

Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kemudahan penggunaan Terhadap Kepuasan pengguna *Quick Response Indonesian Standar (Qris)*

Annisa Putri Prasanti[✉] Sri Padmantlyo²

¹²Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Abstrak

Studi ini mempunyai tujuan untuk mengevaluasi dampak dari kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan penggunaan pada tingkat kepuasan pengguna sistem Quick Response Indonesian Standard (QRIS). Jenis studi yang dipergunakan ialah studi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam proses pengambilan sampel, studi ini menerapkan metode non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Populasi pada studi ini ialah mahasiswa pengguna *Quick Response Indonesian Standar (QRIS)* berjumlah 205 Responden. Sumber data pada studi ini yakni data primer serta data sekunder. Data diperoleh dari jawaban responden melalui penggunaan kuesioner tertutup. Kuesioner ini dirancang mempergunakan format skala Likert, di mana skala interval ialah jenis yang sering dipilih dalam penyusunan kuesioner. Metode Analisa data yang dipergunakan pada studi ini mempergunakan bantuan aplikasi SPSS *Statistic Version 22*. Hasil menunjukkan jika kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan penggunaan QRIS secara simultan memberi pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa pengguna sistem pembayaran digital itu. Implikasi dari temuan ini ialah perlunya Bank Indonesia serta penyedia jasa pembayaran elektronik lainnya untuk terus memberi peningkatan kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan penggunaan QRIS agar semakin banyak mahasiswa yang merasa puas serta loyal mempergunakan sistem pembayaran digital ini.

Kata Kunci: Kualitas Informasi; Kualitas Sistem; Kemudahan Penggunaan; Kepuasan Pelanggan

Abstract

This research is designed to examine how information quality, system quality, and ease of use impact user satisfaction with QRIS. It employs a quantitative research methodology with a descriptive approach. The sampling technique used in this study is non-probability sampling, specifically purposive sampling. The study's population consists of 205 students who use QRIS. Data for the research are gathered from both primary and secondary sources. Information is collected through responses to a closed-ended questionnaire. The questionnaire utilizes a Likert scale format, with the interval scale being the most common for such questionnaires. The findings indicate that the quality of information, system quality, and ease of use of QRIS collectively influence the satisfaction levels of students using this digital payment system. The implication of this finding is the need for Bank Indonesia and other electronic payment service providers to continue to improve the quality of information, system quality, and ease of use of QRIS so that more students are satisfied and loyal to use this digital payment system.

Keywords: Information Quality; System Quality; Ease of Use; Customer Satisfaction

✉ Corresponding author :

Email Address : b100200060@student.ums.ac.id sp102@ums.ac.id

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini mendorong inovasi baru dalam bentuk *financial technology* (*Fintech*). *Fintech* ialah integrasi antara layanan keuangan serta teknologi yang berfungsi untuk merevolusi model bisnis konvensional menjadi lebih modern serta efisien (Omarini, 2018). *Fintech* mencakup berbagai jenis layanan seperti *payment gateways*, *mobile banking*, *budget ingapps*, *consumer banking*, *peer-to-peer lending* (P2P), asuransi, *digital payment*, *digital banking*, *nonbank Fintech P2P lending*, serta *Fintech securities crowdfunding* (Ilman et al., 2019). Tujuan utama *Fintech* ialah memudahkan masyarakat dalam menjalankan transaksi keuangan dengan efisien serta memberi peningkatan pemahaman mereka tentang *Fintech* dalam kehidupan sehari-hari. Di Indonesia, *Fintech* mempunyai potensi besar untuk berkembang pesat mengingat tantangan yang dihadapi negara ini. *Fintech* diharapkan bisa mendukung pertumbuhan ekonomi serta pembangunan berkelanjutan serta memberi peningkatan kesejahteraan masyarakat (Nur Asida & Kuswati, 2023).

Fintech termasuk industri yang berkembang pesat serta membawa kemudahan serta efisiensi dalam sistem pembayaran digital. Salah satu inovasinya ialah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS termasuk gabungan dari beberapa QR code dari beberapa jasa sistem pembayaran (PJSP) untuk memudahkan, mempercepat, serta menjaga keamanan proses transaksi menggunakan QRIS (Latuheru & Foenay, 2021). QRIS dirancang serta diperkenalkan oleh Bank Indonesia bersama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada tanggal 17 Agustus 2019 (Rahmawati et al., 2022). Pada 1 Januari 2020, QRIS resmi dipergunakan serta bisa dipergunakan oleh siapa pun yang mempunyai ponsel dengan kamera, koneksi internet, serta akun pembayaran elektronik. QRIS memungkinkan pengguna untuk menjalankan pembayaran melalui pemindaian kode QR yang bisa dibaca oleh penyelenggara jasa sistem pembayaran (Kusuma, L., Deniswara, K., & Gui, 2023).

