

**PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN, KEAMANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN PELAKU UMKM
MENGUNAKAN *QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS)* DI
KOTA SEMARANG.**

(STUDI PADA PELAKU UMKM DI KOTA SEMARANG)



SKRIPSI

Karya Tulis Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program S-1 Manajemen

Disusun oleh:

Novita Rozi
NIM. 12201088

Program Studi Manajemen STIE Bank BPD Jateng

2024

**PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN, KEAMANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN PELAKU UMKM
MENGUNAKAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) DI
KOTA SEMARANG.**

Novita Rozi

12201088

Program Studi Manajemen STIE Bank BPD Jateng

novitaocik@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi keamanan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap kepuasan pelaku UMKM menggunakan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* di kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pada pelaku UMKM yang bertempat tinggal di kota Semarang pengguna aplikasi QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*). Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan Persepsi kemanfaatan secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelaku UMKM menggunakan QRIS, persepsi keamanan secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelaku UMKM menggunakan QRIS, persepsi kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku UMKM menggunakan QRIS, persepsi risiko secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelaku UMKM menggunakan QRIS.

Kata Kunci : Persepsi kemanfaatan, persepsi keamanan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, kepuasan pelaku UMKM menggunakan QRIS.

Abstract

The purpose of this study is to determine the Effect of Perceived Efficacy, Perception of Security, Perception of Ease of Use, and Perception of Risk on the Satisfaction of MSME Actors using Quick Response Indonesian Standard (QRIS) in the city of Semarang. This study used a quantitative approach. The population in this study is MSME players who live in the city of Semarang using the QRIS (Quick Response Indonesian Standard) application. Based on the results of this study, it shows that the perception of partial benefits has a negative and insignificant effect on the satisfaction of MSME actors using QRIS, the perception of partial security has a positive and insignificant effect on the satisfaction of MSME actors using QRIS, the perception of ease of use partially has a positive and significant effect on the satisfaction of MSME actors using QRIS, the perception of risk partially has a positive and insignificant effect on satisfaction of MSME actors using QRIS.

Keywords: Perception of Efficacy, Perception of Security, Perception of Ease of Use, Perception of Risk, Satisfaction of MSME actors using QRIS.

1. Pendahuluan

Bank Indonesia memiliki rencana strategis untuk digitalisasi Sistem Pembayaran Indonesia 2020-2025 yang diperkenalkan pada tahun 2019. Bank Indonesia menetapkan pembayaran dalam memfasilitasi transaksi pembayaran digital di Indonesia yang disebut QRIS (*Quick Response Indonesia Standard*). Implementasi QRIS sebagaimana tercantum di dalam ketentuan, wajib digunakan sejak tanggal 1 Januari 2020 dalam setiap transaksi pembayaran digital di Indonesia yang difasilitasi dengan kode QR (Saputri, 2020)

Salah satu yang menjadi target QRIS adalah UMKM, Bank Indonesia mendorong sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran. Meski Bank Indonesia belum memberlakukan pembatasan terhadap sektor perdagangan lain terkait penggunaan QRIS, namun UMKM dinilai menjadi sektor perdagangan yang paling penting di masa pandemi ini. Oleh karena itu, Bank Indonesia fokus untuk memenuhi kebutuhan yang dapat dipenuhi oleh sektor UMKM dan mengajak masyarakat untuk melakukan transaksi non tunai atau non tunai melalui QRIS. Dengan diperkenalkannya QRIS, Bank Indonesia mengharapkan berkembangnya penggunaan QRIS oleh para retailer yang masih masuk dalam kategori UMKM (Tobing et al., 2021).

Bank Indonesia Perwakilan Jateng terus berekspansi terhadap adopsi QRIS sebagai metode pembayaran digital secara masif. Di Jawa Tengah, khususnya di Kota Semarang, penggunaan QRIS telah banyak digunakan dalam transaksi pembayaran di ritel tradisional ataupun modern, angkutan umum, pajak dan pendapatan pemerintah daerah, bahkan dalam melakukan donasi sosial. Bank Indonesia Perwakilan Jateng mengatakan hingga Mei 2022, Jawa Tengah sudah memiliki sekitar 1,4 juta merchant QRIS. Didukung adanya program pasar siap QRIS, laju pertumbuhan transaksi QRIS telah mencapai 306,1% *year-on-year* pada Maret 2022 (humas jateng, 2022). Adapun di Kota Semarang sendiri sebanyak 265.783 merchant telah menggunakan QRIS, tak terkecuali pelaku UMKM.

