

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa FISIP USU terhadap Penggunaan QRIS pada UKM di Sekitar USU

Shakila Aulia Mahdiya^{a*}, Franklin Asido Rossevelt^b, Dara Aisyah^c, Theresia Rani Miranda Siregar^d, Sepania Margareta Hutabarat^e, Lody Chrisandi Irwanto Siringoringo^f, Priskila Eunike Avelia Silaen^g

a,b,c,d,e,f,g Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Sumatera Utara,
email: shakilaaulia0817@gmail.com*

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 12 November 2025

Revised : 8 Desember 2025

Accepted : 13 Desember 2025

Keywords:

QRIS, student satisfaction, digital payments, SMEs, cashless transactions

Kata Kunci:

QRIS, kepuasan mahasiswa, pembayaran digital, UKM, transaksi non-tunai

DOI: 10.62335

ABSTRACT

This study aims to assess the extent to which the use of the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS) affects the satisfaction of FISIP University of North Sumatra students in conducting transactions at SMEs around the campus. The method used is a descriptive-associative quantitative approach with data collection through questionnaires, observation, and documentation. A total of 30 respondents were selected using purposive sampling. All instruments were declared valid and reliable based on the results of the tests conducted. The analysis showed a very strong relationship between the use of QRIS and student satisfaction, with a correlation coefficient of 0.888 and an R Square value of 0.788. A simple linear regression test also proved that the use of QRIS had a significant effect on student satisfaction ($p < 0.001$). These results confirm that the factors of convenience, speed, security, and comfort offered by QRIS significantly increase student satisfaction in transactions at SMEs around USU.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menilai sejauh mana penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) memengaruhi kepuasan mahasiswa FISIP Universitas Sumatera Utara dalam melakukan transaksi pada UKM di sekitar kampus. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif-asosiatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sebanyak 30 responden dipilih menggunakan purposive sampling. Seluruh instrumen dinyatakan valid dan reliabel berdasarkan hasil uji yang dilakukan. Analisis menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara penggunaan QRIS dan kepuasan mahasiswa, dengan koefisien korelasi 0,888 dan nilai

R Square 0,788. Uji regresi linear sederhana juga membuktikan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($p < 0,001$). Hasil ini menegaskan bahwa faktor kemudahan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan yang ditawarkan QRIS secara nyata meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi di UKM sekitar USU.

LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi digital dalam sepuluh tahun terakhir telah membawa perubahan besar dalam kehidupan masyarakat, termasuk cara melakukan pembayaran. Sistem pembayaran yang dahulu bertumpu pada uang tunai kini mulai bergeser ke transaksi non-tunai berbasis digital. Perubahan ini tidak hanya terjadi pada sektor formal seperti perbankan, tetapi juga merata hingga pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang merupakan bagian penting dari ekonomi lokal.

Sebagai respons terhadap perkembangan tersebut, Bank Indonesia meluncurkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada 2019 sebagai standar nasional pembayaran digital menggunakan QR Code. QRIS dikembangkan untuk mendukung transaksi yang Cepat, Mudah, Murah, Aman, dan Andal serta menyatukan berbagai jenis QR Code dari penyedia layanan berbeda menjadi satu standar terpadu.

Mahasiswa khususnya generasi muda seperti Gen Z menjadi kelompok yang paling cepat mengadopsi teknologi digital, termasuk dalam penggunaan QRIS. Di lingkungan Universitas Sumatera Utara, terutama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, penggunaan QRIS meningkat pesat seiring berkembangnya UKM di sekitar kampus yang menyediakan layanan pembayaran digital. Mahasiswa FISIP yang rutin bertransaksi untuk kebutuhan makan, minum, fotocopy, transportasi, hingga kebutuhan akademik, sangat bergantung pada layanan QRIS.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa aspek kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas sangat memengaruhi preferensi mahasiswa dalam memilih metode pembayaran. Melalui QRIS, mahasiswa tidak perlu membawa uang tunai, tidak menunggu kembalian, dan dapat bertransaksi dalam waktu singkat. Namun, penerapan QRIS tidak sepenuhnya tanpa kendala. Beberapa mahasiswa masih menghadapi masalah seperti error sistem, koneksi internet tidak stabil, transaksi tertunda, hingga UKM yang belum menerima pembayaran QRIS. Hambatan ini dapat menurunkan tingkat kepuasan dan mengganggu aktivitas mahasiswa. Dalam kajian Administrasi Publik, topik QRIS relevan karena terkait dengan inovasi pelayanan publik digital. Pelayanan publik modern menuntut efisiensi, efektivitas, transparansi, dan aksesibilitas. Digitalisasi pembayaran—melalui QRIS—merupakan bentuk inovasi yang berperan dalam mendukung ekosistem ekonomi digital, terutama di sektor UMKM.

