



## Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kecepatan Transaksi, dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Melakukan Pembayaran Menggunakan QRIS

Novita Sari<sup>1\*</sup>, & Afif Zaerozi<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah, Universitas Islam Tazkia Bogor, Jl. Ir. H. Djuanda No. 78, Bogor, Indonesia 16810.

Email Korespondensi: [novitasariharahap02@gmail.com](mailto:novitasariharahap02@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran di sektor UMKM Kota Bogor. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 215 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sementara Kecepatan transaksi yang relatif rendah berdampak negatif terhadap kepuasan konsumen. Faktor keamanan transaksi menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Temuan ini mengindikasikan pentingnya peningkatan aspek keamanan, kemudahan, dan kecepatan dalam sistem pembayaran digital QRIS untuk mendukung adopsi yang lebih luas di kalangan UMKM. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengembangan strategi peningkatan layanan sistem pembayaran digital di Indonesia.

**Kata kunci:** QRIS; Kemudahan Penggunaan; Kecepatan Transaksi; Keamanan Transaksi; Kepuasan Konsumen.

### *The Effect of Perceived Ease of Use, Transaction Speed, and Transaction Security on Consumer Satisfaction in Making Payments Using QRIS*

### Abstract

*This study aims to analyze the influence of perceived ease of use, transaction speed, and transaction security on consumer satisfaction in using QRIS as a payment method in the Bogor City MSME sector. The research method used was a quantitative approach with data collection techniques through the distribution of questionnaires to 215 respondents who were selected using purposive sampling techniques. The data was analyzed using the SmartPLS Structural Equation Modeling (SEM) method. The results of the study show that ease of use and transaction security have a positive and significant effect on consumer satisfaction. Meanwhile, the relatively low transaction speed has a negative impact on consumer satisfaction. Transaction security is the most dominant variable in influencing consumer satisfaction. These findings indicate the importance of improving security, convenience, and speed in the QRIS digital payment system to support wider adoption among MSMEs. This research is expected to be a reference for the development of strategies to improve digital payment system services in Indonesia.*

**Keywords:** QRIS; Ease of Use; Transaction Speed; Transaction Security; Consumer Satisfaction.

**How to Cite:** Sari, N., & Zaerozi, A. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kecepatan Transaksi, dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Melakukan Pembayaran Menggunakan QRIS. *Empiricism Journal*, 6(2), 649–658. <https://doi.org/10.36312/ej.v6i2.2757>



<https://doi.org/10.36312/ej.v6i2.2757>

Copyright© 2025, Sari & Zaerozi

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.

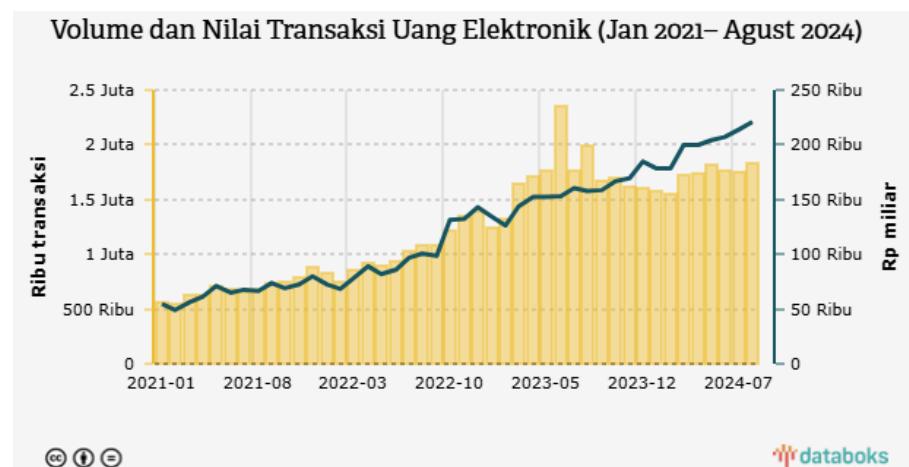


## PENDAHULUAN

Uang merupakan elemen fundamental dalam kehidupan manusia yang berfungsi sebagai alat pembayaran resmi yang digunakan oleh masyarakat dalam berbagai transaksi. Perkembangan teknologi digital telah berperan penting dalam berbagai aspek kehidupan, seperti perbelanjaan, pariwisata, transportasi, keuangan, dan aktivitas ekonomi lainnya. Kemajuan teknologi yang terus berkembang secara signifikan telah mendorong inovasi dalam sistem pembayaran, mengubah cara penggunaan uang sebagai alat pembayaran

dalam era modern. Kemajuan teknologi dan informasi berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi digital serta mempercepat inklusi keuangan di suatu negara. Salah satu bentuk implementasi sinergi antara teknologi informasi dan perkembangan ekonomi digital adalah penggunaan transaksi pembayaran secara non-tunai.