Menurut penelitian ASPI, sekitar 23,97 juta merchant aktif melakukan transaksi melalui QRIS pada Desember 2022, meningkat sekitar 5% bulan ke bulan (*month-on-month*) dan meningkat sebesar 58.2% dibandingkan awal tahun sesuai dengan tanggal/ *year to date*. Meski demikian, volume dan nilai transaksi QRIS di setiap merchant masih tergolong kecil. ASPI mengatakan hal ini disebabkan banyak pedagang yang tidak aktif atau tidak memilih QRIS sebagai pilihan utama dalam bertransaksi.

Keputusan penggunaan QRIS terhadap kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, Pemilik usaha kecil dan menengah (UMKM) yang mengadopsi sistem pembayaran digital biasanya dimulai dari permintaan pelanggan, sehingga permintaan akan QRIS semakin meningkat. Seiring dengan banyaknya orang yang menggunakan pembayaran tanpa uang tunai, pengusaha mulai menerapkan QRIS dalam operasi bisnis mereka. Ketidakmampuan pelaku UMKM untuk mengikuti perkembangan teknologi dapat mengakibatkan ketinggalan dalam persaingan bisnis. Penggunaan QRIS diyakini memiliki dampak positif bagi pengusaha dan pelanggan karena meningkatkan efisiensi proses transaksi, dan QRIS juga dianggap dapat membantu UMKM meningkatkan kinerja bisnis mereka (Rahmawati & Arief A., 2023)

Secara umum para pelaku UMKM memiliki pemahaman yang baik tentang QRIS, menganggap bahwa penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran alternatif dapat mengurangi kontak fisik dan sangat bermanfaat, terutama selama masa pandemi (persepsi manfaat). Selain itu, peserta juga menganggap QRIS sangat sederhana dan praktis digunakan, hanya perlu ditempelkan di kasir (persepsi kemudahan). Peserta menyadari bahwa keputusan mereka untuk menjadi pedagang pengguna QRIS juga dipengaruhi oleh rekomendasi dari tokoh-tokoh penting, teman, dan permintaan dari konsumen. Temuan ini didukung pula oleh penelitian (Amy S., 2020) yang menemukan adanya persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan QRIS (Hady et al., 2022) mengungkapkan kepuasan menggunakan QRIS

dipengaruhi oleh adanya persepsi kemudahan dan keamanan. (Ramadani S. et al., 2022) mengungkapkan kepuasan pelaku UMKM menggunakan QRIS juga dipengaruhi oleh adanya persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan persepsi risiko QRIS.

Akan tetapi, beberapa penelitian sebelumnya juga menemukan adanya beberapa faktor penjas mengapa adopsi QRIS belum optimal, antara lain karena informasi mengenai penggunaan QRIS belum tersebar secara meluas, sehingga masih cukup banyak yang belum familiar dengan QRIS dan penggunaannya (Novi A. et al., 2019) Selain itu yang menjadi partisipan penelitian masih mengeluhkan adanya kendala internet dalam bertransaksi dengan QRIS, dan keraguan penggunaan QRIS karena kepercayaan yang kurang akan keamanan transaksi.

Cukup banyak penelitian sebelumnya telah mencoba mengidentifikasi berbagai faktor penjas keputusan dan persepsi kemudahan penggunaan QRIS, baik oleh merchant maupun masyarakat. Penelitian ini mengisi gap dalam literatur dengan menawarkan model kuantitatif yang menjelaskan berbagai faktor pendorong maupun penghambat keputusan atau intensi UMKM menggunakan QRIS. Model dalam penelitian ini dilandasi oleh kepuasan, serta dikembangkan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya (Mahyuni et al., 2021) dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pelaku UMKM terkait berbagai faktor penjas intensi UMKM menggunakan QRIS.

Hubungan antara persepsi kemanfaatan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan menggunakan QRIS, manfaat dalam penggunaan QRIS ialah memberikan kecepatan dalam proses transaksi, lebih efisien karena tidak perlu membawa banyak uang tunai, dan menghemat waktu untuk bisa melakukan kegiatan selanjutnya. Maka dari itu kemanfaatan akan memberikan kepuasan bagi pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS.

