

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan QRIS (Survey Pada Generasi Z di Jabodetabek)

SRI EKOWATI P

Dosen Universitas Persada Indonesia Y.A.I.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi berkembang pesat, berbagai bidang usaha menggunakan pembayaran digital, salah satunya dengan menggunakan QRIS. Penelitian ini variabel kualitas pelayanan dan kepuasan penggunaan. Untuk metodologi menggunakan paradigma positivisme, pendekatan penelitian kuantitatif, sifat penelitian deskriptif dan metode penelitian survey. Penentuan informan dilakukan dengan Accidental Sampling yang secara kebetulan ditemukan saat peneliti melakukan penelitian. Hasil dari penelitian ini terdapat keeratan hubungan sebesar 0,768 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan. Untuk uji hipotesis didapatkan hasil terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap pengguna Qris di generasi Z yang berada di Jabodetabek.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Pengguna Qris, Generasi Z

PENDAHULUAN

Perkembangan informasi dan teknologi digital mengalami pertumbuhan yang pesat di Masyarakat terutama di generasi Z. Dimana Generasi Z merupakan generasi yang sangat mudah terpengaruh dengan media digital yang mempengaruhi gaya hidup mereka. Gaya hidup Generasi Z dimudahkan dengan Adanya teknologi digital ini. Berbagai keuntungan bagi generasi Z karena dapat melakukan transaksi dengan lebih cepat, karena pembayaran dapat dilakukan secara instan melalui dompet digital salah satunya dengan menggunakan Qris. Penggunaan Qris dapat meningkatkan

branding mereka sebagai tempat usaha yang modern dan inovatif.

Generasi Z merupakan generasi yang kelahiran tahun 1997-2010. Teknologi yang semakin berkembang dari tahun ke tahun membuat generasi Z ini sudah merasakan banyak kemudahann dari fasilitas, akses dan juga kestabilan. Generasi Z memiliki karakteristik anak-anak yang berpikir terbuka, menyukai hal-hal baru, berpikir kritis dan suka keberagaman. Generasi ini tumbuh dengan diliputi teknologi.

Pemindaian kode QR dapat dilakukan melalui berbagai aplikasi seperti BCA Mobile, BNI, BRI, UOB, OVO, Gopay,

Dana, dan aplikasi lainnya. Dengan menggunakan Qris dapat memberikan kemudahan bagi pengguna tanpa harus khawatir kehabisan uang tunai karena cukup menggunakan *smartphone*. Dengan adanya kemudahan ini membuat generasi Z yang tinggal di jabodetabek merasakan kemudahan dalam bertransaksi.

Generasi Z melakukan transaksi baik di sekolah maupun saat melakukan aktifitas diluar rumah melakukan pembayaran dengan Qris. Hal ini juga dikarenakan hampir semua pedagang Hal inilah yang menjadikan ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian ke generasi Z.

Dari fenomena diatas yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan pembayaran digital Qris di generasi Z. Sedangkan untuk tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan pembayaran digital Qris di generasi Z.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Kualitas layanan diukur dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka terima dengan

harapan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh suatu layanan. Menurut *Kotler dan Keller* (2016), kualitas adalah serangkaian karakteristik dan kualitas dari produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau dirasakan oleh konsumen.

Dalam model Parasuraman, *Zeithmail, dan Berry* (1988), terdapat lima dimensi kualitas layanan dalam jurnal (Sediawan 2015) yaitu:

1. Faktor fisik: fasilitas, perlengkapan dan penampilan
2. Realibilitas: kemampuan layanan atau jasa yang diharapkan menyakinkan, cepat dan membantu konsumen
3. Daya tangap: responsibility kemauan dalam memberikan layanan cepat dalam membantu konsumen
4. Jaminan: pengetahuan, sopan santun dan kemampuan suatu karyawan dalam menyampaikan kepastian dan kepercayaan
5. Empati: bentuk perhatian individual kepada user/pengguna.

Kepuasan Pelanggan

Menurut *Kotler dan Keller* (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang

atau kecewa yang muncul pada seseorang ketika hasil kinerja produk yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Menurut Irawan dalam Hidayah (2019), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain:

1. *Performance*: kinerja karakteristik operasi pokok dari produk inti yang digunakan (core product)
2. *Features*: Ciri-ciri atau keunikan dan keistimewaan tambahan sebagai karakteristik sekunder atau pelengkap
3. *Reliability*: keandalan yaitu kemungkinan kecil terjadinya kerusakan atau gagal pakai
4. *Conformance to specification*: kesesuaian dengan spesifikasi sejauh mana karakteristik desain operasi memenuhi standar.

Hipotesis Penelitian

Dari fenomena dan perumusan masalah diatas yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan pembayaran digital Qris di generasi Z.

H0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan pembayaran digital Qris di generasi Z.

METODOLOGI PENELITIAN

Paradigma dalam penelitian ini menggunakan paradigma positivisme, Positivisme menggambarkan sifat "ideologis" karena menganggap metodologi ilmiah sebagai satu-satunya bentuk pengetahuan yang mungkin tentang "kenyataan dan kebenaran" (Darwati, Lilis 2022). dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, sifat penelitian menggunakan eksplanatif dan metode penelitian menggunakan metode survey.

