

Pengaruh Implementasi QRIS sebagai Alat Pembayaran Nontunai terhadap Kualitas Layanan dan Pendapatan UMKM di Kota Makassar

Mayla Azmainna Nabila¹, Muhammad Azis², Nur Afiah³, Azwar Anwar^{4*}

^{1,2,3,4} Universitas Negeri Makassar

* E-mail Korespondensi: azwar.anwar@mail.com

Information Article

History Article

Submission: 31-05-2025

Revision: 04-06-2025

Published: 04-06-2025

DOI Article:

10.24905/mlt.v6i1.90

A B S T R A K

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran nontunai terhadap kualitas layanan dan pendapatan UMKM di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Sampel sebanyak 100 UMKM dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan regresi linear sederhana dan MANOVA menggunakan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Secara simultan, QRIS juga berpengaruh signifikan terhadap kedua variabel tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pembayaran melalui QRIS mendukung peningkatan efisiensi layanan dan pendapatan UMKM. Keterbatasan penelitian terletak pada keterbatasan wilayah dan pendekatan kuantitatif. Studi ini memberikan nilai orisinal pada konteks UMKM lokal dengan menekankan pentingnya adopsi teknologi keuangan dalam meningkatkan kinerja bisnis.

Kata Kunci: QRIS, UMKM, kualitas layanan, pendapatan, pembayaran digital

A B S T R A C T

The purpose of this study was to analyze the effect of using QRIS as a non-cash payment instrument on the quality of service and income of MSMEs in Makassar City. This study uses a quantitative approach with a survey design. A sample of 100 MSMEs was selected through a purposive sampling technique. Data were collected using a questionnaire and analyzed using simple linear regression and MANOVA using SPSS version 27. The results showed that QRIS had a positive and significant effect on service quality. Simultaneously, QRIS also had a significant effect on both variables. These findings indicate that digitalization of the payment system through QRIS supports increased efficiency of MSME services and income. The limitations of the study lie in the limitations of the region and the quantitative approach. This study provides original value to the local MSME context by emphasizing the importance of adopting financial technology in improving business performance.

Acknowledgment

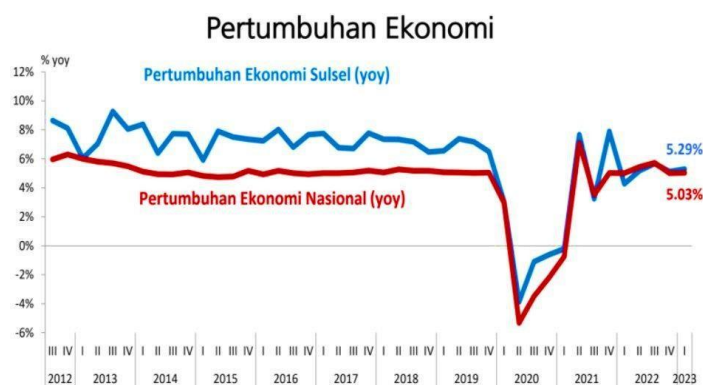
Keyword: QRIS, MSMEs, service quality, income, digital payment

© 2025 Published by multiplier. Selection and/or peer-review under responsibility of multiplier

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk bisnis. Salah satu perubahan signifikan adalah adopsi alat pembayaran non-tunai, seperti QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*), yang disusun oleh Bank Indonesia untuk menyederhanakan transaksi digital. Menurut Bank Indonesia, QRIS dirancang untuk mengintegrasikan berbagai metode pembayaran non-tunai di Indonesia, seperti dompet elektronik, mobile banking, dan aplikasi uang elektronik berbasis server (Carera et al., 2022). QRIS memungkinkan konsumen melakukan pembayaran hanya dengan memindai satu kode QR yang terintegrasi dengan berbagai penyedia layanan pembayaran, sehingga memberikan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi. Menurut Palupi et al., (2022) beberapa manfaat dari QRIS yaitu pelaku usaha dapat melakukan transaksi secara langsung dengan memindai kode QRIS, dilengkapi dengan sistem keamanan yang efektif untuk mencegah praktik pencucian uang dan memiliki fitur *Know Your Customer* (KYC), memberikan kemudahan kepada banyak orang, terutama pelaku usaha, untuk bertransaksi tanpa hambatan dengan berbagai metode (Chyntia & Maisyarah, 2025).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam perekonomian Indonesia, menyumbang sekitar 60% dari Produk Domestik Bruto (PDB). Namun, pandemi COVID-19 telah memberikan dampak negatif terhadap pendapatan UMKM, memaksa mereka untuk beradaptasi dengan teknologi digital guna mempertahankan keberlangsungan usaha. Implementasi QRIS menjadi salah satu solusi yang diadopsi oleh UMKM untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan pasar (Hartono et al., 2024).



