

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI QRIS MERCHANT PRESENTED MODE DENGAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN Bukittinggi)

Fitrisa Ramadhani¹, Dewi Manda Anggraini²

Universitas Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

e-mail: fitrisaramadhani044@gmail.com¹, dewimandaanggraini@uinbukittinggi.ac.id²

Abstrak – Pertanyaan mengenai ketidakpuasan tinggi mahasiswa perbankan syariah terhadap aplikasi QRIS khususnya karena kinerjanya yang lambat serta sering terjadi kesalahan saat transaksi pembayaran menjadi pemicu riset ini. Dengan memakai Technology Acceptance Model (TAM), riset ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa perbankan syariah UIN Bukittinggi tahun 2021 terhadap performa aplikasi QRIS Merchant Presented Mode dalam pemrosesan transaksi. Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif yang mengandalkan informasi dari data primer dan sekunder. Proses pengumpulan data dilakukan melalui survei dan penelaahan dokumen, kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Hasil analisis menunjukkan bahwa kelima variabel independen yang diuji melalui uji-t secara parsial memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan konsumen. Variabel yang diamati mencakup persepsi terhadap kemudahan penggunaan (X1), persepsi terhadap manfaat (X2), intensi perilaku untuk menggunakan (X3), sikap terhadap penggunaan (X4), dan frekuensi penggunaan secara nyata (X5). Nilai t yang diperoleh untuk masing-masing variabel adalah 3,399; 3,966; 2,984; 1,933; dan 0,001, dengan tingkat signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi QRIS (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh kelima variabel tersebut. Persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan dalam analisis ini adalah: $Y = 0,067 + 0,502X1 + 0,486X2 + 0,456X3 + 0,458X4 + 0,741X5 + e$. Di antara seluruh variabel, Penggunaan Aktual (X5) memiliki nilai koefisien tertinggi sebesar 0,741, menunjukkan bahwa variabel ini memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Aplikasi Qris, TAM.

Abstract – Concerns about high levels of dissatisfaction among Islamic banking students regarding the QRIS application particularly due to its slow performance and frequent transaction errors served as the driving force behind this research. Utilizing the Technology Acceptance Model (TAM) framework, the study aims to assess the satisfaction level of 2021 Islamic banking students at UIN Bukittinggi with the performance of the QRIS application in Merchant Presented Mode during transaction processing. This study adopts a quantitative approach, relying on both primary and secondary data sources. Data were gathered through surveys and document analysis, and then processed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results of the analysis indicate that the five independent variables tested using partial t-tests have a statistically significant and positive effect on consumer satisfaction. The observed variables include perceived ease of use (X1), perceived usefulness (X2), behavioral intention to use (X3), attitude toward use (X4), and actual usage frequency (X5). The t-values for each of these variables were 3.399; 3.966; 2.984; 1.933; and 0.001, with a significance level of 0.001, which is lower than the threshold of 0.05. This confirms that user satisfaction with the QRIS application (Y) is significantly influenced by all five variables. The resulting multiple linear regression equation is: $Y = 0.067 + 0.502X1 + 0.486X2 + 0.456X3 + 0.458X4 + 0.741X5 + e$. Among all the variables, actual usage (X5) had the highest coefficient of 0.741, indicating that it has the strongest impact on user satisfaction.

Keywords: Satisfaction Level, Qris Application, TAM.

PENDAHULUAN

Kehidupan kita sehari-hari lebih dipengaruhi oleh pesatnya pertumbuhan teknologi penghasil informasi di era kontemporer. Pengembangan sistem di sektor publik, pendidikan,

dan perkantoran di Indonesia telah memperoleh manfaat besar dari teknologi informasi. Industri, khususnya sektor keuangan, juga memanfaatkan kemajuan teknis ini. Inovasi terkini dalam industri perbankan Indonesia telah berkembang pesat dan kini telah menjadi tulang punggung perekonomian negara.

