan memudahkan konsumen sekaligus pelaku usaha *coffee shop* dalam melakukan transaksi, serta dapat mengurangi penggunaan kertas fisik yang berlebihan yang berdampak buruk bagi lingkungan. Beberapa konsumen telah merasakan dan menerima manfaat dari fitur QRIS dengan baik dengan berbagai kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi, manfaat menggunakan pembayaran QRIS untuk menilai utilitas yang mereka dapatkan dari penggunaan sistem yang berdasarkan kesediaan mereka untuk transaksi menggunakan Internet Banking (Simatupang & Ramadhan, 2023).

Penelitian Kurniawan (2021) menyatakan kemudahan dan kemanfaatan QRIS berpengaruh terhadap efisiensi pembayaran digital, artinya dengan semakin berkembangnya efisiensi pembayaran digital maka semakin meningkatnya perkembangan UMKM. Penelitian selanjutnya oleh Marbun (2023) kemudahan

dalam sistem pembayaran QRIS perkembangan bisnis UMKM melalui kepuasan nasabah, semakin nasabah puas semakin banyak yang berbelanja pada UMKM tersebut sehingga keuntungannya meningkat. Didukung oleh penelitian Hidayatulloh (2021) yang menyatakan kemudahan dan kemanfaatan menggunakan QRIS meningkatkan minat nasabah dalam berbelanja, sehingga perkembangan sebuah UMKM tersebut meningkat.

Adapun fokus penelitian ini adalah pada *coffee shop* yang ada di Kota Banda Aceh karena seperti lokasi tersebut banyak mahasiswa yang nongkrong memerlukan wifi dan membuat tugas. Peneliti melihat bahwasannya layanan pada perkotaan lebih canggih dalam penggunaan teknologi untuk layanan, seperti sistem pemesanan online, pembayaran digital, dan program loyalitas, jika dibandingkan dengan wilayah lainnya diluar Banda Aceh menjadi tempat yang lebih dominan bagi kalangan mahasiswa untuk nongkrong dan melakukan aktifitas belajar karena menyediakan kebutuhan wifi serta sudah tersedianya beberapa pelayanan yang lebih mudah termasuk dalam hal pembayarannya yang sudah menggunakan sistem pembayaran digital atau digital payment sehingga dapat mempermudah transaksi-transaksi perbelanjaan menjadi lebih praktis dan efisien.

Selain itu, kualitas layanan UMKM berbasis *coffee shop* sudah memiliki kecepatan layanan dan efisiensi mungkin lebih diutamakan karena gaya hidup yang cepat dan sibuk, standar pelayanan yang lebih tinggi dan pelatihan staf yang lebih intensif

karena persaingan yang ketat dan banyak tempat yang memiliki konsep kreatif atau artistik. Layanan mungkin lebih santai, sesuai dengan gaya hidup yang lebih santai.

Berdasarkan hasil uraian latar belakang yang sudah dijelaskan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Qris Terhadap Kualitas Layanan UMKM (Studi Pada *coffee shop* Di Kota Banda Aceh)”. Pada penelitian ini penulis memilih tiga kecamatan dari Kota Banda Aceh yakni Kecamatan Syiah Kuala, Lueng Bata dan Kuta Raja karena terlalu luasnya ruang lingkup yang akan diteliti dengan total 100 UMKM berbasis *coffee shop* (Dataumkm.Acehprov, 2024).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah tulisan singkat yang berisi pertanyaan tentang topik diangkat oleh penulis. Berdasarkan latar belakang diatas didapatkan rumusan masalah:

1. Apakah kemudahan QRIS berpengaruh terhadap kualitas layanan UMKM *coffee shop* di Kota Banda Aceh?
2. Apakah kemanfaatan QRIS berpengaruh terhadap kualitas layanan UMKM *coffee shop* di Kota Banda Aceh?
3. Apakah kemudahan dan kemanfaatan QRIS berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas layanan UMKM *coffee shop* di Kota Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan penelitian yang peneliti angket sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan QRIS terhadap kualitas layanan UMKM *coffee shop* di Kota Banda Aceh?
2. Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan QRIS terhadap kualitas layanan UMKM *coffee shop* di Kota Banda Aceh?
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan kemanfaatan QRIS secara bersama-sama terhadap kualitas layanan UMKM *coffee shop* di Kota Banda Aceh?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah uraian untuk menunjukkan bahwa suatu masalah layak diteliti, serta untuk menunjukkan signifikansi masalah yang akan diteliti. Adapun manfaat dalam penelitian ini ialah:

1. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang perbankan syariah dan diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi.

Bagi peneliti

Menambah ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah dan dapat menambah wawasan terhadap faktor-faktor QRIS yang mempengaruhi kualitas layanan UMKM khususnya *coffee shop*.

2. Bagi praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen menggunakan QRIS di Bank Syariah Syariah. Penelitian ini juga diharapkan menjadi informasi yang penting dan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi konsumen bank syariah terutama yang terkait dengan menggunakan QRIS.

3. Bagi kebijakan

Penelitian ini bermanfaat memberikan arahan kebijakan untuk pengembangan keuangan syariah dan memberikan pengetahuan tentang pengaruh kemanfaatan dan kemudahan konsumen yang menggunakan QRIS.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang akan dilakukan, penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini akan di jelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Pada bab ini akan menjelaskan landasarn teori yang berisi tentang teori-teori dasar, dan teori-teori penunjang yang berhubungan dengan masalah.

Bab III : Metode Penelitian

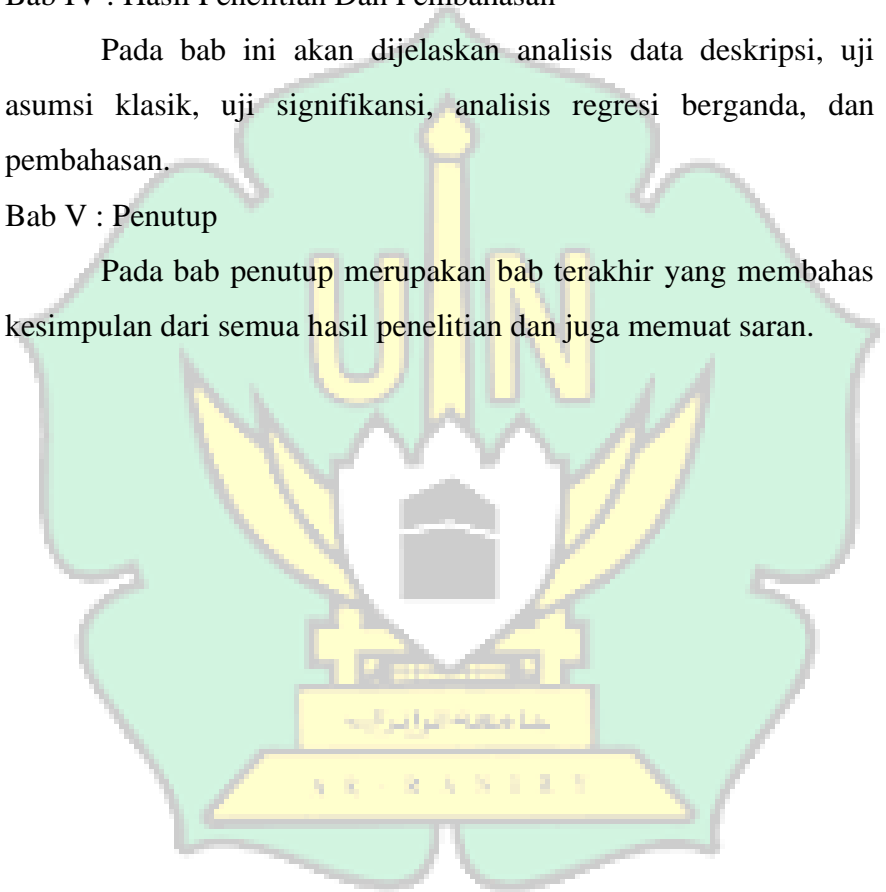
Pada bab ini metodologi penelitian yang berisi pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, pengolahan dan analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bab ini akan dijelaskan analisis data deskripsi, uji asumsi klasik, uji signifikansi, analisis regresi berganda, dan pembahasan.

Bab V : Penutup

Pada bab penutup merupakan bab terakhir yang membahas kesimpulan dari semua hasil penelitian dan juga memuat saran.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perbankan Syariah

Bank adalah salah satu jenis usaha yang berhubungan dengan tabungan, perputaran uang, deposito dan lainnya. Menurut Sigit dan Totok (2006) bank adalah suatu lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana. Bank ialah suatu badan usaha yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan yang menyalurkan dana dari pihak yang berkelebihan dana kepada pihak yang membutuhkan atau kekurangan dana pada waktu yang di temukan. Bank umum adalah perusahaan yang menerima dana simpanan dan memberikan pinjaman kepada nasabah Wijaya (2015).

Dalam Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dijelaskan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut dengan Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan usahanya. (UU No. 21 Tahun 2008). Dalam melakukan pengoperasian tentunya bank syariah memiliki prinsip yang berbeda dengan bank konvensional, hal yang sangat berbeda dapat dilihat terutama dari landasan operasinya. Bank konvensional menggunakan prinsip bunga, sedangkan bank syariah berlandaskan bagi hasil yang ditambahkan dengan jual beli atau sewa. Karena prinsip bunga yang digunakan oleh bank syariah

dalam hukum Islam disebutkan dengan riba. Oleh karena itu bank syariah tidak boleh menggunakan prinsip yang tidak sesuai dengan aturan hukum Islam.

Berdasarkan hukum Islam didalam unsur bunga terdapat ketidakadilan karena pemilik dana mewajibkan kepada peminjam/nasabah untuk melakukan pembayaran lebih dari pada yang dipinjam tanpa memperhatikan keuntungan dan kerugian yang diperoleh nasabahnya. Sedangkan sistem bagi hasil yang diterapkan bank syariah merupakan ketika peminjam dan nasabah berbagi risiko dan keuntungan dengan membaginya sesuai dengan kesepakatan bersama yang dibuat dengan suatu perjanjian akad. Inilah yang menjadikan berdirinya bank Syariah untuk menggantikan pengoperasian usaha bank konvensional dengan unsur riba digantikan dengan skema profit-loss sharing. (Ascarya, Yumanita, 2015).

Perbankan syariah memberikan layanan bebas-bunga kepada para nasabahnya. Pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Islam melarang kaum muslim menarik atau membayar bunga (riba). Pelarangan inilah yang membedakan sistem perbankan syariah dengan sistem perbankan konvensional. Meskipun sebelumnya terjadi perdebatan mengenai apakah riba ada kaitannya dengan bunga (*interest*) atau tidak, namun sekarang nampaknya ada konsensus di kalangan ulama bahwa istilah riba meliputi segala bentuk bunga (Ismail, 2019).

Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah-masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dalam Islam dewasa ini. Suatu hal yang membiarkan bahwa belakangan ini para ekonomi muslim telah mencurahkan perhatian besar, guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika Islam. Upaya ini dilakukan dalam upaya untuk membangun model teori ekonomi yang bebas bunga dan pertumbuhan ekonomi, alokasi dan distribusi pendapatan. Oleh karena itulah, maka mekanisme perbankan bebas bunga yang disebutkan dengan bank syariah didirikan. Perbankan syariah didirikan didasarkan pada alasan filosofi maupun praktik. Secara filosofi, karena dilarangnya pengambilan riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan. Secara filosofis, karena sistem perbankan berbasis bunga atau konvensional (Wilardo, 2015).

2.1.1 Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Bank Syariah memiliki tujuan dan fungsi yang berbeda dengan bank konvensional karena mengikuti prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam. Berikut adalah tujuan dan fungsi utama Bank Syariah (Ismail, 2019):

1) Tujuan Bank Syariah

Dalam mencapai tujuannya bank syariah sangat berbeda dengan bank konvensional, pada bank konvensional memiliki tujuan untuk mencapai keuntungan yang setinggi-tingginya, sedangkan

bank syariah berdiri untuk menggalakkan, memelihara, dan mengembangkan produk-produk perbankan dengan berdasarkan prinsip syariat Islam. Adapun tujuan bank syariah menurut Ikit (2015) adalah sebagai berikut:

1) Tujuan Bank Syariah

- a. Mengutamakan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara Islami. Khususnya bermuamalah yang berkaitan dengan perbankan, agar dapat terhindari dari aspek-aspek riba atau jenis-jenis usaha lainnya yang mengandung unsur gharar (tipuan). Yang mana usaha tersebut selain dilarang dalam Islam juga dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.
- b. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui investasi, agar tidak terjadi kesenjangan ekonomi antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
- c. Untuk dapat meningkatkan kualitas hidup umat dengan cara membuka peluang berusaha yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif dan menuju terciptanya kemandirian usaha.
- d. Untuk menanggulangi masalah kemiskinan yang pada umumnya merupakan suatu program utama dari negara-negara yang berkembang.
- e. Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan segala aktivitas bank syariah akan mampu menghindari

pemanasan ekonomi yang diakibatkan adanya inflasi, menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan.

2) Fungsi Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan dengan prinsip syariah Islam, Adapun fungsi bank syariah adalah sebagai berikut (Arifin, 2016):

- a. Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (mudharabah) dan giro (wadiah), serta menyalurkannya kepada sektor rill yang membutuhkan.
- b. Menawarkan berbagai jasa keungan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.
- c. Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan prinsip syariah.
- d. Memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran Islam.

Adapun fungsi bank syariah berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2008 dalam pasal 4 tentang perbankan Syariah menyatakan bahwa (Ikit, 2018):

- a. Bank Syariah dan UUS (Unit Usaha Syariah), memiliki kewajiban untuk menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.

- b. Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
- c. Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).
- d. Alat transaksi kebijakan moneter sama seperti bank konvensional.

2.1.2 Landasan Hukum Perbankan Syariah

Landasan hukum utama berdirinya bank syariah untuk menjalankan aktivitasnya, yaitu:

1) Al-qur'an

Berdasarkan surah Al-baqarah ayat 275 yaitu:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ
ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ
مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ
أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: *“orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli*

itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

Berdasarkan ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa Allah SWT melarang keras untuk tidak memakan atau mengambil riba, dan Allah pula menghalalkan jual beli dengan jalan yang baik dan tidak saling menzalimi satu sama lainnya. Apabila melakukan hal-hal yang telah dilarang maka Allah SWT pun memberikan sanksi berupa neraka yang kekal selamanya.

2) Landasan Hukum Negara

Landasan hukum bank syariah berawal dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Namun, undang-undang tersebut belum memberikan landasan hukum yang cukup kuat untuk digunakan sebagai pengembangan bank syariah di Indonesia, kemudian dilakukan perubahan dan menghasilkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai penyempurnaan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 karena dalam undang-undang tersebut bank syariah hanya dipahami sebagai bank bagi hasil yang selanjutnya harus tunduk pada peraturan perbankan umum konvensional.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 berisi mengenai pengertian bank dan aktivitas apa saja yang dapat dilakukan oleh

bank, serta dijelaskan juga mengenai prinsip syariah, dimana prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina). (4Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat (13)).

2.1.3 Ciri-ciri Bank Syariah

Menurut Sudarsono (2003) adapun ciri-ciri bank syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Beban biaya yang disepakati dalam perjanjian akad diwujudkan dalam bentuk nominal, yang akan besarnya tidak kaku dan dapat dilakukan dengan kebebasan untuk tawar menawar dalam batas wajar. Beban biaya tersebut hanya dikenakan sampai batas waktu sesuai dengan kesempatan dalam kontrak.
- 2) Penggunaan persentase dalam hal kewajiban untuk melakukan pembayaran selalu dihindari, karena persentase

bersifat melekat pada sisa utang meskipun batas waktu perjanjian telah berakhir.

