

ANALISIS KEPUASAN GEN Z DALAM MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA PEMATANGSIANTAR

¹Euricho Guterres Mindo Nainggolan, ²Bonardo T F Silalahi, ³Ertitin M Sinaga
^{1,2,3}Mahasiswa Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun

rikonainggolan8@gmail.com, bonardo456@gmail.com, ertitinsinaga5@gmail.com

Abstract: *The purpose of this study is to determine satisfaction with the use of electronic payment methods, QRIS. The first to third hypotheses test whether QRIS benefits, ease of use, and risk partially affect QRIS user satisfaction, and the fourth hypothesis is benefits, ease of use, and risk. Examine the effects of risk. QRIS affects the satisfaction of using QRIS at the same time. This study was conducted using a quantitative description method. Data collection is presented using survey methods, interviews, and documentation methods. The data analysis method used instrument testing, classical assumptions, and hypothesis testing using the IBM SPSS Statistics V.26 program. We use three perceptions: profit, ease of use, and risk. The findings show that the benefits, ease of use, and risks of QRIS have a positive and significant impact on satisfaction with the use of QRIS.*

Keywords: *Benefits of use, ease of use, Risks of use, QRIS, Generation Z*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan penggunaan metode pembayaran elektronik, QRIS. Hipotesis pertama sampai ketiga menguji apakah manfaat QRIS, kemudahan penggunaan, dan risiko secara parsial mempengaruhi kepuasan pengguna QRIS, dan hipotesis keempat adalah manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko. Periksa efek risiko. QRIS mempengaruhi kepuasan menggunakan QRIS secara bersamaan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data disajikan dengan menggunakan metode survei, wawancara, dan metode dokumentasi. Metode analisis data menggunakan pengujian instrumen, pengujian asumsi klasik, dan pengujian hipotesis menggunakan program IBM SPSS Statistics V.26. Kami menggunakan tiga persepsi: keuntungan, kemudahan penggunaan, dan risiko. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan QRIS.

Kata kunci : **Manfaat penggunaan, kemudahan penggunaan, Resiko penggunaan, QRIS, Generasi z**

PENDAHULUAN

Pengguna QRIS semakin berkembang sejak QRIS mulai efektif digunakan pada awal tahun 2020, baik dari pengguna sebagai alat pembayaran oleh konsumen maupun pengguna sebagai alat penerimaan pembayaran oleh produsen. QRIS adalah standar QR Code yang dibuat Bank Indonesia untuk memfasilitasi pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet elektronik, maupun mobile banking. Standardisasi dilakukan agar transaksi dengan QR Code yang dilakukan menjadi lebih mudah, cepat dan aman karena transaksi digital dapat diawasi oleh regulator melalui satu pintu. Sasaran dari aplikasi QRIS ini adalah untuk para pelaku ekonomi khususnya yang didominasi oleh generasi milenial (mahasiswa) yang menuntut segala aspek dalam kehidupannya (Kurniawati et al., 2021). Tujuan diluncurkannya metode pembayaran elektronik terbaru ini adalah untuk meningkatkan sistem digitalisasi di Indonesia, guna membantu masyarakat dalam mempermudah segala aktivitas dan pekerjaannya sehari-hari, tujuan ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat yang cukup efektif dalam mengoptimalkan banyak hal. Sehingga kita tidak perlu menghabiskan banyak waktu dan tenaga untuk mencapai target pekerjaan kita.

Generasi Z adalah generasi yang dari lahir berinteraksi dengan kemajuan teknologi. Pengasuhan mereka bahkan banyak dibantu oleh teknologi dan internet. Terlahir antara tahun 1995

sampai 2012, mereka tidak sempat merasakan kehidupan tanpa teknologi dan internet. Keberadaan teknologi dan internet menjadi elemen penting dari kehidupan dan keseharian mereka. Bagi Generasi Z teknologi dan internet merupakan sesuatu hal yang harus ada, bukan merupakan sebuah inovasi seperti pandangan generasi lainnya. Kemajuan teknologi dan pesatnya arus informasi melalui internet telah mempengaruhi kehidupan Generasi Z. Mereka terbiasa berkomunikasi dengan menggunakan Gadget yang mereka miliki, melihat informasi tentang berbagai hal dari dunia luar melalui internet, bermain game dan bahkan berbelanja melalui satu benda yang ada di dalam genggamannya yaitu smartphone (Gadget) (Hastini et al., 2020).