Seiring dengan pertumbuhan digitalisasi pada tahun 2020, Bank Indonesia melihat bahwa transaksi nontunai juga meningkat. Menurut Gubernur Bank Indonesia Perry Wijayanto, penggunaan platform e-commerce dan meningkatnya minat masyarakat terhadap transaksi digital telah menyebabkan peningkatan aktivitas ekonomi dan keuangan digital selama pandemi.

Mobile banking adalah salah satu layanan perbankan digital paling canggih yang tersedia, memungkinkan pelanggan bank untuk melakukan transaksi dengan ponsel mereka. Sekarang mobile banking memiliki fitur baru untuk pembayaran yaitu pembayaran melalui scan Quick Response Indonesian Standard (QRIS). Pengguna hanya perlu memindai QR Code yang tersedia oleh merchant.

Transaksi pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan Qris terbagi menjadi dua jenis, yakni Merchant Presented Mode (MPM) dan Customer Presented Mode (CPM). Qris MPM merupakan metode pembayaran transaksi secara digital yang dilakukan dengan melakukan pemindaian kode QR di mana kode QR yang dipindai dikeluarkan atau dibangkitkan dari perangkat yang dimiliki merchant. Serupa dengan Qris MPM, Qris CPM merupakan metode pembayaran dengan kode QR di mana konsumen atau pengguna menampilkan kode QR yang dibangkitkan dari perangkat yang dimiliki oleh konsumen, seperti smartphone, untuk dipindai oleh merchant.

Salah satu cara mengukur kenyamanan seseorang terhadap perangkat baru ialah Model Penerimaan Teknologi (TAM). Penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan, kemudahan pemakaian, sikap, niat, serta penggunaan nyata. Kelima aspek tersebut secara bersama-sama menentukan kecenderungan pengguna menerima dan memakai teknologi.

Mahasiswa perbankan syariah seringkali menjadi pionir dalam mengimplementasikan nilai-nilai syariah dalam penggunaan teknologi finansial. Mereka aktif mempromosikan penggunaan Qris sebagai alternatif pembayaran yang lebih sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti larangan riba dan ketidakjelasan dalam transaksi. Qris banyak digunakan oleh mahasiswa dalam melakukan transaksi apapun. Seperti sehabis belanja di toko, membayar transportasi online maupun membayar tagihan listrik air dan sebagainya.

Observasi awal dilakukan dengan penyebaran kuisioner. Dari observasi yang dilakukan penulis menemukan kurangnya tingkat kepuasan pengguna aplikasi Qris pada mahasiswa perbankan syariah karena lambatnya kinerja aplikasi seperti saat melakukan pembayaran sering terjadi error, sehingga dapat mengurangi tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi Qris.

Albertus Kristiadi Efendi, pada tahun 2022 mengemukakan hasil temuannya, jika kita merasa mudah menggunakan Qris dan memiliki pandangan positif tentang Qris, maka kita cenderung akan lebih puas dengan Qris. Niat kita untuk terus menggunakan Qris menjadi faktor penentu di sini. Meskipun begitu, seberapa berguna kita rasa Qris dan seberapa besar risiko yang kita lihat tidak mempengaruhi kepuasan kita dengan cara yang sama melalui niat ini. Sedangkan penelitian oleh Lisnawati dan Irna menghasilkan pengetahuan tentang Qris itu penting untuk mendorong mahasiswa menggunakannya. Tapi, sikap mahasiswa juga ikut berperan. Jika sikapnya negatif, minat untuk menggunakan Qris bisa jadi berkurang, meskipun mahasiswa itu tahu banyak tentang Qris. Kedua penelitian ini memiliki fokus yang sedikit berbeda. Penelitian Albertus Kristiadi Efendi lebih menekankan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Qris, sedangkan penelitian Lisnawati & Irna lebih

fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa untuk menggunakan Qris. Terdapat perbedaan dalam pengukuran variabel. Misalnya, penelitian Albertus Kristiadi Efendi mengukur persepsi kemudahan penggunaan, sedangkan penelitian Lisnawati & Irna lebih menekankan pada pengetahuan sebagai proxy untuk persepsi kegunaan. Kedua penelitian ini tidak terdapat faktor actual use atau faktor perilaku penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam tentang tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Qris agar dapat memberikan pengetahuan yang tepat dengan hasil uji yang telah dianalisis.