Kemajuan teknologi pembayaran, seperti penggunaan aplikasi perbankan seluler, dompet digital, dan sistem pembayaran berbasis kode QR, menjadi salah satu faktor utama yang mendorong perubahan dalam metode transaksi keuangan. Kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan oleh transaksi non tunai telah memberikan kontribusi signifikan dalam mempermudah aktivitas sehari-hari, termasuk berbelanja, membayar tagihan, hingga memberikan sumbangan amal.



**Gambar 1. Volume dan Nilai Transaksi Uang Elektronik**

(Sumber : <http://databoks.katadata.co.id>)

Bank Indonesia (BI) melaporkan bahwa volume transaksi uang elektronik (e-money) sebanyak 1,84 miliar transaksi pada Agustus 2024. Volumenya meningkat 4,56% dibanding bulan sebelumnya yang mencetak 1,76 miliar transaksi. Sedangkan nilai transaksi uang elektronik secara akumulasi periode Januari-Agustus tahun ini menjadi Rp 1.600 Triliun, tumbuh 35,76% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya sebesar Rp 1.180 Triliun.

Pada 17 Agustus 2019, Bank Indonesia memperkenalkan standar QR Code untuk transaksi pembayaran digital berbasis shared delivery channel yang dikenal sebagai QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). Peluncuran QRIS ini merupakan bagian dari implementasi visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025. Dalam proyeksi SPI 2025, Bank Indonesia berfokus pada pengembangan keuangan digital, termasuk digitalisasi perbankan dan integrasi ekonomi serta keuangan digital secara nasional (Bank Indonesia, 2019). Salah satu langkah yang diambil adalah menerapkan QRIS sebagai standar untuk mendorong peningkatan penggunaan metode pembayaran non-tunai di Indonesia (Mauritsius, 2021). QRIS singkatan dari Quick Response Code Indonesia Standard standar kode respons cepat nasional yang diluncurkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk mengintegrasikan seluruh metode pembayaran non-tunai di Indonesia.

Bank Indonesia (BI) menyatakan transaksi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) mencatatkan pertumbuhan yang signifikan dalam setahun terakhir, yakni mencapai 226,54 persen. Gubernur BI Perry Warjiyo dalam konferensi pers hasil Rapat Dewan Gubernur (RDG) BI di Jakarta, Rabu 17 Juli 2024 mengatakan Transaksi QRIS tumbuh 226,54 persen year on year (yoY), dengan jumlah pengguna mencapai 50,50 juta dan jumlah merchant 32,71 juta.

Penggunaan Qris Saat ini tak terlepas dari para pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang telah mendominasi di Indonesia. Tidak dapat dipungkiri bahwa UMKM memiliki peran yang sangat penting dalam membangun kestabilan perekonomian. Pada tahun 2021 Ada sebanyak 64,2 juta usahawan yang tersebar penjuru negeri dengan menyerap tenaga kerja 119 juta pekerja atau menyerap tenaga kerja sebesar 97% di dunia usaha di Indonesia (Mahyuni & Setiawan, 2021) jumlah UMKM di negara ini terus

berkembang setiap tahunnya. Berbagai UMKM di berbagai kota turut berkontribusi terhadap pertumbuhan sektor UMKM di Indonesia, salah satunya adalah Kota Bogor. Sektor usaha mikro, kecil, dan menengah menjadi tumpuan bagi pertumbuhan ekonomi Kota Bogor. Selama 2017, UMKM menyumbang 70 persen dari seluruh pendapatan asli daerah Kota Bogor selama 2017. Berdasarkan data profesi di Kota Bogor, pada tahun 2021 tercatat sebanyak 466.645 orang yang bekerja di kota tersebut. Mayoritas penduduk Kota Bogor bekerja sebagai wirausaha, hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 101.089 orang terdaftar dalam kategori Berusaha Sendiri atau UMKM.