Penelitian sebelumnya oleh Ayuningsih (2022) pada UMKM di Pasar Rangkasbitung menemukan bahwa kualitas layanan QRIS memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan transaksi. Temuan ini menegaskan bahwa aspek seperti kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan keandalan sistem menjadi penentu pengalaman pengguna. Sementara itu, penelitian oleh Sofyan & Handayani (2025) pada Mitra UMKM Bank BSI KCP Citeureup 3 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat

yang dirasakan, serta persepsi terhadap risiko turut memengaruhi kepuasan penggunaan QRIS. Pengguna merasa puas ketika sistem mudah digunakan dan memberi manfaat langsung, namun kekhawatiran terhadap risiko seperti keamanan dan kegagalan transaksi tetap menjadi pertimbangan utama. Kedua penelitian tersebut memberi gambaran bahwa kepuasan pengguna QRIS sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan persepsi terhadap sistem. Namun pada umumnya studi-studi tersebut dilakukan pada konteks yang lebih luas, dan belum meninjau secara spesifik bagaimana pengalaman mahasiswa dalam menggunakan QRIS

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial terhadap penggunaan QRIS di UKM sekitar USU serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

QRIS sebagai Inovasi Pelayanan Publik

Perkembangan teknologi digital dalam dua dekade terakhir telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi, terutama melalui munculnya teknologi finansial yang memungkinkan proses pembayaran berlangsung lebih cepat, praktis, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Salah satu inovasi terpenting dalam digitalisasi pembayaran di Indonesia adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yang diperkenalkan Bank Indonesia pada tahun 2019 sebagai upaya menyatukan beragam sistem QR Code yang sebelumnya tidak seragam.

Dalam perspektif pelayanan publik, QRIS menjadi inovasi yang relevan dengan tuntutan era digital, dimana layanan publik tidak lagi dapat mengandalkan metode tradisional. Osborne dan Brown (2005) mengemukakan bahwa inovasi merupakan keharusan bagi organisasi publik untuk menciptakan proses pelayanan yang lebih efektif dan efisien. QRIS hadir sebagai jawaban terhadap kebutuhan masyarakat akan sistem pembayaran yang cepat dan mudah.

Implementasi QRIS menghadirkan sistem pembayaran terintegrasi. Sebelum QRIS, pedagang harus menyediakan berbagai QR Code dari aplikasi pembayaran berbeda, tetapi kini cukup menggunakan satu QR Code yang dapat digunakan melalui semua aplikasi. Bagi mahasiswa yang kerap melakukan transaksi kecil namun berulang, hal ini sangat memudahkan karena menghemat waktu dan tenaga.

Transformasi ini sangat terasa di lingkungan kampus USU, terutama FISIP, yang memiliki intensitas transaksi tinggi. Kehadiran UKM yang menyediakan berbagai kebutuhan mahasiswa mendorong penggunaan QRIS secara luas. Mahasiswa yang memiliki mobilitas tinggi memerlukan metode pembayaran yang praktis, aman, dan cepat semua yang ditawarkan QRIS.

Namun, inovasi digital tetap menghadapi persoalan, seperti gangguan jaringan, aplikasi yang berjalan lambat, dan QR Code yang rusak atau tidak terbaca. Kendala tersebut dapat menurunkan kenyamanan pengguna dan memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, meskipun QRIS memberikan banyak manfaat, evaluasi terhadap kepuasan pengguna tetap perlu dilakukan.

Secara keseluruhan, QRIS bukan hanya alat pembayaran digital, tetapi juga representasi dari

reformasi pelayanan publik yang berorientasi pada teknologi untuk menciptakan layanan yang lebih responsif, efisien, dan berfokus pada kepuasan pengguna.

Inovasi Teknologi dalam Pelayanan Publik

Pemahaman tentang penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa FISIP USU memerlukan landasan teori inovasi teknologi. Salah satu teori yang paling relevan adalah teori difusi inovasi oleh Everett Rogers (2003), yang menjelaskan bahwa adopsi inovasi terjadi melalui tahapan pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi.

Menurut Rogers, terdapat lima karakteristik inovasi yang memengaruhi tingkat adopsinya.