KAJIAN PUSTAKA

Sugianto dan Tojib mengemukakan bahwa kepuasan pengguna muncul karena keyakinan mereka pada kemampuan sistem informasi memenuhi kebutuhan. Penyebaran kuesioner kepada responden lazim dipakai untuk mengukur kepuasan tersebut. Tingkat kegembiraan pengguna terhadap sistem atau aplikasi mencerminkan seberapa baik sistem memenuhi ekspektasi. Berbagai skala kepuasan telah digunakan dalam riset terdahulu, mulai dari sangat tidak puas, cukup puas, hingga puas. Ada pula survei yang mengelompokkan kepuasan pengguna ke dalam kategori sangat tinggi, tinggi, rendah, dan sangat buruk.

Dalam transaksi, beberapa perangkat dapat memindai kode QR yang memuat data seperti ID penjual/pengguna, jumlah pembayaran, dan mata uang, menurut Bank Indonesia. Pemindaian kode QR menyederhanakan pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai. Ada dua metode pembayaran QR yang berkembang: Merchant Presented Mode (MPM), di mana penjual membuat kode QR dan pembeli memindainya. Kode ini bisa statis, seperti stiker, atau dinamis, seperti tampilan layar komputer atau mesin EDC. Sedangkan Consumer Presented Mode (CPM) memungkinkan penjual memindai kode QR yang dibuat konsumen untuk tiap transaksi, sehingga kode bersifat dinamis).

TAM merupakan model terkenal untuk mengkaji bagaimana individu menerima serta menggunakan teknologi baru. Fred Davis menciptakan TAM pada 1986 dengan maksud menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keterbukaan seseorang terhadap teknologi. Banyak pihak menganggap model ini sebagai standar utama dalam memahami respons dan interaksi pengguna terhadap sistem teknologi. Tujuan utamanya ialah mengukur serta menjelaskan tingkat adopsi teknologi oleh pengguna.

Beberapa unsur utama dalam TAM meliputi: Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Pemakaian, Sikap terhadap Penggunaan, serta Pemakaian Nyata.

Segala ciptaan Allah SWT mengandung kecerdasan serta keistimewaan bawaan, sebagaimana tertulis dalam Surah Sad (38:27).

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَاطِلًا ذَلِكَ ظَنُّ الَّذِينَ كَفَرُوا فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ كَفَرُوا مِنَ النَّارِ ﴿٢٧﴾

Artinya; “Kami tidak membentuk langit dan bumi beserta segala sesuatu yang berada di antara keduanya dengan tujuan yang sia-sia. Anggapan semacam itu hanyalah milik mereka yang ingkar. Maka binasalah kaum yang mendustakan, sebab tempat kembali mereka adalah api eraka.” (QS. As- Shad (38): 27).

METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam riset ini dengan fokus pada Technology Acceptance Model (TAM). TAM terdiri dari lima variabel bebas persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, niat perilaku memakai, sikap terhadap penggunaan, serta penggunaan nyata yang membentuk satu kesatuan model. Variabel terikatnya adalah tingkat

kepuasan pengguna. Partisipan riset ini adalah mahasiswa sarjana Jurusan Perbankan Islam UIN Bukittinggi angkatan 2021.