Salah satu keunggulan QRIS ialah minimal transaksi pembayaran yang rendah, yakni mulai dari Rp1 hingga Rp1.000. Hal itu memungkinkan pengguna untuk menjalankan pembayaran dalam jumlah kecil dengan mudah serta praktis. Dengan QRIS, proses pembayaran menjadi lebih cepat, efisien, serta aman. Pengguna hanya perlu memindai kode QR menggunakan kamera ponsel mereka serta menjalankan pembayaran melalui aplikasi pembayaran elektronik yang terhubung dengan QRIS. Dalam mengadopsi serta menggunakan QRIS, kepuasan pengguna menjadi factor yang sangat penting. Kepuasan pengguna termasuk indikator penting untuk mengevaluasi seberapa jauh sistem pembayaran QRIS memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna. Salah satu factor yang memberi pengaruh kepuasan pengguna ialah kualitas informasi (Fajar Maritha & Kuswati, 2022).

Kualitas informasi merujuk pada tingkat kecermatan serta relevansi informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang dipergunakan. Bertambah tinggi kualitas

dari informasi itu, bertambah tepat serta efektif keputusan yang bisa diambil berdasarkan informasi itu (Dessyana & Yolanda, 2022). Dalam konteks ini, kualitas informasi mencakup tiga aspek penting yang memberi dampak positif pada kepuasan pengguna, yakni kelengkapan, keakuratan, serta ketepatan waktu dari output yang dihasilkan oleh sistem informasi (Masri et al., 2020).

Tersedianya informasi yang berkualitas memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai Fintech serta penerapannya, seperti QRIS, yang saat ini dipergunakan secara luas sebagai alat pembayaran yang efisien. Tanpa informasi yang memadai, masyarakat akan menghadapi kesulitan dalam memahami cara kerja serta manfaat *Fintech* serta QRIS. Oleh karenanya, penting untuk mempunyai akses terhadap informasi yang baik serta berkualitas. Informasi yang baik akan membantu masyarakat dalam menilai apakah *Fintech* serta QRIS layak dipergunakan sebagai solusi pembayaran .

Studi Shim & Jo (2020); Masri et al., (2020); Kasmawati & Kuncoro, (2021), Kurniawati & Azizah (2023), Armeliadinda & Azis, (2020), Amarin & Wijaksana, (2021) menunjukkan kualitas informasi memberi dampak signifikan pada kepuasan mahasiswa. Hasil studi (Rachmacandrani et al., 2023) memperlihatkan jika kualitas informasi terbukti memberi dampak positif pada kepuasan pengguna namun tidak signifikan. Studi ini berbanding terbalik dengan studi yang dijalankan oleh Muharsyah & Ekawati (2021); Shodiq dkk (2018) yang menyatakan jika kualitas informasi tidak memberi pengaruh kepuasan pengguna, Kemudahan update ialah semakin banyak situs di-refresh maka akan muncul asosiasi dinamis.

Kualitas sistem juga memberi dampak pada kepuasan pengguna. Kualitas sistem dalam konteks sistem informasi mengacu pada karakteristik kinerja yang diharapkan dari sistem itu. Menurut Urbach serta Mueller (2017), kualitas sistem mencakup aspek-aspek seperti kinerja sistem, keandalan, keamanan, serta ketersediaan fitur serta layanan yang memadai. Dalam hal itu, kualitas sistem dipergunakan sebagai kuran untuk mengevaluasi sejauh mana sistem teknologi informasi memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna (Amarin & Wijaksana, 2021).

Kualitas sistem ditentukan oleh kenyataan jika pengguna merasa sistem itu mudah dipergunakan, pengguna tidak membutuhkan banyak usaha dalam mempergunakan sistem itu, sehingga pengguna mempunyai lebih banyak waktu untuk menjalankan hal lainnya serta secara keseluruhan memungkinkan menaikkan kinerja secara keseluruhan (Prayanthi et al., 2020). Dengan banyaknya perkembangan teknologi yang muncul saat ini, kualitas sistem sangat diperlukan untuk memperkuat dalam penggunaannya seperti mengetahui bagaimana kecepatan Kualitas sistem bisa dipergunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri.