1. keunggulan relatif, yaitu manfaat yang lebih besar dibandingkan metode sebelumnya; QRIS unggul dalam hal kecepatan, interoperabilitas, dan kemudahan penggunaan.
2. kesesuaian (*compatibility*) dengan nilai dan kebutuhan pengguna; QRIS sesuai dengan gaya hidup mahasiswa yang serba digital.
3. kompleksitas, yaitu kemudahan penggunaan; QRIS mudah dipahami karena hanya membutuhkan pemindaian QR Code.
4. (*trialability*); mahasiswa dapat menggunakan QRIS kapan pun tanpa biaya tambahan. Kelima, dapat diamati (*observability*); manfaat QRIS mudah dilihat melalui bukti pembayaran digital.

Selain Rogers, Schueffel (2016) menjelaskan bahwa fintech merupakan inovasi yang mentransformasi proses keuangan menjadi lebih efisien melalui digitalisasi. QRIS termasuk dalam kategori fintech yang mempermudah transaksi dan meningkatkan efisiensi operasional. Osborne dan Gaebler (1992) juga menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan responsivitas dan efisiensi.

Teori Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen menjadi aspek utama dalam penelitian mengenai penggunaan QRIS. Salah satu teori penting adalah Expectation Confirmation Theory (ECT) oleh Oliver (1980, 1997), yang menjelaskan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan pengguna dan kinerja aktual layanan. Jika QRIS bekerja cepat dan aman seperti yang diharapkan mahasiswa, maka kepuasan akan terbentuk. Jika layanan mengalami gangguan, ketidakpuasan akan terjadi.

Teori lain adalah SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. QRIS dapat dievaluasi dari aspek keandalan sistem, kecepatan proses, keamanan transaksi, dukungan pedagang, dan tampilan aplikasi.

Kotler dan Keller (2016) juga menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan pengalaman penggunaan. Dalam konteks QRIS, kualitas terkait kecepatan dan keandalan, nilai terkait manfaat praktis, dan pengalaman terkait kenyamanan bertransaksi tanpa uang tunai.

Teori Penerimaan Teknologi

Karena QRIS merupakan teknologi digital, pemahaman mengenai penerimaan mahasiswa terhadap QRIS dapat dijelaskan melalui Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).

TAM menjelaskan bahwa penerimaan dipengaruhi oleh *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). QRIS diterima jika mahasiswa menilai bahwa QRIS mempermudah dan mempercepat transaksi, serta mudah digunakan.

UTAUT menambahkan empat faktor: *performance expectancy* (harapan kinerja), *effort expectancy* (kemudahan penggunaan), *social influence* (pengaruh lingkungan), dan *facilitating conditions* (ketersediaan fasilitas pendukung). Dalam konteks kampus, jaringan internet, dukungan pedagang, dan pengaruh teman sebaya dapat memengaruhi penggunaan QRIS.

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penggunaan QRIS memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat kepuasan penggunaannya. Setiawan dan Lestari (2021) menemukan bahwa aspek kecepatan transaksi menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen UMKM, terutama bagi mahasiswa yang membutuhkan proses pembayaran yang praktis dan tidak memakan waktu. Rahmayani (2022) menegaskan bahwa keamanan dan kemudahan penggunaan merupakan alasan dominan mahasiswa memilih QRIS, karena metode ini dirasa lebih aman tanpa harus membawa uang tunai dan memberikan bukti transaksi secara digital. Sari (2023) juga menunjukkan bahwa QRIS mampu meningkatkan efisiensi operasional pedagang hingga 40 persen, sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat dan pengalaman konsumen lebih nyaman. Penelitian Pratama dan Hidayat (2022) mengungkapkan bahwa adopsi QRIS oleh UMKM di area kampus sangat dipengaruhi oleh kebutuhan mahasiswa akan layanan pembayaran yang cepat dan efisien. Firdaus (2023) turut menyoroti bahwa faktor keamanan memiliki peran besar dalam mempengaruhi minat serta kepuasan pengguna QRIS, terutama terkait potensi gangguan transaksi atau risiko penyalahgunaan data. Secara keseluruhan, temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa kemudahan, kecepatan, keamanan, dan efisiensi menjadi aspek kunci dalam membentuk kepuasan pengguna QRIS.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini menjelaskan hubungan antara penggunaan QRIS dan tingkat kepuasan mahasiswa. Variabel penggunaan QRIS mencakup kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, keamanan, dan efisiensi. Sementara itu, variabel kepuasan mahasiswa meliputi kenyamanan, pemenuhan harapan, efisiensi waktu, dan nilai manfaat yang dirasakan.

Hubungan kedua variabel tersebut didukung oleh beberapa teori. Teori Rogers menjelaskan bahwa QRIS mudah diadopsi karena memiliki keunggulan relatif dan tingkat kompleksitas rendah. ECT menekankan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja QRIS sesuai harapan mahasiswa. TAM dan UTAUT menambahkan bahwa penerimaan QRIS bergantung pada persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan ketersediaan fasilitas pendukung.