Penggunaan QRIS yang semakin berkembang dapat memberikan fakta kepada kita, bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif atau baik terhadap tingkat kepuasan pengguna sehingga orang yang menggunakan QRIS berkembang, begitu pula sebaliknya jika QRIS berdampak negatif atau buruk bagi pengguna. Berarti tingkat kepuasan penggunaan QRIS semakin menurun, dan pasti banyak orang yang akan berhenti menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran, dalam penelitian ini kami ingin menganalisis tingkat kepuasan pengguna QRIS di kota Pematangsiantar, dengan menggunakan kepuasan penggunaan QRIS sebagai variabel Dependent dan persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko sebagai variabel Independent untuk membuktikan apakah QRIS memberikan dampak positif atau negatif bagi kepuasan penggunaannya, tempat yang kami pilih adalah Provinsi Sumatera Utara, Kota Pematangsiantar, dan masyarakat yang menjadi sasaran penelitian ini adalah Generasi Z (Generasi Z) di Kota Pematangsiantar.

KAJIAN PUSTAKA

Uang elektronik adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening di bank dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah, yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut (Hendarsyah, 2016). Jika kita ingin melakukan pembelian secara online atau secara langsung tapi dengan memakai uang elektronik, kita pastinya memakai aplikasi pembayaran online seperti Ovo, Gopay, Dana, Link Aja, BRI, Mandiri, BCA, dan lainnya, tetapi kita ingin melakukan pembayaran pastinya ada halangan yaitu hanya 1 jenis aplikasi yang dapat dipakai di toko tersebut.

Untuk dapat mengubah situasi yang memburuk ini akibat virus corona dan untuk meningkatkan digitalisasi sistem pembayaran yang ada di Indonesia, BI (Bank Indonesia) berkerja sama dengan berbagai lembaga keuangan, untuk meluncurkan suatu solusi yaitu QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yang merupakan alat pembayaran berbasis elektronik yang terbaru di Indonesia, dengan menggunakan QRIS intensitas kontak fisik antara satu orang dengan yang lain dapat menurun. (Hutagalung et al., 2021) Adanya penggunaan QRIS yang semakin banyak digunakan oleh UMKM, adanya berbagai promosi yang dilakukan, juga berbagai faktor lainnya sehingga dapat mempengaruhi keberhasilan UMKM karena meningkatkan efisiensi (kemudahan) dalam bertransaksi dan menjadikan UMKM lebih mudah dalam melakukan transaksi jual beli dan pembukuan keuangannya.

Sebagai pedoman implementasi *Quick Response (QR) Code Indonesian Standard (QRIS)*, Bank Indonesia (BI) menerbitkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No.21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran pada 16 Agustus 2019. Penerbitan ketentuan bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan layanan pembayaran yang menggunakan QRIS di Indonesia dapat berjalan dengan baik. Implementasi QRIS secara nasional efektif berlaku mulai 1 Januari 2020, guna memberikan masa transisi persiapan bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP).

Sudah 2 tahun lebih QRIS sudah di implementasikan di Indonesia, konsumen dan pedagang yang menggunakan QRIS kemungkinan mengalami peningkatan yang besar, pada penelitian ini kami ingin mencari tahu seberapa besar tingkat kepuasan pengguna QRIS yang ada di Sumatera Utara kota Pematangsiantar. Untuk menjadi target sampel nya kami memilih untuk pemuda Generasi Z sebagai target penelitian ini. Generasi Z merupakan orang-orang yang lahir pada kurun waktu sejak tahun 1995 sampai dengan tahun 2010. Generasi ini memiliki intensitas yang tinggi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Mereka perlu dibekali dengan ketrampilan berpikir kritis, berpikir inovatif,

pemecahan masalah dan interaksi sosial (Bhakti & Safitri, 2017). Dari karakteristik tersebut kami ingin mencari tau apakah QRIS sudah tersebar di kalangan Generasi Z dan apakah mereka merasa puas menggunakan sistem pembayaran online QRIS. Agar dapat menganalisis tingkat kepuasan Generasi Z dalam menggunakan QRIS, kami menggunakan 3 persepsi yang merupakan indikator dari QRIS yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko, sebagai variabel *Independent* serta kepuasan QRIS sebagai variabel *Dependent*.