Gambar 1 Pertumbuhan Ekonomi Sulsel dan Nasional Tahun 2012-2023

Sumber: BI, dalam Laporan Perekonomian Provinsi Sulsel 2023

Di Kota Makassar, adopsi QRIS oleh UMKM menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Data dari Bank Indonesia mencatat bahwa pada triwulan I tahun 2023, jumlah merchant pengguna QRIS di Sulawesi Selatan mencapai 781.528, meningkat 40,7% dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya, dengan sekitar 41,9% berada di Makassar. Selain itu, pada event internasional Makassar F8 2024, transaksi menggunakan QRIS mencapai Rp 4,08 miliar, menunjukkan adopsi yang semakin luas dari masyarakat dan pelaku usaha. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi QRIS dapat meningkatkan pendapatan dan kualitas layanan UMKM. Namun, terdapat perbedaan hasil penelitian di berbagai daerah, yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap penerapan QRIS masih bervariasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi QRIS sebagai alat pembayaran non-tunai terhadap kualitas layanan dan pendapatan UMKM di Kota Makassar. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi bagi UMKM dalam mengembangkan strategi penerapan QRIS guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi di tingkat lokal serta mempercepat transformasi digital di sektor keuangan (Alifia et al., 2024).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bersifat proaktif dengan desain kausal asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Instrumen utama yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner, yang dibagikan kepada pelaku UMKM yang telah mengimplementasikan QRIS. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel adalah 100 UMKM dari total populasi 19.567 UMKM yang berada di Kota Makassar dari sektor perdagangan, jasa, dan kuliner. Teknik analisis data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27, yang melibatkan uji instrumen, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana, serta uji MANOVA (Ghozali, 2017).

Hipotesis

H₁: QRIS berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan UMKM di Kota Makassar.

H₂: QRIS berpengaruh positif signifikan terhadap pendapatan UMKM di Kota Makassar.

H₃: QRIS berpengaruh secara simultan terhadap kualitas layanan dan pendapatan UMKM di Kota Makassar

HASIL

Uji Instrumen

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dimana r tabelnya yaitu sebesar 0,195 pada taraf signifikansi 5% (Sugiyono & Lestari, 2021). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel QRIS, Kualitas Layanan, dan Pendapatan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel ($> 0,195$), yang berarti semua item pernyataan tersebut valid. Kemudian, untuk uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi internal instrumen. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, yang berarti seluruh instrumen reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil uji menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,198, yang lebih besar dari 0,05, sehingga seluruh data dianggap berdistribusi normal (Tersiana, 2018). Selanjutnya, uji multikolinearitas digunakan untuk mengukur apakah ada hubungan linear yang kuat antara variabel independen. Berdasarkan tabel uji multikolinearitas, nilai *tolerance* untuk variabel Kualitas Layanan (0,946) dan Pendapatan (0,797) lebih besar dari 0,10, dan nilai VIF masing-masing 1,671 dan 1,254, yang menunjukkan tidak ada masalah multikolinearitas dalam model regresi.

Koefisien Determinasi (R^2)**Tabel 1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)**

<i>Model Summary</i>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
X1	,699 ^a	0,489	0,484	2,42876
X2	,628 ^a	0,394	0,388	3,12458
a. Predictors: (Constant), QRIS				

Sumber: *Output SPSS 27.0 (2024)*

Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya hubungan antara variabel independen (QRIS) dan variabel dependen (Kualitas Layanan dan Pendapatan). Pada tabel 1, nilai R^2 sebesar 0,489 menunjukkan bahwa QRIS memberikan pengaruh sekitar 48,9% terhadap Kualitas Layanan.