Riset ini memanfaatkan gabungan sumber primer serta sekunder sebagai data. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kemudian dokumentasi. Data utama yang terkumpul dianalisis menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = nilai error sebesar 10%

Populasi riset ini meliputi 384 mahasiswa FEBI jurusan Perbankan Syariah angkatan 2021 UIN Bukittinggi, sehingga:

$$n = \frac{384}{1 + 384(0,01)}$$

$$n = \frac{384}{4,84}$$

$$n = 79,338$$

Dari 79,338 jumlah sampel digenapkan menjadi 80 orang responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah temuan dari analisis data:

Tabel 1. Hasil Uji Parsial (Uji T)

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,067	,534		,125	,901
	persepsi kemudahan pengguna	,502	,148	,200	3,399	,001
	persepsi kegunaan	,486	,147	,199	3,308	,001
	minat perilaku menggunakan	,456	,115	,271	3,966	,000
	sikap terhadap penggunaan	,458	,154	,193	2,984	,004
	penggunaan aktual	,741	,208	,190	3,555	,001

a. Dependent Variable: tingkat kepuasan penggunaan

Sumber: Data Primer yang diolah (Output 26), 2025

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, maka nilai variabel X terhadap Y sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan yang di dapatkan dari nilai Thitung > Ttabel 3,399 > 1,993 dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Jadi di simpulkan persepsi kemudahan pengguna secara parsial mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan dengan arah hubungan positif. Maka Hipotesis pertama di terima (H1 diterima).
2. Berdasarkan hasil perhitungan yang di dapatkan dari nilai Thitung > Ttabel 3,308 > 1,993 dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Jadi di simpulkan persepsi kegunaan secara parsial mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan dengan arah hubungan positif. Maka Hipotesis kedua di terima (H2 diterima).
3. Berdasarkan hasil perhitungan yang di dapatkan dari nilai Thitung > Ttabel 3,966 > 1,993 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Jadi di simpulkan minat perilaku menggunakan secara parsial mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan dengan arah hubungan positif. Maka Hipotesis ketiga di terima (H3 diterima).
4. Berdasarkan hasil perhitungan yang di dapatkan dari nilai Thitung > Ttabel 2,984 > 1,993 dan nilai signifikansi 0,004 < 0,05. Jadi di simpulkan sikap terhadap penggunaan secara parsial mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan dengan arah hubungan positif. Maka Hipotesis keempat di terima (H4 diterima).

5. Berdasarkan hasil perhitungan yang di dapatkan dari nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ $3,555 > 1,993$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Jadi di simpulkan penggunaan aktual secara parsial mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan dengan arah hubungan positif. Maka Hipotesis kelima di terima (H_5 diterima).

Uji regresi linier berganda dipakai untuk mengukur sejauh mana variabel bebas memengaruhi variabel terikat.

Tabel 2 Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1					
(Constant)	,067	,534		,125	,901
persepsi kemudahan pengguna	,502	,148	,200	3,399	,001
persepsi kegunaan	,486	,147	,199	3,308	,001
minat perilaku menggunakan	,456	,115	,271	3,966	,000
sikap terhadap penggunaan	,458	,154	,193	2,984	,004
penggunaan aktual	,741	,208	,190	3,555	,001

a. Dependent Variable: tingkat kepuasan penggunaan

Sumber: Data Pemes yang diolah (Output SPSS 26), 2025

Dari tabel tersebut diperoleh persamaan regresi linier berganda berikut:

Berdasarkan persamaan di atas, maka bisa di interpretasikan:

1. Jika semua variabel bebas—Kemudahan Penggunaan (X_1), Kegunaan (X_2), Niat Menggunakan (X_3), Sikap terhadap Penggunaan (X_4), dan Penggunaan Aktual (X_5)—bernilai nol, tingkat kepuasan dasar pengguna tercermin oleh konstanta (α) 0,067. Artinya, kepuasan tetap pada angka ini tanpa pengaruh variabel bebas.
2. Kemudahan Penggunaan (X_1) berpengaruh positif pada kepuasan (Y) dengan koefisien 0,502. Dengan variabel lain tetap, kenaikan satu unit pada X_1 meningkatkan kepuasan 0,502.
3. Kegunaan (X_2) juga memberi dampak positif dengan koefisien 0,486. Jika variabel lain konstan, peningkatan satu unit pada X_2 menaikkan kepuasan 0,486.
4. Niat Menggunakan (X_3) memengaruhi kepuasan secara positif dengan koefisien 0,456. Kenaikan satu unit pada X_3 menambah kepuasan 0,456, dengan variabel lain tetap.
5. Sikap terhadap Penggunaan (X_4) berkontribusi positif dengan koefisien 0,458. Peningkatan satu unit pada X_4 meningkatkan kepuasan 0,458, jika variabel lain tidak berubah.
6. Penggunaan Aktual (X_5) memiliki pengaruh paling besar dengan koefisien 0,741. Setiap kenaikan satu unit pada X_5 menambah kepuasan 0,741, dengan asumsi variabel lain tetap.