- 3) Di dalam kontrak-kontrak pembiayaan proyek, bank syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti yang ditetapkan di muka, karena pada hakikatnya yang mengetahui, tentang ruginya suatu proyek yang dibiayai bank hanyalah Allah SWT semata.
- 4) Pengarahan dana masyarakat dalam bentuk deposit tabungan oleh penyimpan dianggap sebagai suatu titipan yang diamanatkan sebagai penyertaan dana pada proyek-proyek yang dibiayai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah sehingga pada penyimpan tidak dijanjikan imbalan yang pasti.
- 5) Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas untuk dapat mengawasi operasionalisasi bank dari sudut syariah. Selain itu manajer dan pimpinan bank hendaknya mengetahui dasar-dasar muamalah Islam.

Fungsi kelembagaan bank syariah selain menjembatani antara pihak pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana, juga mempunyai fungsi khusus yaitu fungsi amanah artinya berkewajiban untuk menjaga serta bertanggung jawab atas keamanan dana yang disimpan dan siap sewaktu-waktu apabila dana diambil pemiliknya.

2.1.4 Produk-produk Perbankan Syariah

Bank Syariah memiliki ciri-ciri khusus yang membedakannya dari bank konvensional. Berikut adalah beberapa ciri-ciri utama dari Bank Syariah (Ismail, 2019):

1. Prinsip Syariah: Bank Syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Ini mencakup larangan terhadap riba (bunga), larangan transaksi spekulatif, dan pematuhan terhadap hukum-hukum Islam dalam kegiatan operasionalnya.
2. Pembagian Keuntungan dan Risiko: Bank Syariah menerapkan prinsip pembagian keuntungan dan risiko antara bank dan nasabah. Misalnya, dalam pembiayaan mudharabah, keuntungan dan risiko dibagikan antara pihak yang menyediakan modal (bank) dan pihak yang mengelola modal (nasabah).
3. Penolakan Riba: Riba atau bunga dilarang dalam transaksi keuangan Bank Syariah. Oleh karena itu, bank tidak memberlakukan suku bunga tetap pada pinjaman atau deposito.
4. Transparansi dan Keterbukaan: Bank Syariah dikenal akan transparansi dan keterbukaan dalam operasionalnya. Informasi mengenai produk, layanan, dan transaksi disediakan dengan jelas kepada nasabah.
5. Pengelolaan Dana Sesuai Syariah: Bank Syariah mengelola dana sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Ini mencakup pembiayaan berbasis keuntungan dan kerugian, serta investasi dalam aset yang mematuhi hukum Islam.

6. Adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS): Bank Syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah yang bertugas untuk memastikan bahwa semua operasional bank sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. DPS memberikan fatwa atau pandangan hukum terkait aspek-aspek tertentu dari operasi bank.
7. Pembiayaan Berbasis Kerjasama: Bank Syariah menggunakan konsep pembiayaan berbasis kerjasama, seperti mudharabah (bagi hasil) dan musyarakah (kerjasama antara pihak-pihak yang bekerja sama).
8. Pengelolaan Zakat dan Sedekah: Bank Syariah biasanya terlibat dalam pengelolaan zakat dan sedekah untuk membantu masyarakat yang membutuhkan, sesuai dengan prinsip keadilan sosial dalam Islam.
9. Pematuhan pada Kode Etik Islam: Bank Syariah berkomitmen untuk mematuhi kode etik Islam dalam setiap aspek operasionalnya, termasuk dalam hubungan dengan nasabah, karyawan, dan masyarakat.
10. Inovasi Produk dan Layanan Syariah: Bank Syariah terus mengembangkan produk dan layanan inovatif yang sesuai dengan prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan pasar.

2.2 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Perkembangan adalah proses persiapan analisis tentang pertumbuhan potensial, dukungan dan pemantauan pelaksanaan peluang pertumbuhan usaha, tetapi tidak termasuk keputusan

strategi dan implementasi dari peluang usaha. Perkembangan usaha merupakan kemampuan perusahaan untuk meningkatkan size. Dengan kata lain, perkembangan usaha merupakan kemampuan perusahaan untuk meningkatkan ukuran perusahaan melalui peningkatan perusahaan dari setiap periodenya (Rahayu, 2017).

Perkembangan bisnis adalah suatu bentuk usaha kepada usaha itu sendiri agar dapat berkembang menjadi lebih baik lagi dan agar mencapai pada satu titik atau puncak kesuksesan. Perkembangan bisnis dilakukan oleh bisnis usaha yang sudah mulai terproses dan terlihat ada kemungkinan untuk lebih maju lagi. Perkembangan usaha merupakan suatu keadaan terjadinya peningkatan omzet penjualan (Rizkia, 2017).

2.2.1 Bentuk-bentuk dan Klasifikasi UMKM

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi yang kian canggih, mulai banyak bermunculan berbagai macam bisnis UMKM. Itu sebabnya, untuk memudahkan pelaku UMKM di Indonesia, hingga saat ini bisnis produktif tersebut dibedakan menjadi 5 bentuk UMKM, yaitu (Hardoyo & Parmidi, 2022):

1. Usaha Kuliner

Berdasarkan pengertian UMKM, maka jenis usaha produktif ekonomi yang pertama dan banyak diminati oleh berbagai kalangan adalah usaha kuliner. Peralannya, jenis usaha kuliner ini tidak membutuhkan modal yang besar. Kamu bisa menjual berbagai macam makanan jadi atau

dalam bentuk frozen food, minuman, hingga bahan bakunya.

2. Usaha Fashion

Jenis UMKM yang kedua bergerak di bidang fashion yang meliputi pembuatan dan penjualan pakaian dan semua penunjangnya mulai dari aksesoris, topi, hingga alas kaki. Tidak perlu harus memproduksi sendiri barang fashion yang akan dijual. Kamu bisa berperan sebagai pelaku UMKM dengan cara menjadi reseller, dropshipper, atau impor pakaian thrift.

4. Usaha Kecantikan

Buat yang suka dandan, tidak ada salahnya jika memilih jenis usaha kecantikan, dapat berjualan berbagai produk kecantikan tersebut baik yang berasal dari dalam negeri maupun produk dari luar negeri seperti perlengkapan make up, skincare, dan lain sebagainya.

5. Usaha Agribisnis

Jenis UMKM keempat bergerak di bidang pertanian yang meliputi penjualan dan produksi pertanian. Untuk bisa menekuni usaha agribisnis ini dibutuhkan modal tanah yang cukup luas.

6. Usaha Otomotif

Jenis usaha kelima bergerak di bidang otomotif yang saat ini tengah banyak diincar oleh kalangan muda. Tidak harus membuka bengkel atau menjual suku cadang kendaraan,

kamu juga bisa membuka usaha tempat pencucian mobil/ motor, rental mobil/ motor, atau jual beli aksesoris untuk kendaraan seperti speaker, jok mobil, holder hp, dan lain sebagainya.

Perkembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) setiap tahunnya saat ini sangat pesat. Perkembangan UMKM tersebut harus diikuti dengan pembaharuan data yang cepat pula. UMKM terbagi menjadi tiga klasifikasi, yaitu: mikro, kecil, dan menengah (Hardoyo & Parmidi, 2022).

1. Usaha Mikro

Merupakan usaha yang dikelola oleh keluarga kecil atau perorangan (individu) dengan sumber daya yang terbatas. Sedangkan omset per tahun mencapai Rp300 juta dan aset (kekayaan bersih) minimal sebesar Rp50 juta, tidak termasuk lahan dan bangunan). Modal UMKM mikro umumnya berasal dana pribadi atau meminjam dari keluarga. Contoh UMKM mikro yang ada di Indonesia diantaranya adalah toko kelontong, tukang cukur, warung makan kecil, usaha jahit dan permak pakaian, serta usaha kerajinan tangan.

2. Usaha Kecil

Kriteria kedua adalah usaha yang berdiri sendiri, bukan merupakan cabang atau anak perusahaan lain yang dikelola secara individu atau badan usaha. Meskipun ruang lingkungnya lebih luas dibandingkan usaha mikro, namun

masih berfokus pada pasar lokal/regional. Omset per tahun usaha kecil ini berkisar antara Rp300 juta hingga Rp2,5 miliar. Sedangkan aset yang dimiliki antara Rp50 sampai 500 juta, tidak termasuk aset yang berupa tanah dan bangunan. Contoh usaha kecil diantaranya adalah toko baju, bengkel mobil/motor, usaha percetakan, salon kecantikan, peternakan sapi perah, dan lain sebagainya.

3. Usaha Menengah

Kriteria ketiga disebut usaha menengah dengan jangkauan pasar yang pastinya lebih luas dari kedua kriteria sebelumnya karena mencakup pasar nasional dan internasional. Omset per tahun bisa mencapai Rp2,5 sampai Rp50 miliar. Untuk aset usaha menengah adalah antara Rp500 juta hingga Rp10 miliar, belum termasuk lahan dan bangunan.

2.2.2 Kekuatan dan Kelemahan UMKM

UMKM mempunyai segenap kemampuan tersembunyi yang melambungkan harapan yang jadi basis peningkatan pada waktu kedepan yaitu (Anoraga, 2010):

- a) Menyediakan lapangan pekerjaan posisi industri kecil pada pemasukan tenaga kerja harus diapresiasi, diperhitungkan sanggup memasukkan hingga 50% sumber daya manusia yang bersedia.
- b) Kehadirannya pengusaha muda diusaha kecil dan menengah hingga kini benar dapat membantu meningkatnya usaha baru.

- c) Mempunyai bagian bisnis pasar yang khusus melakukan administrasi sederhana dan elastis pada pertukaran pasar.
- d) Menggunakan sumber daya alamiah lingkungan, bisnis kecil sebagian besar menggunakan sampah hingga dari bisnis besar atau bisnis yang lainnya.
- e) Mempunyai peluang untuk meningkat. Bagaikan cara pembinaan yang dilakukan memperlihatkan hasil yang melukiskan bahwa bisnis kecil sanggup untuk ditingkatkan lebih jauh dan sanggup untuk meningkatkan bidang lain yang terpaut.

Kelemahan, yang banyak juga menjadikan salah satu penyebab penghalang dan persoalan dari Usaha Mikro terjadi karena 2 faktor :

a) Faktor Internal, adalah permasalahan sederhana dari UMKM yaitu:

1. Amat kurangnya keahlian dari SDM itu sendiri
2. Masalah pemasaran produk setengah dari pengusaha bisnis Kecil lebih mengutamakan pada bagian produksi sedangkan fungsional pemasaran tidak sanggup dalam mengakseskannya, utamanya informasi pasar dan jaringan pasar, hingga setengahnya cuman berguna menjadi pekerja saja.
3. Keseringan memakai yang lebih percaya haya pada bisnis besar tidak yakin kualitas produk bisnis Kecil.

4. Masalah pendanaan kebanyakan bisnis Kecil menggunakan uangnya sendiri dalam angka yang sangat minim
- b) Faktor eksternal, yaitu permasalahan yang nampak dari bagian pengembang dan Pembimbing UMKM. Contohnya jalan keluar yang diberitahukan kurang sesuai target tidak adanya pengawasan dan program yang saling bertumpuk.

2.2.3 Perkembangan UMKM

UMKM yang ada di Indonesia, sebagian besar merupakan kegiatan usaha rumah tangga yang dapat menyerap banyak tenaga kerja. Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM, di Indonesia pada tahun 2019, terdapat 65,4 juta UMKM. Dengan jumlah unit usaha yang sampai 65,4 juta dapat menyerap tenaga kerja 123,3 ribu tenaga kerja. Ini membuktikan bahwa dampak dan kontribusi dari UMKM yang sangat besar terhadap pengurangan tingkat pengangguran di Indonesia. Dengan semakin banyaknya keterlibatan tenaga kerja pada UMKM itu akan membantu mengurangi jumlah pengangguran di negara ini. Saat ini, UMKM sedang dalam tren yang positif dengan jumlahnya yang terus bertambah setiap tahunnya. Tren positif ini akan berdampak baik bagi perekonomian Indonesia (Kemenkeu, 2024).

Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, kontribusi UMKM terhadap PDB Nasional sebesar 60,5%. Ini menunjukkan bahwa UMKM yang ada di Indonesia sangat potensial untuk dikembangkan hingga dapat berkontribusi lebih

besar lagi bagi perekonomian. Selaku penyelenggara negara, pemerintah dapat membantu para pelaku UMKM agar lebih berkembang lagi. Pemerintah Republik Indonesia telah membantu para UMKM dengan cara memberikan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM, pertumbuhan KUR sebesar Rp 178,07 triliun atau kurang lebih 16,25% pada tahun 2020 dan sebesar Rp1 92,59 triliun atau kurang lebih 8,16% pada tahun 2021. Ini juga membuktikan, para pelaku UMKM sangat membutuhkan suntikan dana dalam mengembangkan usahanya. Pemerintah juga telah melakukan pemberian kredit kepada para pelaku usaha mikro yang berada di lapisan terbawah dan belum difasilitasi Kredit Usaha Rakyat (KUR) atau non perbankan. Berdasarkan data dari Badan Layanan Umum (BLU) Pusat Investasi Pemerintah (PIP), Penyaluran Usaha Mikro (UMi) sejak 2017 sampai dengan 2022 telah mencapai Rp26, 2 triliun kepada 7,4 juta debitur. Ini membuktikan, masih banyaknya para pelaku usaha mikro yang belum terfasilitasi oleh KUR dari perbankan (Kemenkeu, 2024).

Perkembangan UMKM merupakan bagian integral dari pembangunan nasional untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang demokratis, adil dan makmur sesuai dengan amanat konstitusi UUD 1945. Pengembangan lingkungan usaha yang kondusif bagi UMKM dimaksudkan untuk meningkatkan daya saing UMKM dengan menciptakan peluang usaha seluas-luasnya, serta menjamin adanya mekanisme pasar yang sehat. Dalam rangka penumbuhan

lingkungan usaha yang kondusif bagi UMKM, maka diperlukan serangkaian kebijakanekonomi makro, kebijakan sektoral dan kebijakan pembangunan daerah yang saling melengkapi, selaras dan sinergi dalam rangka memberdayakan UMKM. Kebijakan pengembangan lingkungan usaha yang kondusif bagi UMKM tidak berada pada suatu instansi tertentu, dan cenderung tersebar pada berbagai instansi. Untuk itu, diperlukan kemampuan advokasi, persuasi dan koordinasi dengan instansi lain untuk menumbuhkan iklim berusaha yang kondusif bagi UMKM (Hartono dan Hartomo, 2016).

Menurut Zahara (2022) indikator yang dapat dijadikan tolak ukur perkembangan usaha ialah sebagai berikut:

1. Peningkatan volume produksi. Menggunakan alat dan mesin yang lebih efisien untuk meningkatkan kapasitas produksi.
2. Mampu melakukan diversifikasi produk. Memahami kebutuhan dan preferensi konsumen untuk mengidentifikasi peluang produk baru.
3. Mampu mengurangi produk gagal. Memastikan bahwa setiap produk memenuhi standar sebelum dipasarkan.
4. Menerapkan pencatatan keuangan dan aliran barang. Mengimplementasikan sistem inventaris yang efisien untuk melacak barang masuk dan keluar.
5. Mampu melakukan kontrol kualitas. Menetapkan standar kualitas produk yang jelas dan prosedur untuk memeriksa kualitas secara rutin.

6. Mengalami peningkatan asset, omzet. Menggunakan strategi pemasaran digital dan konvensional untuk meningkatkan penjualan dan kehadiran pasar.

