

**Hubungan Kemudahan Akses QRIS dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat
dalam Layanan Transaksi Digital**

Tugas Metode Penelitian Administrasi Publik

Oleh

AMELIA HIDAYAH

2416041109



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

BAB I

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, khususnya dalam bidang ekonomi dan keuangan. Perubahan ini ditandai dengan semakin meluasnya penggunaan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari, termasuk dalam sistem pembayaran. Transaksi keuangan yang sebelumnya didominasi oleh uang tunai (*cash*) kini mulai beralih pada sistem non-tunai (*cashless*) dengan memanfaatkan perangkat digital. Pergeseran ini tidak terlepas dari meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan *smartphone* di kalangan masyarakat. Menurut laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221 juta pada tahun 2023 atau sekitar 79,5% dari total populasi (APJII, 2023). Data tersebut menunjukkan bahwa ekosistem digital telah tumbuh pesat dan menjadi basis utama bagi transformasi ekonomi nasional.

Salah satu wujud nyata dari transformasi digital dalam bidang keuangan adalah sistem pembayaran berbasis kode QR. Di Indonesia, Bank Indonesia meluncurkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada tahun 2019 sebagai standar nasional pembayaran berbasis QR. QRIS hadir dengan tujuan menyatukan berbagai sistem pembayaran berbasis QR agar lebih sederhana, efisien, dan inklusif. Dengan satu kode QR, masyarakat dapat melakukan transaksi dari berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran tanpa harus menggunakan kode yang berbeda. Hal ini menjadikan QRIS sebagai inovasi strategis yang memperkuat ekosistem ekonomi digital nasional serta mendorong inklusi keuangan (Bank Indonesia, 2023).

Fenomena adopsi QRIS menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat. Data Bank Indonesia (2025) mencatat jumlah pengguna QRIS telah mencapai 57 juta orang dengan total *merchant* sebanyak 39,3 juta, di mana 93,16% di antaranya merupakan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Lebih lanjut, jumlah transaksi melalui QRIS mencapai 6,05 miliar dengan nilai Rp579 triliun pada pertengahan 2025. Angka ini mencerminkan peningkatan signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, sekaligus membuktikan bahwa QRIS telah menjadi salah satu instrumen

utama dalam mendukung *cashless society* di Indonesia. Fakta ini memperlihatkan betapa pentingnya QRIS bukan hanya sebagai sarana transaksi, tetapi juga sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi digital.

Meskipun perkembangan QRIS cukup signifikan, tantangan dalam implementasinya tetap ada. Beberapa laporan lapangan menunjukkan adanya kendala seperti keterbatasan jaringan internet, keterlambatan konfirmasi transaksi, kurangnya pemahaman pengguna, hingga persepsi biaya tambahan yang dianggap membebani sebagian pelaku usaha kecil (Nasution & Anggraini, 2021). Permasalahan tersebut dapat memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna QRIS. Kepuasan masyarakat sendiri merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu inovasi layanan publik, karena berhubungan dengan keberlanjutan penggunaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan.

Konsep kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui teori kepuasan pelanggan (*customer satisfaction theory*), di mana kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi ekspektasi pengguna (Kotler & Keller, 2019). Dalam konteks QRIS, kepuasan masyarakat akan tercapai apabila layanan dinilai mudah digunakan, cepat, aman, serta memberikan nilai tambah. Sebaliknya, jika pengguna mengalami hambatan dalam mengakses layanan, kepuasan cenderung menurun. Dengan demikian, faktor kemudahan akses menjadi variabel kunci yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan transaksi digital berbasis QRIS.

Kemudahan akses dalam konteks QRIS dapat dilihat dari beberapa aspek: (1) kemudahan penggunaan (*user friendly*), di mana aplikasi pembayaran berbasis QR mudah dipahami dan dioperasikan oleh masyarakat dengan berbagai tingkat literasi digital; (2) kecepatan transaksi, yaitu proses pembayaran dapat dilakukan hanya dalam hitungan detik; (3) keterjangkauan biaya, karena QRIS menetapkan *Merchant Discount Rate* (MDR) rendah, yakni 0,3% untuk UMKM; serta (4) ketersediaan infrastruktur jaringan yang memungkinkan layanan QRIS digunakan di berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil (Putra & Wulandari, 2020). Keempat aspek

tersebut menjadikan kemudahan akses sebagai variabel penting untuk diteliti dalam hubungannya dengan kepuasan masyarakat.