Hasil uji F/ Uji Simultan

Untuk menguji hipotesis bahwa lima variabel bebas—kepuasan pengguna, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan, serta penggunaan aktual—berdampak signifikan satu sama lain, riset memakai uji statistik F. Bila nilai signifikansi di bawah 0,05, maka pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Nilai F-tabel dapat ditentukan dengan rumus yang sesuai.

$$F_{tabel} = df(N1) = K-1$$

$$= 6-1$$

$$= 5$$

$$= df(N2) = n-k-1$$

$$= 80-6-1$$

$$= 73$$

Jadi, diperoleh Ftabel sebesar 2,34

Berikut merupakan hasil uji statistik F:

Tabel 3 Hasil Uji Statistik F

		ANOVA ^a			
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	975,213	5	195,043	220,061
	Residual	65,587	74	,886	
	Total	1040,800	79		

a. Dependent Variable: tingkat kepuasan penggunaan

b. Predictors: (Constant), penggunaan aktual, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, sikap terhadap penggunaan, minat perilaku menggunakan

Sumber : Data Primer yang diolah (Output SPSS 26), 2025

Nilai F-hitung sebesar 220,061 lebih tinggi dari F-tabel 2,34, dengan signifikansi 0,000 di bawah 0,05, berdasarkan data Tabel 4.16. Ini menunjukkan kepuasan pengguna dipengaruhi positif oleh kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, serta penggunaan aktual. Berikut ringkasan dari kelima variabel tersebut:

1. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Qris merchant presented mode pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN Bukittinggi

Berdasarkan Tabel 4.15, uji t untuk variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan menunjukkan nilai t 3,399 dengan signifikansi 0,001 < 0,05. Oleh karena itu, H₀ ditolak dan H₁ diterima. Kesimpulannya, persepsi kemudahan penggunaan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan konsumen, menandakan teknologi ini dianggap mudah dipakai oleh masyarakat.

Semakin maju dan mudah dipahami fitur QRIS, semakin tinggi kepuasan pengguna akibat persepsi kemudahan penggunaan. Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM), masyarakat cenderung menyukai teknologi baru jika mereka memperkirakan penggunaannya sederhana dan tidak rumit. Temuan ini sejalan dengan model tersebut.

Riset terdahulu oleh Fuad Hasyim, Miftaqul Jannah, serta Lina Evira Permata Sari pada 2023 menunjukkan Perceived Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), sejalan dengan temuan riset kami. Untuk mempermudah pembayaran digital, mahasiswa jurusan Perbankan Syariah telah mengadopsi QRIS karena sistem ini dianggap mudah dipakai.

2. Pengaruh persepsi kegunaan terhadap tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Qris merchant presented mode pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN Bukittinggi

Tabel 4.15 memperlihatkan hasil uji t dengan nilai 3,308 untuk variabel Persepsi Kegunaan dan signifikansi 0,001, keduanya di bawah batas 0,05. Maka, H₂ diterima dan H₀ ditolak. Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi merasa lebih puas menggunakan aplikasi QRIS saat persepsi kegunaan mereka tinggi. Semakin berguna suatu produk atau layanan, semakin besar kepuasan penggunanya. Keyakinan terhadap kemudahan teknologi digital mendorong adopsi, yang dikenal sebagai Persepsi Kegunaan.