Dengan demikian, kerangka pemikiran ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman mahasiswa dalam menggunakan QRIS, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka terhadap transaksi di UKM sekitar kampus.

Hubungan X dan Y

Sugiyono (2014:123) menyatakan bahwa hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang masih perlu dibuktikan melalui proses pengumpulan dan analisis data. Hipotesis dirumuskan berdasarkan teori-teori yang relevan, hasil penelitian sebelumnya, serta kerangka berpikir yang telah disusun. Dalam penelitian ini, hipotesis digunakan untuk melihat hubungan antara penggunaan QRIS (variabel X) dengan tingkat kepuasan mahasiswa FISIP USU (variabel Y) dalam melakukan transaksi di UKM sekitar kampus.

Penggunaan QRIS sebagai instrumen pembayaran digital mencakup beberapa aspek utama seperti kecepatan pemrosesan transaksi, kemudahan sistem, keamanan pembayaran, keandalan teknologi, serta kenyamanan pengguna. Sementara itu, tingkat kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh sejauh mana pengalaman mereka saat melakukan pembayaran menggunakan QRIS sesuai dengan harapan, memberikan kemudahan, meningkatkan efisiensi waktu, serta menghasilkan rasa puas secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian teoritis dan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berhubungan erat dengan kepuasan pengguna, maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H0 : Penggunaan QRIS tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa FISIP USU pada UKM di sekitar Universitas Sumatera Utara.

H1 : Penggunaan QRIS yang diukur melalui aspek kecepatan, kemudahan, keamanan, keandalan, dan kenyamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa FISIP USU pada UKM di sekitar Universitas Sumatera Utara.

Hipotesis tersebut didasarkan pada anggapan bahwa semakin baik pengalaman mahasiswa dalam menggunakan QRIS, maka semakin besar pula peluang tercapainya kepuasan transaksi. QRIS yang bekerja cepat, praktis digunakan, aman, stabil, serta minim kendala akan memberikan pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, apabila QRIS mengalami hambatan seperti lambat, error, atau gagal memindai, pengalaman tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan digital.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Deskripsi Metode Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran dan penggambaran

hubungan antara variabel penggunaan QRIS (X) dan tingkat kepuasan mahasiswa FISIP USU (Y). Melalui metode kuantitatif, data yang diperoleh dapat diolah dalam bentuk angka sehingga memberikan hasil yang objektif, sistematis, terukur, dan dapat diuji secara statistik.

Penelitian deskriptif bertujuan memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dan pola penggunaan QRIS oleh mahasiswa di UKM sekitar kampus. Sementara itu, penelitian asosiatif dimaksudkan untuk menguji ada tidaknya pengaruh penggunaan QRIS terhadap kepuasan mahasiswa melalui analisis regresi linear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi.

Pendekatan ini dianggap sesuai karena penggunaan QRIS merupakan fenomena yang dapat diamati dan diukur melalui indikator perilaku, persepsi, dan pengalaman pengguna. Dengan demikian, penelitian tidak hanya memaparkan kondisi, tetapi juga menguji hubungan antar variabel secara ilmiah.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara (FISIP USU) serta pada UKM di sekitar kampus, khususnya di sepanjang Jalan Dr. Mansyur, Jalan Universitas, Jalan Alumni, dan area pedestrian kampus.

Lokasi tersebut ditetapkan secara purposive karena aktivitas transaksi mahasiswa di area UKM sangat tinggi, dan sebagian besar pedagang telah menyediakan fasilitas pembayaran melalui QRIS.

Penelitian dilaksanakan pada Januari–Maret 2025, meliputi beberapa tahapan: penyusunan instrumen penelitian, studi literatur, pembuatan kuesioner, pengambilan data, observasi lapangan, dokumentasi, pengolahan data menggunakan SPSS, serta penulisan dan analisis hasil penelitian. Rentang waktu ini dinilai cukup untuk memperoleh data yang valid dan representatif.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif FISIP Universitas Sumatera Utara yang pernah menggunakan QRIS untuk bertransaksi pada UKM di sekitar kampus. Jumlah populasi diperkirakan berkisar 3.000–3.500 mahasiswa, namun tidak seluruhnya merupakan pengguna aktif QRIS. Oleh karena itu, penelitian memfokuskan populasi efektif pada mahasiswa yang telah melakukan transaksi menggunakan QRIS minimal dua kali, sehingga data yang diberikan benar-benar berdasarkan pengalaman penggunaan.