Hasil studi Rachmacandrani, Natsir, Respati, Haryanto & Setiyadi (2023) diperoleh jika Kualitas Sistem terbukti memberi dampak positif pada kepuasan Pengguna secara signifikan. Hasil itu juga sesuai dengan hasil studi yang dijalankan oleh Muharsyah & Ekawati (2021); Armeliadinda & Azis (2020) yang menemukan jika secara parsial variable kualitas system memberi dampak positif serta signifikan pada

kepuasan pengguna ataupun user satisfaction. Berbanding terbalik dengan studi Amarin & Wijaksana (2021) menemukan jika secara parsial tidak ada hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan konsumen.

Studi Salam & Farooq (2020) menemukan jika penggunaan sistem serta kepuasan pengguna termasuk faktor yang kuat dalam memprediksi manfaat bersih. Hasil studi memperlihatkan jika semakin tinggi penggunaan sistem serta semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin besar kemungkinan pengguna akan memperoleh manfaat bersih yang lebih tinggi (Salam & Farooq, 2020).

Selain itu, kemudahan penggunaan juga memberi dampak kepuasan pengguna. Menurut DeLone dan McLean (2003), kepuasan pengguna diberi pengaruh oleh berbagai variabel, yakni kualitas informasi, kualitas sistem, serta kualitas layanan. Variabel kualitas sistem mencakup aspek-aspek seperti kinerja sistem, keandalan, keamanan, serta ketersediaan fitur serta layanan yang memadai (Petter et al., 2008). Kualitas sistem yang baik memberikan pengalaman pengguna yang lancar, efisien, serta bebas dari gangguan ataupun kegagalan sistem (Padmantlyo et al., 2017). Variabel kualitas informasi mencakup akurasi, kedetailan, relevansi, serta kejelasan informasi yang disediakan oleh sistem. Informasi yang berkualitas tinggi membantu pengguna dalam memantau serta mengelola transaksi keuangan dengan lebih baik. Terakhir, variabel kualitas layanan mencakup kemudahan penggunaan, responsifitas, serta kepuasan pengguna terhadap interaksi dengan penyedia layanan. Layanan yang baik serta responsif membantu pengguna dalam memecahkan masalah ataupun mendapatkan bantuan jika diperlukan. Dalam keseluruhan, berbagai variabel ini berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap suatu sistem (Salam & Farooq, 2020)

Kemudahan penggunaan merujuk pada keyakinan seseorang terhadap proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa jika sebuah sistem informasi mudah untuk dipergunakan ataupun tidak sulit dipahami, oleh karenanya dia akan cenderung mempergunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa jika sistem informasi itu rumit ataupun sulit dipergunakan, oleh karenanya dia mungkin akan menghindari penggunaannya (Roslina et al., 2022). Kemudahan penggunaan mencerminkan sejauh mana seseorang percaya jika penggunaan sistem itu bebas dari kesalahan serta memerlukan sedikit usaha. Semakin sederhana sistem untuk dipergunakan, semakin sedikit usaha yang diperlukan untuk memberi peningkatan kinerja saat memanfaatkan teknologi itu.

Pengguna Hasil studi Rachmacandrani et al., (2023), Nugraha et al., (2021); Meyrilliana & Samsir, (2020), Wilson et al., (2023) memperlihatkan jika Kemudahan Penggunaan terbukti memberi dampak positif pada kepuasan Pengguna secara signifikan. Hasil studi ini memperlihatkan jika Kemudahan Bertransaksi termasuk variabel yang paling dominan serta memberi dampak signifikan. Kemudahan Bertransaksi sebagai variabel yang mempunyai pengaruh pada kepuasan pengguna. Hal itu mendukung studi Lest et al., (2018) yang menyatakan jika kemudahan memberi dampak signifikan pada kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan akan

memberi peningkatan penggunaan QRIS. Studi Roslina et al., (2022) memperlihatkan jika temuan positif berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, serta keberhasilan sistem.