Model regresi linier berganda serta hasil uji-t menunjukkan persamaan yang sama: $Y = 0,067 + 0,502X_1 + 0,486X_2 + 0,456X_3 + 0,458X_4 + 0,741X_5$. Dalam model ini, Persepsi Kegunaan (X₂) memiliki koefisien positif, menandakan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ahmad Fahri Syaifuddin dan Kurnia Rahman pada tahun 2022 yang menyatakan hasil penelitiannya menunjukkan H₂ (persepsi kegunaan/manfaat) berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y).

3. Pengaruh minat perilaku untuk menggunakan terhadap tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Qris merchant presented mode pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN Bukittinggi

Variabel Niat Perilaku Menggunakan memiliki nilai t sebesar 3,966 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ menurut uji t pada Tabel 4.15. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_3 diterima. Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi menunjukkan kepuasan lebih tinggi terhadap aplikasi QRIS saat mereka berniat menggunakan teknologi tersebut.

Kemudahan penggunaan aplikasi QRIS membangkitkan minat pengguna sekaligus meningkatkan kepuasan yang selanjutnya memengaruhi niat mereka untuk memakai aplikasi tersebut. Meningkatkan motivasi pengguna dapat dilakukan dengan memperhatikan variabel ini, yang mengukur sikap terhadap teknologi serta kemampuan teknologi memprediksi keinginan pengguna untuk terus menggunakannya.

Pada 2022, Lubis serta Rizka Khairani menemukan bahwa H_3 (niat perilaku menggunakan) turut memengaruhi kepuasan pengguna (Y) secara simultan; hasil riset kami sejalan dengan temuan tersebut.

4. Pengaruh sikap terhadap penggunaan terhadap tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Qris merchant presented mode pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN Bukittinggi

Tabel 4.15 menunjukkan nilai t 2,984 dan signifikansi 0,004, $< 0,05$. Maka, H_4 diterima dan H_0 ditolak. Ini menandakan sikap mahasiswa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi terhadap penggunaan aplikasi QRIS berpengaruh signifikan pada tingkat kepuasan mereka.

Kepuasan pengguna terpengaruh oleh sikap terhadap pemakaian; misalnya, saat pengguna merasa nyaman memakai aplikasi QRIS, mereka cenderung melanjutkan penggunaan yang meningkatkan kebahagiaan. Ukuran ini menilai bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem, apakah menerima atau menghindari teknologi di lingkungan kerja.

Temuan ini menguatkan hasil riset Albertus Kristiadi Efendi pada 2022, yang menyatakan sikap terhadap penggunaan berpengaruh signifikan pada tingkat kepuasan terhadap produk (Y).

5. Pengaruh penggunaan aktual terhadap tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Qris merchant presented mode pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN Bukittinggi

Nilai t Actual Use 3,555 dengan signifikansi 0,001, keduanya $< 0,05$ menurut uji t pada Tabel 4.15. Maka, H_0 ditolak dan H_5 diterima. Ini menandakan kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah UIN Bukittinggi terhadap aplikasi QRIS meningkat saat mereka benar-benar menggunakannya.

Karena aplikasi QRIS simpel dan mudah dipakai, pengguna cenderung lebih sering memanfaatkannya untuk transaksi, yang kemudian meningkatkan kepuasan mereka. Salah satu ukuran keterikatan pengguna pada sistem informasi ialah variabel Actual Use, yaitu seberapa sering aplikasi digunakan.

KESIMPULAN

Hasil riset memperlihatkan bahwa X_1 , persepsi kemudahan penggunaan, berpengaruh positif pada Y , kepuasan pengguna. Uji t menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,399 > 1,993$) dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. Begitu pula dengan Perceived Usefulness (X_2) yang memiliki nilai t 3,308 dan signifikansi 0,001, juga berdampak positif. Variabel Behavioural Intention to Use (X_3) menunjukkan pengaruh positif dengan nilai t 3,966 dan