Hubungan antara persepsi keamanan dengan kepuasan dapat menunjukkan tingkat keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap keamanan teknologi tersebut. Persepsi keamanan diartikan sebagai kepercayaan konsumen bahwa informasi pribadi mereka tidak dapat dilihat oleh pihak lain kecuali dirinya sendiri, karena informasi mereka sudah disimpan dan tidak dapat dimanipulasi oleh pihak lain (Hady et al., 2022) Kepuasan di pengaruhi oleh cara individu melihat persepsi keamanan. Oleh karena itu, persepsi keamanan dalam kepuasan melibatkan pengalaman individu terhadap keamanan yang mempengaruhi kenyamanan dan keamanan terhadap penggunaan QRIS.

Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan menggunakan QRIS, kemudahan dimaknakan dalam kepercayaan individu dimana mereka memakai sistem tertentu akan bebas dari tindakan, apabila seseorang percaya bahwasannya teknologi itu gampang dipergunakan. Menurut (Ramadani Silalahi et al., 2022) mengatakan bahwasannya terdapat faktor yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan ialah merasakan kemudahan memakai teknologi guna melakukan kegiatan yang diinginkan, dapat berinteraksi dengan teknologi *mobile commerce* tidak memerlukan usaha yang besar.

Persepsi risiko berperan penting dalam perilaku manusia, terutama dalam pengambilan keputusan saat situasi tidak pasti. risiko di sini merujuk pada penilaian individu terhadap kondisi yang penuh ketidakpastian, dipengaruhi oleh faktor psikologis dan situasi pengambilan keputusan. Penilaian ini langsung memengaruhi kepercayaan konsumen. Ketika persepsi risiko tinggi, dapat timbul ketidakpercayaan yang mengakibatkan keragu-raguan dan kemungkinan untuk meninggalkan transaksi online. Sebaliknya, ketika persepsi risiko rendah, kepercayaan dan komitmen konsumen akan meningkat, yang pada gilirannya memengaruhi kesetiaan pelanggan terhadap *platform* atau bisnis online (Euricho, 2022).

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan menggunakan suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Rifa'i & Si, 2023). Kepuasan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan tergantung pada seberapa besar perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang ada. Dengan demikian, dalam penelitian ini variabel bebas yaitu persepsi kemanfaatan (X1.10), persepsi keamanan (X1.2), persepsi kemudahan penggunaan (X1.3), dan persepsi risiko (X1.4). Kemudian variabel terikat dari penelitian ini adalah kepuasan pelaku UMKM menggunakan QRIS (Y).

2. Kajian Pustaka

2.1 Kepuasan

Kepuasan merupakan hasil yang dirasakan pembeli ketika suatu perusahaan berhasil memenuhi harapannya. Pelanggan merasa puas ketika harapannya terpenuhi, dan sangat puas ketika perusahaan mampu melebihi harapan tersebut. Pelanggan yang puas cenderung tetap setia lebih lama, melakukan lebih banyak pembelian, tidak terlalu terpengaruh oleh fluktuasi harga, dan memberikan umpan balik positif kepada perusahaan anda (Kotler & Armstrong, 2010)

Kepuasan juga kesenangan yang muncul setelah seseorang atau pengguna membandingkan hasil produk atau layanan yang digunakan dengan harapan mereka. Selain itu, kepuasan juga dapat didefinisikan sebagai penilaian terhadap pengalaman menggunakan suatu produk (Euricho, 2022). Adapun indikator yang ada dalam kepuasan menurut (Wirawan et al., 2019)

1. Tingkat secara keseluruhan kepuasan pelanggan
2. Kesesuaian produk atau pelayanan yang ditawarkan dengan harapan
3. Tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan

2.2 Persepsi Kemanfaatan

Persepsi kemanfaatan hal ini dimaksudkan bahwa pengguna percaya bahwa dengan menggunakan QRIS tersebut akan meningkatkan kinerjanya. Hal ini menggambarkan manfaat sistem dari pengguna yang berkaitan dengan berbagai aspek. Jadi dalam persepsi kemanfaatan ini membentuk suatu kepercayaan untuk pengambilan apakah jadi menggunakan QRIS atau tidak. Asumsinya jika pengguna mempercayai QRIS berguna maka tentu akan menggunakannya, tetapi sebaliknya jika tidak maka jawabannya pasti tidak akan menggunakannya (Hasan et al., 2019)

Pemahaman manfaat memiliki dampak yang signifikan terhadap penerimaan pengguna, penerimaan, dan penggunaan sistem. Dengan menggunakan QRIS bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam bertransaksi. Menurut (Santi Sibeua, 2021) Persepsi manfaat dapat diukur dari beberapa indikator-indikator sebagai berikut :

1. Mempermudah transaksi pembayaran
2. Mempercepat transaksi pembayaran.
3. Memberikan keuntungan tambahan saat menyelesaikan transaksi.