Kesenjangan penelitian (research gap) ini penting untuk diisi. Apabila kemudahan akses terbukti berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, maka QRIS dapat terus dikembangkan sebagai layanan yang bukan hanya meningkatkan jumlah pengguna, tetapi juga menciptakan pengalaman transaksi yang memuaskan. Sebaliknya, jika ternyata ada ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan, kebijakan serta layanan perlu ditinjau ulang agar dapat lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini dengan demikian memiliki urgensi akademis maupun praktis: akademis karena memperkaya literatur tentang sistem pembayaran digital dengan menambahkan perspektif kepuasan pengguna; praktis karena dapat memberikan rekomendasi berbasis bukti (*evidence-based policy*) bagi Bank Indonesia, penyedia jasa pembayaran, dan pelaku usaha dalam memperbaiki layanan QRIS ke depan.

Dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini akan menguji secara empiris hubungan antara kemudahan akses dan kepuasan masyarakat melalui pengumpulan data primer menggunakan kuesioner serta analisis statistik. Hasil penelitian diharapkan dapat menjawab pertanyaan *how* dan *why* tingkat kemudahan akses memengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan QRIS. Dengan demikian, penelitian berjudul “Hubungan Kemudahan Akses QRIS dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Transaksi Digital” memiliki relevansi yang kuat, baik dari sisi akademik maupun kebijakan praktis.

Kemudahan akses menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan QRIS. Kemudahan akses dapat diartikan sebagai persepsi masyarakat terkait tingkat kenyamanan, kecepatan, dan kemudahan dalam menggunakan layanan. Dimensi-dimensi utama kemudahan akses meliputi: (1) kemudahan penggunaan (*user friendly*) sehingga pengguna dari berbagai tingkat literasi digital dapat memanfaatkan QRIS; (2) kecepatan transaksi yang menjamin proses pembayaran berlangsung dalam hitungan detik; (3) keterjangkauan biaya melalui *Merchant Discount Rate* (MDR) yang rendah,

khususnya untuk UMKM; dan (4) ketersediaan infrastruktur yang memadai, termasuk jaringan internet dan interoperabilitas lintas aplikasi pembayaran (Putra & Wulandari, 2020). Dimensi ini menjadi penting karena akan memengaruhi persepsi pengguna dan keberlanjutan penggunaan QRIS.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan digital. Teori kepuasan pelanggan menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan yang dirasakan sesuai atau melebihi ekspektasi pengguna (Kotler & Keller, 2019). Dalam konteks QRIS, kepuasan masyarakat akan muncul jika proses transaksi cepat, aman, efisien, dan mudah diakses. Sebaliknya, kendala seperti gangguan jaringan, keterlambatan konfirmasi transaksi, atau kurangnya transparansi biaya dapat menurunkan tingkat kepuasan. Oleh karena itu, mengkaji hubungan antara kemudahan akses dan kepuasan masyarakat menjadi krusial untuk memahami efektivitas layanan QRIS.

Penelitian terdahulu menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) maupun UTAUT/UTAUT2 menegaskan bahwa *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan layanan digital (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2012). Di Indonesia, beberapa studi empiris seperti Hartono & Rahmawati (2022) serta Yuliani et al. (2023) menegaskan bahwa kemudahan akses QRIS memengaruhi niat dan perilaku penggunaan. Namun, sebagian besar penelitian ini masih berfokus pada niat (*intention to use*) dan belum mengkaji kepuasan pengguna sebagai *outcome* dari penggunaan.

Selain itu, studi internasional menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam pembayaran digital dipengaruhi oleh kualitas layanan, keamanan transaksi, kecepatan, dan kemudahan akses. Penelitian di Thailand dan Malaysia mengindikasikan bahwa *ease of use* dan *perceived reliability* berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna dompet digital berbasis QR (Lim & Tan, 2021). Studi di China juga menemukan bahwa kemudahan akses dan integrasi lintas platform

berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dan tingkat kepuasan (Zhang et al., 2020). Data global ini memberikan perspektif bahwa faktor kemudahan akses tidak hanya memengaruhi adopsi awal, tetapi juga kepuasan dan loyalitas pengguna.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa meskipun tingkat adopsi QRIS tinggi, kepuasan masyarakat masih dipengaruhi oleh pengalaman transaksi. Survei internal BI (2024) mengindikasikan bahwa pengguna di daerah terpencil mengalami kendala akses jaringan, sehingga meskipun pengguna ingin melakukan pembayaran digital, proses transaksi terkadang terhambat. Kondisi ini menimbulkan perbedaan tingkat kepuasan antara pengguna di kota besar dan di wilayah perdesaan. Fenomena ini menjadi alasan kuat untuk meneliti hubungan kemudahan akses dengan kepuasan masyarakat secara empiris.