Uji Hipotesis**Analisis Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil perhitungan uji regresi linear sederhana:

Model 1:**Tabel 2 Uji Regresi Linear Sederhana Model 1**

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
Model		B	Std. Error	Beta	Sig.
1	(Constant)	3,750	1,132		3,313
	QRIS	0,703	0,073	0,699	9,679
a. Dependent Variable: Kualitas Layanan					

Sumber: *Output SPSS 27.0 (2024)*

Berdasarkan tabel 2, diperoleh hasil persamaan berikut:

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

$$X_1 = 3,750 + (0,703) Y + e$$

1. Nilai konstanta yang didapatkan adalah senilai 3,750 dengan signifikansi senilai 0,001 ($< 0,05$) ini bermakna apabila QRIS (Y) bernilai konstan, maka Kualitas Layanan (X_1) senilai 3,750.

2. Nilai koefisien regresi variabel QRIS (Y) senilai 0,703 dengan nilai signifikan senilai 0,000 ($< 0,05$) ini bermakna apabila QRIS (Y) mengalami kenaikan satu satuan, maka Kualitas Layanan (X_1) mengalami kenaikan sejumlah 0,703 dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lainnya konstan.

H1: Diduga QRIS berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan UMKM di Kota Makassar (**diterima**)

Model 2:

Tabel 2 Uji Regresi Linear Sederhana Model 2

<i>Coefficients^a</i>					
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6,006	1,456		4,125
	QRIS	0,027	0,093	0,628	7,984

a. *Dependent Variable:* Pendapatan

Sumber: Output SPSS 27.0 (2024)

Berdasarkan tabel 2 di atas, diperoleh hasil persamaan berikut:

$$X_2 = \alpha_2 + \beta_2 Y + e_2$$

$$X_2 = 6,006 + 0,027 Y + e_2$$

1. Nilai Konstanta ($\alpha_2 = 6,006$) Nilai konstanta sebesar 6,006 menunjukkan bahwa jika nilai QRIS (Y) adalah 0, maka nilai Pendapatan (X2) diperkirakan sebesar 6,006 satuan. Dengan kata lain, tanpa penggunaan QRIS, pendapatan awal atau dasar yang dimiliki tetap sebesar 6,006. Nilai ini signifikan secara statistik, karena nilai signifikansi (Sig.) adalah 0,001 ($< 0,05$).
2. Koefisien Regresi QRIS ($\beta_2 = 0,027$) Koefisien sebesar 0,027 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada QRIS akan meningkatkan Pendapatan sebesar 0,027 satuan, dengan asumsi variabel lain bersifat konstan. Meskipun nilai koefisiennya kecil, hasil ini signifikan secara statistik, karena nilai signifikansinya adalah 0,001 ($< 0,05$). Hal ini berarti pengaruh QRIS terhadap Pendapatan adalah signifikan, meskipun besar pengaruhnya tidak terlalu kuat secara praktis.

H2: Diduga QRIS berpengaruh positif signifikan terhadap pendapatan UMKM di Kota Makassar (**diterima**)

Uji MANOVA (*Multivariate Analysis of Variance*)

Uji MANOVA (*Multivariate Analysis of Variance*) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji perbedaan rata-rata dari dua atau lebih kelompok independen terhadap dua atau lebih variabel dependen secara simultan.

Tabel 3 Hasil Uji MANOVA

<i>Multivariate Tests^a</i>						
<i>Effect</i>		<i>Value</i>	<i>F</i>	<i>Hypothesis df</i>	<i>Error df</i>	<i>Sig.</i>
<i>Intercept</i>	<i>Pillai's Trace</i>	0,219	13,581 ^b	2,000	97,000	,000
	<i>Wilks' Lambda</i>	0,781	13,581 ^b	2,000	97,000	,000
	<i>Hotelling's Trace</i>	0,280	13,581 ^b	2,000	97,000	,000
	<i>Roy's Largest Root</i>	0,280	13,581 ^b	2,000	97,000	,000
<i>Y</i>	<i>Pillai's Trace</i>	0,612	76,362 ^b	2,000	97,000	,000
	<i>Wilks' Lambda</i>	0,388	76,362 ^b	2,000	97,000	,000
	<i>Hotelling's Trace</i>	1,574	76,362 ^b	2,000	97,000	,000
	<i>Roy's Largest Root</i>	1,574	76,362 ^b	2,000	97,000	,000

a. Design: Intercept + Y

b. Exact statistic

Sumber: Output SPSS 27.0 (2024)

Berdasarkan tabel 3, hasil uji MANOVA menunjukkan bahwa variabel QRIS secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan pendapatan, ditunjukkan oleh nilai *Wilks' Lambda* = 0,388 dengan nilai signifikansi $p < 0,001$. Artinya, terdapat perbedaan yang bermakna pada kedua variabel dependen berdasarkan tingkat penggunaan atau persepsi terhadap QRIS. Dengan kata lain, semakin tinggi penggunaan QRIS, maka cenderung diikuti oleh peningkatan pada kualitas layanan dan pendapatan secara bersamaan.

