

RINGKASAN

Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) mengembangkan sistem *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) demi mewujudkan sistem pembayaran yang mudah, cepat dan terjaga keamanannya. QRIS semakin populer digunakan sejalan dengan adanya *trend* pembayaran non-tunai digital yang tidak hanya terbatas pada daerah perkotaan saja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas dari penggunaan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) pada pelaku usaha UMKM serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Lama Banyumas khususnya pada daerah yang terdampak oleh program revitalisasi kota. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi, wawancara serta dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi data atau kesimpulan yang selanjutnya menguji keabsahan data dengan teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS pada pelaku UMKM dapat dikatakan efektif melihat dari 6 indikator yang digunakan yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Pengguna, Kepuasan Pelanggan dan Keuntungan Bersih. Penggunaan QRIS dinilai memudahkan dan meningkatkan kepuasan pelanggan walaupun tidak terlalu berdampak pada peningkatan penjualan. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan baik melihat dari faktor Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Bertransaksi.

Kata Kunci: QRIS, Efektivitas, Sistem pembayaran digital, UMKM, Kepuasan pelanggan.

SUMMARY

The Central Bank of Indonesia and the Indonesian Payment System Association (ASPI) developed the Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) to establish a seamless, fast and secure payment system. With the growing trend of digital non-cash transactions, QRIS has gained popularity beyond urban areas. This study aims to analyse the effectiveness of QRIS implementation in Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) and its impact on customer satisfaction.

This research employs a qualitative approach with a descriptive analysis method. The study was conducted in the Kota Lama Banyumas area, particularly in regions affected by the city revitalization program. Informants were selected using a purposive sampling technique. Data collection was carried out through observations, interviews and documentation, followed by data reduction, data presentation and conclusion drawing. The validity of the data was ensured through source triangulation techniques.

The findings indicate that QRIS adoption among MSME operators can be considered effective based on six key indicators: System Quality, Information Quality, Service Quality, Users, Customer Satisfaction and Net Profit. While QRIS facilitates transactions and enhances customer satisfaction, its impact on increasing sales remains minimal. Customer satisfaction is positively influenced by four main factors: Ease of Use, Security Level, Service Quality and Transaction Speed.

Keywords: QRIS, Effectiveness, Digital Payment System, MSMEs, Customer Satisfaction.