Salah satu teknologi yang bisa membantu UMKM dalam meningkatkan penjualan online adalah QRIS. Melalui QRIS, UMKM dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi, tanpa perlu menggunakan alat pembayaran tertentu seperti mesin EDC, kartu debit, atau kartu kredit. UMKM juga bisa mengurangi biaya transaksi, meminimalkan risiko kehilangan uang tunai, dan meningkatkan efisiensi operasional mereka (Satrio et al., 2024). Implementasi QRIS telah membawa era baru dalam ekosistem pembayaran di Indonesia, menciptakan perubahan yang signifikan dalam kemudahan penggunaannya. Kemudahan Penggunaan adalah suatu konsep yang mencakup kemudahan dalam mempelajari, memahami, dan mengoperasikan suatu sistem atau teknologi. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rachmacandrani et al., 2023) menyatakan bahwa kemudahan (perceived ease of use) berpengaruh signifikan dan menjadi faktor utama dalam kepuasan pengguna QRIS. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Juan & Indrawati, 2023) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan Qris sebagai alat pembayaran bagi konsumen Surabaya Timur dan Surabaya Barat. Disamping itu, penelitian yang dilakukan oleh (Mustofa & Kurniawati, 2024) menemukan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif dan tidak signifikan dalam menggunakan e-wallet pada aplikasi DANA. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan yang meningkat akan mempengaruhi peningkatan minat dalam menggunakan e-wallet pada aplikasi DANA tetapi tidak secara signifikan.

QRIS menawarkan pengalaman transaksi yang efisien dan lancar, dengan kecepatan sebagai salah satu faktor kunci utama. Kecepatan dapat diartikulkan dengan kecepatan internet banking untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna internet banking (Mukherjee dan Nath, 2003). Penelitian ini mencerminkan temuan yang serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Adinata et al., 2023) dimana kecepatan transaksi memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan pembayaran QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa penyedia layanan keuangan dapat memanfaatkan kecepatan sebagai faktor strategis untuk memperkuat pertimbangan dalam adopsi QRIS sebagai metode pembayaran dalam transaksi jual beli.

Cara menghadapi perubahan dalam transaksi keuangan saat ini, aspek keamanan menjadi faktor penting yang mempengaruhi keyakinan pembeli. Pavlou (2003) menyebutkan bahwa bagaimana konsumen melihat risiko dan keamanan adalah dua elemen penting yang mempengaruhi pilihan mereka dalam bertransaksi. Keamanan dalam transaksi berperan dalam mengurangi pandangan risiko oleh konsumen, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk lebih percaya dan cenderung melakukan pembelian. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Afiah (2018) Faihaputri (2021), bahwa keamanan bertransaksi memberikan pengaruh positif terhadap minat menggunakan QRIS dalam bertransaksi secara online. Dari temuan ini memberikan penguatan bahwa aplikasi perbankan yang memberikan jaminan keamanan akan meningkatkan minat menggunakan QRIS dalam berbagai transaksi atau pembayaran secara online.

Penelitian yang serupa dilakukan oleh (Buluati et al., 2023) menyatakan bahwa keamanan bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan QRIS pada pelaku UMKM. Hasil temuan yang serupa (Maulana et al., 2024) menyatakan bahwa Variabel Keamanan Transaksi berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna dan Minat QRIS dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan jika Keamanan Transaksi QRIS mempengaruhi Kepuasan dan Minat menggunakan QRIS lebih lama.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia, menyumbang lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja nasional. Namun, dalam era digitalisasi saat

ini, banyak UMKM masih menghadapi berbagai tantangan dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital seperti QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). Meskipun QRIS telah diperkenalkan sebagai solusi pembayaran yang mudah, cepat, dan aman, tingkat adopsi di kalangan UMKM masih belum optimal. Berdasarkan data Bank Indonesia (2023), dari total 64 juta UMKM di Indonesia, baru sekitar 30% yang telah mengadopsi sistem pembayaran digital, termasuk QRIS.