Hubungan antara persepsi kemanfaatan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan menggunakan QRIS, manfaat dalam penggunaan QRIS ialah memberikan kecepatan dalam proses transaksi, lebih efisien karena tidak perlu membawa banyak uang tunai, dan menghemat waktu untuk bisa melakukan kegiatan selanjutnya. Maka dari itu kemanfaatan akan memberikan kepuasan bagi pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS.

2.3 Persepsi Keamanan

Keamanan merupakan pengendalian kegiatan untuk menjamin kondisi memenuhi standar (Fadlillah et al., 2021) Keamanan merupakan faktor pendorong penggunaan layanan dan berperan penting dalam menjamin privasi pengguna dompet elektronik. Keamanan aplikasi e-

wallet menjadi kunci untuk melindungi dari kejahatan elektronik. Teknologi perlindungan digunakan untuk memastikan keamanan pengguna. Keamanan aplikasi mencakup kebijakan dan prosedur yang mengontrol dan mengelola sistem keamanan, termasuk prosedur pasca operasional. Ketika keamanan memenuhi harapan pengguna, pengguna cenderung mengungkapkan informasi pribadi dan merasa aman menggunakan dompet elektronik. Adapun indikator yang digunakan dalam pengukuran terhadap keamanan (Kartika dan Sukmawati, 2022)

1. Tidak khawatir memberikan informasi
2. Kepercayaan bahwa informasi dilindungi
3. Kepercayaan bahwa keamanan uang yang ada di dalam alat elektronik terjamin pada saat transaksi.

Hubungan antara persepsi keamanan dengan kepuasan dapat menunjukkan tingkat keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap keamanan teknologi tersebut. Persepsi keamanan diartikan sebagai kepercayaan konsumen bahwa informasi pribadi mereka tidak dapat dilihat oleh pihak lain kecuali dirinya sendiri, karena informasi mereka sudah disimpan dan tidak dapat dimanipulasi oleh pihak lain (Hady et al., 2022) Kepuasan di pengaruhi oleh cara individu melihat persepsi keamanan. Oleh karena itu, persepsi keamanan dalam kepuasan melibatkan pengalaman individu terhadap keamanan yang mempengaruhi kenyamanan dan keamanan terhadap penggunaan QRIS.

2.4 Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan sebagai sejauh mana kepercayaan seseorang dalam menggunakan sebuah teknologi yang akan membebaskannya dari sebuah usaha. Jika menggunakan sistem informasi dianggap mudah, maka sistem informasi yang ada akan digunakan oleh orang tersebut. Namun sebaliknya, jika ia menganggap bahwasanya sistem informasi sulit untuk digunakan, akan menolak penggunaannya (Ririn dan Ridan, 2020)

Jika seseorang yakin bahwa teknologi akan memfasilitasi pekerjaan mereka dengan lebih, mereka akan menganggap penggunaan teknologi itu mudah. Sebaliknya, jika mereka merasa bahwa teknologi hanya akan sedikit mempermudah penggunaannya atau mengubah sedikit yang dibutuhkan, maka persepsi mereka tentang kemudahan penggunaan teknologi akan berkurang (Amamilah et al., 2024) Menurut (Santi Sibeua, 2021) indikator yang digunakan dalam pengukuran terhadap kemudahan :

1. Mudah dipelajari (*easy to learn*)
2. Dapat dikontrol (*controllable*)
3. Fleksibel (*Flexibel*)

Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan menggunakan QRIS, kemudahan dimaknakan dalam kepercayaan individu dimana mereka memakai sistem tertentu akan bebas dari tindakan, apabila seseorang percaya bahwasannya teknologi itu gampang dipergunakan. Menurut (Ramadani Silalahi et al., 2022) mengatakan bahwasannya terdapat faktor yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan ialah merasakan kemudahan memakai teknologi guna melakukan kegiatan yang diinginkan, dapat berinteraksi dengan teknologi *mobile ecommerce* tidak memerlukan usaha yang besar.

