

Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan QRIS pada PT Bank Sumsel Bangka Belitung

Service Quality and Perceived Benefits of Customer Satisfaction Using QRIS at PT Bank Sumsel Bangka Belitung

Nur Annisa Fadli¹⁾*, Purwati²⁾, Markoni Badri³⁾

1) Prodi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia

2) Prodi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia

3) Prodi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia

* Corresponding Email : annisafadli02@gmail.com

Abstrak

QRIS adalah pembayaran menggunakan metode QR Code menjadi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Oleh karena itu kualitas layanan harus di tingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS pada PT Bank Sumsel Babel. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang sumber data dari hasil kuesioner dan teknik pengolahan data menggunakan SPSS Versi 26. Pengolahan data ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menyimpulkan penggunaan QRIS berpengaruh, dikarenakan masyarakat pada era sekarang banyak memanfaatkan teknologi untuk kegiatan sehari-hari dan juga lebih efektif. Persepsi manfaat memiliki pengaruh dikarenakan QRIS dari bank BSB sangat terjamin kerahasiaannya dan juga lebih aman untuk digunakan daripada menggunakan uang tunai. PT Bank Sumsel Babel harus melakukan sosialisasi secara sering dan menarik supaya nasabah yang tidak tahu jika bertransaksi menggunakan QRIS itu lebih banyak manfaat dan keuntungan yang di dapatkan, dan meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik lagi serta menambah fitur pada QRIS agar maksimal.

Kata Kunci: Penggunaan QRIS, Kualitas Layanan QRIS, Persepsi Manfaat QRIS, Kepuasan Nasabah

Abstract

QRIS is a payment using the QR Code method that is easier, faster, and secure. Therefore the quality of service must be improved. This study aims to determine the use, service quality and perceived benefits of customer satisfaction using QRIS at PT Bank Sumsel Babel. This study uses a quantitative method which sources data from the results of questionnaires and data processing techniques using SPSS Version 26. This data processing uses multiple linear regression analysis. The results of this study conclude that the use of QRIS has an effect, because people in the current era use technology a lot for their daily activities and it is also more effective. The perception of benefits has an influence because the QRIS from the BSB bank is guaranteed confidentiality and is also safer to use than using cash. PT Bank Sumsel Babel must carry out socialization frequently and interestingly so that customers who do not know that transacting using QRIS get more benefits and benefits, and improve the quality of service even better and add features to QRIS so that it is maximized.

Keywords: Use of QRIS, QRIS Service Quality, Perceived Benefits of QRIS, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Pada saat ini dunia perbankan dihadapkan oleh banyaknya pesaing, apalagi dengan adanya COVID-19 membuat dunia perbankan dituntut untuk membuat suatu inovasi terhadap produk-produknya agar mampu mempertahankan para nasabah dengan cara membuat nasabah merasa puas dan merasa aman dengan situasi saat ini, sehingga terciptalah suatu sistem pembayaran dengan metode digital transaksi yang modern dan telah berinovasi. Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana untuk memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran lahir bersamaan dengan lahirnya konsep “uang” sebagai media pertukaran dalam transaksi barang, jasa dan keuangan.

Uang adalah alat tukar-menukar atau alat pembayaran yang sah atas pembelian barang dan jasa yang digunakan oleh masyarakat. Sistem pembayaran non tunai atau uang elektronik berkembang seiring dengan teknologi informasi yang semakin maju menimbulkan pengguna dan penyedia jasa sistem pembayaran uang elektronik semakin meningkat. Dalam keseharian masyarakat pembayaran dapat dilakukan secara tunai maupun *digital*

payment atau pembayaran yang dilakukan menggunakan informasi digital melalui alat pembayaran elektronik (Trihasta & Julia Fajaryanti, 2014).

Adapun pengaruh pada sistem elektronik yang saat digunakan seperti kendala gangguan pada sinyal pada saat transaksi digital ini digunakan, Pengaruh dibagi menjadi dua ada yang positif dan ada juga yang negatif. Bila sistem penggunaan transaksi digital ini memberi pengaruh positif kepada masyarakat, maka masyarakat akan menggunakan transaksi digital ini secara terus menerus. Namun bila pengaruh transaksi digital yang digunakan masyarakat berakibat negatif. Maka masyarakat justru tidak akan menggunakan lagi transaksi digital dan memilih bertransaksi dengan uang tunai. Pengertian pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.