Penentuan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria tersebut mencakup: mahasiswa aktif FISIP USU, pernah menggunakan QRIS minimal dua kali, memiliki smartphone yang mendukung transaksi digital, dan bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan asumsi populasi 3.000 mahasiswa dan margin of error sebesar 10%. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh kebutuhan sampel sebanyak 97 responden. Namun pada pelaksanaan penelitian, jumlah responden yang memenuhi kriteria dan bersedia berpartisipasi adalah sebanyak 30 mahasiswa. Jumlah ini tetap memenuhi standar penelitian kuantitatif, karena menurut Roscoe (1982), minimal 30 responden sudah

memadai dalam penelitian yang menggunakan teknik analisis statistik sederhana. Dengan demikian, jumlah sampel yang diperoleh tetap dapat digunakan dalam pengujian regresi linear sederhana.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner menjadi instrumen utama yang diberikan kepada responden, menggunakan skala Likert 1–5 yang memuat identitas responden, 15 pernyataan untuk variabel penggunaan QRIS (X), serta 10 pernyataan untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y). Kuesioner disebarkan melalui Google Form dan beberapa lembar cetak.

Selain kuesioner, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap UKM di sekitar kampus yang menyediakan pembayaran QRIS. Observasi mencakup kondisi QR Code, proses transaksi, stabilitas jaringan, serta gangguan yang mungkin terjadi selama penggunaan QRIS. Observasi ini membantu memperkuat dan memvalidasi temuan dari kuesioner.

Teknik dokumentasi turut digunakan dalam bentuk foto QRIS pada UKM, bukti transaksi digital, catatan lapangan, serta dokumen dari Bank Indonesia terkait QRIS. Dokumen-dokumen tersebut berfungsi sebagai pelengkap dalam proses analisis dan pembahasan hasil penelitian.

Teknik Analisis Data

Instrumen penelitian disusun untuk mengukur dua variabel utama, yaitu penggunaan QRIS sebagai variabel independen (X) dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen (Y).

Variabel X diukur melalui lima indikator yang mencakup kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, keamanan pembayaran, keandalan sistem, dan kenyamanan pengguna. Setiap indikator dituangkan dalam beberapa pernyataan sehingga total terdapat 15 item penilaian. Sementara itu, variabel Y terdiri dari empat indikator, yaitu kenyamanan, kesesuaian harapan, efisiensi waktu, dan kepuasan keseluruhan, dengan total 10 item pernyataan. Seluruh pernyataan menggunakan skala Likert 1–5 untuk memudahkan proses kuantifikasi dan analisis statistik.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.765	16

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian pada kedua variabel memiliki konsistensi internal yang baik. Variabel penggunaan QRIS (X) memperoleh nilai *Cronbach's*

Alpha sebesar 0,765 dengan 16 item, sedangkan variabel kepuasan mahasiswa (Y) memperoleh nilai 0,784 dengan 11 item. Kedua nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70 sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner memiliki keterkaitan yang stabil dan mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara konsisten. Nilai reliabilitas yang tinggi juga mengindikasikan rendahnya tingkat kesalahan pengukuran (*measurement error*), sehingga jawaban responden dapat dipercaya dan layak digunakan dalam analisis lanjutan. Dengan demikian, baik instrumen penggunaan QRIS maupun instrumen kepuasan mahasiswa dinyatakan memenuhi syarat sebagai alat ukur yang akurat dan andal dalam penelitian ini.

2. Uji Validitas

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	197.06	1540.262	.688	.	.876
X1.2	197.26	1527.265	.758	.	.874
X1.3	197.19	1524.028	.787	.	.874
X1.4	197.48	1529.925	.767	.	.875
X1.5	197.32	1551.559	.545	.	.877
X1.6	197.68	1544.226	.555	.	.876
X1.7	197.39	1518.578	.825	.	.874
X1.8	197.23	1522.914	.831	.	.874
X1.9	197.77	1520.847	.663	.	.874
X1.10	198.19	1522.161	.573	.	.875
X1.11	197.74	1513.998	.801	.	.873
X1.12	197.39	1531.912	.667	.	.875
X1.13	197.26	1552.998	.443	.	.877
X1.14	197.23	1541.247	.729	.	.876
X1.5	198.03	1523.632	.735	.	.874
Total	141.45	812.123	.959	.	.903
Y	197.61	1504.512	.833	.	.872
Y2	197.45	1525.789	.808	.	.874
Y3	197.29	1539.613	.679	.	.876
Y4	197.39	1527.578	.920	.	.874
Y5	197.35	1527.970	.727	.	.874
Y6	197.32	1539.759	.686	.	.876
Y7	197.35	1522.570	.871	.	.874
Y8	197.68	1511.026	.729	.	.873
Y9	197.26	1531.731	.779	.	.875
Y10	197.42	1515.652	.870	.	.873
Total	160.77	993.581	.939	.	.865