Populasi dalam penelitian ini adalah Generasi Z yang ada di jabodetabek yang menggunakan pembayaran digital Qris. Menurut Sugiyono (2018), pada sebuah penelitian populasi merujuk pada keseluruhan elemen yang menjadi wilayah generalisasi atau subjek yang akan diukur.

Adapun teknik sampling yang digunakan Accidental Sampling yang kebetulan ketemu saat dilakukan penelitian dan dibatasi sebanyak 100 orang responden. Adapun teknik analisis data menggunakan Uji Korelasi, uji Regresi dan Uji hipotesis. Adapun uji coba dilakukan kepada 30 orang

responden uji coba dengan hasil sebagai berikut:

Uji Validitas

Uji Validitas untuk pretest disebarkan kepada 30 responden. Hasil dinyatakan valid jika R hitung lebih besar dari R tabel. R tabel dari 30 responden adalah 0,361.

Untuk variabel X: Kualitas layanan, dari 5 dimensi dalam variabel ini terdapat 15 butir pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden pada saat pretest secara keseluruhan valid karena nilai hitung (Corrected Item-Total Correlation) > r tabel dengan signifikansi 5% dengan $n = 30$ diperoleh $r \text{ tabel} = 0.361$. Dapat dilanjutkan ke penelitian terhadap 100 responden penelitian.

Untuk variabel Y: Kepuasan Pelanggan, dari 4 dimensi dalam variabel ini terdapat 12 butir pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden pada saat pretest secara keseluruhan valid karena nilai hitung (Corrected Item-Total Correlation) > r tabel dengan signifikansi 5% dengan $n = 30$ diperoleh $r \text{ tabel} = 0.361$. Dapat dilanjutkan ke penelitian terhadap 100 responden penelitian.

Uji Reliabilitas

Berikut hasil pengujian reabilitas untuk variabel X: Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian, diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas untuk variabel X: Kualitas Layanan, diperoleh koefisien reabilitas Cronbach Alpha sebesar 0,905.

Dengan hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut adalah reliabel karena memberikan nilai Cronbach Alpha (α) > 0,60. Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas untuk variabel Y: Keputusan Menggunakan Qris, diperoleh koefisien reabilitas Cronbach Alpha sebesar 0,893. Dengan hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut adalah reliabel karena memberikan nilai Cronbach Alpha (α) > 0,60.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Korelasi

Terdapat hubungan antara variabel X dan Y, hal ini dapat dilihat dari nilai Sig yang menunjukkan nilai 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hubungan antara 2 variabel tersebut adalah hubungan yang positif, yang artinya apabila terdapat peningkatan pada variabel Kualitas layanan maka Keputusan menggunakan Qris juga akan mengalami peningkatan. Nilai koefisien korelasi *PearsonCorrelation* sebesar 0,768.

Tingkat hubungan antara kedua variabel termasuk dalam korelasi kuat, karena hasil yang diperoleh berada dalam interval 0,60-0,899 dengan tingkat hubungan kuat.

Uji Regresi

Adapun persamaan regresi dalam penelitian ini antara lain:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 3,557 + 0,402X$$

Hasil yang diperoleh bahwa untuk variabel X: Kualitas layanan dianggap konstan, maka nilai variabel Y: Keputusan Menggunakan Qris sebesar 3,557 satuan. Apabila nilai Kualitas layanan meningkat satu-satuan adalah konstan, maka nilai keputusan menggunakan Qris akan meningkat 0,402 satuan.

Uji T

Analisis selanjutnya adalah untuk mengetahui tingkat hubungan dalam penelitian ini dan signifikansi hubungan antar variabel. Pengujian dilakukan menggunakan uji T. Jika nilai signifikansi (P-value) $r < 0,05$, maka hipotesis alternatif diterima, yang berarti variabel independen memiliki pengaruh signifikan secara bersamaan terhadap variabel dependen Nilai t hitung pada variabel X: Kualitas layanan,

didapatkan nilai sebesar 2,743 dan nilai sig 0,000.

Berdasarkan nilai yang diperoleh dari hasil uji olah data SPSS versi 25, menunjukkan t hitung $>$ t tabel yang sebesar 1,985 dan nilai sig tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti variabel Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan menggunakan Qris Generasi Z sebagai alat pembayaran digital.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: bahwa Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan kuat secara significant terhadap Keputusan menggunakan Qris “Terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan dengan Keputusan menggunakan Qris sebagai alat pembayaran digital”

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti menuliskan saran diharapkan dengan penelitian ini akan

menambah pemahaman bagi para peneliti lainnya yang melakukan penelitian yang sama dengan penelitian ini terkait Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, metode pembayaran digital QRIS. Terutama generasi Z yang sangat mudah dipengaruhi oleh inovasi pembayaran digital.

Menciptakan Kualitas Pelayanan Untuk Mengarah Pada Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Ilmu Komunikasi (J-IKA)* II (1): 1–9.

<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jika/article/view/197/165>.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

DAFTAR PUSTAKA

Darwati, Lilis, Fitriyani. 2022. “Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).” *JUST IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer* 12 (2): 34–42.
<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition 15 Edition*. Essex England: Pearson Publisher.

Sediawan, Ricky. 2015. “Analisis Dalam