2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perkembangan UMKM

Perkembangan UMKM sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat berdampak pada tingkat keberhasilan dan keberlanjutan usaha tersebut. Berikut adalah beberapa faktor penting yang mempengaruhi perkembangan UMKM (Suryani, 2018):

1. Akses terhadap Modal: Modal merupakan faktor krusial untuk memulai dan mengembangkan usaha. UMKM seringkali menghadapi kesulitan dalam mengakses pinjaman dari bank atau lembaga keuangan karena kurangnya jaminan atau rekam jejak yang memadai.
2. Kemampuan Manajerial: Kemampuan untuk mengelola usaha dengan baik sangat menentukan keberhasilan UMKM. Ini termasuk pengelolaan keuangan, pemasaran, operasional, dan sumber daya manusia.
3. Teknologi dan Inovasi: Penerapan teknologi terkini dan inovasi dalam produk atau proses produksi bisa meningkatkan efisiensi dan daya saing UMKM di pasar.
4. Kebijakan Pemerintah: Dukungan pemerintah melalui regulasi yang mendukung, fasilitasi akses ke pasar, insentif

pajak, dan program pelatihan dapat sangat mempengaruhi perkembangan UMKM.

5. **Pasar dan Akses Pemasaran:** Kemampuan untuk menjangkau pasar yang lebih luas dan melakukan pemasaran yang efektif adalah kunci untuk pertumbuhan UMKM. Media sosial dan platform online telah menjadi alat yang sangat penting dalam hal ini.
6. **Infrastruktur:** Ketersediaan infrastruktur yang memadai, seperti transportasi, logistik, internet, dan energi yang stabil, adalah dasar yang memungkinkan UMKM tumbuh dan berkembang.
7. **Kualitas Produk atau Jasa:** Kemampuan UMKM untuk menawarkan produk atau jasa yang berkualitas yang memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan adalah sangat penting untuk bertahan dan bersaing di pasar.
8. **Persaingan:** Persaingan yang sehat dapat mendorong inovasi dan efisiensi, tetapi persaingan yang terlalu ketat juga bisa menjadi hambatan, terutama jika UMKM bersaing dengan perusahaan besar yang memiliki lebih banyak sumber daya.
9. **Aspek Hukum dan Regulasi:** Memahami dan mematuhi hukum dan regulasi yang berlaku sangat penting bagi UMKM untuk menghindari sanksi dan memastikan operasi yang lancar.

10. Faktor Eksternal: Isu-isu seperti stabilitas ekonomi, fluktuasi kurs mata uang, dan kondisi politik juga bisa berdampak pada operasi dan keberlangsungan UMKM.

2.3 *Quick Response Code*

Quick Response Code atau yang biasa disebut dengan *QR Code* merupakan sebuah *barcode* dua dimensi yang diperkenalkan oleh Perusahaan Jepang Denso Wave pada tahun 1994. Jenis *barcode* ini awalnya digunakan untuk pendataan inventaris produksi suku cadang kendaraan dan sekarang sudah digunakan dalam berbagai bidang layanan bisnis dan jasa untuk aktivitas marketing dan promosi. Pada dasarnya bahwa *QR Code* dikembangkan sebagai suatu kode yang memungkinkan isinya untuk dapat diterjemahkan dengan kecepatan tinggi (Rouillard, 2008: 50).

Keunggulan dari *QR Code* adalah mampu menyimpan informasi secara horizontal dan vertikal. Oleh karena itu, *QR Code* dapat menampung informasi yang lebih banyak dibandingkan dengan *barcode* satu dimensi. Saat ini, untuk penggunaan *QR Code* telah banyak diimplementasikan dalam bentuk aplikasi *QR Code Reader* dan *QR Code Generator*, sehingga seseorang akan sangat mudah untuk membuat informasi dalam bentuk *QR Code* dan mendapatkan informasi yang ingin diketahuinya, hanya dengan melakukan proses *scanning* dan

pemindaian data melalui media dari kamera *handphone* (Anastasia, Istiadi, dan Hidayat, 2010)

Dalam bidang pelayanan bisnis, *QR Code* telah banyak digunakan oleh perusahaan ataupun penyedia jasa layanan tertentu untuk dapat mengarahkan pelanggannya langsung ke alamat URL yang dituju, yaitu dengan memasang gambar *QR Code* pada majalah, poster, atau media cetak lainnya, dimana *QR code* itu akan memaparkan segala sesuatu yang ingin disampaikan oleh perusahaan ataupun penyedia jasa layanan tersebut melalui situs mereka.

Terinspirasi oleh keberhasilan pembayaran berbasis Kode QR di China, aplikasi pembayaran bank dan bank terkemuka di Indonesia saat ini sedang melakukan uji coba berbasis kode QR layanan pembayaran, sebagian besar dengan gerai makanan & eceran sejak 2017. Bersaing dengan digital tradisional saluran perbankan, solusi berbasis kode QR bisa berpotensi menawarkan pembayaran elektronik yang lebih efektif saluran untuk menembus makanan & eceran yang tidak terorganisir segmen. Untuk perspektif, berbasis kartu tradisional solusi pembayaran seperti kartu debit/ kartu kredit melibatkan angsuran dan pemeliharaan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) pada titik *merchant*, maka itu melibatkan lebih tinggi biaya retensi pedagang. Saat ini, semua pihak yang melakukan uji coba pembayaran QR harus mendaftar dengan dan beroperasi di bawah pengawasan dari Bank Indonesia. Sadar akan pembayaran QR yang signifikan potensi adopsi, bank

sentral sekarang bekerja untuk mengatur standar pembayaran QR umum antara semua layanan penyedia untuk memastikan interoperabilitas dan keamanan untuk skala dan keberlanjutan. Bank sentral mengambil kepemimpinan untuk menyelaraskan peraturan koridor dan standar teknologi untuk QR pembayaran, juga untuk menghindari ketidakefisienan dan duplikasi yang sebelumnya terjadi pada elektronik tradisional saluran perbankan (MDI, Mandiri Sekuritas, 2019: 14).

Tabel 2.1
Perbedaan Transaksi Sebelum dan Sesudah QRIS

Metode Transaksi Sebelum <i>QRIS</i>	Metode Transaksi Sesudah <i>QRIS</i>
harus menyediakan beberapa aplikasi pembayaran di tokonya. Konsumen yang membayar secara non tunai, harus memastikan bahwa aplikasi pembayaran yang dimilikinya harus tersedia pada <i>merchant</i> .	tidak perlu mempersiapkan banyak aplikasi pembayaran, hanya menyediakan satu QR Code di toko dan QR Code dapat di scan oleh mahasiswa/i dengan berbagai aplikasi pembayaran di smartphone

Sumber: www.bi.go.id

Menurut Hutabarat (2022) menyebutkan enam indikator penggunaan *QRIS* yaitu:

1. Produsen mengetahui sistem pembayaran *QRIS*. Yaitu pengguna harus mengetahui bahwa standarisasi pembayaran menggunakan metode QR Code dari Bank Indonesia.
2. Produsen memahami bertransaksi dengan *QRIS*. Pengguna mengetahui cara bertransaksi memakai *QRIS* mulai dari belanja di *merchant*, selanjutnya menginformasikan nominal

pembayaran dan Pembeli membuka aplikasi uang/dompot elektronik (misal: Mandiri Online/LinkAja) lalu pilih tombol Scan QR.

3. Penggunaan *QRIS* lebih praktis. Produsen dapat merasakan proses transaksi dengan QR Code menjadi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya.
4. Penggunaan *QRIS* memberikan manfaat kepada produsen. Berdasarkan kepraktisannya, *QRIS* dapat dirasakan pemanfaatannya oleh produsen.
5. Bank menyediakan *QRIS* untuk pengembangan produsen. *QRIS* dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan menggunakan QR Code Pembayaran wajib menerapkan *QRIS*.
6. Penggunaan *QRIS* diharapkan memberikan keuntungan kepada produsen. *QRIS* memberikan banyak keuntungan bagi para pedagang dan kalangan UMKM, seperti: 1) Membangun profil kredit untuk kemudahan mendapatkan pinjaman; 2) Transaksi tercatat & langsung masuk rekening sehingga mudah dimonitor; 3) Tidak perlu uang kembalian, bebas risiko pencurian dan uang palsu; 4) Mengikuti tren pembayaran terkini; dan 5) Murah dan bebas biaya bagi usaha mikro (bi.go.id, 2023).

2.4 Konsep Kualitas Layanan

Menurut Goet dan Davis menyatakan bahwa kualitas layanan adalah sesuatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan adalah sekumpulan karakteristik dan atribut dari sesuatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Tjiptono 2019).

Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan keadaan pelanggan dalam membentuk harapan layanan berdasarkan pengalaman masa lalu, dari mulut ke mulut, dan iklan serta membandingkan layanan yang mereka harapkan dengan yang didapatkan. Kualitas layanan adalah apa yang pelanggan lihat, dan pelanggan menilai kualitas layanan dari apa yang mereka bayangkan. Pelanggan beralih ke penyedia layanan lain yang lebih memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik (Husna, 2023).

2.4.1 Kualitas Layanan

Menurut Goet dan Davis menyatakan bahwa kualitas layanan adalah sesuatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Teori ini menekankan bahwa untuk mencapai kualitas layanan yang baik, sebuah organisasi, perusahaan, dan

usaha perlu memperhatikan tidak hanya produk atau jasa akhir, tetapi juga seluruh proses dan lingkungan yang terlibat dalam penyampaian layanan tersebut. Ini termasuk kualitas layanan yang ditingkatkan, desain proses, dan penciptaan lingkungan yang mendukung kualitas layanan yang tinggi (Tjiptono, 2019).

Kualitas layanan juga sebuah perbandingan antara harapan konsumen dan kualitas layanan. Kualitas layanan sesuatu yang dapat diartikan sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan waktu penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan konsumen dan kualitas layanan yang diterima adalah konsep yang umum dalam manajemen kualitas. Dalam hal ini, kualitas layanan diukur berdasarkan seberapa baik layanan yang diterima konsumen dibandingkan dengan harapan mereka sebelum layanan tersebut diberikan (Husna, 2023).

Kualitas layanan merupakan suatu ukuran nilai yang disertai dengan usaha untuk pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkan yang berkaitan dalam berbagai kegiatan atau proses pada bidang tertentu untuk dapat memenuhi suatu harapan tertentu yang ingin dicapai. Kualitas layanan juga dapat dikatakan sebagai suatu layanan dengan tingkat nilai tertentu yang ditujukan kepada objek dalam proses pelaksanaannya, secara lebih rinci, kualitas layanan dapat didefinisikan melalui model SERVQUAL (*Service Quality*) adalah kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur

kualitas layanan dari perspektif pelanggan, yang merupakan salah satu model yang paling sering digunakan untuk menilai kualitas layanan (Tjiptono, 2019).

2.4.2 Indikator Kualitas Layanan

Goet dan Davis mengkonseptualisasikan beberapa indikator kualitas layanan sebagai ESERVQUAL (*Electronic Service Quality*) merupakan pengembangan dari model SERVQUAL tradisional yang disesuaikan untuk mengukur kualitas layanan elektronik atau online diantaranya adalah (Tjiptono, 2019):

1. Efisiensi, adalah akses dan penggunaan website Perusahaan lebih mudah dan cepat.
2. Ketersediaan sistem, penyedia jasa mampu menyediakan fungsi teknis situs web berfungsi dengan baik. Setiap pengguna pasti menginginkan segala sesuatu dalam bentuk mudah dan sempurna.
3. Pemenuhan, dapat menjadi tolak ukur dari suatu layanan terhadap keberhasilan website dalam menyajikan produk atau jasanya serta kemampuannya untuk memeriksa kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi selama proses transaksi.
4. Privasi, adalah tingkat keamanan situs web dan privasi pengguna web. Privasi merupakan hak khusus untuk mendapatkan kebebasan (*particular right of freedom*).

5. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu penanganan masalah dan pengembalian produk yang efektif melalui mekanisme situs web masing-masing.
6. Kompensasi, yaitu seberapa banyak situs web memberi kompensasi kepada pengguna untuk mengkompensasi masalah yang terjadi.
7. Kontak, yaitu ketersediaan bantuan melalui telepon atau staf online. Penyedia jasa mampu membuat nasabah merasa aman ketika terjadi suatu kesalahan selama proses penggunaan.

2.5 Konsep Kemudahan

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat ekspektasi seseorang terhadap usaha yang diperlukan untuk menggunakan suatu sistem teknologi. Hal ini dapat ditentukan melalui faktor-faktor seperti mudah dipelajari, dapat dikontrol, jelas dan dapat dipahami, fleksibel, mudah untuk menjadi terampil/mahir, dan mudah digunakan. Penelitian yang mengkaji persepsi kemudahan penggunaan dapat memberikan informasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas sistem teknologi dan meningkatkan tingkat penggunaannya (Asgha, 2019; Jamaludin & Soleha, 2022; Tjini & Baridwan, 2012).

Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat ekspektasi individu terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk mengoperasikan sebuah sistem.

Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) meliputi: kemudahan dalam proses pembelajaran (*easy to learn*), kemampuan untuk mengontrol sistem (*controllable*), kejelasan dan kemudahan dalam pemahaman (*clear and understandable*), fleksibilitas dalam penggunaan (*flexible*), kemampuan untuk menjadi mahir dalam menggunakan sistem (*easy to become skillful*) dan kemudahan dalam operasional sistem (*easy to use*) (Joan & Sitinjak, 2019).

2.5.1 Kemudahan

Persepsi kemudahan sebagai tingkat yang diyakini seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya. Dianggap berguna atau manfaat menggunakan seseorang untuk menilai utilitas yang mereka dapatkan dari penggunaan sistem yang berdasarkan kesediaan mereka untuk transaksi menggunakan Internet Banking. Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) didefinisikan sebagai keyakinan bahwa penggunaan teknologi dapat dilakukan dengan mudah dan tidak memerlukan usaha yang berlebihan dari pengguna (Utari & Pertiwi, 2021).

Persepsi kemudahan penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan faktor penting yang mempengaruhi penerimaan dan adopsi teknologi pembayaran ini di kalangan pengguna, baik itu pedagang maupun konsumen. QRIS dirancang untuk menyederhanakan proses transaksi pembayaran

dengan memungkinkan scan kode QR untuk melakukan transfer dana dari berbagai sumber pembayaran, seperti rekening bank atau dompet digital (Danurdoro & Wulandari, 2016).

2.5.2 Indikator Kemudahan

Terdapat beberapa indikator kemudahan penggunaan QR Code dengan *QRIS*, diantaranya (Zulqurnain, 2017):

1. Penggunaan yang mudah untuk digunakan.

QRIS mempermudah proses pembayaran dengan mengurangi langkah-langkah yang diperlukan pengguna cukup memindai kode QR dari untuk memulai transaksi. Simplifikasi ini meminimalisir hambatan untuk penggunaan, terutama bagi mereka yang kurang akrab dengan teknologi.

2. Interaksi yang jelas dan mudah untuk dipahami.

Setelah transaksi, pengguna harus mendapatkan konfirmasi visual atau auditif bahwa transaksi telah berhasil atau informasi jika transaksi gagal, sehingga pengguna merasa aman dan informasi.

3. Penggunaan yang mudah untuk dibawa-bawa.

Mengingat QRIS biasanya digunakan melalui aplikasi mobile atau perbankan digital, aplikasi tersebut ringan dan cepat dimuat, meminimalisir penggunaan data dan baterai, membuatnya ideal untuk digunakan dalam berbagai kondisi, termasuk di area dengan koneksi internet yang lambat atau tidak stabil.

4. Penggunaan yang lebih fleksibel.

QRIS mendukung pembayaran dari berbagai sumber, termasuk semua bank dan *e-wallet* yang terdaftar di Indonesia, memberikan fleksibilitas kepada pengguna untuk memilih cara pembayaran yang mereka preferensikan.