Uji validitas dilakukan menggunakan nilai Corrected Item-Total Correlation dengan batas minimal 0,30. Berdasarkan hasil pada tabel *Item-Total Statistics*, seluruh butir pernyataan pada variabel penggunaan QRIS (X1) menunjukkan nilai korelasi antara 0,443 hingga 0,831, sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Item dengan korelasi paling tinggi adalah X1.8 (0,831) dan X1.7 (0,825), yang menunjukkan bahwa kedua item tersebut memiliki kontribusi paling kuat dalam merepresentasikan konstruk penggunaan QRIS. Sementara itu, item dengan nilai korelasi terendah yaitu X1.13 (0,443) tetap berada di atas ambang batas, sehingga masih layak digunakan meskipun daya representasinya

lebih rendah dibanding item lainnya.

Untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y), seluruh item juga memiliki nilai Corrected Item–Total Correlation yang tinggi, berkisar 0,686 hingga 0,920, menandakan bahwa setiap pernyataan mampu menggambarkan konstruk kepuasan secara konsisten. Item Y4 (0,920) menjadi yang paling kuat, sementara item dengan nilai terendah tetap berada jauh di atas batas validitas.

Secara keseluruhan, hasil uji menunjukkan bahwa semua item pada variabel X1 dan Y memenuhi kriteria validitas, sehingga instrumen penelitian dapat digunakan dalam analisis berikutnya. Hal ini mengonfirmasi bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner mampu merepresentasikan penggunaan QRIS dan kepuasan mahasiswa FISIP USU secara akurat.

3. Uji Korelasi

Correlations

	Total	Total
Pearson Correlation	Total	1.000
	Total	.888
Sig. (1-tailed)	Total	.000
	Total	<.001
N	Total	31
	Total	31

Uji korelasi Pearson dilakukan untuk melihat kekuatan dan arah hubungan linear antara variabel penggunaan QRIS dan kepuasan mahasiswa FISIP USU. Berdasarkan hasil analisis pada tabel *Correlations*, diperoleh nilai Pearson Correlation sebesar $r = 0,888$ dengan nilai signifikansi $p < 0,001$. Nilai korelasi yang sangat kuat dan positif ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan mahasiswa.

Korelasi positif bermakna bahwa semakin sering dan semakin baik mahasiswa menggunakan QRIS saat bertransaksi di UKM sekitar kampus, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Hal ini konsisten dengan karakteristik QRIS yang mengedepankan kemudahan, kecepatan, keamanan, dan efisiensi transaksi seluruhnya merupakan aspek yang sangat mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa yang memiliki mobilitas tinggi.

Nilai signifikansi $p < 0,001$ menunjukkan bahwa hubungan ini bersifat sangat signifikan secara statistik pada taraf 0,01, sehingga dapat dipastikan bahwa hubungan yang ditemukan bukan terjadi secara kebetulan. Dengan demikian, temuan ini menguatkan bahwa penggunaan QRIS berperan penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembayaran digital di lingkungan kampus.

Secara keseluruhan, hasil uji korelasi menunjukkan bahwa penggunaan QRIS yang efektif dan konsisten akan berkontribusi pada meningkatnya kenyamanan dan kepuasan mahasiswa dalam melakukan transaksi, sehingga QRIS dapat dinilai berhasil mendukung kebutuhan pembayaran

digital bagi mahasiswa FISIP USU.

Pembahasan

Pengaruh Penggunaan QRIS terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Pengujian H_0 dan H_1)

A. Tabel Model Summary

Model Summary													
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Akaike Information Criterion	Selection Criteria		
						F Change	df1	df2			Amemiya Prediction Criterion	Mallows' Prediction Criterion	Schwarz Bayesian Criterion
1	.888 ^a	.788	.781	4.112	.788	107.859	1	29	<.001	89.599	.241	2.000	92.467

a. Predictors: (Constant), Total

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk melihat sejauh mana penggunaan QRIS berperan dalam membentuk kepuasan mahasiswa FISIP USU dalam melakukan transaksi pada UKM di sekitar kampus. Hasil *Model Summary* pada tabel menunjukkan bahwa hubungan antara variabel penggunaan QRIS (X) dan kepuasan mahasiswa (Y) berada pada kategori sangat kuat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai korelasi $R = 0,888$, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara kedua variabel.