2.5 Persepsi Risiko

Persepsi risiko mengacu pada pandangan tentang hasil yang tidak diinginkan dan ketidakpastian saat menggunakan suatu layanan atau produk. Persepsi risiko mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin besar persepsi risiko maka semakin rendah tingkat kepercayaannya dan sebaliknya. Risiko yang dirasakan, atau disebut risiko yang dirasakan, memiliki beberapa aspek: risiko waktu, risiko finansial, risiko kinerja, risiko fisik atau keselamatan, risiko psikologis dan sosial (Putri et al., 2022)

Persepsi risiko melibatkan ekspektasi seseorang dalam membeli atau menggunakan suatu produk. Hal ini sangat subjektif karena orang yang berbeda mungkin memiliki persepsi risiko yang berbeda mengenai pembelian atau penggunaan produk yang sama. Persepsi risiko ini bersifat negatif dan mengacu pada kemungkinan hasil dan realisasi kemungkinan tersebut (Bagus & Ayu ., 2022). Menurut (Alifah A, 2023) Indikator untuk mengukur persepsi risiko sebagai berikut:

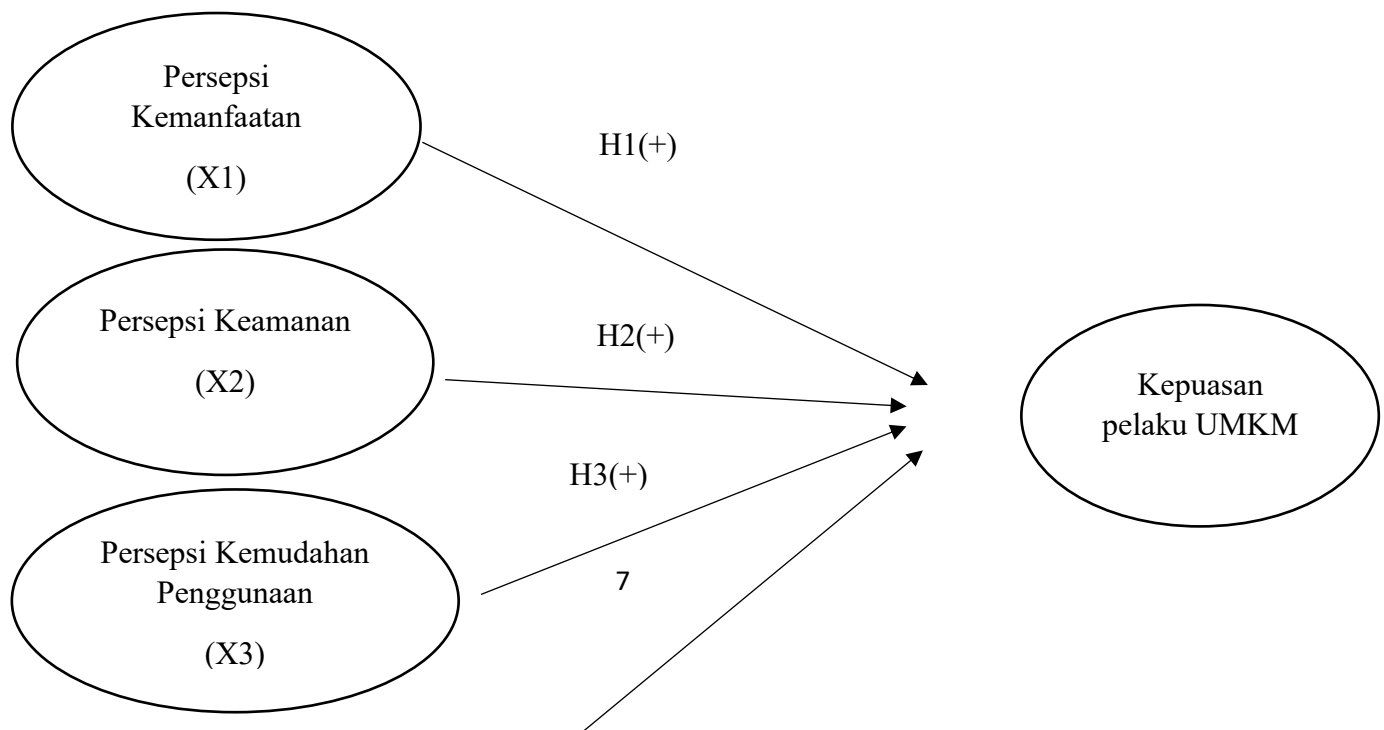
1. Adanya risiko
2. Mengalami kerugian
3. Pemikiran bahwa berisiko