Relevansi akademis dari penelitian ini adalah memperkaya literatur mengenai layanan digital dan sistem pembayaran berbasis QR, khususnya dalam konteks kepuasan pengguna. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Bank Indonesia, penyedia jasa pembayaran, dan pelaku usaha untuk merancang strategi peningkatan kualitas layanan. Dengan memahami faktor-faktor kemudahan akses yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, para pemangku kepentingan dapat meningkatkan efektivitas QRIS, memperluas adopsi, dan menciptakan pengalaman transaksi yang memuaskan bagi masyarakat.

Selain itu, penelitian ini memiliki urgensi karena QRIS tidak hanya digunakan untuk transaksi sehari-hari, tetapi juga menjadi media penting dalam mendukung UMKM dan inklusi keuangan nasional. UMKM sebagai tulang punggung perekonomian Indonesia membutuhkan layanan pembayaran yang mudah diakses, cepat, dan murah agar dapat bersaing dan meningkatkan produktivitas. QRIS memberikan solusi bagi UMKM dalam hal efisiensi transaksi, pencatatan keuangan, dan transparansi pembayaran. Oleh karena itu, mengevaluasi bagaimana kemudahan akses memengaruhi kepuasan masyarakat menjadi langkah strategis untuk mendukung pertumbuhan ekonomi digital nasional.

Alasan peneliti tertarik pada topik ini adalah karena maraknya penggunaan QRIS di berbagai segmen masyarakat dan pentingnya mengetahui dampak kemudahan akses terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menjawab pertanyaan what, who, where, when, why, dan how: apa faktor kemudahan akses yang memengaruhi kepuasan, siapa yang terlibat (masyarakat, UMKM, PJP), di mana fenomena terjadi (nasional, daerah terpencil), kapan terjadi (2019–2025), mengapa penting diteliti (untuk kepuasan dan keberlanjutan layanan), dan bagaimana penelitian dilakukan (pendekatan kuantitatif dengan survei dan analisis statistik).

Kemudahan akses QRIS menjadi alasan utama ketertarikan peneliti. QRIS memungkinkan masyarakat melakukan transaksi hanya dengan memindai kode QR melalui ponsel pintar, tanpa memerlukan perangkat tambahan atau proses yang rumit. Proses ini diharapkan memberikan pengalaman transaksi yang lebih cepat, praktis, dan aman. Peneliti tertarik untuk mengetahui apakah kemudahan akses tersebut benar-benar berdampak signifikan pada tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, fenomena kemudahan akses ini berbeda dengan metode pembayaran digital sebelumnya yang memerlukan verifikasi lebih kompleks, sehingga penelitian ini dapat menilai efektivitas inovasi QRIS secara spesifik.

Peneliti tertarik menelaah bagaimana kemudahan akses QRIS benar-benar berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat, terutama dalam konteks layanan publik berbasis teknologi keuangan (*fintech*). Penelitian ini juga sejalan dengan upaya pemerintah untuk memperkuat cashless society dan meningkatkan inklusi keuangan, khususnya bagi UMKM.

Dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini akan mengumpulkan data primer melalui kuesioner ber-skala Likert, dianalisis dengan uji korelasi dan regresi linier untuk menguji hubungan antar variabel. Dengan demikian, penelitian berjudul “Hubungan Kemudahan Akses QRIS dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Transaksi Digital” memiliki relevansi yang kuat, baik dari sisi akademik

maupun praktis, serta dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan layanan transaksi digital di Indonesia.

Sejak diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019, QRIS telah menjadi inovasi penting dalam sistem pembayaran nasional. QRIS memfasilitasi transaksi digital dengan menggunakan satu kode QR yang dapat diakses oleh berbagai aplikasi pembayaran, baik dari perbankan maupun fintech. Dengan sistem ini, masyarakat dapat melakukan transaksi secara cepat, aman, dan praktis tanpa harus membawa uang tunai atau kartu fisik. Tingginya tingkat penerimaan masyarakat terhadap QRIS terlihat dari data Bank Indonesia yang menunjukkan jumlah *merchant* pengguna QRIS yang telah mencapai lebih dari 30 juta pada akhir tahun 2023, dengan volume transaksi mencapai ratusan triliun rupiah per tahun. Pertumbuhan ini menggambarkan adanya pergeseran perilaku masyarakat dari transaksi konvensional menuju transaksi digital yang lebih efisien dan modern, sehingga menjadi fenomena menarik untuk diteliti.

Selain itu, penelitian ini relevan dengan agenda pemerintah dalam memperluas literasi dan inklusi keuangan digital. QRIS menjadi instrumen strategis untuk mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), yang bertujuan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam sistem pembayaran digital secara merata di seluruh wilayah Indonesia. Keberhasilan QRIS tidak hanya diukur dari tingkat adopsi teknologi, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan ini. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana kemudahan akses QRIS berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga dapat memberikan pemahaman empiris mengenai efektivitas layanan pembayaran digital ini.

