Didaktik : Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang,
ISSN Cetak : 2477-5673 ISSN Online : 2614-722X
Volume 12 Nomor 02, Juni 2026

PENGARUH KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI MENGGUNAKAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI FOOD COURT UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI

Afrilia Miwarni[1], Eja Armaz Hardi[2], Nova Erliyana[3]
[123] Universitas Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
[1]miwarniafrilia@gmail.com, [2]eja.armaz.hardi@uinjambi.ac.id,
[3]novaerliyana@uinjambi.ac.id

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged the transformation of payment systems toward cashless transactions through the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). The use of QRIS has increased significantly across various sectors, including higher education institutions. However, its implementation still faces several challenges, such as low digital literacy, unstable internet connections, and users' concerns regarding transaction security. This study aims to analyze the influence of transaction security and convenience in using QRIS on customer satisfaction at the Food Court of UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. This research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to customers who used QRIS as a payment instrument. Multiple linear regression analysis was applied to analyze the data. The findings indicate that security has a positive and significant effect on customer satisfaction. Convenience also has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, security and convenience significantly influence customer satisfaction, contributing 92.1% to the variation in customer satisfaction, while the remaining 7.9% is explained by other factors outside the research model. These findings suggest that improving QRIS security and ease of use can enhance customer satisfaction in digital payment transactions.

Keywords: Security, Convenience, QRIS, Customer Satisfaction, Digital Payment.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi sistem pembayaran menuju transaksi non-tunai melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Penggunaan QRIS semakin meningkat di berbagai sektor, termasuk lingkungan perguruan tinggi. Namun, implementasi QRIS masih menghadapi berbagai kendala seperti rendahnya literasi digital, ketidakstabilan jaringan internet, serta keraguan pengguna terhadap keamanan transaksi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan dan kemudahan transaksi menggunakan QRIS terhadap kepuasan pelanggan di Food Court UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan

kuantitatif dengan teknik survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kemudahan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, keamanan dan kemudahan transaksi menggunakan QRIS memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 92,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan keamanan dan kemudahan penggunaan QRIS dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi digital.

Kata Kunci: Keamanan, Kemudahan, QRIS, Kepuasan Pelanggan, Pembayaran Digital.

A. Pendahuluan

Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sistem pembayaran. Perkembangan teknologi informasi mendorong lahirnya berbagai inovasi pembayaran digital yang menawarkan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Salah satu inovasi yang berkembang pesat di Indonesia adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI).

QRIS hadir sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang mengintegrasikan berbagai penyedia jasa pembayaran dalam satu sistem. Kehadiran QRIS memberikan kemudahan bagi masyarakat karena pengguna dapat melakukan transaksi menggunakan berbagai aplikasi pembayaran digital hanya dengan satu kode QR. Selain memberikan kemudahan, QRIS juga mendukung program pemerintah dalam mewujudkan inklusi keuangan dan digitalisasi ekonomi nasional.

Di Provinsi Jambi, penggunaan QRIS menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Peningkatan tersebut turut didukung oleh berkembangnya penggunaan pembayaran digital pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Salah satu lokasi yang telah menerapkan sistem pembayaran QRIS adalah Food Court UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Sebagai pusat aktivitas mahasiswa dan civitas

akademika, food court menjadi tempat yang strategis untuk mengimplementasikan sistem pembayaran digital.

Meskipun demikian, penggunaan QRIS masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa pengguna mengeluhkan kendala jaringan internet yang tidak stabil, kurangnya pemahaman mengenai penggunaan QRIS, serta kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital. Faktor keamanan dan kemudahan merupakan aspek penting yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan sistem pembayaran digital.

Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi. Selain itu, keamanan transaksi juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran digital. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kemudahan transaksi menggunakan QRIS terhadap kepuasan pelanggan di Food Court UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Lokasi penelitian berada di Food Court UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan yang melakukan transaksi menggunakan QRIS pada tenant yang berada di food court tersebut.

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden pernah menggunakan QRIS dalam transaksi pembelian di Food Court UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas keamanan (X1) dan kemudahan (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y). Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan melalui nilai t hitung sebesar 4,962 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan QRIS, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh.

Keamanan menjadi aspek penting dalam transaksi digital karena berkaitan dengan perlindungan data pribadi, keamanan saldo, dan perlindungan terhadap risiko penipuan. Pelanggan yang merasa aman saat bertransaksi cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap sistem pembayaran digital sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan.

2. Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel kemudahan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji statistik menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,769 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001.

Kemudahan penggunaan QRIS tercermin dari proses transaksi yang cepat, praktis, mudah dipahami, dan dapat dilakukan melalui berbagai aplikasi pembayaran digital. Kemudahan tersebut mampu meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna.

3. Pengaruh Keamanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis simultan menunjukkan bahwa keamanan dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,921 menunjukkan bahwa 92,1% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel keamanan dan kemudahan, sedangkan 7,9% sisanya dipengaruhi

oleh faktor lain di luar model penelitian.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi QRIS tidak hanya ditentukan oleh kemudahan penggunaannya, tetapi juga oleh tingkat keamanan yang mampu diberikan kepada pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan QRIS perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menciptakan pengalaman transaksi yang aman, nyaman, dan memuaskan.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Food Court UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Kemudahan penggunaan QRIS juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Secara simultan, keamanan dan kemudahan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 92,1%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat keamanan dan kemudahan yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan QRIS, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh.

Oleh karena itu, penyedia layanan pembayaran digital, pihak universitas, dan pelaku UMKM perlu terus meningkatkan keamanan sistem serta memberikan edukasi kepada pengguna agar pemanfaatan QRIS dapat berlangsung secara optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Adrian, Ayu, dkk. (2024). Esensi Keamanan Sistem Informasi. Eureka Media Aksara.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.

Fatmawati. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. Jurnal Iqra', 9(1).

Hasanah, dkk. (2021). Penggunaan Digital Payment Syariah pada Masyarakat di Kota Palembang: Pendekatan Teori Technology Acceptance Model (TAM) pada Layanan Syariah LinkAja. Jurnal Intelektualita Keislaman, Sosial dan Sains, 10(1).

Kristanty. (2025). Tren dan Tantangan Keamanan Bertransaksi dengan QRIS dalam Era Transformasi Sistem Pembayaran Digital. Jurnal Syntax Admiration, 5(10).

Mantik. (2024). Pengembangan Quick Response Code Indonesian Standard Menggunakan Metode Customer Presented Mode (QRIS-CPM). Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma.

Permana. (2018). Penerapan Metode TAM (Technology Acceptance Model) dalam Implementasi Sistem Informasi Bazzar Banjar. Journal Speed, 10(1).

Sari, Wahyuni, & Elwardah. (2025). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan dan Keamanan terhadap Preferensi Konsumen dalam Menggunakan QRIS sebagai Sistem Pembayaran Non Tunai. Juremi: Jurnal Riset Ekonomi, 4(5).

Subowo. (2020). Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online. Walisongo Journal of Information Technology, 2(1).

Venkatesh, V., et al. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. MIS Quarterly, 27(3), 425–478.