signifikansi 0,000. Penggunaan Aktual (X5) turut berkontribusi positif dengan nilai t 3,555 dan signifikansi 0,001. Kesimpulannya, kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, niat perilaku, sikap terhadap penggunaan, serta penggunaan aktual.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Zihnil, dkk. Paradigma dan Pendekatan dalam Riset Kuantitatif Modern. INNOVATIVE: Journal of Social Science Research, 2023.
- Anigomang, Romelus, dkk. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Jasa. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 2023.
- Ansar, Nur Asia. OCB dan Burnout terhadap Kinerja Pegawai Dinas PU Bina Marga Jatim. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 2024.
- Ansofino, dkk. Dasar Teori dan Aplikasi Ekonometrika. Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Ariani, Regita, & Nadapdap, Jones. Peran QRIS dalam Literasi Keuangan UMKM di Perbatasan Bengkayang. Jurnal Pengabdian Bukit Pengharapan, 2023.
- Beno, J., dkk. Analisis Model TAM pada Penerimaan Pembayaran QRIS. Journal of Business & Management, 2022.
- Eko, Nugroho. Dinamika Sejarah Perekonomian Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka, 2022.
- Febi.uinbukittinggi. Profil, Visi-Misi, dan Struktur FEBI UIN Bukittinggi. Website.
- Ghozali, Imam. Analisis Multivariate dengan IBM SPSS. Semarang: UNDIP, 2011.
- Hotnida, Monika T. Kemudahan Aplikasi Salak Deli Menggunakan TAM. 2024.
- Jannah, Miftaqul, dkk. Faktor Pengaruh Penggunaan QRIS oleh Generasi Milenial di Sukoharjo. Quranomic, 2023.
- Kemahasiswaan, Akademik. Statistik Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2021. 2021.
- Kusuma, Manggar Wulan. Ekspektasi dan Hedonisme dalam Penggunaan QRIS di Mimika. JEB, 2024.
- Lisnawati, Irna. Faktor Penentu Minat Mahasiswa Menggunakan
- Ningsih, Dukalang. Metode Suksesif Interval untuk Analisis Regresi. Jambura Journal of Mathematics, 2019.
- Palungan, Nikmatul Maula. Faktor Penggunaan QRIS sebagai Pembayaran Syariah di Sumut. Jurnal Pendidikan dan Agama Islam, 2023.
- Pinandito, Aryo & Brilliansyach, R. F. Efisiensi Penggunaan QRIS Merchant Presented Mode dalam Pembayaran Non-Tunai. JTIK, 2024.
- Putri, Aisyah Zalmi & Anggraini, Dewi Manda. Kemudahan dan Manfaat Mobile BSI terhadap Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif, 2024.
- QRIS Digital. 2021.
- Riyanto, Denny. Minat UMKM Muslim Menggunakan QRIS di Bengkulu. Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah, 2024.
- Siregar, Erwin Saputra. Manfaat & Kemudahan BSI Mobile bagi Masyarakat Desa Sungai Tering. JMES, 2024.
- SPSS. Pengolahan Data Primer Menggunakan Output SPSS 26. 2025.
- Suasapha, Anom Hery. Penyusunan Skala Likert untuk Riset Pariwisata. Jurnal Kepariwisata, 2020.
- Susanto, Candra, dkk. Tinjauan Populasi, Sampel, dan Teknik Analisis Kuantitatif. Jurnal Ilmu Multidisiplin, 2024.
- Syaifuddin, Ahmad Fahri & Rahman, K. Minat Gunakan QRIS Sebagai Pembayaran Saat Pandemi. Journal of Islamic Finance, 2022.
- UIN Bukittinggi. Akreditasi Perbankan Syariah Periode 2022–2027. Website.
- Widowati, Niken & Khusaini, M. Adopsi Digital QRIS pada UMKM Berbasis Model TAM. Journal of Development Economic and Social Studies, 2022.
- Yasin, Muhammad, dkk. Instrumen Pengumpulan Data dalam Penelitian PR. 2024.
- Zulfikar. Pasar Modal dan Statistika Terapan. Yogyakarta: Deepublish, 2016.