Adapun kepuasan nasabah yang belum terlaksana dalam menggunakan *QRIS* seperti internet yang tidak kencang dan juga gangguan pada sistem di *Mobile Banking*. Tetapi pada transaksi menggunakan *QRIS* ini sangat disukai dan diterima oleh generasi Z karena sangat mempermudah dan efektif tetapi adapun generasi yang tidak menyukai transaksi ini

seperti orang awam ataupun orang yang tidak mengerti akan teknologi dan merasa tidak mendapatkan kepuasan dalam menggunakan transaksi menggunakan *QRIS* ini. Dalam hal ini perbankan harus memperluas pengetahuan masyarakat terhadap kecanggihan yang sudah ada seperti membuat iklan atau spanduk mengenai cara menggunakan *QRIS*. Kepuasan nasabah adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan barang atau jasa (Bahrudin & zuhro:2016).

Kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna *QRIS* pada *Mobile Banking* adalah pelayanan yang mudah, tidak berbelit-belit, adanya kenyamanan, kemudahan dan juga efektivitas waktu yang tepat dalam bertransaksi. Oleh karena itu, jika layanan yang disediakan *mobile banking* sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah maka kepuasan dalam penggunaan transaksi digital ini dapat meningkatkan sistem kualitas pada *mobile banking* dalam bertransaksi. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Arianto 2018:83).

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbia sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan (Zeithaml dan Bitner 2015:11). Terdapat empat variable yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu:

1. *Tangible*

Yang dilakukan pengukuran diantaranya, penampilan fisik seperti gedung, kerapian, kebersihan, kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas dan penampilan karyawan.

2. *Reliability*

Yang dilakukan pengukuran diantaranya : akurasi informasi, penanganan konsumen, kemudahan, penyedia pelayanan sesuai perjanjian, penanganan masalah nasabah, dan penyediaan pelayanan tepat waktu.

3. *Responsiveness*

Yang dilakukan pengukuran: kesigapan karyawan dalam melayani nasabah, kerja tim yang baik, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, penanganan keluhan nasabah, siap sedia menanggapi

pertanyaan nasabah, penyampaian informasi pada saat melakukan pelayanan, pemberian layanan ekstra dan kemauan untuk membantu nasabah (konsumen).

4. *Assurance*

Yang dilakukan pengukuran: meliputi pengetahuan karyawan terhadap produk secara tepat, pelayanan yang adil pada nasabah kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang akan ditawarkan kepada nasabah, dan menanamkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

5. *Emphaty*

Yang dilakukan pengukuran: Memahami bagaimana dimensi empati dalam pelayanan publik adalah dengan mendeskripsikan sikap-sikap yang muncul dari petugas pelayanan. Memahami masyarakat berarti mampu memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Sekalipun tidak ada unsur profit namun pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan merupakan hal yang mutlak harus ada dalam pelayanan publik.

Persepsi Manfaat

Persepsi Manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi manfaat juga memiliki arti juga sebagai probabilitas subyektif dari pengguna potensial suatu aplikasi untuk memudahkan kita dalam bekerja. Pengguna yang bersedia menerima inovasi apabila inovasi tersebut memiliki manfaat tertentu bagi pengguna dibandingkan dengan adanya solusi. Sejahtera mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Yang et.al: 2015). mengemukakan bahwa persepsi manfaat terdiri dari empat indikator, yaitu:

1. Mempermudah transaksi

Merupakan suatu kondisi dimana kegiatan jual beli yang dilakukan lebih mudah dari biasanya.

2. Mempercepat transaksi

Merupakan suatu kondisi dimana proses jual beli dapat dilakukan dengan waktu yang lebih cepat dari sebelumnya.

3. Memberikan keuntungan tambahan saat menyelesaikan transaksi merupakan

suatu kondisi dimana dengan menggunakan sesuatu yang baru akan memberikan keuntungan yang lebih banyak setelah melakukan jual beli.