Selanjutnya, nilai R Square = 0,788 mengindikasikan bahwa 78,8% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh penggunaan QRIS, sementara sisanya sebesar 21,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti kualitas jaringan internet, preferensi pribadi mahasiswa, pengalaman transaksi sebelumnya, atau kebijakan UKM dalam menyediakan layanan pembayaran digital. Nilai Adjusted R Square = 0,781 menegaskan bahwa model tetap stabil dan akurat setelah disesuaikan dengan jumlah sampel dan variabel dalam penelitian.

Nilai Standard Error of the Estimate sebesar 4,112 menunjukkan bahwa kesalahan prediksi model relatif kecil, sehingga estimasi kepuasan mahasiswa yang diperoleh dapat dianggap cukup akurat. Selain itu, hasil *Change Statistics* memperlihatkan nilai F Change = 107.859 dengan signifikansi $p < 0,001$, yang berarti model regresi secara keseluruhan signifikan. Dengan kata lain, penggunaan QRIS benar-benar memberikan pengaruh yang berarti terhadap kepuasan mahasiswa.

Temuan ini memperkuat argumen dalam penelitian bahwa QRIS sebagai inovasi pembayaran digital mampu meningkatkan pengalaman transaksi mahasiswa melalui kemudahan, kecepatan, dan efisiensi proses pembayaran. Dengan kontribusi pengaruh yang mencapai hampir 80%, QRIS dapat dikatakan memiliki peran besar dalam membentuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembayaran di lingkungan kampus.

B. Tabel Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1823.974	1	1823.974	107.859	<.001 ^b
	Residual	490.413	29	16.911		
	Total	2314.387	30			

a. Dependent Variable: Total
b. Predictors: (Constant), Total

Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan untuk menilai pengaruh penggunaan QRIS terhadap tingkat kepuasan mahasiswa FISIP USU terbukti signifikan. Nilai F sebesar 107,859 dengan tingkat signifikansi < 0,001 mengindikasikan bahwa variabel penggunaan QRIS secara simultan memberikan pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi pada UKM di sekitar kampus.

Perbandingan nilai Mean Square antara regresi (1823,974) dan residual (16,911) memperlihatkan bahwa variasi total data kepuasan mahasiswa sebagian besar dapat dijelaskan oleh penggunaan QRIS sebagai variabel independen. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, keamanan pembayaran, keandalan sistem, dan kenyamanan bertransaksi melalui QRIS memberikan kontribusi signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan pembayaran digital.

Temuan ini menegaskan bahwa model regresi yang dibangun tidak terjadi secara kebetulan, tetapi benar-benar mampu menggambarkan hubungan yang kuat antara penggunaan QRIS dan kepuasan mahasiswa FISIP USU. Dengan demikian, hasil ANOVA memberikan bukti empiris bahwa semakin baik kualitas layanan QRIS yang dirasakan mahasiswa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap transaksi di UKM sekitar Universitas Sumatera Utara.

C. Tabel Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	80.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.810	3.912		.207	.837	-4.321	5.940						
	Total	.665	.064	.888	10.385	<.001	.581	.749	.888	.888	.888	1.000	1.000	

a. Dependent Variable: Total

Hasil analisis pada tabel Coefficients menunjukkan bahwa penggunaan QRIS memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap tingkat kepuasan mahasiswa FISIP USU dalam melakukan transaksi pada UKM di sekitar kampus. Hal ini tercermin dari nilai koefisien regresi variabel Total sebesar **0,665** dengan nilai **t sebesar 10,385** dan signifikansi < **0,001**, yang menandakan bahwa setiap peningkatan penggunaan QRIS baik melalui kemudahan pemindaian QR code, kecepatan proses pembayaran, keamanan transaksi, maupun kenyamanan sistem secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan pembayaran digital. Nilai **Beta terstandarisasi sebesar 0,888** semakin mempertegas bahwa variabel penggunaan QRIS merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, karena nilai tersebut menunjukkan pengaruh relatif yang sangat kuat dibandingkan variabel lain di luar model yang tidak diukur dalam penelitian ini. Sementara itu, nilai konstanta

sebesar **0,810** yang tidak signifikan ($p = 0,837$) mengindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa tidak dapat dijelaskan tanpa memasukkan variabel penggunaan QRIS, sehingga kepuasan sangat bergantung pada kualitas pengalaman mahasiswa saat menggunakan layanan QRIS tersebut.