H3: Diduga QRIS berpengaruh secara simultan terhadap kualitas layanan dan pendapatan UMKM di Kota Makassar (**diterima**)

Pembahasan

QRIS berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan

Berdasarkan hasil analisis yang didapat bahwa nilai konstanta yang didapatkan adalah senilai 3,750 dengan signifikansi senilai 0,001 ($< 0,05$) ini bermakna apabila QRIS (Y) bernilai konstan, maka Kualitas Layanan (X_1) senilai 3,750. Sehingga hasil yang didapatkan yaitu QRIS berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan. Dengan dilakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS maka kualitas layanan pun akan menjadi lebih baik, dengan menggunakan QRIS maka pembayaran akan menjadi lebih mudah dan konsumen pun akan merasa lebih aman dan lebih praktis (Herlambang, 2021).

QRIS berpengaruh positif signifikan terhadap pendapatan

Nilai konstanta sebesar 6,006 menunjukkan bahwa jika nilai QRIS (Y) adalah 0, maka nilai Pendapatan (X2) diperkirakan sebesar 6,006 satuan. Dengan kata lain, tanpa penggunaan QRIS, pendapatan awal atau dasar yang dimiliki tetap sebesar 6,006. Nilai ini signifikan secara statistik, karena nilai signifikansi (Sig.) adalah 0,001 ($< 0,05$). Berdasarkan dari hasil yang telah didapat dari Uji yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa QRIS berpengaruh positif signifikan terhadap pendapatan. Dengan menggunakan QRIS yang dirasa lebih sederhana pada proses pembayaran maka konsumen dapat melakukan pembayaran dengan cepat sehingga kasir pun dapat cepat dalam melakukan pelayanan pada pembayaran (Hussin, 2023).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul Pengaruh Implementasi QRIS Sebagai Alat Pembayaran Non-Tunai Terhadap Kualitas Layanan dan Pendapatan UMKM di Kota Makassar maka dapat ditarik simpulan yaitu QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan UMKM di Kota Makassar. QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan UMKM di Kota Makassar. QRIS berpengaruh secara simultan terhadap kualitas layanan dan pendapatan UMKM di Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifia, N., Permana, E., & Harnovinsah, H. (2024). Analisis penggunaan QRIS terhadap peningkatan pendapatan UMKM. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 102–115. <https://doi.org/https://doi.org/10.21067/jrpe.v9i1.9940>
- Carera, W. B., Gunawan, D. S., & Fauzi, P. (2022). Analisis perbedaan omset penjualan UMKM sebelum dan sesudah menggunakan QRIS di Purwokerto. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 24(2), 48–57. <https://doi.org/https://doi.org/10.32424/jeba.v24i2.11574>
- Chyntia, E., & Maisyarah, S. (2025). Dampak Sistem Pembayaran Qris Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM. *Solusi*, 23(2), 241–259. <https://doi.org/https://doi.org/10.26623/slsi.v23i2.11892>
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analysis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Hartono, M. F., Nandang, N., Ramadhani, D. B., & Rosalia, I. (2024). Evaluating the Use of QRIS in MSME Services: Insights for Financial Education in Tawang, Tasikmalaya. *Journal Corner of Education, Linguistics, and Literature*, 4(001), 434–446. <https://doi.org/https://doi.org/10.54012/jcell.v4i001.405>
- Herlambang, R. (2021). Pengaruh penggunaan sistem pembayaran quick response indonesia standard (qris) terhadap pengembangan umkm kota medan. Universitas Sumatera Utara.

- Hussin, O. T. (2023). Analisis Tingkat Penerimaan Mitra UMKM Yogyakarta terhadap Sistem QRIS pada E-wallet sebagai Alat Pembayaran Cashless menggunakan Metode UTAUT. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Palupi, A. A., Hartati, T., & Sofa, N. (2022). Pengaruh literasi keuangan dan kemudahan penggunaan sistem Qris terhadap keputusan bertransaksi menggunakan Qris pada UMKM. Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis Dan MICE, 10(1), 67–75.
- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional). Alfabeta Bandung, CV.
- Tersiana, A. (2018). Metode penelitian. Anak Hebat Indonesia.