4. Meningkatkan efisiensi dalam

melakukan transaksi

Merupakan suatu kondisi dimana dengan menggunakan sesuatu yang baru dalam melakukan jual beli maka akan meningkatkan efisiensi saat melakukan transaksi sehingga dapat meningkatkan kinerja dari usaha.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “puas” merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu barang dan jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yaitu situasi kognitif pembelian berkenan dengan kesepadanan atau tidak kesepadanan antara hasil yang di dapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan (Tjiptono 2014) mengemukakan indikator kepuasan nasabah ada empat yaitu:

1. Terpenuhinya harapan nasabah

yaitu apa yang diinginkan dan diharapkan oleh nasabah telah terlaksana dan terpenuhi saat menggunakan QRIS pada saat bertransaksi.

2. Perasaan puas baik dalam pelayanan atau produk yaitu dimana nasabah sudah merasa puas dengan fitur layanan atau pengalamannya menggunakan QRIS untuk bertransaksi.

3. Memakai produk/layanan berulang Artinya nasabah akan menggunakan atau memakai layanan dari QRIS ini secara terus menerus karena rasa puas terhadap transaksi non tunai ini.

4. Kesiediaan merekomendasikan yaitu seorang nasabah akan mengajak atau merekomendasikan kepada orang yang dikenal untuk bertransaksi menggunakan QRIS karena pengalamannya menggunakan transaksi ini sangat merasa puas.

Koefisien Determinasi R Square

Koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Jika nilai koefisien determinasi mendekati 1 maka hubungan antar variabel semakin kuat. Dan sebaliknya jika nilai koefisien determinasi mendekati 0

maka hubungan antar variabel semakin lemah.

Tabel 1 Koefisien Determinasi R Square

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Ket.
.883a	0.780	0.773	2.507	Kuat

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan pada Tabel 4.19 diatas menunjukkan bahwa nilai Koefisien Determinasi ialah sebesar 0,773 atau sebesar 77,3%. Dengan rumus yang digunakan yaitu:

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0,773 \times 100\% \\
 &= 77,3\%.
 \end{aligned}$$

Diketahui nilai *Adjusted R Square* persamaan = 0,773. Hal ini menunjukkan bahwa 77,3 % Kepuasan Nasabah (Y) dipengaruhi oleh variabel Kualitas Layanan QRIS (X₂), Persepsi Manfaat (X₃), sedangkan sisanya (100 % - 77,3%) yaitu 22,7 % Kepuasan Nasabah (Y) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan metode yang digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Penggunaan Regresi Linier Berganda karena penelitian ini

menggunakan lebih dari satu variabel independen, diantaranya variabel Kualitas Layanan QRIS (X₂), Persepsi Manfaat (X₃), untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y). Pengolahan data dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) 26.0.

Tabel 2 Regresi Linear Berganda

Uji t parsial					
variabel	koefisien regresi (B)	Std. Error	t hitung	Sig.	Ket.
(Constant)	-0.079	1.845	-0.043	0.966	
X2 Kualitas Layanan	0.181	0.065	2.778	0.007	signifikan
X3 Persepsi Manfaat	0.495	0.077	6.437	0.000	signifikan

Sumber: Data diolah, 2023

Model Persamaan Regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,079 + 0,181 X_2 + 0,495 X_3 + e;$$

Persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan maknanya sebagai berikut:

Koefisien regresi Penggunaan QRIS bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa apabila Penggunaan QRIS membaik, maka Kepuasan Nasabah juga akan meningkat. Artinya setiap ada peningkatan satu satuan pada penggunaan QRIS maka mengakibatkan Kepuasan Nasabah meningkat sebesar 0,383 atau 38,3%.

Koefisien regresi *Kualitas Layanan QRIS* bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa apabila *Kualitas Layanan QRIS* membaik, maka Kepuasan Nasabah juga akan meningkat. Artinya setiap ada peningkatan satu satuan pada *Kualitas Layanan QRIS* maka mengakibatkan Kepuasan Nasabah meningkat sebesar 0,181 atau 18,1%.

Koefisien regresi Persepsi Manfaat bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa apabila Persepsi Manfaat membaik, maka Kepuasan Nasabah juga akan meningkat. Artinya setiap ada peningkatan satu satuan pada Persepsi Manfaat maka mengakibatkan Kepuasan Nasabah meningkat sebesar 0,495 atau 49,5%.

METODOLOGI

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:23), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*). Data tersebut dapat berupa angka atau skor dan biasanya diperoleh dengan menggunakan alat pengumpul data yang jawabannya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberi bobot. Pengolahan data penulisan ini menggunakan analisis regresi linier

berganda. Data yang didapatkan adalah dari hasil kuesioner dan data tersebut diolah menggunakan perhitungan komputasi program SPSS (*Statistical program for Service Solutions*) Versi 26.