Pada studi sebelumnya yang dijalankan oleh Rachmacandrani et al., (2023) mengenai kepuasan pengguna QRIS di UKM. Studi itu memperlihatkan jika kualitas informasi tidak memberi dampak signifikan pada kepuasan pengguna QRIS, sementara kualitas sistem mempunyai pengaruh pada kepuasan pengguna, serta kemudahan penggunaan menjadi faktor utama dalam kepuasan pengguna QRIS. Pada studi ini, terdapat perbedaan dalam objek studi, yakni fokus pada UKM, serta penambahan teori TAM yang sesuai dengan konteks studi ini. Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1998. Teori TAM mempunyai maksud untuk menjelaskan bagaimana perilaku pengguna dalam menerima ataupun menolak suatu teknologi dipengaruhi oleh pandangan mereka mengenai manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) serta kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dari teknologi itu (Alsyouf et al., 2023)

Menurut TAM, perilaku pengguna dalam menerima ataupun menolak suatu teknologi bisa diprediksi berdasarkan persepsi mereka terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) serta kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dari teknologi itu. Dalam konteks studi ini, kualitas informasi bisa dikaitkan dengan kegunaan QRIS. Jika pengguna mempersepsikan jika QRIS memberikan informasi yang akurat, lengkap, serta tepat waktu, oleh karenanya mereka cenderung menganggap QRIS berguna dalam memfasilitasi transaksi pembayaran mereka. Kualitas sistem bisa dikaitkan dengan kemudahan penggunaan QRIS. Jika pengguna mengalami sistem yang handal, mudah dipergunakan, serta memenuhi harapan mereka dalam menjalankan transaksi dengan QRIS, oleh karenanya mereka akan merasa lebih mudah dalam mempergunakannya.

Kemudahan penggunaan QRIS juga bisa dikaitkan dengan kepuasan pengguna. Jika pengguna merasa jika QRIS mudah dipergunakan tanpa kesulitan yang signifikan, mereka cenderung merasa puas dengan pengalaman penggunaan QRIS. Dalam rangkaian hubungan ini, kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan penggunaan QRIS memberi pengaruh persepsi pengguna terhadap kegunaan serta kemudahan penggunaan QRIS. Persepsi ini selanjutnya memberi pengaruh kepuasan pengguna QRIS. Dengan mengaitkan studi ini dengan TAM, kita bisa memahami bagaimana kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan penggunaan QRIS memberi pengaruh kepuasan pengguna melalui persepsi pengguna terhadap kegunaan serta kemudahan penggunaan.

Dengan memasukkan teori TAM pada studi ini, kita bisa melihat bagaimana persepsi pengguna terhadap kegunaan serta kemudahan penggunaan QRIS memberi pengaruh kepuasan pengguna. Dalam konteks TAM, jika pengguna mempersepsikan QRIS sebagai alat yang berguna serta mudah dipergunakan, oleh karenanya mereka cenderung lebih puas dengan penggunaan QRIS. Perbedaan hasil studi ini dengan

studi (Rachmacandrani et al., 2023) memperlihatkan pentingnya konteks studi yang spesifik serta karakteristik pengguna yang berbeda. Dengan mempertimbangkan hasil studi sebelumnya serta melibatkan teori TAM, Studi ini akan menyajikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai berbagai elemen yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna QRIS.

Dengan adanya *Fintech* yang sangat pesat saat ini salah satunya hadirnya QRIS, namun terdapat juga permasalahan mengenai sistem pembayaran ini. Terdapat permasalahan yang muncul yakni adanya hambatan dalam penggunaan fungsi QRIS, diantaranya ialah faktor konektivitas yang tentunya memberi pengaruh penggunaannya, kemudian gambar barcode terkadang sulit dideteksi serta juga masih banyak yang tidak bisa mempergunakan ataupun memahami bagaimana pengoperasian pembayaran QRIS ini. Pembayaran QRIS juga banyak dipergunakan oleh mahasiswa, mahasiswa mempergunakan pembayaran QRIS untuk transaksi dalam berbelanja serta juga hal lainnya.

Pembayaran melalui QRIS banyak dipergunakan oleh mahasiswa karena beberapa alasan. Pertama, perkembangan teknologi yang pesat saat ini membuat manusia sangat bergantung pada telepon genggam serta internet. Mahasiswa juga tidak perlu membawa banyak barang seperti dompet yang berisi uang tunai, karena pembayaran melalui QRIS bisa dijalankan hanya dengan mempergunakan telepon genggam.