Quick Response [QR] Code Indonesian Standard (QRIS)

Quick Response Code Indonesian Standard atau biasa disingkat QRIS (dibaca KRIS) adalah penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan menggunakan QR Code Pembayaran wajib menerapkan QRIS. QRIS (QR Code Indonesia Standard) adalah standar QR Code pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) (Sinaga, 2020).

Kepuasan

Kepuasan Atau *satisfaction* merupakan perasaan senang yang timbul dari seseorang atau pengguna yang telah membandingkan hasil dari produk atau jasa yang digunakan terhadap hasil yang diharapkan. Selain itu kepuasan juga bisa disimpulkan bahwa kepuasan adalah sikap yang dibentuk terhadap pengalaman dari suatu produk ketika menggunakan (Nurjanah, 2020). Kepuasan pelanggan tidak hanya diperoleh dari kualitas produk yang dikonsumsi saja melainkan juga dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan kepada pelanggannya. Para pelanggan tidak hanya menginginkan jasa pelayanan tertentu saja, akan tetapi juga dalam tingkat dan kualitas pelayanan yang *Perfect*. Perusahaan perlu memperhatikan atau bahkan mengedepankan orientasi untuk melayani pelanggan (*customer service*) yang dapat memuaskan pelanggan (Utama, 2003).

Persepsi Manfaat

Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Manfaat et al., 2021). Dari definisi para ahli tersebut dapat diketahui bahwa persepsi manfaat adalah pandangan seseorang terhadap manfaat yang diberikan suatu objek atau produk atas penggunaannya yang memberikan kemudahan sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam penggunaannya (Sibuea et al., 2021).

Persepsi Kemudahan Penggunaan

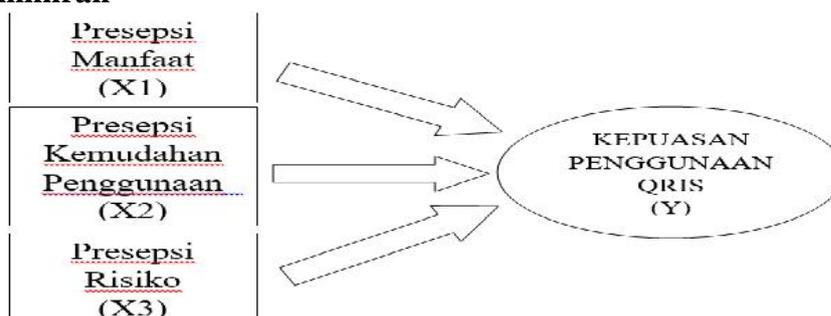
Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa, komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem tersebut berguna maka dia akan bereaksi positif terhadap sistem tersebut dan akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Istiarni and Hadiprajitno, 2014). Ketika seseorang semakin meyakini bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah atau dengan usaha yang minim, maka minat orang tersebut untuk menggunakan teknologi juga akan semakin meningkat. Selain minat penggunaan, persepsi orang tersebut mengenai kebermanfaatan teknologi juga akan menjadi semakin baik (Tony Sitinjak, 2019).

Persepsi Risiko

Persepsi terhadap risiko memainkan peran penting dalam perilaku manusia khususnya terkait pengambilan keputusan dalam keadaan tidak pasti. Persepsi risiko didefinisikan sebagai penilaian seseorang terhadap suatu kondisi berisiko (ketidak-pastian) yang sangat dipengaruhi oleh faktor psikologis dan situasi pengambilan keputusan (Lestari & Iramani, 2013).