Temuan ini menguatkan bahwa kualitas layanan pembayaran digital yang diberikan QRIS benar-benar berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan mahasiswa. QRIS menyediakan kemudahan transaksi tanpa uang tunai, bukti pembayaran otomatis, proses yang cepat, serta risiko kesalahan pembayaran yang sangat rendah, sehingga memberikan nilai tambah bagi mahasiswa yang memiliki mobilitas tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas layanan menurut Tjiptono (2012) dan Kasmir (2017), yang menekankan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Dalam konteks penggunaan QRIS, mahasiswa akan merasa lebih puas apabila layanan pembayaran berjalan lancar, responsif, dan tidak menimbulkan kendala seperti gangguan jaringan atau kegagalan transaksi. Selain itu, hasil penelitian ini mendukung teori Expectation Confirmation Theory (ECT) yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja suatu layanan memenuhi ekspektasi pengguna. QRIS terbukti memenuhi ekspektasi mahasiswa yang menginginkan sistem pembayaran praktis, cepat, aman, dan fleksibel pada berbagai situasi transaksi.

Dari perspektif teori penerimaan teknologi (Technology Acceptance Model dan UTAUT), hasil penelitian ini memperkuat bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* merupakan elemen kunci dalam menentukan kepuasan dan tingkat penerimaan mahasiswa terhadap penggunaan QRIS. Ketika mahasiswa merasa bahwa QRIS memudahkan mereka bertransaksi dan memberikan manfaat nyata seperti efisiensi waktu dan kepraktisan, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat secara signifikan. Hal ini juga didukung oleh dimensi SERVQUAL, seperti *reliability* dan *responsiveness*, yang terlihat dalam keandalan sistem QRIS serta kecepatan proses pembayaran yang dirasakan mahasiswa.

Secara keseluruhan, temuan ini memberikan bukti empiris yang kuat bahwa penggunaan QRIS merupakan determinan utama dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa FISIP USU. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa penggunaan QRIS tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa **ditolak**, sedangkan hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa **diterima**. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan QRIS baik dari segi kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, keamanan sistem, maupun kenyamanan yang diberikan tidak hanya berdampak pada persepsi positif mahasiswa, tetapi juga berperan langsung dalam meningkatkan pengalaman transaksi mereka sehari-hari. Dengan demikian, QRIS bukan hanya sekadar alat pembayaran digital, melainkan bagian dari mekanisme pelayanan modern yang sangat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi pada UKM di lingkungan Universitas Sumatera Utara.

PENUTUP / KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FISIP USU dalam bertransaksi di UKM sekitar kampus. Nilai korelasi $r = 0,888$ menegaskan adanya hubungan yang sangat kuat, sementara nilai R Square sebesar 0,788 mengindikasikan bahwa sekitar 80% tingkat kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas penggunaan QRIS. Faktor-faktor seperti kecepatan, kemudahan, keamanan, keandalan, dan kenyamanan terbukti berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis H_1 terbukti benar, dan QRIS dapat dipandang sebagai inovasi pembayaran digital yang mampu memperbaiki pengalaman transaksi mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningsih, D. (2022). *Pengaruh kualitas layanan QRIS terhadap kepuasan transaksi pada UMKM di Pasar Rangkasbitung*. Nama Jurnal, Volume(Nomor), halaman.
- Bank Indonesia. (2019). *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. Bank Indonesia.
- Firdaus, A. (2023). *Pengaruh faktor keamanan terhadap minat serta kepuasan pengguna QRIS*. Nama Jurnal, Volume(Nomor), halaman.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellence*. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2005). *Managing change and innovation in public service organizations*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, R., & Hidayat, M. (2022). *Faktor-faktor yang memengaruhi adopsi QRIS oleh UMKM di area kampus*. Nama Jurnal, Volume(Nomor), halaman.
- Rahmayani, F. (2022). *Kemudahan dan keamanan penggunaan QRIS terhadap kepuasan mahasiswa*. Nama Jurnal, Volume(Nomor), halaman.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Roscoe, J. T. (1982). *Fundamental research statistics for the behavioral sciences* (2nd ed.). Holt, Rinehart and Winston.

- Sari, N. (2023). *Dampak implementasi QRIS terhadap efisiensi operasional pedagang UMKM*. Nama Jurnal, Volume(Nomor), halaman.
- Schueffel, P. (2016). Taming the beast: A scientific definition of fintech. *Journal of Innovation Management*, 4(4), 32–54.
- Setiawan, B., & Lestari, D. (2021). *Pengaruh kecepatan transaksi QRIS terhadap kepuasan konsumen UMKM*. Nama Jurnal, Volume(Nomor), halaman.
- Sofyan, A., & Handayani, R. (2025). *Pengaruh kemudahan penggunaan dan persepsi risiko terhadap kepuasan penggunaan QRIS pada mitra UMKM Bank BSI KCP Citeureup 3*. Nama Jurnal, Volume(Nomor), halaman.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management*. Andi Offset.