Selain itu, keputusan mahasiswa untuk mempergunakan QRIS juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya. Pertama, pembayaran melalui QRIS tidak memerlukan biaya tambahan, sehingga mahasiswa bisa menjalankan transaksi tanpa harus membayar biaya transaksi tambahan yang biasanya terjadi dalam pembayaran dengan kartu kredit ataupun debit. Hal itu membuat penggunaan QRIS lebih ekonomis bagi mahasiswa.

Berdasarkan pemahaman itu, peneliti tertarik untuk menjalankan studi yang lebih mendalam mengenai kepuasan pengguna QRIS di kalangan Mahasiswa. Permasalahan yang diambil pada studi ini ialah adanya hambatan dalam penggunaan fungsi QRIS. Beberapa hambatan yang muncul antara lain faktor konektivitas yang memberi pengaruh pengguna, kesulitan dalam mendeteksi gambar barcode, serta masih banyaknya pengguna yang tidak memahami ataupun tidak bisa mempergunakan QRIS secara efektif.

Studi sebelumnya sudah memperlihatkan jika kemudahan penggunaan QRIS bisa berkontribusi pada kepuasan pengguna. Oleh karenanya, studi ini akan mempergunakan Teori Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) sebagai kerangka teoritis untuk memahami bagaimana kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan penggunaan memberi pengaruh persepsi pengguna tentang kegunaan serta kemudahan penggunaan QRIS, yang pada gilirannya memberi pengaruh kepuasan pengguna. Dengan memfokuskan studi pada kalangan mahasiswa, studi ini akan memberikan gambaran yang lebih rinci tentang faktor-faktor yang memberi pengaruh kepuasan pengguna QRIS di kalangan mahasiswa.

Hasil studi ini bisa memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang penggunaan QRIS serta relevansinya dalam konteks penggunaan oleh mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Jenis studi yang dijalankan ialah studi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Studi kuantitatif ialah metode untuk memperoleh pengetahuan yang memanfaatkan data numerik sebagai alat untuk menganalisa informasi terkait dengan apa yang ingin dipahami (Chumaidi, 2022). Pada studi ini, populasi yang diteliti terdiri dari mahasiswa yang mempergunakan Quick Response Indonesian Standar (QRIS), dengan total jumlah responden sebanyak 205 orang.

Dalam studi ini, diterapkan metode pengambilan sampel dengan mempergunakan teknik non probability sampling. Berdasarkan penjelasan Kuantitatif (2016), non probability sampling ialah metode di mana setiap elemen ataupun anggota populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Teknik sampling yang dipilih pada studi ini ialah purposive sampling. Metode ini dipergunakan untuk memilih sampel berdasarkan kriteria ataupun pertimbangan tertentu, dengan tujuan agar data yang diperoleh bisa secara representatif menggambarkan populasi yang diteliti, sesuai dengan penjelasan Sugiyono (2019). Karena tidak semua elemen memenuhi kriteria yang ditetapkan, oleh karenanya sampel yang bisa dipertimbangkan sebagai responden ialah seperti berikut:

- A. Mahasiswa pengguna *Quick Response Indonesian Standar* (QRIS).
- B. Berusia 17-30 tahun.

Studi ini mengandalkan data primer untuk proses penyusunannya. Informasi itu diperoleh dari tanggapan responden yang dihasilkan melalui penggunaan kuesioner tertutup. Data primer termasuk informasi yang diperoleh langsung dari sumber utamanya oleh peneliti, berkaitan dengan variabel ketertarikan dalam rangka tujuan spesifik dari studi ini. Kuesioner tertutup merujuk pada instrumen yang meminta responden untuk memilih dari sejumlah opsi yang sudah disediakan oleh peneliti (Pibriana, 2020).

Data sekunder merujuk pada informasi yang sudah dikumpulkan oleh pihak lain, baik individu ataupun organisasi, untuk tujuan tertentu, serta kini tersedia untuk berbagai keperluan studi. Data ini tidak bersifat asli serta sudah mengalami proses pengolahan ataupun pemrosesan setidaknya satu kali sebelum sampai ke tangan pengguna akhir. Contoh dari data sekunder mencakup informasi yang diperoleh dari Biro Pusat Statistik (BPS), buku-buku, laporan, jurnal, serta sumber-sumber lainnya.