2.6 Konsep Kemanfaatan

Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan (Jamaludin & Soleha, 2022; Priambodo & Prabawani, 2016). Persepsi kemanfaatan sebagai probabilitas subyektif dari pengguna potensial yang menganggap penggunaan suatu aplikasi tertentu dapat mempermudah kinerja dalam melakukan pekerjaannya. Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat keyakinan pengguna akan keberhasilan suatu teknologi/sistem dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas pekerjaan mereka, dan jika individu memiliki persepsi yang positif terhadap kemanfaatan suatu teknologi, maka dia cenderung untuk menggunakannya dalam kinerja pekerjaannya (Sulfina et al., 2022).

Merasakan seluruh pemanfaatan teknologi. Manfaat *QRIS* bagi dan produsen secara teknologi dapat dirasakan karena setiap transaksi tercatat otomatis dan bisa dilihat setiap saat. Karena itu penggunaan *QRIS* akan membantu menyatukan proses rekonsiliasi dari pengelolaan keuangan yang terpercaya, dengan mencegah potensi tindak kecurangan dari pembukuan transaksi tunai yang terpisah (bi.go.id, 2023).

2.6.1 Kemanfaatan

Individu yang mempercayai bahwa teknologi tersebut akan meningkatkan kinerjanya, akan lebih cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut. Oleh karena itu, persepsi kemanfaatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan minat dan dukungan individu dalam menggunakan suatu teknologi. Pada pengembangannya teori kemanfaatan tergantung beberapa faktor yang mempengaruhi namun tidak membatasi seperti latar belakang masalah, gap penelitian, target pasar, dan lainnya karena untuk menerima suatu model dan teori mengenai teknologi baru harus berdasarkan hal-hal baru yang tersedia dan lainnya (Simatupang dan Ramadhani, 2023).

Bank Indonesia meluncurkan *standard Quick Response (QR) Code* untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik, atau *mobile banking* yang disebut *QR Code Indonesian Standard*, bertepatan dengan Hari Ulang Tahun (HUT) ke-74 Kemerdekaan RI, pada 17 Agustus 2019 di Jakarta. Peluncuran *QRIS* merupakan salah satu implementasi Visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025, yang telah dicanangkan pada Mei 2019 lalu. ketentuan *QRIS* dapat dilihat pada No. 21/16/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran.

2.6.2 Indikator Kemanfaatan

Dalam laman bank Indonesia, terdapat beberapa indikator manfaat penggunaan QR Code dengan QRIS, diantaranya (Palullungan, 2022):

1. Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih efektif.
2. Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih cepat.
3. Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih praktis.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didasari oleh beberapa hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepuasan nasabah. Berikut ini adalah tinjauan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini:

Silalahi., et al (2022) dengan judul “Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi” berdasarkan hasil penelitiannya Hasil dari analisis ini serta percobaan secara statistik, variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi resiko baik secara parsial ataupun simultan memberikan dampak positif signifikan pada variabel keputusan memakai uang elektronik berbasis QRIS pada beberapa orang. Agar adanya kegunaan elektronik dan semakin terasa kegunaan kalau penerbit: 1) meluaskan akses, uang

elektronik berbasis QRIS agar bisa diakses dikawasan manapun, bukan hanya dikota-kota besar melainkan di daerah terpencil sekali pun 2) memberikan pengetahuan terhadap masyarakat secara komprehensif; 3) menjalin kolaborasi dengan berbagai pihak; 4) meminimalkan sistem yang eror, agar terciptanya keamanan saat memakai uang elektronik berbasis QRIS di masyarakat.

Marbun et al., (2023) dengan judul “Analisis Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS Terhadap Perkembangan Bisnis UMKM Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sibolga)” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan untuk setiap uji parsial dikatakan terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung pada setiap variabel yang dihubungkan melalui variabel Y dan juga secara simultan menunjukkan adanya pengaruh. variabel yang berpengaruh terhadap penggunaan QRIS dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Perkembangan Bisnis UMKM.

Simatupang dan Ramadhani (2023) dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Kemanfaatan Terhadap Minat Pelaku UMKM Dalam Menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia” implikasi dari temuan ini menggarisbawahi pentingnya persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dalam mendorong penerapan QRIS BSI di kalangan UKM. Oleh karena itu, BSI didorong untuk mengintensifkan upayanya dalam mempromosikan aspek praktis dan bermanfaat dari penggunaan QRIS kepada UKM, mendorong penerimaan dan adopsi yang lebih besar di kalangan

pemilik usaha mikro dan kecil. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan QRIS BSI dalam konteks organisasi syariah di Indonesia, memberikan landasan untuk eksplorasi dan pengembangan lebih lanjut di bidang ini.

Wibowo (2022) dengan judul “Perilaku Penggunaan “QRIS BRI Brimo” Pada *Merchant* Sebagai Alat Transaksi Pembayaran Digital” hasil penelitian menjelaskan bahwa Behavioral Intention terbukti berpengaruh positif terhadap Use Behavior, namun Facilitating Conditions terbukti tidak berpengaruh terhadap Use Behavior. Ekspektasi Upaya dan Pengaruh Sosial terbukti berpengaruh positif terhadap Intensi Perilaku, sedangkan Sikap, Ekspektasi Kinerja, dan Kondisi Fasilitasi terbukti tidak berpengaruh terhadap Intensi Perilaku. Selain itu, Ekspektasi Kepercayaan dan Upaya terbukti berpengaruh positif terhadap Sikap, namun Ekspektasi Kinerja terbukti tidak berpengaruh terhadap Sikap. Implikasi penelitian ini menjadi acuan bagi industri perbankan dalam merancang sistem pembayaran berupa fitur QRIS sebagai sarana transaksi pembayaran digital.

Dwijayanti et al., (2022) “Manfaat Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Nasabah di Bank Jabar Banten (BJB” metode yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi berdasarkan dari hasil penelitian terdapat berapa hal yang perlu ditingkatkan dalam penggunaan Qris dan manfaatnya di

Bank BJB KCP IPDN. Penulis menarik kesimpulan bahwa penggunaan Qris yang memiliki manfaat telah berjalan dengan cukup baik.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan judul penelitian	Metode dan variabel penelitian	Hasil	Persamaan dan perbedaan
1.	Silalahi., et al (2022). “Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi”	Kuantitatif dengan regresi linear berganda Penggunaan (X) Kepuasan (Y)	Secara statistik, variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi resiko baik secara parsial ataupun simultan memberikan dampak positif signifikan pada variabel keputusan memakai uang elektronik berbasis QRIS pada beberapa orang.	Sama-sama membahas tentang QRIS, perbedaannya pada variabel Penggunaan dan Kepuasan, lokasi penelitian
2.	Marbun et al., (2023). “Analisis Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS Terhadap Perkembangan Bisnis UMKM Melalui	Kuantitatif dengan regresi linear berganda Penggunaan (X) Perkembangan (Y)	Secara keseluruhan untuk setiap uji parsial dikatakan terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung pada setiap variabel yang dihubungkan	Sama-sama membahas tentang QRIS, perbedaannya pada variabel Penggunaan dan Pengembangan, lokasi penelitian

	Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sibolga)”		melalui variabel Y dan juga secara simultan menunjukkan adanya pengaruh.	
3.	Hidayatulloh (2021). “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Kemanfaatan Terhadap Minat Pelaku UMKM Dalam Menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia”	Kualitatif Kemudahan (X1) Kemanfaatan (X2) Minat (Y)	persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dalam mendorong penerapan QRIS BSI di kalangan UKM. Oleh karena itu, BSI didorong untuk mengintensifkan upayanya dalam mempromosikan aspek praktis dan bermanfaat dari penggunaan QRIS kepada UKM, mendorong penerimaan dan adopsi yang lebih besar di kalangan pemilik usaha mikro dan kecil.	Sama-sama membahas tentang QRIS, variabel Penggunaan dan kemanfaatan. perbedaannya pada variabel minat dan lokasi penelitian
4.	Dwijayanti et al., (2022). “Manfaat Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada	Kualitatif Manfaat	Berdasarkan dari hasil penelitian terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam penggunaan Qris dan	Sama-sama membahas tentang QRIS, variabel Manfaat. Perbedaannya pada lokasi dan metode penelitian

	Nasabah di Bank Jabar Banten (BJB” metode yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif”		manfaatnya di Bank BJB KCP IPDN. Penulis menarik kesimpulan bahwa penggunaan Qris yang memiliki manfaat telah berjalan dengan cukup baik.	
5.	Rangkuti (2021) Pengaruh Persepsi Kemanfaatan QRIS Dan Kemudahan QRIS Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa UINSU	Kuantitatif dengan regresi linear berganda Kemanfaatan (X1) Kemudahan (X2) Efisiensi (Y)	Berdasarkan dari hasil penelitian variabel Kemanfaatan QRIS dan Kemudahan QRIS mem-iliki pengaruh terhadap variabel Efisiensi Pembayaran Digital	Persamaan pada penelitian ini pada metode penelitian, variabel kemudahan dan kemanfaatan, perbedaannya pada variabel efisiensi dan lokasi penelitian
6.	Kurniawan (2023) Pengaruh Kemanfaatan QRIS, Kemudahan QRIS, Dan Keamanan QRIS Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa Akuntansi Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas	Kuantitatif dengan regresi linear berganda Kemanfaatan (X1) Kemudahan (X2) Keamanan (X3) Efisiensi (Y)	Penelitian ini menemukan bahwa 1) Keamanan QRIS secara parsial berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pembayaran digital pada mahasiswa akuntansi Universitas Islam Indonesia. 2) Kemudahan QRIS secara parsial	Persamaan pada penelitian ini pada metode penelitian, variabel kemudahan dan kemanfaatan, perbedaannya pada variabel efisiensi, keamanan dan lokasi penelitian

Islam Indonesia			berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pembayaran digital pada mahasiswa akuntansi Universitas Islam Indonesia.	
			3) Keamanan QRIS secara parsial berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pembayaran digital pada mahasiswa akuntansi Universitas Islam Indonesia.	

2.8 Hubungan Antar Variabel

Menurut Sugiyono (2019) hubungan Antar Variabel adalah hubungan dimana suatu variabel dapat menjadi sebab & akibat dari variabel lainnya. Pada penelitian ini memiliki dua variabel bebas dan satu terikat.

Hubungan antara variabel kemudahan dengan kualitas layanan UMKM bisa mencakup akses terhadap sumber daya seperti modal, teknologi, infrastruktur dan pasar. Dengan demikian, semakin besar kemudahan akses terhadap sumber daya dan faktor-faktor pendukung lainnya, semakin besar pula kemungkinan perkembangan yang sukses bagi UMKM. Didukung oleh penelitian

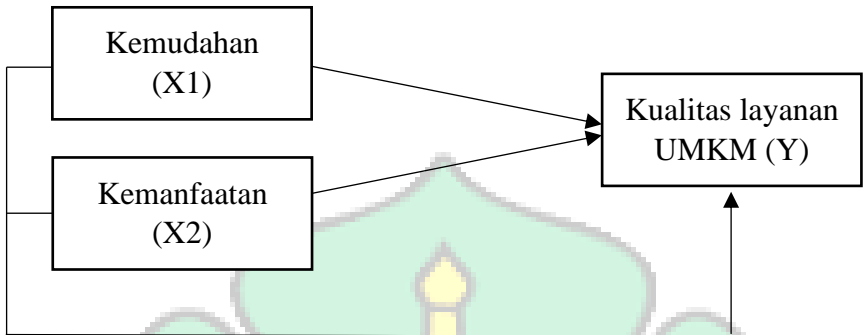
Husna (2023) menyatakan kemudahan QRIS berpengaruh terhadap kualitas layanan UMKM, artinya dengan semakin bagus kualitas layanan maka semakin meningkatnya minat konsumen terhadap *coffee shop* tersebut.

Hubungan antara variabel kemanfaatan dengan kualitas layanan UMKM dalam konteks UMKM dapat mencakup sejumlah hal, termasuk keuntungan ekonomi yang diperoleh, manfaat sosial yang dihasilkan, dan dampak positif terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar. Dengan demikian, kemanfaatan yang diperoleh dari UMKM tidak hanya dari segi keuangan, tetapi juga dari manfaat sosial dan lingkungan, dapat menjadi faktor penting dalam memengaruhi perkembangan dan keberlanjutan bisnis tersebut. Didukung oleh penelitian Hidayatulloh (2021) yang menyatakan kemanfaatan pada kualitas layanan menggunakan QRIS meningkatkan minat nasabah dalam berbelanja, sehingga kualitas layanan sebuah UMKM tersebut meningkat.

2.9 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2019) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berikut kerangka pemikirannya:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.10 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu kesimpulan atau jawaban sementara yang masih perlu adanya pembuktian adanya kebenaran. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, kajian teoritis, dan kerangka teoritis, maka hipotesis penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

- H01 : kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan UMKM
- Ha1 : kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan UMKM
- H02 : kemanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan UMKM
- Ha2 : kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan UMKM

- H03 : kemudahan dan kemanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan UMKM
- Ha3 : kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan UMKM



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat yang menekankan pada pengamatan empiris dan metode ilmiah sebagai sumber pengetahuan yang valid, sebagai metode ilmiah yang telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian yang berkaitan dengan subjek yang diteliti. Hasil pengujian dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan penelitian, mendukung atau menolak hipotesis yang dikembangkan dari telaah teoritis. Penelitian kuantitatif dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut diambil. Metode ini disebut kuantitatif karna data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2019).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti (Sugiyono,

2019). Populasi dalam penelitian ini adalah pengusaha UMKM *Coffee shop* di Kota Banda Aceh yang memakai QRIS.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel ini menggunakan rumus *Roscoe*. Menurut buku *Research Methods For Business* di dalam Sugiyono (2019), rumus *Roscoe* memiliki persyaratan tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut :

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini antara 30 sampai 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya pria dengan wanita, dan lain-lain), maka jumlah anggota sampel setiap kategori sedikitnya 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate, maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Contohnya variabel penelitian ada 5 (variabel bebas ada 4 dan variabel terikat ada 1), maka jumlah anggota sampel adalah $10 \times 5 = 50$.
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, maka jumlah anggota sampel masing- masing antara 10 sampai 20.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan ketentuan poin c, maka diperoleh rumus sebagai berikut:

Rumus Roscoe :

$$R = n \times <10$$

Keterangan:

n: variabel

<10: dikalikan paling kecil 10

Dari keterangan di atas maka perhitungannya sebagai berikut:

$$R = 3 \times 10 = 30$$

Hasil perhitungan sampel setelah hasil pembulatan, diperoleh sampel sebanyak 30 responden, berdasarkan 30 sampel untuk penentuannya menggunakan teknik *non probability sampling* karena metode pengambilan sampel di mana pemilihan anggota populasi untuk dijadikan sampel tidak dilakukan secara acak. Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *purposive sampling* salah satu metode *non-probability* sampling di mana peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian atau kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu:

- a. *Coffee shop* yang menggunakan jasa QRIS.
- b. Usia di atas 17 tahun, dengan usia yang cocok untuk membuka usaha dan mendapatkan perizinan usaha bagi umur 17 tahun keatas karena telah memperoleh KTP.

Berdasarkan penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti, maka terdapat 100 responden yang mengisi kuesioner penelitian ini dimana melebihi sampel minimal yang dibutuhkan peneliti dalam melakukan penelitian. Peneliti menggunakan 100

responden dengan tujuan agar data yang disebar lebih valid, selain itu memiliki lebih banyak responden dapat meningkatkan keandalan hasil penelitian dan memberikan representasi yang lebih baik dari populasi yang diteliti. Sebagaimana dijelaskan oleh Krejcie dan Morgan dalam Supriadi (2021), memiliki lebih banyak responden dapat mengurangi margin kesalahan dan meningkatkan ketepatan estimasi.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dengan menyebarkan kuesioner yang kemudian akan diisi oleh pengusaha UMKM *Coffee shop* di Kota Banda Aceh (Sugiyono, 2019). Penulis dalam hal ini mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengukur yang pokok.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data merupakan prioritas utama yang memiliki nilai strategis dalam penelitian, hal ini diungkapkan lantaran tujuan penelitian ialah mendapatkan data-data, baik primer maupun data sekunder, penulis menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner ini berisikan daftar Pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Responden akan dimintai

jawaban sadar dan tanpa paksaan yang sesuai dengan pendapat mereka.