Persepsi risiko sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin kecil persepsi risiko dari suatu individu maka semakin besar tingkat kepercayaannya, begitupun sebaliknya. Kepuasan menggunakan QRIS menurut (Ramadani S. et al., 2022) mengatakan bahwa kepuasan pengakhiran dari proses pemikiran perihal permasalahan untuk menjawab pertanyaan, apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

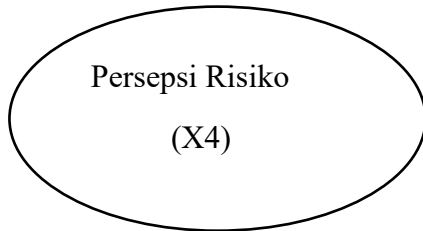
2.5 Kerangka Berfikir

Dalam penelitian yang dilakukan, memiliki empat variabel X dan satu variabel Y. Variabel X1 adalah persepsi kemanfaatan, Variabel X2 adalah persepsi keamanan, Variabel X3 adalah persepsi kemudahan penggunaan dan Variabel X4 adalah persepsi risiko. Dan variabel Y adalah kepuasan pelanggan. Berdasarkan pengembangan hipotesis sebagaimana tersebut diatas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



H4(+)



2.5.1 Persepsi Kemanfaatan terhadap Kepuasan Pelaku UMKM menggunakan QRIS

Persepsi kemanfaatan adalah tentang keyakinan pengguna terhadap seberapa besar kontribusi sistem informasi terhadap kinerja mereka, Hal ini berarti manfaat atau kegunaan adalah salah satu bagian dari kinerja itu sendiri (Rijatullah dan Rijotu, 2020). Sebagaimana dikemukakan (Risma N, 2022) manfaat dapat dilihat seberapa besar dampaknya bagi seseorang ketika ia percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan hasil dan pencapaiannya. Jadi, jika seseorang berpikir teknologi dapat membawa manfaat, dia akan memanfaatkannya, dan sebaliknya. Diantara indikatornya manfaat yang dirasakan adalah mempermudah transaksi pembayaran, mempercepat transaksi pembayaran. dan memberikan keuntungan tambahan saat menyelesaikan transaksi. Hasil penelitian searah dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Amy S., 2020) menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan QRIS. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelaku UMKM menggunakan QRIS.

2.5.2 Persepsi Keamanan terhadap kepuasan pelaku UMKM menggunakan QRIS

Persepsi keamanan dapat digambarkan sebagai pandangan konsumen terhadap tingkat keamanan dalam suatu transaksi. Selain itu, keamanan yang dirasakan adalah ancaman yang dapat menciptakan situasi, kondisi, atau peristiwa yang dapat menyebabkan kesulitan keuangan melalui kerusakan, pengumpulan dan modifikasi data, penolakan layanan, dan potensi penipuan atau penyalahgunaan wewenang (Bondan & Albari, 2012) Hubungan persepsi keamanan dengan kepuasan sejauh mana orang atau pengguna yakin jika teknologi tersebut aman digunakan, semakin seseorang tersebut merasa aman dalam bertransaksi maka berpengaruh dengan kepuasan. Hasil penelitian sebelumnya oleh (Hady et al., 2022) menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan QRIS. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H2 : Persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelaku UMKM menggunakan QRIS.

2.5.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelaku UMKM menggunakan QRIS

Kemudahan mengacu pada aspek yang mudah, kemudahan yang bermakna sebagai sesuatu yang mudah. Pengguna yang merasa sistem dapat digunakan dengan mudah akan memanfaatkannya, sehingga kemudahan berarti harapan bahwa tidak akan ada banyak pekerjaan yang diperlukan untuk menggunakan sistem tersebut (Rahmawati & Arie, 2023). Kemudahan penggunaan tidak dianggap sebagai faktor yang signifikan dalam memengaruhi niat untuk menggunakan QRIS bagi UMKM. Tingkat kenyamanan yang terasa adalah seberapa

jauh seseorang yakin bahwa penggunaan teknologi tertentu akan mempermudah aktivitas mereka. Dengan demikian, seseorang akan bersedia menerima teknologi yang dia dapat dengan mudah memahami dan menggunakan (Rahayu et al., 2024) Oleh karena itu, hal ini juga dirasakan oleh UMKM yang lebih cenderung memanfaatkan. Hasil penelitian yang searah dengan (Mahyuni et al., 2021) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan QRIS. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H3 : Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelaku UMKM menggunakan QRIS.