Persepsi terhadap risiko secara langsung mempengaruhi kepercayaan konsumen, jika persepsi terhadap risiko tinggi maka terjadi *distrust* atau ketidakpercayaan yang mengakibatkan keragu-ruguan dan kemungkinan untuk meninggalkan OS (*online shop*) atau transaksi, dan jika persepsi terhadap risiko rendah maka akan terjadi *trust* yang selanjutnya berefek pada komitmen serta kesetiaan pelanggan (Firdayanti, 2012).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis

- $H_1 = 0$, : artinya Persepsi Manfaat (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan penggunaan QRIS (Y)
- $H_1 \neq 0$, : artinya Persepsi Manfaat (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan penggunaan QRIS (Y)
- $H_2 = 0$, : artinya Persepsi kemudahan penggunaan (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan penggunaan QRIS (Y)
- $H_2 \neq 0$, : artinya Persepsi kemudahan penggunaan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan penggunaan QRIS (Y)
- $H_3 = 0$, : artinya Persepsi risiko (X3) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan penggunaan QRIS (Y)
- $H_3 \neq 0$, : artinya Persepsi risiko (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan penggunaan QRIS (Y)
- $H_4 = 0$, : artinya Persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, risiko (X1,X2,X3) tidak berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan penggunaan QRIS (Y)
- $H_4 \neq 0$, : artinya Persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, risiko (X1,X2,X3) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan penggunaan QRIS (Y)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sesuai dengan namanya, banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Untuk pengumpulan data penelitian metode yang digunakan ialah metode penelitian survei (Research Survey). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. “Survei adalah metode riset dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Tujuannya untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu”. Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Umumnya, pengertian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dengan demikian penelitian survei adalah “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok” (Ardian, 2013).

Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling. Menurut (Sugiono, 2014) non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode nonprobability sampling yang digunakan adalah accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Data sampel yang didapat dari kuisioner berjumlah sebanyak 100 responden dan akan di Analisis dengan dokumen kuantitatif meliputi uji kualitas data (Validitas, Reliabilitas), uji asumsi

klasik (Normalitas, Multikolinearitas), determinasi, regresi linear berganda serta uji hipotesis uji-t (parsial), uji-F (simultan) dengan $\alpha = 5\%$.

HASIL DAN PEMBAHASAN
Uji Kualitas Data (Uji Instrumen)

Tabel 1
Uji Validitas

Pernyataan	Variabel	R hitung	r Tabel	Keterangan
Manfaat QRIS (X1)				
1	Y.1	0,524	0.1975	Valid
2	Y.2	0,468	0.1975	Valid
3	Y.3	0,542	0.1975	Valid
4	Y.4	0,477	0.1975	Valid
Kemudahan penggunaan QRIS (X2)				
5	X.1.1	0,592	0.1975	Valid
6	X.1.2	0,559	0.1975	Valid
7	X.1.3	0,532	0.1975	Valid
8	X.1.4	0,418	0.1975	Valid
Resiko QRIS (X3)				
9	X.2.1	0,375	0.1975	Valid
10	X.2.2	0,329	0.1975	Valid
11	X.2.3	0,435	0.1975	Valid
Kepuasan QRIS (Y)				
12	X.3.1	0,688	0.1975	Valid
13	X.3.2	0,746	0.1975	Valid
14	X.3.3	0,706	0.1975	Valid
15	X.3.4	0,574	0.1975	Valid
16	X.3.5	0,727	0.1975	Valid
17	X.3.6	0,585	0.1975	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Dari hasil tabel uji validitas diatas diperoleh bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari $r_{table} = 0,197$ (nilai r_{table} untuk $n = 100 - 3 = 97$), sehingga semua indikator tersebut adalah valid.

Tabel 2
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Item	Keterangan
Presepsi Manfaat	0,869	4	Reliabel
Presepsi Kemudahan Penggunaan	0,742	3	Reliabel
Presepsi Resiko	0,718	6	Reliabel
QRIS	0,793	4	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Uji kualitas data meliputi uji validitas serta reliabilitas instrumen ialah persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, dalam memakai uang elektronik berbasis QRIS. Uji validitas menggambarkan bahwasannya semua pernyataan yang mewakili keempat variabel ialah valid, karena nilai r_{hitung} , koefisien korelasi Product Moment Carl Pearson (rentang 0.399 – 0.844) lebih besar dari r_{tabel} (0.166) dengan $df = 100 - 3 = 97$ dan $\alpha = 5\%$.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Tabel 3
Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.89016306
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	.067
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Dari tabel 3, menghasilkan residual Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,068 lebih besar dari 0,05, dinyatakan bahwasannya data berdistribusi normal. Persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4
Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1	Presepsi Manfaat	0,313	3,190	Non Multikolinearitas
2	Presepsi Kemudahan Penggunaan	0,394	2,537	Non Multikolinearitas
3	Presepsi Resiko	0,623	1,604	Non Multikolinearitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Uji multikolinearitas, menguji apakah model regresi ada korelasi antar variabel bebas (independen). Pada suatu model regresi, multikolinearitas bisa terlihat nilai tolerance serta nilai VIF. Nilai tolerance dari ketiga variabel bebas (persepsi manfaat = 0.313, persepsi kemudahan penggunaan = 0,394 dan persepsi risiko = 0.623) lebih besar dari 0,10 serta Variance Inflation Factor (VIF) < 10 (Tabel 5), jadi terduga bahwasannya tidak adanya multikolinearitas antar variabel bebas (independen).

PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

Tabel 5
Uji Persamaan Regresi
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.296	.863		1.501	.137
	total_x1	.409	.091	.437	4.494	.000
	total_x2	.325	.108	.260	3.003	.003
	total_x3	.184	.047	.269	3.900	.000

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Persamaan Manfaat QRIS (X1), Kemudahan Penggunaan QRIS (X2), dan Risiko Penggunaan QRIS(X3) terhadap Kepuasan penggunaan QRIS (Y) :

Persamaan Regresi yang diperoleh : $Y = 1,296 + 0,409 X_1 + 0,325 X_2 + 0,184 X_3$

- a) Konstanta (a) = 1,296 nilai konstanta menunjukkan bahwa jika variabel bebas yang terdiri Manfaat QRIS (X1), Kemudahan Penggunaan QRIS (X2), dan Risiko Penggunaan QRIS(X3) tidak ditingkatkan, maka tingkat kepuasan penggunaan QRIS sebesar 3,200 satuan.
- b) Koefisien X1 (b1) = 0,409 menunjukkan bahwa variabel manfaat QRIS berpengaruh secara positif terhadap kepuasan penggunaan QRIS, atau dengan kata lain setiap adanya upaya penambahan sebesar satu satuan pada X₁, maka Y meningkat sebesar 0,409 satuan.
- c) Koefisien X2 (b2) = 0,325 menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh secara positif terhadap kepuasan penggunaan QRIS, atau dengan kata lain setiap adanya upaya penambahan sebesar satu satuan pada X₂, maka Y meningkat sebesar 0,325 satuan.
- d) Koefisien X3 (b3) = 0,184 menunjukkan bahwa variabel risiko penggunaan QRIS berpengaruh secara positif terhadap kepuasan penggunaan QRIS, atau dengan kata lain setiap adanya upaya penambahan sebesar satu satuan pada X₃, maka Y meningkat sebesar 0,184 satuan.

Tabel 6
Koefisien Korelasi serta Determinasi Berganda (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.846 ^a	.716	.707	.904	1.875

a. Predictors: (Constant), total_x3, total_x2, total_x1

b. Dependent Variable: total_y

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Dari Tabel 6, bahwasannya nilai korelasi antar persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi resiko pada Pengguna uang elektronik berbasis QRIS ialah 0.846 yang artinya persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi resiko mempunyai hubungan korelasi yang kuat positif. Bila variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi resiko meningkat maka pengguna alat pembayaran elektronik berbasis QRIS juga akan mengalami peningkatan.

1) Analisis Determinasi Berganda (R²)

Pada Tabel 4 dihasilkan perolehan koefisien determinasi yang telah disesuaikan (Adjusted R Square) sebesar 0,707. variabel independen (persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi resiko) memberikan kontribusi sebesar 70,7% pada variasi nilai variabel dependen (Pengguna alat pembayaran elektronik QRIS) serta sisanya 100% - 70,7% = 29,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di hitung pada penelitian ini.