Pada studi ini, penulis menerapkan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden. Kuesioner, yang juga dikenal sebagai angket, ialah teknik pengumpulan data yang melibatkan pemberian seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk diisi ataupun dijawab. Instrumen ini dirancang dengan format skala Likert, yang termasuk salah satu jenis skala interval yang umum dipergunakan dalam penyusunan kuesioner. Skala Likert disebut sebagai skala interval karena pernyataan "Sangat Setuju" dianggap mempunyai tingkat

preferensi yang lebih tinggi dibandingkan dengan “Setuju,” serta “Setuju” mempunyai tingkat preferensi yang lebih tinggi dibandingkan dengan “Netral” (Kuantitatif, 2016).

Metode analisa data yang diterapkan pada studi ini melibatkan penggunaan aplikasi SPSS Statistics Version 22. Pada studi kuantitatif, proses analisa data terbagi menjadi dua aktivitas utama: pertama, mendeskripsikan data serta kedua, menjalankan uji statistik inferensial. Aktivitas mendeskripsikan data melibatkan penyajian data yang ada untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai tanggapan responden. Hal itu mempunyai maksud agar peneliti ataupun pihak lain yang tertarik bisa lebih mudah memahami hasil studi yang sudah dijalankan.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas mempunyai maksud untuk menentukan apakah kuesioner itu sah serta bisa diandalkan. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaannya bisa mengungkapkan dengan tepat informasi yang hendak diukur. Studi ini mempergunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (atau 0,05). Kriteria penilaian ditentukan dengan cara berikut: bila nilai koefisien korelasi yang dihitung (R hitung) lebih tinggi dari nilai koefisien korelasi tabel (r tabel), oleh karenanya kuesioner dianggap valid, ataupun jika p-value kurang dari 0,05, oleh karenanya kuesioner juga dianggap valid. Sebaliknya, jika R hitung lebih rendah dari r tabel ataupun p-value lebih tinggi dari 0,05, oleh karenanya kuesioner dianggap tidak valid. Berikut ialah hasil uji validitas untuk semua variabel yang diteliti.

Tabel 1. Uji validitas kepuasan pelanggan

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	.640**	0,1918	Valid
	Y2	.743**		Valid
	Y3	.752**		Valid
	Y4	.648**		Valid
	Y5	.631**		Valid
	Y6	.749**		Valid
Kualitas Informasi (X1)	X1.1	.715**	0,1918	Valid
	X1.2	.797**		Valid
	X1.3	.766**		Valid
	X1.4	.774**		Valid

	X1.5	.677**		Valid
	X1.6	.767**		Valid
	X1.7	.647**		Valid
	X1.8	.779**		Valid
	X1.9	.734**		Valid
	X1.10	.712**		Valid
Kualitas Sistem (X2)	X2.1	.711**	0,1918	Valid
	X2.2	.704**		Valid
	X2.3	.707**		Valid
	X2.4	.625**		Valid
	X2.5	.702**		Valid
	X2.6	.787**		Valid
	X2.7	.679**		Valid
	X2.8	.687**		Valid
	X2.9	.725**		Valid
	X2.10	.691**		Valid
Kemudahan Pengguna (X3)	X3.1	.639**	0,1918	Valid
	X3.2	.773**		Valid
	X3.3	.695**		Valid
	X3.4	.742**		Valid
	X3.5	.717**		Valid
	X3.6	.665**		Valid
	X3.7	.752**		Valid
	X3.8	.700**		Valid
	X3.9	.829**		Valid
	X3.10	.742**		Valid

Sumber: *Output SPSS, 2024*

Menurut hasil studi ditemukan jika hasil uji valid di atas bisa dilihat jika seluruh nilai sudah signifikan di 0,05 ataupun r hitung lebih dari rtabel (0,1918) Dengan demikian, setiap pertanyaan yang berkaitan dengan variabel X serta Y dianggap sah serta efektif dalam menyampaikan informasi yang ingin diukur melalui kuesioner itu.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah metode yang dipergunakan untuk menilai konsistensi dari kuesioner yang berfungsi sebagai indikator variabel tertentu. Sebuah kuesioner dikategorikan sebagai reliabel ataupun bisa diandalkan apabila jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan tetap konsisten ataupun stabil dari waktu ke waktu. Pada studi ini, kriteria untuk menilai reliabilitas mempergunakan nilai

