

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

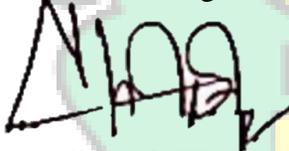
**Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan QRIS Terhadap
Kualitas Layanan UMKM (Studi Pada *Coffee Shop* Di Kota
Banda Aceh)**

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

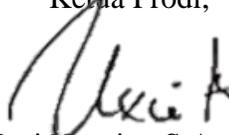
Pembimbing I,


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



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.H.I., 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	Ẓ	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 / يُّ	<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

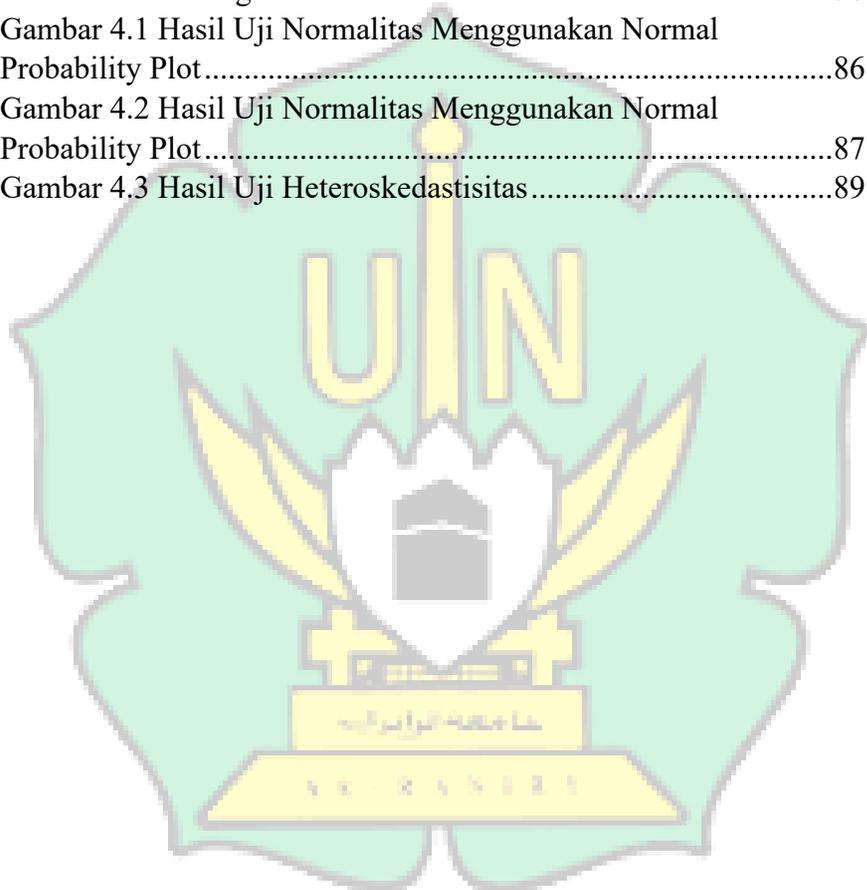
SKRIPSI	i
SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI ARAB-LATIN 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

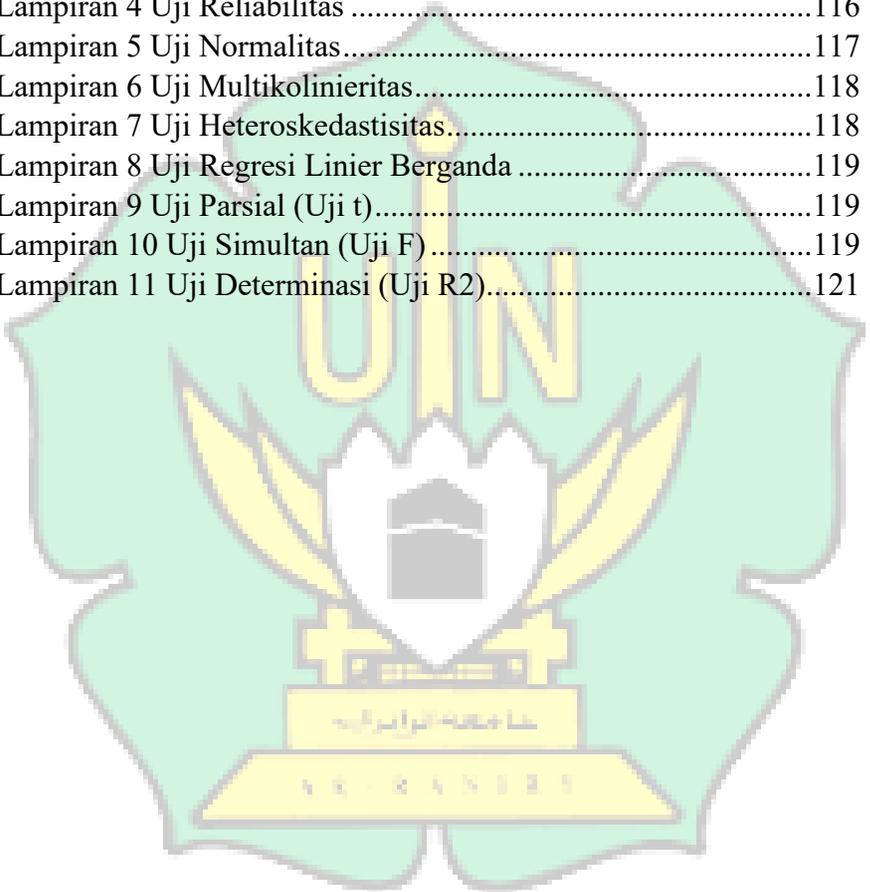


DAFTAR TABEL

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

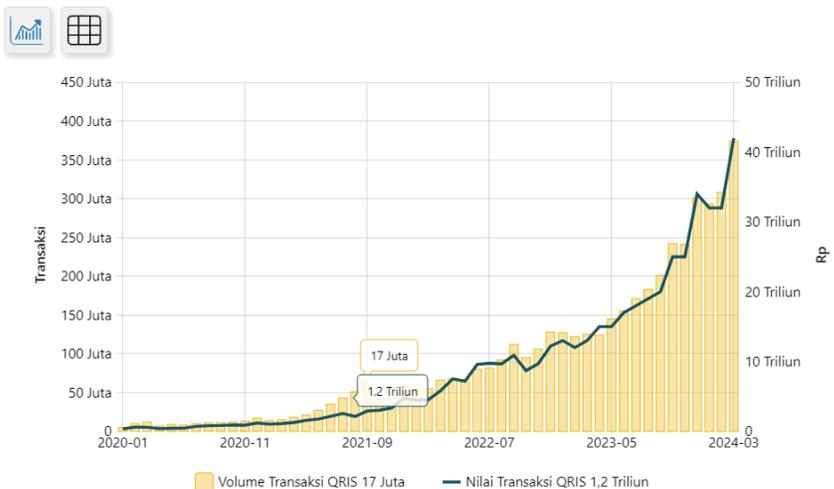
oleh sektor keuangan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Di Indonesia pertumbuhan Fintech tertinggi ditempati oleh sektor pembayaran dimana salah satu unsur didalamnya terdapat metode pembayaran. Metode pembayaran terdiri dari tunai dan non-tunai. E-money dan e-wallet merupakan 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.