Selanjutnya untuk mengukur jawaban dari responden, peneliti menggunakan Skala likert dengan rincian sebagai berikut (Sugiyono, 2019):

Tabel 3.1
Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2019)

Keterangan:

1. Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Angka 2 = Tidak Setuju (TS)
3. Angka 3 = Netral (N)
4. Angka 4 = Setuju (S)
5. Angka 5 = Sangat Setuju (ST)

3.5 Definisi Operasional Variabel

Bagian ini berisi tentang variabel dependen dan empat variabel independen. Serta menjelaskan lebih operasional tentang variabel-variabel yang terkait. Variabel dependen adalah pengembangan usaha UMKM, sedangkan variabel independen adalah bagi kemudahan dan kemanfaatan.

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel penelitian	Deskripsi	Indikator variabel	Skala
Kemudahan (X1)	Kemudahan merupakan keyakinan bahwa penggunaan teknologi dapat dilakukan dengan mudah dan tidak memerlukan usaha yang berlebihan dari pengguna (Utari & Pertiwi, 2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan yang mudah untuk digunakan 2. Interaksi yang jelas dan mudah untuk dipahami 3. Penggunaan yang mudah untuk dibawa-bawa 4. Penggunaan yang lebih fleksibel (Zulqurnain, 2017) 	Skala Interval
Kemanfaatan (X2)	Persepsi kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>) didefinisikan sebagai keyakinan akan keuntungan yang didapat dari penggunaan suatu teknologi atau sistem, yang dapat meningkatkan performa individu dalam melakukan pekerjaan (Jamaludin & Soleha, 2022; Priambodo & Prabawani, 2016).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih efektif. 2. Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih cepat. 3. Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih praktis. (Palullungan, 2022) 	Skala Interval
Kualitas layanan UMKM (Y)	Kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan untuk meningkatkan performa yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumennya (Rahayu, 2017).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efisiensi 2. Ketersediaan sistem 3. Pemenuhan 4. Privasi 5. Daya tanggap 6. Kompensasi 7. Kontak (Husna, 2023) 	Skala Interval

3.6 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji statistik dan untuk menganalisis data digunakan software SPSS. Adapun uji statistic yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesionar. Suatu kuesionar dikatakan valid jika Pernyataan pada kuesionar mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesionar tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan korelasi bilvariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Hasil analisis korelasi bilvariate dengan melihat output Person Correlation (Gozhali,2016).

Adapun kriteria yang digunakan pada uji validitas sebagai berikut:

- 1) Jika r hitung positif atau r hitung $> r$ tabel maka butir pernyataan tersebut valid.
- 2) Jika r hitung negative atau r hitung $< r$ tabel maka butir pernyataan tersebut tidak valid.

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Suatu kuesionar dikatakan reliabel atau handal

jika jawaban seorang terhadap Pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Hasil uji reliabilitas kuesionar sangat bergantung pada kesungguhan responden dalam menjawab semua Pernyataan penelitian. Uji statistik *Cronbach Alfa* digunakan untuk menguji tingkat reliabel suatu variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alfa* $>0,60$ yang berarti bahwa instrumen tersebut dapat dipergunakan sebagai pengumpul data yang handal yaitu hasil pengukuran relatif koefisien jika dilakukan pengukuran ulang.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Gozhali, 2015). Penelitian yang menggunakan metode yang lebih handal untuk menguji data mempunyai distribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat *Normal Probability Plot*. Model Regresi yang baik adalah data distribusi normal atau mendekati normal, untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik.

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.7.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak original, variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (0).

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016):

- 1) Mempunyai angka (*Tolerance*) diatas ($>$) 0,1
- 2) Mempunyai nilai (*Variance Inflation Factor*) dibawah ($<$)10

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke satu pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas, pada penelitian ini menggunakan uji heteroskedastisitas (Umar, 2015).

Deteksi ada atau tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat pola heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8 Regresi Linier Berganda

Secara umum analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai variabel independen yang diketahui. Regresi linear berganda dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dengan variabel dependen.

Model ini digunakan untuk menguji apakah ada hubungan sebab akibat antara kedua variabel untuk meneliti seberapa besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus matematis persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kualitas Layanan UMKM

α = Bilangan Konstanta

β_1 = Koefisien regresi kemudahan

β_2 = Koefisien kemanfaatan

X_1 = Variabel kemudahan

X_2 = Variabel kemanfaatan

e = standar error

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Statistik T

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel masing-masing independen yaitu: kemudahan, kemanfaatan terhadap satu variabel dependen, yaitu Kualitas Layanan UMKM. Sedangkan hipotesis untuk uji t sebagai berikut:

- a. $H_0: \beta_1 = 0$ tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan (X_1) terhadap variabel Kualitas Layanan UMKM (Y).

$H_a: \beta_1 \neq 0$ terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan (X_1) terhadap variabel Kualitas Layanan UMKM (Y).

b. $H_0: \beta_2 = 0$ tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemanfaatan (X_2) terhadap variabel Kualitas Layanan UMKM (Y).

$H_a: \beta_2 \neq 0$ terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemanfaatan (X_2) terhadap Variabel Kualitas Layanan UMKM (Y).

Untuk mengetahui besarnya masing masing variabel dependen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen dengan melakukan uji t. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Jika nilai signifikan $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dan terikat. Jika nilai signifikan $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh antara variabel bebas dan terikat.

3.9.2 Uji Statistik F

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk menguji keseluruhan variabel independen, yaitu: kemudahan, kemanfaatan terhadap satu variabel dependen, yaitu Kualitas Layanan UMKM kepuasan nasabah secara bebas dengan signifikan sebesar 0,05, dapat

disimpulkan, Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_a ditolak dan H_o diterima, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

3.9.3 Uji Determinan (R^2)

Koefisien Determinan bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Pada pengujian hipotesis pertama koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai (*Adjusted R^2*) untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas bagi hasil, lokasi, promosi dan kualitas pelayanan mempengaruhi satu variabel dependen, yaitu persepsi kepuasan nasabah. Nilai (*Adjusted R^2*) mempunyai interval antara 0 dan 1. Jika nilai *Adjusted R^2* bernilai besar (mendekati 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan jika (*Adjusted R^2*) bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

Koefisien determinasi juga menjelaskan besarnya masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga dapat diketahui variabel bebas mana yang memiliki efek paling dominan terhadap variabel terikat, nilai *R square* sebesar 0,67 (kuat), 0,33 (moderat) dan 0,19 (lemah); (2) *Estimate for Path*

Coefficients, merupakan nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan/pengaruh konstruk laten yang dijelaskan oleh Chin (1998) didalam Ghozali (2016). Nilai koefisien determinasi memiliki interval antara 0 sampai 1. Jika nilai R semakin mendekati 1, menandakan hasil untuk model regresi tersebut baik atau variabel independen secara keseluruhan dapat menjelaskan variabel dependen. Sedangkan jika nilai R semakin mendekati 0, maka berarti variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kota Banda Aceh merupakan sebuah Kota Islam tertua di Asia Tenggara, dan Kota Banda Aceh merupakan ibu Kota Kesultanan Aceh. Banda Aceh dikenal sebagai Kota kuno yang lekat dengan sejarah kejayaan Kerajaan Aceh Darussalam. Kota ini didirikan oleh Sultan Johan Shah di Gampong Pande pada hari Jumat tanggal 1 Ramadhan 601 M (22 April 1205 M). Saat ini Banda Aceh berdiri pada tahun 813. Kota Banda Aceh juga berperan penting dalam menyebarkan agama Islam ke seluruh nusantara Indonesia.

Pada masa kejayaannya, Banda Aceh dikenal sebagai kota provinsi besar yang juga dikenal sebagai pusat pendidikan Islam. Oleh karena itu, banyak pelajar yang datang ke kota ini dari negara-negara seperti Timur Tengah dan India. Banda Aceh juga merupakan pusat perdagangan dengan pedagang dari seluruh dunia termasuk Arab, Turki, Cina, Eropa dan India. Kerajaan Aceh mencapai puncak kejayaannya ketika diperintah oleh Sultan Iskandar Muda (1607-1636) yaitu seorang tokoh legendaris dalam sejarah Aceh.

Banyak dari pelajar dan pedagang imigran ini yang akhirnya menetap di Aceh dan menikah dengan perempuan setempat. Hal ini menyebabkan terjadinya percampuran budaya. Hingga saat ini,

budaya yang menarik perhatian masih tetap ada di sudut Kota Banda Aceh.

Menurut Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial, kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual dan sosial warga negara, agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Permasalahan kesejahteraan sosial yang berkembang dewasa ini menunjukkan bahwa ada warga negara yang belum terpenuhi hak atas kebutuhan dasarnya secara layak karena belum memperoleh pelayanan sosial dari negara, sehingga masyarakat masih berada di garis kemiskinan atau bahkan di bawah garis kemiskinan.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan sumber utama pembangunan ekonomi di beberapa negara. Alasan UMKM lebih diperhatikan dibanding dengan Usaha Besar dikalangan internasional karena UMKM memberikan kontribusi yang berpengaruh bagi perekonomian. UMKM juga berkontribusi terhadap penyediaan lapangan pekerjaan mencapai 93% di beberapa negara. UMKM memiliki peran penting dalam mengurangi kemiskinan dan memiliki kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi pada setiap negara.

Keberadaan UMKM di Kota Banda Aceh telah memberikan arti yang sangat penting dalam menyediakan sumber mata pencaharian masyarakat. Dengan semakin meningkatnya jumlah pengangguran di Kota Banda Aceh, khususnya lemahnya

pertumbuhan industri-industri telah menjadikan UMKM sebagai penyedia alternatif lapangan pekerjaan di Kota Banda Aceh. Kendati pemerintah secara nyata telah memberikan dukungan terhadap UMKM di Kota Banda Aceh, namun kontribusi optimal UMKM terhadap pertumbuhan ekonomi Kota Banda Aceh sangat bergantung pada produktivitas UMKM dan pengusaha itu sendiri.

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap UMKM/Coffee Shop di Kota Banda Aceh dengan sampel yang diperlukan yaitu sebesar 30 responden dan angket yang terisi sebanyak 100 responden. Peneliti menggunakan metode Non-Probability Sampling dengan teknik Purposive Sampling. Jadi, sampel yang menjadi responden harus memenuhi beberapa kriteria yang telah peneliti tetapkan. Adapun deskripsi responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	18-25 Tahun	17	17
2	26-35 Tahun	44	44
3	36-45 Tahun	27	27
4	>45 Tahun	12	12
	Jumlah	100	100
No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SLTA	41	41
2	DIPLOMA	10	10
3	S1/S2	49	49
	Jumlah	100	100
No	Pendapatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	1.000.000-3.000.000	26	26

2	3.000.000-5.000.000	34	34
3	>5.000.000	40	40
	Jumlah	100	100
No	Lama Menggunakan QRIS	Frekuensi	Persentase (%)
1	<1 Tahun	25	25
2	1-3 Tahun	45	45
3	>3 Tahun	30	30
	Jumlah	100	100
No	Lama Usaha	Frekuensi	Persentase (%)
1	<1 Tahun	28	28
2	1-3 Tahun	32	32
3	4-5 Tahun	9	9
4	>5 Tahun	31	31
	Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.1 tentang karakteristik jenis kelamin responden dapat dijelaskan pembagian karakteristik responden sebagai berikut:

1. Responden dengan umur 18-25 diketahui berjumlah 17 orang (17%), yang berumur 26-35 sebanyak 44 orang (44%), selanjutnya 36-45 tahun berjumlah 27 orang (27%), dan yang berusia >45 berjumlah 12 orang (12%).
2. Adapun karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir SLTA sebanyak 41 orang (41%), Diploma sebanyak 10 orang (10%), S1-S2 sebanyak 49 orang (49%).
3. Karakteristik responden selanjutnya berdasarkan pendapatan, pendapatan 1.000.000-3.000.000 sebanyak 26 orang (26%), pendapatan sebanyak 3.000.000-5.000.000 berjumlah 34 orang (34%), dan pendapatan >5.000.000 sebanyak 40 orang (40%).
4. Adapun pembagian responden menurut karakteristik lama menggunakan QRIS adalah sebagai berikut, responden dengan

masa <1 penggunaan QRIS sebanyak 28 orang (28%), dan 1-3 tahun sebanyak 32 orang (32%), dan diatas >3 tahun sebanyak 30 orang (30%).

5. Dan yang terakhir adalah pembagian responden berdasarkan Lama Usaha, yakni <1 tahun sebanyak 28 orang (28%), dan 1-3 tahun sebanyak 32 orang (32%), dan 4-5 tahun sebanyak 9 orang (9%), dan >5 tahun sebanyak 31 orang (31%).

4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian

A. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan

Tabel 4.2
Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan

No.	Pernyataan	ST	S	TS	R	S	SS	Rata-rata
1	Sistem Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS) mudah digunakan dalam bertransaksi	3	1	10	48	38		4,17
2	Sistem Quick Response Code Indonesia Standart (Qris) mudah dipahami penggunaannya	4	9	13	49	25		3,82
3	Sistem Quick Response Code Indonesia Standart (Qris) mudah sehingga ideal dengan memakainya dalam berbagai kondisi, aplikasi yang ringan dan cepat	6	8	21	35	30		4,10
4	Menggunakan Sistem Quick Response Code Indonesia Standart (Qris) lebih fleksibel karena mendukung pembayaran dari berbagai bank dan e-wallet yang terdaftar di LSM	8	9	24	37	22		3,56

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa pernyataan yang paling banyak dijawab sangat setuju adalah pernyataan nomor 1 yaitu sebanyak 38 responden. Pernyataan yang paling banyak dijawab

setuju adalah pernyataan nomor 2 yaitu 49 responden. Sedangkan pernyataan yang paling banyak dijawab ragu-ragu adalah pernyataan nomor 4 yaitu 24 responden. Kemudian pernyataan yang paling banyak dijawab tidak setuju yaitu pernyataan nomor 2 dan 4 dengan masing-masing 9 responden. Pertanyaan yang paling banyak dijawab sangat tidak setuju adalah pernyataan nomor 4 sebanyak 8 responden. Dari persebaran jawaban responden pada variabel kemudahan, dapat dilihat bahwa pertanyaan “ Sistem Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS) mudah digunakan dalam bertransaksi” menjadi pernyataan yang paling banyak disetujui oleh responden, dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa indikator penggunaan yang mudah untuk digunakan menjadi indikator yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan UMKM.

Indikator kemudahan penggunaan sangat penting bagi UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) karena secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna dan adopsi layanan. Ketika sistem dan layanan mudah digunakan, hal ini meningkatkan efisiensi operasional, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan. Ini sangat penting bagi keberhasilan UMKM, karena pelanggan yang puas lebih cenderung untuk kembali dan merekomendasikan bisnis tersebut kepada orang lain. Selain itu, antarmuka yang ramah pengguna dapat mengurangi waktu dan biaya pelatihan, sehingga

memungkinkan UMKM untuk fokus pada kegiatan inti mereka dan meningkatkan penyampaian layanan secara keseluruhan.