2.5.4 Persepsi Risiko terhadap Kepuasan Pelaku UMKM menggunakan QRIS.

Risiko dapat digambarkan sebagai pandangan subjektif atau persepsi individu terhadap ketidakpastian dan hasil negatif ketika melakukan suatu aktivitas. Risiko adalah persepsi ketidakpastian atau hasil yang tidak diinginkan saat menggunakan suatu produk atau layanan. Persepsi risiko memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepercayaan. Ketika persepsi risiko rendah, tingkat kepercayaan cenderung tinggi dan sebaliknya (Ulya et al., 2023) persepsi risiko dalam digital pembayaran mempunyai banyak dimensi risiko. Tetapi ancaman terbesar adalah perihal keamanan dan privasi data pengguna dalam transaksi penelitian tersebut. Hasil penelitian yang searah dengan penelitian sebelumnya (Ridhwansyah et al., 2023) menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan QRIS. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H4 : Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelaku UMKM menggunakan QRIS.

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan teori dan hipotesis yang menggunakan variabel independen persepsi kemanfaatan, persepsi keamanan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko. Variabel dependennya adalah kepuasan pelaku UMKM. Diolah menggunakan metode statistik yaitu aplikasi SPSS Statistik 26 sebagai acuan dalam pengambilan keputusan.

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah para pelaku UMKM pengguna *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)* di kota Semarang. Data diambil dari total seluruh pelaku UMKM yang menggunakan layanan Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS) di kota Semarang. Sehingga untuk menentukan jumlah sampel dalam populasi yang tidak diketahui maka dengan rumus *Lemeshow*.

Rumus Lemeshow:

$$n = Z^2 \frac{1}{d^2} P(1 - P) \quad (1)$$

Keterangan

n = Jumlah sample

$Z^2 \left(1 - \frac{\alpha}{2}\right)$ = derajat kepercayaan (95%, $Z = 1,96$).

P = maksimal estimasi (50% = 0,5)

d = alpha/besar toleransi kesalahan (10%=0,1)

Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,05}{0,01}$$

$n = 96,04$ dibulatkan menjadi 100 orang

Jumlah sampel berdasarkan hasil rumus diatas sebanyak 96,04 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang. Jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden pengguna QRIS pada UMKM di kota Semarang. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak dapat diketahui secara pastinya, oleh karena itu dalam penelitian ini digunakan *metode purposive sampling* dengan dengan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017).

3.3 Variabel Operasional Penelitian

Tabel 3.1 Variabel Operasional Penelitian

No	Variabel Penelitian	Definisi Variabel Operasional	Indikator	Skala
1.	Persepsi Kemanfaatan (X1)	Persepsi kemanfaatan merupakan sebagai keyakinan seseorang akan keuntungan yang diperoleh dari penggunaan suatu teknologi (Laksana et al., 2015)	1.Mempermudah transaksi pembayaran 2.Mempercepat transaksi pembayaran. 3.Memberikan keuntungan tambahan saat menyelesaikan transaksi (Santi Sibeua, 2021)	Skala Likert
2.	Persepsi Keamanan (X2)	Persepsi keamanan adalah jika pelanggan percaya bahwa penjual online menjamin keamanan dalam transaksi, mereka akan merasa yakin untuk melakukan pembelian secara daring(Cindy & Fatikasari, 2018).	a. Tidak menyalahgunakan data pribadi konsumen b. Memberikan penjagaan dan merahasiakan data diri dari pihak hacker c. Memberikan keyakinan akan jaminan	Skala Likert