Meskipun telah berjalan selama lima tahun, adopsi QRIS di Indonesia masih tergolong lambat. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah kekhawatiran mengenai potensi kebocoran data pribadi dan ancaman penipuan, yang menjadi hambatan utama bagi pelaku UMKM untuk beralih ke sistem pembayaran digital. Selain itu, kendala lain yang dihadapi meliputi rendahnya literasi digital, kurangnya pemahaman terhadap manfaat teknologi pembayaran digital, serta keterbatasan infrastruktur pendukung seperti akses internet yang stabil dan perangkat yang kompatibel. Faktor kepercayaan terhadap keamanan data dan kecepatan transaksi juga menjadi hambatan signifikan dalam adopsi QRIS. Menurut laporan Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) pada tahun 2022, 45% konsumen masih meragukan keamanan data saat menggunakan layanan pembayaran digital, sementara 35% lainnya merasa sistem tersebut terlalu kompleks untuk digunakan dalam operasional sehari-hari.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perceived ease of use (kemudahan penggunaan), kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan pembayaran menggunakan QRIS. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan QRIS yang lebih optimal serta mendrong peningkatan adopsi pembayaran digital di Indonesia.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel secara objektif dan terukur berdasarkan data numerik. Pendekatan yang digunakan adalah cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan dalam satu periode waktu tertentu, bukan secara berkelanjutan. Penelitian ini bersifat eksplanatif karena ingin menjelaskan pengaruh beberapa variabel terhadap minat konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret hingga Mei 2025. Lokasi penelitian difokuskan pada Kota Bogor, yang merupakan salah satu wilayah dengan pertumbuhan pengguna QRIS cukup tinggi di kalangan pelaku dan konsumen UMKM. Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada kemudahan akses untuk memperoleh data serta relevansi terhadap fenomena yang sedang diteliti.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen UMKM di Kota Bogor yang telah melakukan transaksi menggunakan QRIS. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria responden adalah konsumen yang pernah menggunakan QRIS minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 215 responden, sesuai dengan ketentuan minimal dalam analisis SEM yang disesuaikan dengan jumlah indikator yang digunakan dalam instrumen penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel yang diteliti. Kuesioner dibagikan secara langsung maupun melalui media daring (Google Form) untuk menjangkau responden lebih luas. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama.

### **Teknik Analisis Data**

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan software SmartPLS 4. SEM digunakan karena mampu menganalisis hubungan yang kompleks antar variabel laten dan indikator-indikatornya secara simultan.

Teknik ini cocok digunakan dalam penelitian yang memiliki model konseptual dengan banyak konstruk dan indikator.

### Langkah-langkah analisis data menggunakan SEM-PLS meliputi:

Pengujian Outer Model (untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator)

Pengujian Inner Model (untuk melihat hubungan antar konstruk/variabel laten)

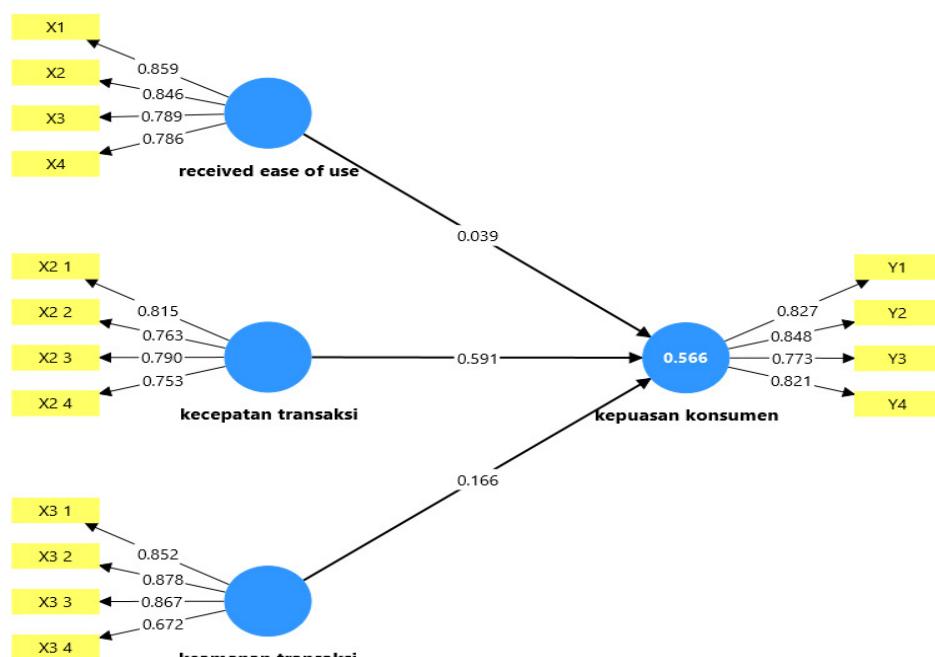
Uji Signifikansi menggunakan nilai t-statistik dan p-value melalui bootstrapping

R-square dan Q-square untuk menilai daya prediksi model.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Outer Model

Model pengukuran digunakan sebagai metode menilai sejauh mana hubungan antara variabel terukur, yang dapat diobservasi, dan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung, tetapi dapat dipahami melalui dimensi atau indikator yang terukur. Pengukuran outer model dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Gambar yang menampilkan hasil pengujian dapat dilihat di bawah ini.