Dari pernyataan terbanyak disetujui dapat disimpulkan bahwa Sistem *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) dirancang untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi, baik bagi pengguna maupun *merchant*. Dengan proses yang cepat, aman, dan dapat diakses oleh semua seluruh masyarakat, khususnya UMKM. QRIS memungkinkan transaksi non-tunai yang efisien dan praktis. Pengguna hanya perlu memindai kode QR menggunakan aplikasi pembayaran yang mereka pilih, tanpa perlu mengingat nomor rekening atau melakukan transfer manual. Selain itu, QRIS juga mendukung berbagai metode pembayaran, sehingga pengguna dapat memilih cara yang paling nyaman bagi mereka. Dengan demikian, kemudahan QRIS menjadi salah satu alasan utama mengapa sistem ini mendapatkan persetujuan tinggi dari responden, karena memberikan solusi praktis dalam era digital yang semakin berkembang.

B. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemanfaatan

Tabel 4.3
Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemanfaatan

No.	Pernyataan	ST	TS	R	S	SS	Rata-rata
1	Menggunakan pembayaran digitan QRIS membuat transaksi lebih efektif karena dapat digunakan untuk pembayaran di berbagai tempat.	5	9	15	40	31	3,83
2	Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih cepat karena	5	7	8	40	40	4,03

	hanya memerlukan pemindaian kode QR.						
3	Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih praktis karena pengguna tidak perlu membawa uang tunai.	4	7	9	38	42	4,07

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa pernyataan yang paling banyak dijawab sangat setuju adalah pernyataan nomor 3 yaitu sebanyak 42 responden. Pernyataan yang paling banyak dijawab setuju adalah pernyataan nomor 1 dan 2 yaitu masing-masing 40 responden. Sedangkan pernyataan yang paling banyak dijawab ragu-ragu adalah pernyataan nomor 1 yaitu 15 responden. Kemudian pernyataan yang paling banyak dijawab tidak setuju yaitu pernyataan nomor 1 dengan 9 responden. Pertanyaan yang paling banyak dijawab sangat tidak setuju adalah pernyataan nomor 1 dan 2 dengan masing-masing sebanyak 5 responden. Dari persebaran jawaban responden pada variabel kemanfaatan, dapat dilihat bahwa pertanyaan “Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih praktis karena pengguna tidak perlu membawa uang tunai” menjadi pernyataan yang paling banyak disetujui oleh responden, dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa indikator menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih praktis menjadi indikator yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan UMKM.

Indikator penggunaan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih praktis karena memungkinkan proses pembayaran yang cepat, aman, dan efisien. Dengan manfaat ini, UMKM dapat

meningkatkan produktivitas, mengurangi waktu transaksi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan.

Dari pernyataan terbanyak disetujui dapat disimpulkan bahwa penggunaan pembayaran digital melalui *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) memberikan banyak manfaat, terutama dalam hal kenyamanan dan keamanan transaksi. Dengan QRIS, pengguna tidak perlu lagi repot membawa uang tunai, yang sering kali menjadi beban dan berisiko hilang atau dicuri. Selain itu, transaksi menggunakan QRIS dapat dilakukan dengan cepat dan efisien, hanya dengan memindai kode QR menggunakan aplikasi pembayaran di smartphone. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi kemungkinan kesalahan dalam memberikan uang kembalian. Di era digital saat ini, di mana transaksi non-tunai semakin menjadi norma, QRIS menawarkan solusi yang praktis dan aman bagi pengguna. Oleh karena itu, banyak responden yang setuju bahwa menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih bermanfaat, karena memberikan kemudahan dan meningkatkan pengalaman berbelanja tanpa harus khawatir tentang uang tunai.

C. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan

Tabel 4.4

Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	ST	TS	R	S	SS	Rata-rata
1	Fitur pelayanan QRIS membantu coffee	4	4	11	43	38	4,07

	shop dalam melakukan pembayaran yang lebih efisien, mudah, dan cepat						
2	Layanan QRIS sangat dapat diandalkan untuk melakukan transaksi tanpa harus khawatir kekurangan membawa uang cash karena tersedia transaksi melalui scan code QR	4	5	6	39	46	4,18
3	Layanan QRIS membuat para konsumen lebih nyaman dan aman dalam proses tambahan	4	11	10	45	30	3,86
4	Fitur pembayaran pada QRIS beragam dan privasi untuk pembeli, dimana ada tersedia bill dan note pembayaran	4	12	12	47	25	3,77
5	Layanan pada QRIS memberikan notifikasi yang cepat ketika terjadi masalah pada pesanan	6	14	7	40	33	3,80
6	Layanan QRIS memberikan kompensasi ganti rugi jika terjadi masalah yang merugikan penggunaanya	5	11	16	45	23	3,70
7	Layanan QRIS menyediakan kontak (telepon, email dan lain-lai) untuk mengatasi masalah	4	12	18	35	31	3,77

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa pernyataan yang paling banyak dijawab sangat setuju adalah pernyataan nomor 2 yaitu sebanyak 46 responden. Pernyataan yang paling banyak dijawab setuju adalah pernyataan nomor 4 yaitu 40 responden. Sedangkan pernyataan yang paling banyak dijawab ragu-ragu adalah pernyataan nomor 7 yaitu 18 responden. Kemudian pernyataan yang paling banyak dijawab tidak setuju yaitu pernyataan nomor 5 dengan 14 responden. Pertanyaan yang paling banyak dijawab sangat tidak setuju adalah pernyataan nomor 5 sebanyak 6 responden.

Dari pernyataan terbanyak disetujui dapat disimpulkan bahwa layanan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)

sangat dapat diandalkan untuk melakukan transaksi, terutama dalam konteks mengatasi kekhawatiran akan kekurangan uang tunai. Dengan adanya fitur scan kode QR, pengguna dapat melakukan pembayaran dengan mudah dan cepat tanpa perlu membawa uang cash. Hal ini memberikan rasa aman dan nyaman, terutama saat berbelanja di tempat yang tidak menyediakan fasilitas pembayaran tunai. Selain itu, QRIS mendukung berbagai metode pembayaran dari berbagai aplikasi, sehingga pengguna memiliki fleksibilitas dalam memilih cara yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Kualitas layanan yang ditawarkan oleh QRIS, seperti kecepatan transaksi dan kemudahan akses, semakin meningkatkan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, banyak responden yang setuju bahwa layanan QRIS sangat dapat diandalkan, karena memberikan solusi praktis dan efisien dalam bertransaksi, tanpa harus khawatir tentang kekurangan uang tunai.

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi data memberikan gambaran atau deskripsi mengenai karakteristik data variabel yang digunakan dalam penelitian. Statistik deskriptif merujuk pada nilai rata-rata, standar deviasi, nilai minimal dan maksimal dari semua variabel penelitian ini yaitu kemudahan (X1), kemanfaatan (X2), dan kualitas layanan (Y). Tabel 4.2 menunjukkan nilai statistik deskriptif dari masing-masing variabel.

Tabel 4.5
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan	100	10	20	14.88	1.754
Kemanfaatan	100	4	15	11.93	2.362
Kualitas Layanan	100	18	32	27.15	2.886
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, nilai minimum untuk kemudahan adalah sebesar 10 dan nilai maksimumnya adalah 20, nilai rata-rata sebesar 14,88 dengan nilai standar deviasi sebesar 1,754. Untuk kemanfaatan nilai minimum yang didapat yaitu sebesar 4 dan nilai maksimumnya sebesar 15, dengan nilai rata-rata sebesar 11,93 serta standar deviasi sebesar 2,362. Kemudian kualitas layanan mendapat nilai minimum sebesar 18 dan nilai maksimumnya sebesar 32, sedangkan untuk nilai rata-ratanya yaitu 27,15 dengan standar deviasi sebesar 2,886.

4.4 Hasil Analisis Kualitas Instrumen Penelitian

4.4.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji untuk melihat valid atau tidaknya kuesioner yang telah kita lampirkan. Pertanyaan dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai $p\text{-value}$ lebih kecil dari alpha 5%. Uji validitas dalam penelitian dilakukan dengan bantuan software IBM SPSS v.26. hasil mengenai uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Nomor Item Pernyataan		Variabel	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Ket
1.	PX1.1	Kemudahan (X1)	0,433	0,196	Valid
2.	PX1.2		0,404		
3.	PX1.3		0,822		
4.	PX1.4		0,763		
5.	PX2.1	Kemanfaatan (X2)	0,809	0,196	Valid
6.	PX2.3		0,848		
7.	PX2.3		0,483		
8.	PX3.1	Kualitas Layanan (Y)	0,738	0,196	Valid
9.	PX3.2		0,733		
10.	PX3.3		0,849		
11.	PX3.4		0,853		
12.	PX3.5		0,867		
13.	PX3.6		0,830		
14.	PX3.7		0,873		

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini semuanya dinyatakan valid, karena mempunyai koefisien korelasi di atas dari nilai kritis korelasi product moment yaitu sebesar 0,196 sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam.

4.4.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan Valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten. Untuk mengetahui reliabel atau tidak suatu variabel dilakukan uji statistik dengan melihat nilai cronbach alpha, yaitu apabila coefficient cronbach's alpha $> 0,60$ maka suatu variabel dikatakan handal atau reliabel.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan software IBM SPSS v.26.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Minimal	Keterangan
Kemudahan (X1)	0,734	0.60	Handal
Kemanfaatan (X2)	0,783	0.60	Handal
Kualitas Layanan (Y)	0,797	0.60	Handal

Sumber: Data diolah (2024)

Dari tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa Cronbach's Alpha variabel Kemudahan (X1) sebesar 0,734, variabel Kemanfaatan (X2) sebesar 0,783, dan variabel Kualitas Layanan (Y) sebesar 0,797. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel $> 0,6$ maka dapat disimpulkan seluruh variabel yang diteliti sudah handal atau reliabel.

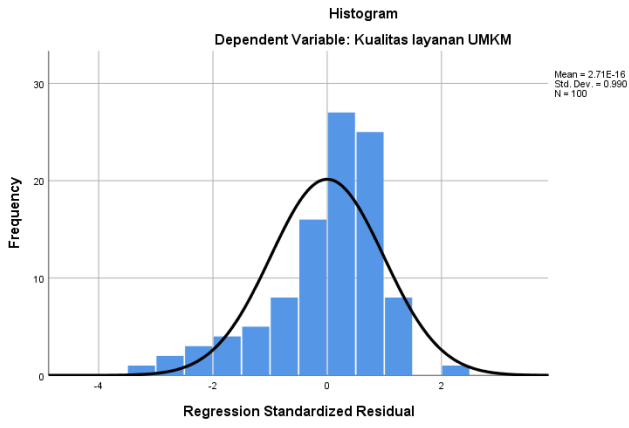
4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji sebuah model regresi apakah variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode analisis grafik histogram dan metode normal probability plot.

1. Grafik Histogram

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas Menggunakan Normal Probability Plot



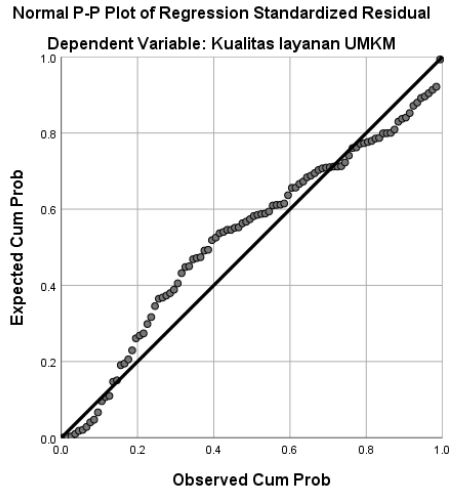
Sumber: Data diolah (2024)

Selanjutnya pengujian dengan melihat normal probability plot. Normal probability plot adalah membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal (Ghozali, 2018).

Untuk melihat kenormalan dari nilai residual ini, maka kita dapat berpedoman pada titik-titik plotting yang terdapat dalam hasil output SPSS. Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut.

1. Jika titik-titik atau data berada di dekat atau mengikuti garis diagonalnya maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.
2. Sementara itu, jika titik-titik menjauh atau tersebar dan tidak mengikuti garis diagonal maka hal ini menunjukkan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2011).

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas Menggunakan Normal Probability Plot



Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan hasil olah data dan didapatkan hasil seperti pada gambar yang ditampilkan diatas, yang dimana dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal sehingga data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi dengan normal dan memenuhi asumsi normalitas

4.5.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas digunakan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila untuk semua variabel independen nilai $VIF < 10$ atau $tolerance > 0,10$. Hasil perhitungan VIF dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kemudahan	.872	1.146
	Kemanfaatan	.872	1.146

a. Dependent Variable: Kualitas layanan UMKM

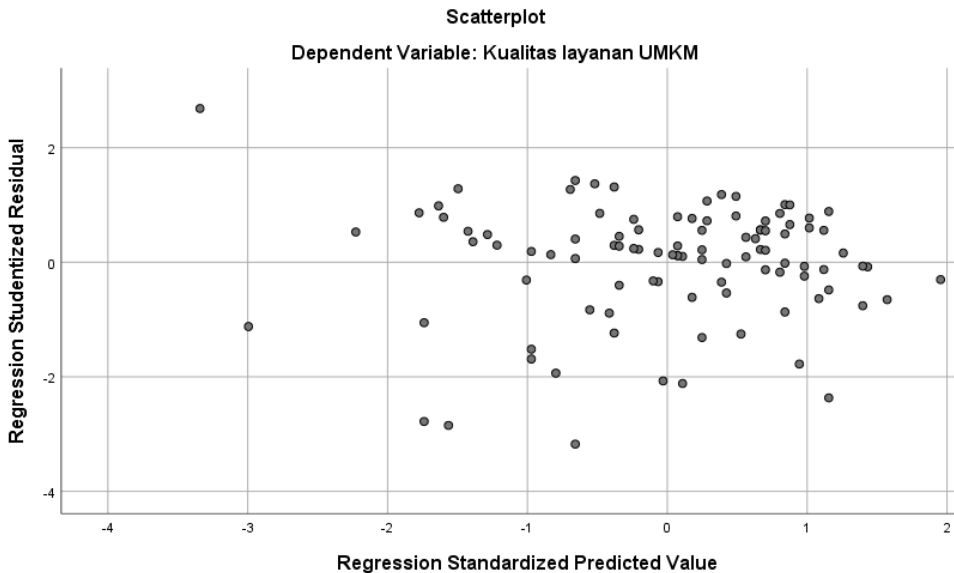
Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.8, menunjukkan bahwa semua nilai VIF dari masing-masing variabel < 10 dan tolerance $> 0,10$ sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi kasus multikolinieritas.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dilakukannya uji heteroskedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi linier berganda, yaitu dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Apabila tidak terdapat pola tertentu dan tidak menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan gambar hasil uji heteroskedastisitas dengan scatterplot dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah atau sekitar nol. Selain itu, penyebaran titik-titik tersebut rata artinya tidak mengumpul pada satu bagian saja. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi kasus heteroskedastisitas sehingga asumsi non heteroskedastisitas terpenuhi.

4.6 Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh literasi dan promosi terhadap keputusan nasabah. Uji ini juga digunakan untuk mencari pola hubungan antara satu variabel

terikat (dependent) dengan lebih dari satu variabel bebas (independent). Hasil pengolahan data pada uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.430	1.734		6.014	0,000
	Kemudahan	0,794	0,204	0,483	3.898	0,000
	Kemanfaatan	0,411	0,151	0,336	2.714	0,008

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.9, maka dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = a + 0,794X_1 + 411X_2 + e$$

Adapun interpretasi dari persamaan diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 10.430, artinya jika tingkat Kemudahan dan Kemanfaatan diasumsikan 0 maka Kualitas layanan UMKM adalah sebesar 10.430 pada skala *Likert*.
- 2) Apabila variabel Kemudahan (X1) mengalami kenaikan setiap satuannya secara relatif akan menyebabkan kenaikan variabel Kualitas layanan UMKM (Y) sebesar 0,794 dengan asumsi variabel kemanfaatan (X2) dianggap konstan. Besarnya koefisien regresi variabel Kemudahan (b1) sebesar 0,794 Hal ini menunjukkan bahwa Kemudahan memiliki arah positif terhadap Kualitas layanan UMKM.