Penelitian ini berfokus 3 (tiga) variabel yaitu kualitas layanan (X_2), persepsi manfaat (X_3) dan kepuasan nasabah (Y) apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS di Mobile Banking pada PT Bank Sumsel Bangka Belitung.

HASIL

Pada hasil pengujian secara simultan menggunakan SPSS Versi 26 diperoleh $F = 112,215$, dan nilai $Sig. = 0,000$, sedangkan nilai F tabel dengan $df (3,95) = 2,70$. Dengan demikian **H_0 ditolak, H_4 diterima**, hal ini variabel Penggunaan QRIS (X_1), *Kualitas Layanan QRIS* (X_2), Persepsi Manfaat (X_3), secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Dengan demikian **H_0 ditolak, dan H_4 diterima**, hal ini variabel variabel *Kualitas Layanan QRIS* (X_2), Persepsi Manfaat (X_3), secara bersama- sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Kepuasan nasabah menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dapat ditingkatkan apabila memiliki tujuan

kegunaan hubungan yang searah antara kualitas layanan dan persepsi manfaat. PT Bank Sumsel Bangka Belitung harus meningkatkan teknologi dan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Mobile Banking agar dapat menambah nilai penggunaan terhadap keinginan nasabah.

Kualitas layanan yang diberikan kepada kepuasan nasabah QRIS harus sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah agar nasabah merasa puas maka nasabah akan terus menggunakan QRIS, dengan adanya persepsi manfaat membuat nasabah penerapan QRIS sangat bermanfaat dalam kegiatan transaksi non tunai.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS Pada PT Bank Sumsel Bangka Belitung. Secara keseluruhan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan alat pembayaran dengan metode QRIS.
2. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah dalam menggunakan alat pembayaran dengan metode QRIS.

3. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, dan persepsi manfaat berpengaruh secara bersama - sama yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan alat pembayaran dengan metode QRIS.

DAFTAR PUSTAKA

- Chen, Yu Shan. 2014. *The Driver of Green Innovation and Green Image- Green Core Competence*. *Journal of Business Ethics*. Volume 81 Tahun 2014. Pg 531-543.
- Fadilla, A. N. (2022). *Preferensi Konsumen Terhadap Penggunaan Sistem Pembayaran Non Tunai QR CODE Indonesia Standart (QRIS): Studi Kasus di Kota Tegal*. *Sosio e-Kons*, 14(3), 293-301.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit - Universitas Diponegoro.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV Al Fath Zumar.
- Laudon, (2019). *Management Information Systems: Managing The Digital Firm (15th ed.)*. Harlow: Pearson.
- Maulidiyah, S. (2017). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri Di Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Nainggolan, E. G. M., Silalahi, B. T., & Sinaga, E. M. (2022). *Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan Qris Di Kota Pematangsiantar*. *MANAJEMEN: Jurnal Ekonomi*, 4(1), 24-32.
- Ningsih, H. A., M Sasmita, E., & Sari, B. (2021). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan*

- Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa.* IKRAITH-EKONOMIKA, 4(1), 1-9.
- Pambudi, B. S. (2014). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Program Layanan Internet Banking BRI)*. Competence: Journal of Management Studies, 8(1).
- Putri, N. I., Munawar, Z., & Komalasari, R. (2022). *Minat Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Pasca Pandemi*. Prosiding SISFOTEK, 6(1), 155-160.
- Rahma, H. N., Hanum, D. R., Noviyanti, A. V., & Kustiningsih, N. (2021). *F. Penggunaan Electronic Payment sebagai Solusi Pembayaran pada Umkm Serendipity Snack di Tengah Pandemi COVID-19*. Inovasi Manajemen dan Kebijakan Publik, 4(2), 71-71.
- Saputri, O. B. (2020). *Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard (qris) sebagai alat pembayaran digital*. Kinerja, 17(2), 237-247.
- Sari, N. N., & Raya, F. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Kepuasan Transaksi:(Studi Kasus UMKM di Pasar Rangkasbitung)*. Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi, 1(3), 311-326.
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Velia Prihartini, K. (2022). *Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Transaksi QRIS di Kota Singaraja* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Yang, K.L. et al. (2015). *The real customers*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.