Gambar 2. Gambar Outer Model

### Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dinyatakan dengan hubungan variabel (independent dan dependent). Variabel Perceived Ease Of use (X1), Kecepatan Transaksi (X2), Keamanan Transaksi (X3), dan Kepuasan Konsumen (Y) melalui bantuan software Smart-PLS, jika nilai factor loading ( $\lambda$ ) indikatornya lebih besar ( $>$ ) 0.5, maka hubungannya dapat dinyatakan valid. Sedangkan jika nilai factor loading nya lebih kecil( $<$ ) 0.5, maka hubungannya dapat dinyatakan tidak valid dan indicator yang dinyatakan tidak valid tersebut harus dibuang ( didrop), karena dianggap tidak cukup baik untuk mengukur variabel secara tepat. Hasil uji validitasnya dapat disajikan seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Faktor Loading ( $\lambda$ )
Perceived Ease Of Use (Kemudahan Penggunaan) (X1)	X1.1	26.127
	X1.2	30.220
	X1.3	22.106
	X1.4	16.611
Kecepatan Transaksi (X2)	X2.1	35.837
	X2.2	16.864
	X2.3	21.601
	X2.4	16.395

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Faktor Loading (<math>\lambda</math>)</b>
Keamanan Transaksi (X3)	X3.1	33.524
	X3.2	38.030
	X3.3	37.630
	X3.4	
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1.1	23.763
	Y1.2	32.643
	Y1.3	16.297
	Y1.4	26.074
Perceived Ease Of Use (Kemudahan Penggunaan) (X1)	X1.1	26.127
	X1.2	30.220
	X1.3	22.106
	X1.4	16.611
Kecepatan Transaksi (X2)	X2.1	35.837
	X2.2	16.864
	X2.3	21.601
	X2.4	16.395
Keamanan Transaksi (X3)	X3.1	33.524
	X3.2	38.030
	X3.3	37.630
	X3.4	
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1.1	23.763
	Y1.2	32.643
	Y1.3	16.297
	Y1.4	26.074

Sumber : Data Primer (2025)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa semua nilai faktor beban ( $\lambda$ ) untuk setiap indikator dan variabel laten yang digunakan adalah  $> 0,5$ . Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel laten dengan indikator dalam penelitian ini dapat dianggap valid. Dengan demikian, semua indikator mampu mengukur semua variabel laten yang digunakan.

### Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reabilitas pada Variabel Perceived Ease Of use (X1), Kecepatan Transaksi (X2), Keamanan Transaksi (X3), dan Kepuasan Konsumen (Y) melalui bantuan software Smart-PLS dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagaimana diuraikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Tabel Uji Reliabilitas

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>rho_A</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
Kepuasan Konsumen (Y)	0,835	0,839	0,890	0,669
Perceived Ease Of use (X1)	0,838	0,845	0,892	0,673
Kecepatan Transaksi (X2)	0,788	0,803	0,862	0,610
Keamanan Transaksi (X3)	0,837	0,864	0,891	0,675

Sumber : Data Primer (2025)

Pada tabel ini menunjukkan bahwa variabel Perceived Ease Of use (X1), Kecepatan Transaksi (X2), Keamanan Transaksi (X3) dan Kepuasan Konsumen (Y) memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) di atas 0,5. Untuk menguji validitas konvergen, dapat digunakan nilai Average Variance Extracted (AVE), dengan ketentuan bahwa setiap variabel harus memiliki nilai AVE di atas 0,5 (Anggraeni & Surya, 2012). Selain itu, reliabilitas keseluruhan model juga terjamin dengan nilai Composite Reliability lebih besar dari 0,7 dan nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,6 (Hermawaty, 2019). Ini menegaskan bahwa semua variabel yang digunakan dapat dianggap valid secara diskriminan dan dapat diandalkan secara konsisten.