- 3) Apabila variabel Kemanfaatan (X2) mengalami kenaikan setiap satuannya secara relatif akan menyebabkan kenaikan variabel Kualitas layanan UMKM (Y) sebesar 0,411 dengan asumsi variabel kemudahan (X1) dianggap konstan. Besarnya koefisien regresi variabel Kemanfaatan (b_2) sebesar 0,411. Hal ini menunjukkan bahwa Kemanfaatan memiliki arah negatif terhadap Kualitas layanan UMKM.

4.7 Pengujian Hipotesis

4.7.1 Uji T (Parsial)

Uji ini digunakan untuk melihat pengaruh tiap-tiap variabel independen secara terpisah atau sendiri-sendiri terhadap variabel dependennya. Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS v.26.

Berdasarkan Tabel 4.9, dapat disimpulkan bahwa hasil uji t adalah sebagai berikut:

1. Diketahui nilai signifikan untuk Kemudahan terhadap Kualitas Layanan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,898 > t$ tabel $1,660$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan daripada Kemudahan terhadap Kualitas Layanan.
2. Diketahui nilai signifikan untuk Kemanfaatan terhadap Kualitas Layanan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,714 > t$ tabel $1,660$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan daripada Kemanfaatan terhadap kualitas layanan.

4.7.2 Uji F (Simultan)

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah variabel independen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS v.26.

Tabel 4.10
Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	517.128	2	258.564	81.636	.000 ^b
	Residual	307.226	97	3.167		
	Total	824.354	99			
a. Dependent Variable: Y1						
b. Predictors: (Constant), Kemanfaatan, Kemudahan						

Sumber: data diolah (2024)

Dari Tabel 4.10, dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan secara simultan terhadap Kualitas layanan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $81,636 > 3,09$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kemudahan dan Kemanfaatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan.

4.7.3 Uji Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antar variabel independen yaitu Kemudahan (X_1) dan Kemanfaatan (X_2) dengan variabel dependen Kualitas layanan UMKM (Y) atau sejauh mana kontribusi variabel independen memengaruhi variabel dependen.

Tabel 4.11
Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 ^a	.627	.620	1.780
a. Predictors: (Constant), Kemanfaatan, Kemudahan				

Sumber: data primer diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.11, nilai Adjusted R Square sebesar 0,620 atau 62%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel literasi dan promosi hanya mampu menjelaskan keputusan nasabah sebesar 62%, sedangkan 38% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

4.8 Pembahasan Hasil Penelitian

4.8.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kualitas layanan

Berdasarkan uji t pada Tabel 4.9 maka diperoleh hasil dari pengujian hipotesis yaitu Kemudahan memperoleh nilai yang signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,898 > 1,660$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan daripada Kemudahan terhadap Kualitas Layanan. Nilai koefisien regresi variabel Kemudahan yaitu sebesar 0,794 Nilai koefisien positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Kemudahan dengan Kualitas layanan. Jika Kemudahan ditingkatkan maka Kualitas layanan pun akan ikut meningkat. Penelitian ini membuktikan bahwa tingkat Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan UMKM. penggunaan yang mudah untuk digunakan, interaksi yang jelas dan mudah untuk dipahami, penggunaan yang mudah untuk dibawa-

bawa, penggunaan yang lebih fleksibel menjadi aspek yang berpengaruh terhadap kualitas layanan UMKM.

Pengembangan UMKM salah satunya adalah dengan memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Kemudahan penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) merupakan faktor penting yang mempengaruhi penerimaan dan adopsi teknologi pembayaran di kalangan pengguna dalam meningkatkan kualitas layanan, baik itu pedagang maupun konsumen. QRIS dirancang untuk menyederhanakan proses transaksi pembayaran dengan memungkinkan scan kode QR untuk melakukan transfer dana dari berbagai sumber pembayaran, seperti rekening bank atau dompet digital (Danurdoro & Wulandari, 2016). Hal berikut sesuai dengan fenomena yang ditemui dilapangan dimana banyak coffeeshop/warkop di Kota Banda Aceh yang sudah menyediakan layanan QRIS untuk konsumen agar lebih memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran non-tunai. Banyak konsumen yang merasa mudah dalam melakukan pembayaran khususnya bagi konsumen yang sering tidak mempunyai uang tunai.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dardameza (2023) menyebutkan bahwa Kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kemudahan yang diberikan dalam mengakses QRIS semakin tinggi pula kualitas layanan UMKM di Kota Banda Aceh dalam melayani konsumen yang

membeli. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian ini yang menyebutkan bahwa kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan.

4.8.2 Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Kualitas layanan

Berdasarkan uji t pada Tabel 4.9, maka diperoleh hasil dari pengujian hipotesis yaitu Kemanfaatan memperoleh nilai yang signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,714 > t$ tabel 1,660, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan daripada Kemanfaatan terhadap kualitas layanan. Nilai koefisien regresi variabel Kemanfaatan yaitu sebesar 0,411 Nilai koefisien negatif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Kemanfaatan dengan Kualitas layanan. Jika Kemanfaatan ditingkatkan maka Kualitas layanan akan ikut meningkat. Penelitian ini membuktikan bahwa tingkat Kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan UMKM. Indikator efektif, transaksi lebih cepat dan praktis ternyata tidak mempengaruhi Kualitas layanan UMKM.

Manfaat QRIS bagi dan produsen secara teknologi dapat dirasakan karena setiap transaksi tercatat otomatis dan bisa dilihat setiap saat. Karena itu penggunaan QRIS akan membantu menyatukan proses rekonsiliasi dari pengelolaan keuangan yang terpercaya, dengan mencegah potensi tindak kecurangan dari pembukuan transaksi tunai yang terpisah (bi.go.id, 2023). Dengan demikian hadirnya kemanfaatan teknologi dalam bentuk QRIS bisa meningkatkan kualitas layanan yang disediakan UMKM di Kota

Banda Aceh. Tidak hanya coffeeshop/warkop di Banda Aceh saja yang merasakan manfaat dari adanya QRIS, tetapi konsumen juga merasakan manfaat yang sama. Hal tersebut sesuai dengan tanggapan dari konsumen yang merasakan banyak manfaat dari adanya QRIS yang disediakan salah satu warkop di Kota Banda Aceh seperti menghemat waktu, tenaga sehingga tidak perlu menarik uang tunai dahulu di ATM, warkop tersebut juga merasakan manfaat yang sama dari adanya tanggapan baik dari konsumen sehingga layanan yang diberikan berkualitas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ruffiah dan Muhsin (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Remba. Peneliti tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi pemanfaatan yang diberikan maka semakin berpengaruh terhadap kualitas layanan khususnya pemanfaatan teknologi seperti QRIS pada penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang sudah diperoleh, maka dapat ditarik kesimpulan dari rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil uji t yang sudah dilakukan dan memperoleh nilai yang signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,898 > t$ tabel $1,660$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kemudahan terhadap kualitas layanan.
- 2) Kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil uji t yang sudah dilakukan dan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,714 > t$ tabel $1,660$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kemanfaatan terhadap kualitas layanan.
- 3) Kemudahan dan kemanfaatan secara bersama sama (simultan) memperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $81,636 > 3,09$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dan kemanfaatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan UMKM. Jika kemudahan dan kemanfaatan secara bersama-sama ditingkatkan maka kualitas layanan UMKM akan ikut meningkat

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dilakukan, maka peneliti akan mengajukan beberapa saran yang mungkin bermanfaat:

- 1) Bagi lembaga-lembaga keuangan terutama lembaga keuangan syariah untuk lebih meningkatkan literasi dalam bentuk sosialisasi terkait penggunaan QRIS agar semakin dikenal dan memberikan kemudahan transaksi bagi UMKM, serta agar manfaat dari QRIS bisa dirasakan kedua belah pihak yakni pihak UMKM dan konsumen sehingga transaksi yang dilakukan semakin mudah dan bermanfaat, hal ini dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada pada UMKM.
- 2) Bagi UMKM Bagi UMKM diharapkan lebih terbuka dan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi khususnya yang berbasis digital salah satunya dengan menggunakan pembayaran melalui QRIS dalam transaksi yang dilakukan. Jadi, hal berikut akan meningkatkan kualitas layanan UMKM dalam menyediakan produk untuk konsumen.
- 3) Bagi penelitian selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lainnya agar dapat memengaruhi kualitas layanan, serta para peneliti selanjutnya diharapkan mengembangkan ruang lingkup penelitian, mengingat penelitian yang dilaksanakan ini belum sepenuhnya bisa menggambarkan kualitas layanan dengan lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, T. A. S. (2023). Pengaruh Penggunaan & Pemanfaatan Sistem Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS) Terhadap Pengembangan UMKM Di Kota Banda Aceh. (*Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh*).
- Anoraga, Pandji, 2010, Manajemen Bisnis, Edisi Kedua, Rineka Cipta, Jakarta.
- Balyan, M. (2023). *Analisis Strategi Pemasaran Produk Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Pada PT. Bank Aceh Syariah* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Bank Indonesia (2022). Kanal dan Layanan. Diambil pada 5 November 2022 dari <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>.
- Databoks, “Transaksi QRIS Meningkat, Capai Rekor Baru pada Akhir 2022” Databoks, 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-qr-is-meningkat-capai-rekor-baru-pada-akhir-2022> (accessed 27 November , 2023).
- DATAKUMKM.ACEHPROV.GO.ID. (2024). *Menampilkan informasi data keragaan koperasi, UMKM dan Produk UKM ACEH*. <https://datakumkm.acehprov.go.id/index.php/umkm>
- Hardoyo, T., & Parmadi, E. H. (2022). Klasifikasi usaha mikro kecil menengah menggunakan jaringan syaraf tiruan backpropagation. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi*, 2(1).
- Hartono, H., & Hartomo, D. D. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan UMKM di Surakarta. *Jurnal*

Bisnis dan Manajemen (Journal of Business and Management), 14(1), 15-30.

- Herlyana, Elly. (2012). Fenomena Coffe Shop Sebagai Gejala Hidup Baru Kaum Muda. *Thaqafiyat* 2. 13(1), 189-191.
- Husna, H. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Minat Menggunakan Qris Pada PT. Bank Aceh Syariah (Studi Kasus Pada Pedagang Pasar Peureulak) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Marbun, A. N., Nasution, Y. S. J., & Harahap, I. (2023). Analisis Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Perkembangan Bisnis UMKM melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Sibolga). *AHKAM*, 2(2), 361-372.
- Marbun, A. N., Nasution, Y. S. J., & Harahap, I. (2023). Analisis Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Perkembangan Bisnis UMKM melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga). *AHKAM*, 2(2), 361-372.
- Silalahi, P. R., Tambunan, K., & Batubara, T. R. (2022). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 122-128.
- Simatupang, A. D. R., & Ramadhani, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kemanfaatan terhadap Minat Pelaku UMKM dalam Menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia. *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance*, 13(1), 61-73.
- Sholihah, E., & Nurhapsari, R. (2023). Percepatan Implementasi Digital Payment Pada UMKM: Intensi Pengguna QRIS Berdasarkan Technology Acceptance Model. *Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 12(1), 1-12.

- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suryani, S. (2018). Analisis Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bengkalis-Riau. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 29(1), 1-10.
- Sya'diah, K., & Indana, R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model 3. *Journal Islamic Economics Ad Diwan*, 2(2), 66-74.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1*. Yogyakarta: Andy.
- Palullungan, D. (2022). Pemodelan Continuance Intention Dalam Kasus Penggunaan Dompot Digital Di Kalangan Mahasiswa. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 15(2).
- Wibowo, P., & Rimadias, S. (2022). Perilaku Penggunaan “QRIS BRI BRIMO” Pada Merchant Sebagai Alat Transaksi Pembayaran Digital. *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(2), 236-257.
- Zahara, L. (2022). *Pengaruh Karakteristik Wirausaha, Modal Usaha dan Strategi Pemasaran Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Trienggadeng Kabupaten Pidie Jaya*. (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Zulqurnain, Sholehuddin. (2017). *Pengaruh Daya Tarik Promosi, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Pada Mahasiswa Universitas Gadjah Mada)*. Yogyakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kepada yang terhormat,

Masyarakat Kota Banda Aceh

Dalam rangka melakukan penelitian untuk penyusunan tugas skripsi pada program Strata 1 (S1) di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, saya:

Nama : Yuni Maulina

Nim : 200603102

Fakultas/jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Qris Terhadap Kualitas Layanan Umkm (Studi Pada *Coffee Shop* Di Kota Banda Aceh)” Oleh karena itu demi tercapainya penelitian ini, saya mohon kesediaan bapak/ibu/sdr/i untuk mengisi kuisisioner yang telah disediakan dengan sebenar-benarnya. Identitas dan jawaban yang telah di isi hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya. Semoga partisipasi yang bapak/ibu/sdr/i berikan bermanfaat untuk ilmu pengetahuan serta dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat dan pemilik UMKM. Atas waktu dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Banda Aceh, 2 Mei 2024

Yuni Maulina

Identitas Responden

Petunjuk : Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan

memberikan tanda (√)

1. Jenis Kelamin

Pria Wanita

2. Umur

18-25 tahun

26-35 tahun

36-45 tahun

> 45 tahun

3. Pendidikan Terakhir

SD SMP

SLTA DIPLOMA

S1/S2

4. Pendapatan

< 1.000.000

1.000.000-3.000.000

3.000.000-5.000.000

> 5.000.000

5. Lama menggunakan QRIS

< 1 tahun

1-3 tahun

> 3 tahun

6. Lama usaha

1 tahun

1-3 tahun

3-5 tahun

> 5 tahun

1. Petunjuk Pengisian Kusiner

Responden diharapkan dapat menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda (√) pada pertanyaan yang telah disediakan. Pertanyaan yang disediakan dijawab sesuai dengan skala likert, mulai dari skala 1-5 semakin besar angka yang anda pilih menandakan semakin puas, dan sebaliknya.

- Sangat Setuju (SS)=5
- Setuju (S)=4
- Kurang Setuju (KS)=3
- Tidak Setuju (TS)=2
- Sangat Tidak Setuju (STS)=1

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuisioner dengan sebenar-benarnya.

1. Kemudahan (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
Penggunaan yang mudah untuk digunakan						
1	Sistem <i>Quick Response Code Indonesia Standart (Qris)</i> mudah digunakan dalam bertransaksi					
Interaksi yang jelas dan mudah untuk dipahami						
2	Sistem <i>Quick Response Code Indonesia Standart (Qris)</i> mudah dipahami penggunaannya					
Penggunaan yang mudah untuk dibawa-bawa						
3	Sistem <i>Quick Response Code Indonesia Standart (Qris)</i> mudah sehingga ideal dengan memakainya dalam berbagai kondisi, aplikasi yang ringan dan cepat					
Penggunaan yang lebih fleksibel						
4	Menggunakan Sistem <i>Quick Response Code Indonesia Standart (Qris)</i> lebih fleksibel karena mendukung pembayaran dari berbagai bank dan <i>e-wallet</i> yang terdaftar di LSM					

2. Kemanfaatan (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih efektif						
1	Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih efektif karena dapat digunakan untuk pembayaran di berbagai tempat.					
Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih cepat						
2	Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih cepat karena hanya memerlukan pemindaian kode QR.					
Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih praktis						
3	Menggunakan pembayaran digital QRIS membuat transaksi lebih praktis karena pengguna tidak perlu membawa uang tunai.					