2) Uji Signifikansi nilai T

Tabel 7
Uji Signifikansi nilai T (Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.296	.863		1.501	.137
	total_x1	.409	.091	.437	4.494	.000
	total_x2	.325	.108	.260	3.003	.003
	total_x3	.184	.047	.269	3.900	.000

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

HIPOTESA PERTAMA-KEEMPAT

a) Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

X1 (Manfaat QRIS) bernilai signifikan (0,000) < 0,05 dan t_{hitung} 4,494 > t_{tabel} 1,985 maka variabel manfaat QRIS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan QRIS. Jadi H1 diterima terdapat pengaruh Manfaat QRIS secara parsial terhadap kepuasan penggunaan QRIS.

b) Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

X2 (Kemudahan penggunaan QRIS) bernilai signifikan (0,003) < 0,05 dan t_{hitung} 3,003 > t_{tabel} 1,985 maka variabel kemudahan penggunaan QRIS signifikan terhadap kepuasan penggunaan QRIS. Jadi H2 diterima terdapat pengaruh kemudahan penggunaan QRIS secara parsial terhadap kepuasan penggunaan QRIS.

c) Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

X3 (Resiko penggunaan QRIS) bernilai signifikan (0,000) < 0,05 dan t_{hitung} 3,900 > t_{tabel} 1,985 maka variabel risiko penggunaan QRIS signifikan terhadap kepuasan penggunaan QRIS. Jadi H3 diterima terdapat pengaruh kemudahan penggunaan QRIS secara parsial terhadap kepuasan penggunaan QRIS.

d) Pengujian Hipotesis Keempat (H4)

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X₁, X₂, dan X₃ secara simultan terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai F_{hitung} 80,684 > F_{tabel} 2,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh X₁, X₂, dan X₃ secara simultan terhadap Y.

Tabel 8
Uji Signifikansi nilai F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	197.793	3	65.931	80.684	.000 ^b
	Residual	78.447	96	.817		
	Total	276.240	99			

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

KESIMPULAN

- a) Pada uji regresi berganda Persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko (X1,X2,X3) memberih pengaruh secara positif terhdapa kepuasan penggunaan QRIS (Y).
- b) Pada uji determinasi berganda (R2) variabel independen (persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi risiko) memberikan kontribusi sebesar 70,7% pada variasi nilai variabel dependen (Pengguna alat pembayaran elektronik QRIS) serta sisanya $100\% - 70,7\% = 29,3\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di hitung pada penelitian ini.
- c) Pada uji T (Parsial) Persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko masing-masing memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan QRIS (Y).
- d) Pada uji F (Simultan) Persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko secara bersama memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan QRIS (Y).

Dari berbagai hasil uji yang ada diatas dapat kita simpulkan bahwa terjadinya peningkatan kepuasan pengguna QRIS oleh generasi Z padakota Pematangsiantar, dari tingginya kepuasan tersebut sudah memberi bukti bahwa QRIS memberi pengaruh yang sigifikan dan positif terhadap penggunaanya dan pastinya QRIS sudah meluaskan penggunaya baik dari konsumen maupun produsen (Pedagang) yang ada di pematangsiantar dalam periode 2 tahun lebih ini, dan bisa kita perkirakan bahwa di masa depan QRIS akan meluas pesat ke setiap kota - kota besar yang ada di Indonesia, dan mengubah sistem pembayaran yang ada di negara kita.