### Komposit Reliabilitas

**Tabel 3.** Tabel Average Variance Extracted (AVE)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Konsumen (Y)	0,835	0,839	0,890	0,669
Perceived Ease Of use (X1)	0,838	0,845	0,892	0,673
Kecepatan Transaksi (X2)	0,788	0,803	0,862	0,610
Keamanan Transaksi (X3)	0,837	0,864	0,891	0,675

Pemeriksaan validitas konvergen yang terakhir yaitu dengan melihat nilai composite reliability. Nilai Composite Reliability harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima pada studi yang sifatnya eksplorasi (Estuningrum & Dharma, 2022). Tabel diatas menunjukan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai composite reliability diatas 0,7. oleh sebab itu tidak ditemukan permasalahan unidimensionality pengaruh Perceived Ease Of Use (Kemudahan Penggunaan), Kecepatan Transaksi, dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Konsumen dalam melakukan pembayaran menggunakan QRIS pada UMKM.

### Uji Goodness of Fit

**Tabel 4.** Uji Goodness of Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,073	0,073
d_ULS	0,719	0,719
d_G	0,328	0,328
Chi-Square	409,562	409,562
NFI	0,794	0,794

Hasil pengujian Goodness of Fit menggunakan NFI (Normed Fit Index) pada model yang diusulkan dalam jurnal ini, yang dilakukan software Smart-PLS, menunjukkan nilai NFI sebesar 0,794. Meskipun nilai ini di bawah ambang batas yang diharapkan ( $\geq 0,80$ ), namun bukan berarti model tersebut harus dianggap nihil. Meskipun demikian, nilai ini menyarankan untuk melanjutkan analisis lebih lanjut, guna meningkatkan kesesuaian model dengan data

### Nilai R-Square

**Tabel 5.** Tabel R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Konsumen	0,566	0,560

Nilai R-Square yang diperoleh dari hasil pengujian Inner Model dengan bantuan Smart-PLS untuk variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,566 (56.6%), yang artinya nilai tersebut mengindisikan bahwa variasi Kepuasan Konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Perceived Ease Of use (X1), Kecepatan Transaksi (X2), Keamanan Transaksi (X3) sebesar 56.6 % sedangkan sisa sebesar 43.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model yang diteliti pada jurnal ini, dengan kata lain besarnya pengaruh Perceived Ease Of use (X1), Kecepatan Transaksi (X2), Keamanan Transaksi (X3) adalah 56.6%.

### Hasil Uji Hipotesis

**Tabel 6.** Tabel Path Coefisien

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Perceived Ease of Use-> Kepuasan Konsumen	0,195	0,193	0,096	2,037	<b>0,021</b>
Kecepatan Transaksi- > Kepuasan Konsumen	0,041	0,049	0,054	0,762	<b>0,223</b>
Keamanan Transaksi- > Kepuasan Konsumen	0,569	0,565	0,088	6,433	<b>0,000</b>

Tabel tersebut menunjukkan bahwa dari tiga hipotesis yang diajukan dalam jurnal ini, hanya dua diantaranya terbukti signifikan:

- Pengaruh Perceived Ease Of Use terhadap Kepuasan Konsumen Signifikan
- Pengaruh keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen Signifikan

**Hipotesis 1:** Perceived Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan QRIS, penelitian Al-Farras et al., (2025) yang menunjukkan kemudahan penggunaan sebagai faktor utama kepuasan pelanggan. dan hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan Smart-pls. dalam penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Al-Farras et al., 2025) dalam penelitiannya ia mengatakan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Perceived ease of use terbukti sebagai determinan utama kepuasan pelanggan dibandingkan faktor lainnya.

**Hipotesis 2:** Kecepatan transaksi yang relatif rendah berdampak negatif terhadap kepuasan konsumen. teori ini didukung oleh bukti empiric dari beberapa peneliti (Mentari & Ilfitriah, 2018) meneliti Pengaruh Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan, Manfaat yang Dirasakan dengan Mediasi Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Adopsi m-banking BRI Makassar Raya. penelitian ini menemukan bahwa kecepatan Transaksi berpengaruh signifikan dan kuat terhadap Adopsi m-banking BRI Lambatnya koneksi, aplikasi, atau pemindaian QR menurunkan kenyamanan pengguna QRIS. Ketika kecepatan transaksi menggunakan QRIS tergolong lambat misalnya, karena koneksi internet yang buruk, sistem aplikasi yang lambat, atau proses pemindaian QR yang tidak responsif hal ini dapat menimbulkan rasa frustrasi dan menurunkan kepuasan konsumen terhadap layanan pembayaran tersebut.