			keamanan (Nahla, 2019)	
3.	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X3)	Persepsi kemudahan penggunaan diukur oleh keyakinan seseorang bahwa suatu teknologi dapat digunakan dengan jelas dan tanpa memerlukan banyak upaya, melainkan haruslah sederhana dalam penggunaannya serta mudah dioperasikan (Ernawati dan Noersanti, 2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah dipelajari (<i>easy to learn</i>) 2. Dapat dikontrol (<i>controllable</i>) 3. Fleksibel (<i>Flexibel</i>) (Amamilah et al., 2024) 	Skala Likert
4.	Persepsi Risiko (X4)	Persepsi risiko adalah keyakinan pribadi individu mengenai kemungkinan konsekuensi negatif dari pilihan yang diambil, dimana pilihan tersebut mungkin lebih dipercaya oleh orang-orang yang dianggap lebih dapat diandalkan dibandingkan dengan mereka yang kurang dipercaya (Ruslinda A., 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Risiko 2. Mengalami kerugian 3. Pemikiran bahwa berisiko (Alifah A, 2023) 	Skala Likert
5.	Kepuasan (Y)	Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang mereka miliki	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan pelaku UMKM secara keseluruhan 2. Kesesuaian produk atau layanan yang ditawarkan sesuai harapan 	Skala Likert

		(Rustanto & Syah, 2022)	3. Tingkat kepuasan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (Wirawan et al., 2019)	
--	--	-------------------------	---	--

3.4 Variabel Penelitian

Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri atas persepsi kemanfaatan, persepsi keamanan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko. Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert berbasis 1 sampai dengan 5. Nilai 1 menyatakan sangat tidak setuju, nilai 2 menyatakan tidak setuju, nilai 3 menyatakan netral, dan nilai 4 menyatakan sangat setuju, nilai 5 menyatakan sangat setuju sekali. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelaku UMKM dalam menggunakan *Quick Response Indonesian Standart*.

3.5 Alat Analisis

3.5.1 Uji Instrumen

Penelitian memiliki tahapan untuk mendapatkan data yang akurat dengan melakukan pengujian terhadap instrumen. Maka, penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji realibilitas. Uji validitas merupakan langkah penting dalam mengevaluasi isi suatu instrumen, dengan tujuan untuk menilai sejauh mana ketepatan instrumen yang akan digunakan dalam penelitian tersebut (Sugiyono, 2016). Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas kuesioner dikatakan valid jika memiliki nilai r hitung $>$ r tabel. Uji validitas ini akan dilakukan menggunakan SPSS Statistic 26.

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner jika jawaban terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji realibitas digunakan untuk mengavaluasi sejauh mana jawaban atau tanggapan responden terhadap seluruh pernyataan dalam kuesioner. Konsistensi ini bisa diukur secara empiris dengan memeriksa koefisien reliabilitas yang lebih besar dari 0,60.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas bermanfaat untuk menilai apakah data yang telah dikumpulkan mengikuti distribusi normal atau berasal dari populasi yang bersifat normal, uji normalitas ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*. Dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05 jika nilai *Asympt.Sig* $>$ 0,05 artinya variabel residual berdistribusi normal begitupun sebaliknya jika nilai *Asympt.Sig* $<$ 0,05 maka variabel residual tidak normal.

Uji Multikolineritas dilakukan dengan melihat besarnya nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *tolerance*. Ketika nilai *tolerance* $>$ 0,10 dan $VIF <$ 10 maka menunjukkan bahwa tidak adanya multikolineritas diantara variabel independent.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan nilai *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila nilai signifikan $>$ 0,50 dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.4 Uji Kelayakan Model

Analisis uji simultan atau Uji F pengujian ini bertujuan untuk membuktikan apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Dapat dilihat dari nilai *sig* pada tabel *anova* dalam SPSS, jika nilai *sig* $<$ 0,05 maka

dapat dinyatakan variabel independent berpengaruh secara simultan antara variabel independent dengan variabel dependen

Analisis koefisien determinasi atau uji R^2 untuk menilai sejauh mana kemampuan dalam menjelaskan variasi variabel dependen, kita menggunakan nilai koefisien determinasi, yang berkisar antara nol hingga satu. Semakin mendekati satu artinya semakin banyak informasi yang dijabarkan pada variabel independent untuk dapat menjelaskan variabel dependen.

Analisis Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Dapat dilihat dengan $\text{sig} < 0,05$ maka variabel independent berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen atau hipotesis diterima. Namun, apabila $\text{sig} > 0,05$ maka independent tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen atau hipotesis tidak diterima.

3.5.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi berganda digunakan untuk menganalisis hubungan kausal beberapa variabel bebas (X) terhadap satu variabel independent (\hat{Y}). Model yang digunakan untuk analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Konsumen

α : Konstanta

β : Koefisien regresi
variabel bebas

X1 : Persepsi Kemanfaatan

X2 : Persepsi Keamanan

X3 : Persepsi Kemudahan Penggunaan

X4 : Persepsi Risiko

e : Error