3. Kualitas Layanan UMKM (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
Efisiensi						
1	Fitur pelayanan QRIS membantu <i>coffee shop</i> dalam melakukan pembayaran yang lebih efisien, mudah, dan cepat					
Ketersediaan sistem						
2	Layanan QRIS sangat dapat diandalkan untuk melakukan transaksi tanpa harus khawatir kekurangan membawa uang cash karena tersedia transaksi melalui					

	scan code QR					
Pemenuhan						
3	Layanan QRIS membuat para konsumen lebih nyaman dan aman dalam proses tambahan					
Privasi						
4	Fitur pembayaran pada QRIS beragam dan privasi untuk pembeli, dimana ada tersedia bill dan note pembayaran					
Daya tanggap						
5	Layanan pada QRIS memberikan notifikasi yang cepat ketika terjadi masalah pada pesanan					
Kompensasi						
6	Layanan QRIS memberikan kompensasi ganti rugi jika terjadi masalah yang merugikan penggunaanya					
Kontak						
7	Layanan QRIS menyediakan kontak (telepon, email dan lain-lain) untuk mengatasi masalah					

Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Pengisian Angket 30 Responden

Tabel Angket Kemudahan (X1)

No	Kemudahan (X1)				Total
	P1	P2	P3	P4	
1	4	4	4	4	16
2	4	5	3	5	17
3	3	5	5	5	18
4	4	5	5	5	19
5	5	5	5	5	20
6	4	4	5	4	17
7	4	4	3	4	15
8	3	3	3	3	12
9	4	4	4	5	17
10	5	4	5	5	19
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16

13	4	2	4	2	12
14	3	4	3	4	14
15	5	3	4	5	17
16	3	4	5	5	17
17	4	3	5	4	16
18	5	4	4	4	17
19	3	3	3	3	12
20	5	4	4	4	17
21	4	4	3	3	14
22	4	4	3	4	15
23	5	5	5	5	20
24	4	5	4	4	17
25	4	3	4	5	16
26	4	5	5	4	18
27	4	4	4	3	15
28	5	4	5	5	19
29	4	5	4	5	18
30	4	4	4	4	16
31	3	2	4	4	13
32	4	5	4	4	17
33	4	5	2	2	13
34	4	5	3	3	15
35	5	4	1	1	11
36	5	4	5	3	17
37	5	3	4	3	15
38	4	4	2	2	12
39	4	2	4	5	15
40	1	1	3	3	8
41	4	4	4	3	15
42	1	4	4	4	13
43	3	4	3	3	13
44	4	2	1	1	8
45	4	3	4	4	15
46	4	1	5	4	14
47	3	4	4	3	14
48	4	3	4	4	15
49	4	2	5	5	16
50	5	4	4	5	18
51	5	3	3	3	14

52	4	3	3	3	13
53	4	4	2	2	12
54	4	4	5	4	17
55	5	1	4	4	14
56	4	4	3	3	14
57	1	5	2	3	11
58	4	4	3	1	12
59	4	4	3	3	14
60	4	5	5	4	18
61	4	5	4	4	17
62	4	4	2	2	12
63	5	4	5	5	19
64	5	2	4	4	15
65	3	5	2	1	11
66	5	5	1	1	12
67	4	4	4	4	16
68	5	2	2	2	11
69	4	5	5	5	19
70	5	4	3	4	16
71	5	5	5	3	18
72	4	4	4	4	16
73	5	3	5	5	18
74	5	5	2	2	14
75	5	4	5	5	19
76	5	4	5	4	18
77	4	1	4	4	13
78	5	4	3	4	16
79	4	4	4	3	15
80	5	5	5	1	16
81	5	4	5	3	17
82	5	4	3	2	14
83	4	5	3	3	15
84	5	5	5	4	19
85	5	2	5	5	17
86	5	5	5	3	18
87	5	5	5	5	20
88	5	4	3	3	15
89	4	4	5	4	17
90	5	2	5	5	17

91	4	4	4	4	16
92	5	4	1	1	11
93	3	4	4	4	15
94	5	3	1	1	10
95	2	4	3	3	12
96	5	4	4	4	17
97	5	4	5	4	18
98	4	4	1	2	11
99	5	3	4	3	15
100	4	5	4	4	17

Tabel Angket Kemanfaatan (X2)

No	Kemanfaatan (X1)			Total
	P1	P2	P3	
1	4	5	5	14
2	5	4	4	13
3	5	4	5	14
4	5	5	5	15
5	4	5	5	14
6	3	4	5	12
7	5	3	4	12
8	4	5	5	14
9	4	5	5	14
10	3	3	4	10
11	3	5	4	12
12	4	5	5	14
13	4	4	4	12
14	2	4	5	11
15	5	5	4	14
16	4	3	4	11
17	1	4	5	10
18	4	4	4	12
19	3	3	4	10
20	5	5	5	15
21	4	4	5	13
22	4	4	4	12
23	2	2	2	6
24	5	5	5	15
25	4	5	2	11
26	4	4	4	12
27	3	2	5	10

28	3	5	4	12
29	5	4	4	13
30	4	4	2	10
31	4	4	2	10
32	4	4	1	9
33	2	2	5	9
34	2	2	5	9
35	1	1	2	4
36	5	5	5	15
37	5	5	5	15
38	2	2	3	7
39	4	4	4	12
40	5	5	4	14
41	4	3	1	8
42	4	4	5	13
43	4	5	4	13
44	1	1	5	7
45	5	5	4	14
46	4	4	5	13
47	5	5	4	14
48	4	4	3	11
49	5	5	4	14
50	4	5	2	11
51	3	3	4	10
52	5	5	4	14
53	2	1	3	6
54	5	5	3	13
55	5	5	5	15
56	3	4	4	11
57	3	4	4	11
58	2	5	4	11
59	5	4	5	14
60	5	5	5	15
61	4	4	3	11
62	4	5	5	14
63	5	4	4	13
64	3	4	4	11
65	4	5	4	13
66	3	4	5	12
67	4	4	5	13
68	3	4	4	11
69	5	5	4	14
70	4	5	5	14

71	5	5	2	12
72	4	4	5	13
73	5	5	4	14
74	2	2	4	8
75	5	5	4	14
76	5	5	3	13
77	4	4	3	11
78	4	4	4	12
79	2	2	4	8
80	4	3	3	10
81	5	4	5	14
82	4	4	5	13
83	3	3	5	11
84	5	5	5	15
85	5	4	5	14
86	5	5	5	15
87	4	5	5	14
88	4	4	4	12
89	5	5	1	11
90	4	4	5	13
91	4	4	1	9
92	1	1	5	7
93	5	5	4	14
94	1	1	5	7
95	4	5	4	13
96	4	4	3	11
97	3	5	4	12
98	3	4	5	12
99	4	4	5	13
100	4	4	5	13

Tabel Angket Kualitas Layanan (Y)

No	Kualitas Layanan (Y)							Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
1	4	4	5	5	5	4	5	32
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	5	5	4	4	4	3	4	29
4	5	5	4	4	5	5	5	33
5	4	5	5	5	5	5	5	34
6	5	5	5	4	4	3	4	30
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	3	4	4	4	4	4	3	26

9	5	4	5	5	5	4	5	33
10	4	4	3	4	5	4	2	26
11	4	4	3	3	4	4	3	25
12	5	5	2	4	2	2	4	24
13	5	5	5	5	5	5	5	35
14	4	5	4	4	5	5	4	31
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	5	4	4	4	4	3	28
17	3	4	4	5	2	3	5	26
18	5	3	4	3	4	4	5	28
19	4	4	4	3	2	2	2	21
20	3	3	2	2	2	2	2	16
21	5	5	4	3	4	5	4	30
22	4	5	4	5	5	4	5	32
23	5	5	5	5	5	4	5	34
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	5	5	4	5	5	5	5	34
26	4	4	5	4	4	4	4	29
27	4	3	5	3	4	4	3	26
28	5	4	4	4	5	5	4	31
29	3	4	5	3	4	5	4	28
30	2	2	2	2	2	3	2	15
31	2	2	3	4	4	3	3	21
32	1	1	1	1	1	1	1	7
33	5	5	5	1	1	2	4	23
34	5	5	3	2	4	5	3	27
35	2	2	2	2	2	2	2	14
36	5	5	3	3	3	4	4	27
37	5	5	4	4	4	4	4	30
38	4	4	4	4	4	4	4	28
39	4	4	4	4	4	4	4	28
40	4	5	4	4	5	4	4	30
41	1	1	1	1	1	1	1	7
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	5	5	5	5	5	4	5	34
44	4	5	4	4	3	3	3	26
45	4	4	5	4	4	4	4	29
46	5	5	5	5	5	4	3	32
47	5	5	4	4	5	5	5	33
48	3	3	2	2	3	3	3	19
49	4	4	5	4	4	4	4	29
50	2	2	2	2	2	2	2	14
51	5	5	5	5	4	4	5	33

52	5	4	4	4	4	5	5	31
53	4	5	3	4	3	3	3	25
54	3	4	2	3	1	4	3	20
55	5	5	4	4	3	3	3	27
56	3	5	4	4	4	4	4	28
57	4	4	5	5	5	4	5	32
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	5	5	4	4	4	3	4	29
60	5	5	4	4	5	5	5	33
61	4	5	5	5	5	5	5	34
62	5	5	5	4	4	3	4	30
63	4	4	2	2	1	1	1	15
64	4	4	4	4	4	4	4	28
65	3	4	4	4	4	4	3	26
66	5	4	5	5	5	4	5	33
67	4	4	3	4	5	4	2	26
68	5	5	3	3	3	3	2	24
69	4	4	3	3	4	4	3	25
70	5	5	5	5	5	5	5	35
71	5	5	2	4	2	2	4	24
72	5	5	5	5	5	5	5	35
73	4	5	4	4	5	5	4	31
74	4	4	4	4	4	4	4	28
75	4	5	4	4	4	4	3	28
76	3	2	2	2	2	2	2	15
77	3	4	4	5	2	3	4	25
78	5	3	4	3	4	4	5	28
79	4	4	1	2	2	2	2	17
80	3	3	2	2	2	2	2	16
81	5	5	4	3	4	5	4	30
82	4	5	4	5	5	4	5	32
83	5	5	5	5	5	4	5	34
84	5	5	5	5	5	5	5	35
85	5	5	5	4	3	5	5	32
86	5	5	4	5	5	5	5	34
87	4	5	4	5	5	4	5	32
88	4	4	5	4	4	4	4	29
89	1	1	1	1	1	1	1	7
90	5	4	4	4	5	5	4	31
91	1	1	5	5	5	5	5	27
92	4	4	5	5	4	3	4	29
93	4	4	4	4	4	4	4	28
94	4	4	5	4	5	4	5	31

95	4	4	3	2	2	2	2	19
96	4	4	4	4	4	3	3	26
97	4	5	4	4	4	3	4	28
98	5	4	4	4	5	4	5	31
99	4	5	4	2	2	1	3	21
100	4	5	5	4	4	4	3	29

Lampiran 3 Uji Validitas

Nomor Item Pernyataan		Variabel	Nilai R _{hitung}	Nilai r _{tabel}	Ket
1.	PX1.1	Kemudahan (X1)	0,433	0,196	Valid
2.	PX1.2		0,404		
3.	PX1.3		0,822		
4.	PX1.4		0,763		
5.	PX2.1	Kemanfaatan (X2)	0,809	0,196	Valid
6.	PX2.3		0,848		
7.	PX2.3		0,483		
8.	PX3.1	Kualitas Layanan (Y)	0,738	0,196	Valid
9.	PX3.2		0,733		
10.	PX3.3		0,849		
11.	PX3.4		0,853		
12.	PX3.5		0,867		
13.	PX3.6		0,830		
14.	PX3.7		0,873		

Distribusi r tabel

96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Diproduksi oleh: Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). 2010

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181

Lampiran 4 Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha

N of Items

.734

4

Hasil Uji Reliabilitas Kemanfaatan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha

N of Items

.783

3

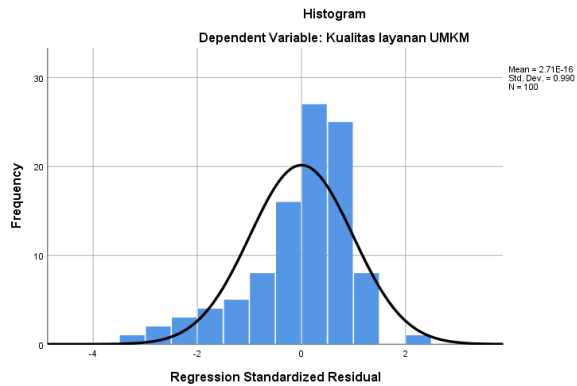
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (Y)

Reliability Statistics

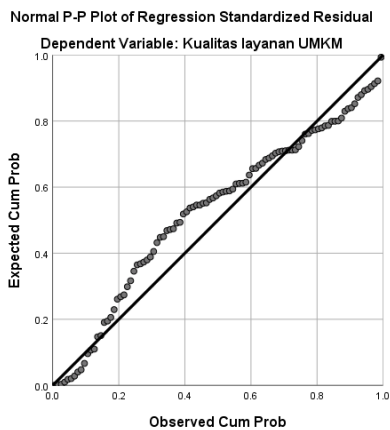
Cronbach's Alpha	N of Items
.797	7

Lampiran 5 Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram



Hasil Uji Normalitas Menggunakan Normal Probability Plot



Lampiran 6 Uji Multikolinieritas

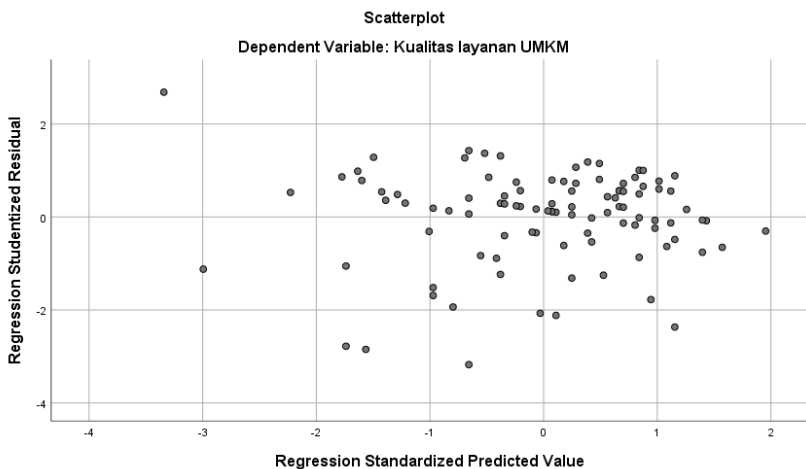
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.430	1.734		6.014	.000		
Kemudahan	.794	.204	.483	3.898	.000	.872	1.146
Kemanfaatan	.411	.151	.336	2.714	.008	.872	1.146

a. Dependent Variable: Kualitas layanan UMKM

Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot



Lampiran 8 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.430	1.734		6.014	.000
	Kemudahan	.794	.204	.483	3.898	.000
	Kemanfaatan	.411	.151	.336	2.714	.008

a. Dependent Variable: Y1

Lampiran 9 Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.430	1.734		6.014	.000
	Kemudahan	.794	.204	.483	3.898	.000
	Kemanfaatan	.411	.151	.336	2.714	.008

a. Dependent Variable: Y1

Distribusi t tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460

Lampiran 10 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	517.128	2	258.564	81.636	.000 ^b
	Residual	307.226	97	3.167		
	Total	824.354	99			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), Kemanfaatan, Kemudahan

Distribusi F tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76

Lampiran 11 Uji Determinasi (Uji R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 ^a	.627	.620	1.780

a. Predictors: (Constant), Kemanfaatan, Kemudahan