SARAN

- a) Diharapkan supaya penyebaran pengguna QRIS dari pihak UMKM merchant untuk dimulai dari toko-toko grosir atau pedagang bahan-bahan baku seperti penjual stok rokok, bahan-bahan makanan dan minuman, dan tempat grosir lainnya, karena ketika sebuah toko ingin menstok bahan jual atau bahan baku makanan dan minuman, mereka pastinya akan mengambil uang mereka yang tersimpan di e-wallet kemudian membeli stok bahan mereka dengan tunai karena banyak toko grosir hanya menerima pembayaran tunai, proses ini lah yang membuat banyak UMKM masih tidak menggunakan QRIS, karena mereka menganggap proses pengarilan uang elektronik belum efektif penuh.
- b) B, Diharapkan akan adanya aplikasi yang mendaftarkan toko yang menerima alat pembayaran QRIS diberbagai kota yang ada di indonesia, karena ketika kita ingin melakukan pembelian barang atau makanan kita tidak akan perlu capek untuk mencari toko yang menggunakan QRIS dan langsung bisa mencarinya dengan cepat menggunakan aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardian, M. (2013). Sikap Masyarakat Surabaya Terhadap Program Acara “Pesbukers”di ANTV. *Jurnal E-Komunikasi*, 1(1), 1–11.
- Bhakti, C. P., & Safitri, N. E. (2017). Peran Bimbingan Dan Konseling Untuk Menghadapi Generasi Z Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling Perkembangan. *Konseling GUSJIGANG*, 3(1), 10. jurnal.umk.ac.id/index.php/gusjigang/article/download/1602/1072
- Firdayanti, R. (2012). Persepsi Risiko Melakukan E-Commerce dengan Kepercayaan Konsumen dalam Membeli Produk Fashion Online. *Journal of Social and Industrial Psychology*, 1(1), 1–7. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/sip>
- Hastini, L. Y., Fahmi, R., & Lukito, H. (2020). Apakah Pembelajaran Menggunakan Teknologi dapat Meningkatkan Literasi Manusia pada Generasi Z di Indonesia? *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 10(1), 12–28. <https://doi.org/10.34010/jamika.v10i1.2678>
- Hendarsyah, D. (2016). Penggunaan Uang Elektronik Dan Uang Virtual Sebagai Pengganti Uang Tunai Di Indonesia. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v5i1.74>
- Hutagalung, R. A., Nainggolan, P., & Panjaitan, P. D. (2021). Analisis Perbandingan Keberhasilan UMKM Sebelum Dan Saat Menggunakan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Di Kota Pematangsiantar. *Jurnal Ekuilnomi*, 3(2). <https://jurnal.usi.ac.id/index.php/ekuilnomi/article/view/260%0Ahttp://jurnal.usi.ac.id/index.php/ekuilnomi/article/download/260/246>
- Istiarni, P. R. D., & Hadiprajitno, P. B. (2014). INTERNET BANKING DENGAN SIKAP PENGGUNAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris : Nasabah Layanan

- Internet Banking di Indonesia). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 03(2), 1–10.
- Kurniawati, E. T., Zuhroh, I., & Malik, N. (2021). Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 05(01), 23–30.
- Lestari, W., & Iramani, R. (2013). Persepsi Risiko Dan Kecenderungan Risiko Investor Individu. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 17(1), 78–88.
- Manurung, A. P., Nainggolan, P., & Purba, D. (2021). Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik Terhadap Tingkat Konsumsi Masyarakat Di Kota Pematangsiantar Pada Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 68–80
- Manfaat, P., Kemudahan, P., Informasi, K., Usefulness, P., Ease, P., Use, O., Norms, S., & Quality, I. (2021). *menyatakan di era yang sudah sangat maju ini salah satunya media elektronik menjadi andalan untuk melakukan komunikasi dan bisnis . Hal ini dibuktikan.* 1318–1330.
- Nurjanah, A. (2020). Persepsi Penggunaan OVO Terhadap Minat dan Kepuasan Di Kalangan Mahasiswa. *Prisma*, 1(2), 122–131.
- Ritonga, J., & Girsang, R. M. (2019). PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEMATANGSIANTAR. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.36>
- Saragih, L., Girsang, R. M., & Tarigan, W. J. Social Interaction Generasi Z Di Pematang Siantar: Antecedents Social Commerce Intention Dimana Social Commerce Construct Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Business Management Education (JBME)*, 6(2)
- Saputri, O. B. (2020). Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard (qris) sebagai alat pembayaran digital. *KINERJA*, 17(2), 237-247.
- Sibuea, S. J., Oktavianthy, D., Rangkuti, A. E., Bisnis, M., Niaga, J. A., & Medan, P. N. (2021). 654-*Article Text-1500-1-10-20220114.* 635–645.
- Sinaga, E. H. (2020). Tinjauan Yuridis Quick Response Indonesian Standard Sebagai sistem transaksi Pembayaran dalam Monopoli Menurut Peraturan Anggota Dewan Gubernur PADG NO 21/18/PADG/2019 (Studi Bank Indonesia Medan). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sinaga, J. E., & Simatupang, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Food Di Kota PematangSiantar (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Pematangsiantar). *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.37>
- Sugiono, P. D. (2014). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif.pdf. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (p. 12).
- Tony Sitinjak, M. (2019). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 27–39.
- Utama, A. (2003). *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten.* 1(2), 96–110.