**Hipotesis 3:** Keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini sesuai dengan penelitian Buluati et al. (2023) yang menunjukkan bahwa keamanan meningkatkan niat penggunaan QRIS di kalangan UMKM. penelitian (Mustofa & Kurniawati, 2024) memperkuat hasil hipotesis dengan menyatakan bahwa keamanan transaksi berpengaruh signifikan dan kuat terhadap minat menggunakan e-wallet pada aplikasi DANA.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pengujian model struktural, penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel *Perceived Ease of Use*, *Kecepatan Transaksi*, *Keamanan Transaksi*, dan *Kepuasan Konsumen* valid dan reliabel. Seluruh nilai *factor loading* berada di atas 0,5, serta nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* melebihi batas minimum 0,7 dan 0,6, yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kualitas pengukuran yang baik dan dapat diandalkan. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang di atas 0,5 menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki validitas konvergen yang memadai. Uji *Goodness of Fit* menghasilkan nilai *Normed Fit Index* (NFI) sebesar 0,794, mendekati ambang batas 0,80, yang berarti model secara keseluruhan cukup baik untuk menjelaskan hubungan antar variabel. Nilai *R-Square* sebesar 0,566 menunjukkan bahwa 56,6% variasi dalam Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh tiga variabel bebas yang diuji, yakni *Perceived Ease of Use*, *Kecepatan Transaksi*, dan *Keamanan Transaksi*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Dari tiga hipotesis yang diuji, dua menunjukkan pengaruh yang signifikan: *Perceived Ease of Use* dan *Keamanan Transaksi* terbukti berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, sedangkan *Kecepatan Transaksi* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan dan keamanan dalam penggunaan QRIS menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen dalam transaksi digital, khususnya pada sektor UMKM. Sementara itu, aspek kecepatan transaksi masih menjadi kendala yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna QRIS secara menyeluruh.

## REKOMENDASI

Berdasarkan hasil temuan bahwa kecepatan transaksi memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen apabila prosesnya berjalan lambat, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan kelompok

responden yang lebih beragam serta wilayah geografis yang lebih luas. Hal ini bertujuan agar hasil penelitian dapat lebih merepresentasikan populasi pengguna QRIS secara umum. Selain itu, penting untuk memperdalam analisis terhadap faktor-faktor teknis yang memengaruhi kecepatan transaksi, seperti kestabilan koneksi internet, performa sistem aplikasi, serta responsivitas proses pemindaian QR. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman dan persepsi pengguna, pendekatan kualitatif juga direkomendasikan sebagai pelengkap metode kuantitatif. Dengan demikian, penelitian ke depan diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dalam rangka meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan konsumen terhadap sistem pembayaran digital berbasis QRIS.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang telah diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinata, W., Rusylda, E., Saraswati, H., & Hidayat, W. (2023). Pengaruh Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Terhadap Kepuasan Nasabah. *BUSINESS: Scientific Journal of Business and Entrepreneurship*, 1(2), 94–108. <https://journal.csspublishing/index.php/business>
- Anggraeni, M., & Surya Perdhana, M. (2012). Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Turnover Intention Di Pt. Hillconjaya Sakti, Cakung, Jakarta Timur. *Diponegoro Journal of Management*, 5(4), 1–10. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Ardi, N., & Isnayanti. (2020). Structural Equation Modelling-Partial Least Square to Determine the Correlation of Factors Affecting Poverty in Indonesian Provinces. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 846(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/846/1/012054>
- Asniar, S. R. Z. N. W. (2024). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA ( Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi ). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(3), 38–51.
- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Djaja, J., Tongli, B., & Tahendrika, A. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Terapan (JESIT)*, 3(1), 35–50. <https://doi.org/10.47178/jesit.v3i1.1644>
- Estuningrum, L. E., & Dharma, I. G. B. B. (2022). Analisis Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention Mahasiswa untuk Mengikuti Perkuliahan Tatap Muka selama Pandemi Covid-19. *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*, 21(2), 208. <https://doi.org/10.20961/performa.21.2.59228>
- Hafsa, M. . J. (2018). Upaya pengembangan usaha, mikro, kecil, dan menengah UMKM. *Jurnal Infoskop*, 1(Upaya pengembangan umkm), 1. <http://jurnal.unpad.ac.id/sosiohumaniora/article/view/12249/6227>
- Halim, J. K., Honantha, C. R., & Margaretha, S. (2019). Respon Konsumen terhadap Iklan Email dari Biro Tur dan Perjalanan di Indonesia. *Calyptra*, 2(2), 1–12.
- Haryono. (2017). *STRUCTURAL EQUATION MODELING Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18.00* (pp. 7–8).
- Hermawaty, H. (2019). Analisis Faktorkehadiran Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar Menggunakan Metode Principle Component Analysis. *CCIT Journal*, 12(1), 70–84. <https://doi.org/10.33050/ccit.v12i1.603>
- Isra, A. I., Wasnury, R., & Noviasari, H. (2024). Pengaruh Pengetahuan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pengguna Dan Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Non Tunai Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 3(1), 10–19. <https://doi.org/10.35446/bisniskompetitif.v3i1.1691>
- Juan, E., & Indrawati, L. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan

- Pembayaran Menggunakan QRIS. *Konsumen & Konsumsi: Jurnal Manajemen*, 2(1), 313–325. <https://doi.org/10.32524/kkjm.v2i1.757>
- Kristanty, D. N. (2024). *Tren dan Tantangan Keamanan Bertransaksi dengan Qris dalam Era Transformasi Sistem Pembayaran Digital*. 5(10), 3923–3933.
- Mentari, A. D., & Ilfitriah, A. M. (2018). the Effect of Awareness, Speed of Transactions, Security, Perceived Usefulness With Mediation of Perceived Ease of Use on M-Banking Adoptions Bri Makassar Raya. *Journal of Business & Banking*, 8(1), 157–175. <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1554>
- Munawir, A. (2021). Pengaruh Kecepatan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Marga Mandala Sakti Pada Gerbang Tol Serang Timur. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 1(1), 26–33. <https://doi.org/10.46306/sm.v1i1.5>
- Mustofa, F. J., & Kurniawati, L. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan, Persepsi Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana. *YUME : Journal of Management*, 7(1), 856–868.
- Ode, Y., & Hiariey, A. H. (2024). *The Analysis of Psychological Factors on Students' Interest Towards the Independent Campus Internship Program Using Structural Equation Modeling Partial Least Square Analisis Faktor Psikologis Minat Mahasiswa Terhadap Program Magang Kampus Merdeka Menggun*. 20(2), 467–483. <https://doi.org/10.20956/j.v20i2.32190>
- Rachmacandrani, N., Natsir, M., Respati, H., Haryanto, S., & Setiyadi, S. (2023). The Effect of Information Quality, System Quality, Ease of Use on User Satisfaction's Qris (Quick Response Indonesian Standard) in SME'S. *Journal of Economics and Public Health*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.37287/jeph.v2i1.1572>
- Raman, A. dan V. A. (2011). “Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer”, *IJCA Special Issue on: Wireless Information Networks & Business Information System*. 54–60.
- Rhamadhani, D. A., & Saputri, E. E. D. (2023). Analisa Model Machine Learning dalam Memprediksi Laju Produksi Sumur Migas 15/9-F-14H. *Journal of Sustainable Energy Development*, 1(1), 48–55.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Satrio, Y. D., Dewana, T. I., & Muji, A. (2024). Manfaat Teknologi Digital Payment QRIS bagi UMKM. *Journal Internasional (MIJI)*, 15(1), 37–48.
- Sugiyanto, S., Mulyana, M., & Ramadhan, M. V. (2021). Pengaruh Keamanan, Kemudahan Transaksi dan Persepsi Resiko terhadap Minat Beli. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 23–30. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.404>
- Sumardi, V. A., Syarfi, I. W., & Analia, D. (2023). Structural Equation Model - Parsial Least Square Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penjualan Coffee Shop Bacarito Kopi di Kota Padang. *Jurnal Ilmu Pertanian Indonesia*, 28(3), 433–440. <https://doi.org/10.18343/jipi.28.3.433>
- Supriyadi, E., Mariani, S., & Sugiman. (2017). Perbandingan Metode Partial Least Square (PLS) dan Principal Component Regression (PCR) untuk Mengatasi Multikolinearitas pada Model Regresi Linear Berganda. *Unnes Journal of Mathematics*, 6(2), 117–128.
- Syawal, R. I., Harwindito, B., Sulistiyowati, R., & Sahid, P. (2021). Pemahaman Dan Minat Konsumen Dalam Menggunakan Quick Response Indonesian Standard Sebagai Alat Pembayaran Digital Di Daerah Kecamatan Cinere. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 6(3), 209–219.
- Wahyudi, I. K. A. (2024). Pengaruh Pemasaran Relasional dan Keamanan Transaksi Online terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Lazada di Kabupaten Badung. 4(12), 2322–2330.
- Zaerofi, A. (2022). The Service Performance and Customer Satisfaction Model in Islamic Banking. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(3), 1153–1165. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i3.1533>