Dari perspektif akademik, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menekankan pada adopsi teknologi atau minat masyarakat dalam menggunakan QRIS, sementara kajian yang secara khusus meneliti hubungan antara kemudahan akses dan kepuasan masyarakat masih terbatas. Kesenjangan penelitian ini menjadi alasan tambahan bagi peneliti untuk mengkaji topik ini. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti

empiris yang sistematis mengenai pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan masyarakat, sekaligus menambah literatur akademik terkait layanan pembayaran digital dan manajemen kepuasan pengguna.

Lebih jauh, penelitian ini juga memiliki nilai strategis dalam konteks pengembangan ekonomi digital nasional. Kepuasan masyarakat terhadap layanan pembayaran digital berdampak langsung pada keberlanjutan penggunaan QRIS. Tingkat kepuasan yang tinggi diharapkan dapat mendorong loyalitas masyarakat terhadap sistem pembayaran non-tunai, meningkatkan inklusi keuangan, dan memperkuat ekosistem ekonomi digital di Indonesia. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, pemerintah dan penyedia layanan digital dapat merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas jangkauan, dan mengatasi hambatan teknis maupun literasi digital.

Meskipun QRIS menawarkan kemudahan, masih terdapat beberapa kendala yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan jaringan internet di daerah tertentu, gangguan teknis pada sistem pembayaran, serta perbedaan tingkat literasi digital di kalangan masyarakat. Tantangan tersebut menimbulkan pertanyaan penting mengenai sejauh mana kemudahan akses QRIS dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan meneliti hubungan ini, penelitian dapat memberikan informasi yang berguna untuk evaluasi dan perbaikan layanan, termasuk pengembangan kebijakan atau strategi bagi pemerintah dan penyedia layanan digital.

Dengan berbagai alasan tersebut, penelitian mengenai hubungan kemudahan akses QRIS dengan tingkat kepuasan masyarakat dianggap penting, relevan, dan strategis. Penelitian ini tidak hanya menyoroti aspek teknologi dalam transaksi digital, tetapi juga menekankan pengalaman pengguna dan kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan layanan. Hal ini memberikan dasar yang kuat bagi penelitian untuk menghasilkan temuan yang bermanfaat bagi akademisi, pemangku kebijakan,

pengembang layanan digital, serta masyarakat pengguna QRIS, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan transaksi digital di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kemudahan akses QRIS yang dirasakan oleh masyarakat dalam layanan transaksi digital ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan QRIS ?
3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kemudahan akses QRIS dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan transaksi digital ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis tingkat kemudahan akses QRIS yang dirasakan oleh masyarakat.
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam penggunaan QRIS.
3. Menguji hubungan antara kemudahan akses dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan transaksi digital berbasis QRIS.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :

- Memberikan kontribusi dalam literatur mengenai layanan publik digital, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada sistem pembayaran berbasis QR.
- Menambah kajian akademik tentang hubungan antara kemudahan akses dan kepuasan pengguna dalam perspektif administrasi publik serta manajemen pelayanan.

2. Manfaat Praktis :

- Memberikan rekomendasi berbasis bukti bagi Bank Indonesia dan penyedia jasa pembayaran dalam meningkatkan kualitas layanan QRIS.
- Membantu pelaku UMKM memahami pentingnya kemudahan akses pembayaran digital dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
- Memberikan masukan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan inklusi keuangan dan strategi penguatan *cashless society*.

REFRENSI :

Bank Indonesia. (2023–2025). Cerita BI / Siaran pers terkait QRIS & MDR/QRIS TAP. *Bank Indonesia*.

Bank Indonesia. (2025). QRIS Jelajah Indonesia 2025 — statistik pengguna, merchant, dan nilai transaksi [Siaran pers]. *Bank Indonesia*.

Ekowati, S. P. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penggunaan QRIS (Survey pada Generasi Z di Jabodetabek). *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA*, 5(3), 39–47. Universitas Persada Indonesia Y.A.I.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2021). *Quality management for organizational excellence* (9th ed.). Pearson.

Mahsun, H. (2024). *Fikih transaksi digital: Kajian teori dan praktik*. CV Lawwana.

Mardiyah, A. (2024). *Keuangan Berkelanjutan: Isu Kontemporer Pada Era Digital*. CV. Merdeka Kreasi Group.

Putra, A. F., & Wulandari, R. (2020). Kemudahan akses dan adopsi QRIS di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 3(2), 45–59.

Yuliani, S., Hartono, P., & Rahmawati, D. (2023). Determinants of QRIS adoption in digital payments: Evidence from Indonesia. *Journal of Financial Technology Research*, 5(1), 23–41.