Cronbach's alpha; bila nilai itu melebihi 0,600, oleh karenanya kuesioner dianggap reliabel serta bisa dipercaya dalam mengukur aspek yang dimaksudkan.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kepuasan Pelanggan (Y)	.784	Reliabel
2	Kualitas Informasi (X1)	.887	Reliabel
3	Kualitas Sistem (X2)	.883	Reliabel
4	Kemudahan Pengguna (X3)	.899	Reliabel

Sumber: *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam Tabel 3 mengenai hasil uji reliabilitas, bisa diketahui bila nilai Cronbach's-alpha yang diperoleh untuk semua variabel pada studi ini ialah lebih dari 0,600. Hal itu memperlihatkan jika seluruh pertanyaan dalam setiap variabel dianggap reliabel serta bisa diandalkan untuk mengukur apa yang ingin diungkapkan melalui kuesioner itu.

Uji Asumsi

Uji Normalitas

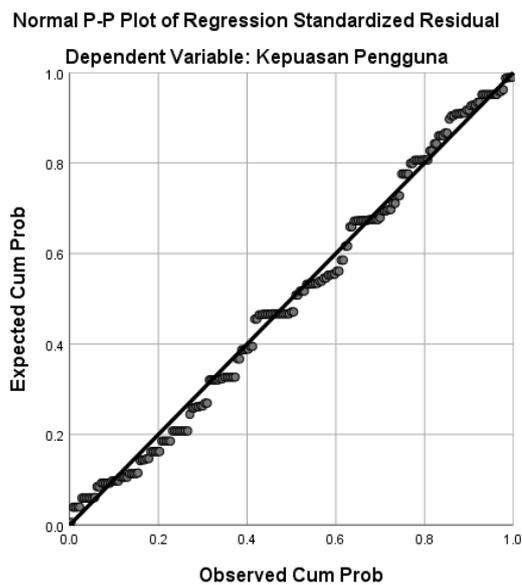
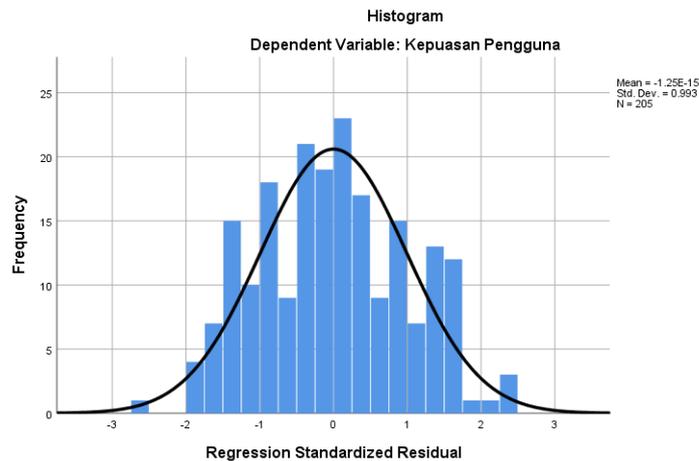
Pengujian normalitas mempunyai maksud untuk menentukan apakah variabel independen, variabel dependen, ataupun keduanya dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Jika suatu variabel tidak terdistribusi normal, oleh karenanya kualitas hasil uji statistik bisa menurun. Pada studi ini, normalitas diuji mempergunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Kriteria yang dipergunakan ialah bila nilai Signifikansi (Sig.) lebih tinggi dari α (0,05), oleh karenanya bisa disimpulkan jika residual pada model regresi yang diterapkan mengikuti distribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

	Nilai Sig.
Uji Kolmogorov-smirnov	0,52

Sumber: *Output SPSS, 2024*

Menurut data yang disajikan dalam Tabel 3 mengenai hasil uji normalitas, diperoleh bila nilai signifikansi dari uji Kolmogorov-Smirnov ialah 0,52, yang lebih tinggi daripada α (0,05). Dengan demikian, bisa disimpulkan jika residual pada model regresi yang diterapkan mengikuti distribusi yang normal.



Titik-titik mengikuti garis diagonal, oleh karenanya data studi berdistribusi normal. Untuk lebih detail nya, berikut ini hasil uji statistik Kolmogorov Smirnov untuk uji normalitas data.

Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merujuk pada adanya hubungan yang erat antara berbagai variabel prediktor ataupun independen dalam suatu model regresi. Dalam model regresi yang ideal, seharusnya tidak terdapat korelasi antara berbagai variabel independen. Ketika berbagai variabel independen saling berkorelasi, berbagai variabel itu dianggap tidak ortogonal. Variabel ortogonal ialah variabel independen yang mempunyai nilai korelasi nol di antara sesama variabel independen (Ghozali, 2018). Untuk menguji adanya multikolinieritas, dipergunakan nilai variance inflation factor (VIF). Bila nilai VIF berada di bawah 10 ataupun nilai tolerance melebihi 0,10, oleh karenanya model regresi berganda bisa dianggap bebas dari multikolinieritas (Ghozali, 2018). Untuk menguji multikolinieritas, kita bisa mempergunakan formula seperti berikut:

$$VIF = 1 / (1 - R^2)$$

$$Tolerance = 1 / VIF$$

Apabila nilai Variance Inflation Factor (VIF) berada di bawah angka 10 ataupun nilai tolerance lebih tinggi dari 0,10, oleh karenanya bisa disimpulkan jika model regresi tidak mengalami isu multikolinearitas. Menurut Ghozali (2018), sebuah model regresi yang efektif seharusnya tidak memperlihatkan adanya korelasi antara berbagai variabel independennya. Ketika berbagai variabel independen memperlihatkan adanya korelasi satu sama lain, berarti berbagai variabel itu tidak bersifat ortogonal.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Nilai VIP	Tolerance
1	Kualitas Informasi	4.916	.203
2	Kualitas Sistem	3.726	.268
3	Kemudahan Pengguna	4.133	.242

Sumber: *Output SPSS, 2024*

Pada variabel kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan pengguna, diperoleh nilai tolerance yang lebih tinggi dari 0,10 serta nilai VIF yang kurang dari 10,00, yang memperlihatkan jika tidak terdapat masalah multikolonieritas dalam data studi ini.

Uji Heteroskedastisitas (Opsional)

Uji heteroskedastisitas dijalankan untuk menilai apakah terdapat ketidaksamaan varians antara residual dari satu pengamatan dengan residual dari pengamatan lainnya dalam model regresi. Pada studi ini, pengujian heteroskedastisitas dilaksanakan dengan metode uji Glejser. Kriteria yang dipergunakan ialah bila nilai signifikansi uji lebih tinggi dari α (0,05), oleh karenanya bisa disimpulkan jika tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model yang diuji.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Nilai Signifikan
1	Kualitas Informasi	.178
2	Kualitas Sistem	.666
3	Kemudahan Pengguna	.898

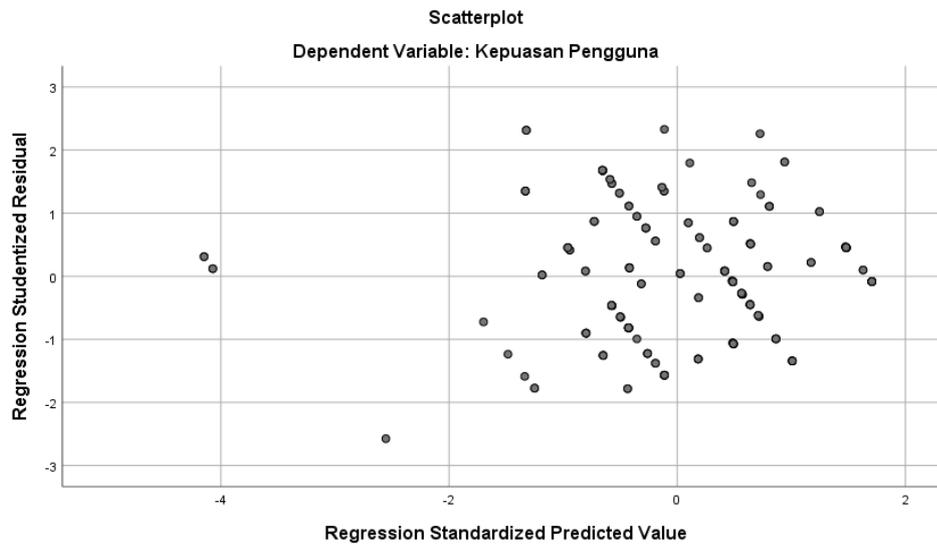
Sumber: *Output SPSS, 2024*

Kriteria:

Asumsi heteroskedastisitas terpenuhi jika variabel tidak ada yang signifikan pada residual.

Hasil:

Pada variabel kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan pengguna, diperoleh nilai signifikansi yang lebih tinggi dari 0,05. Hal itu memperlihatkan jika tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam data studi ini.



Berdasarkan grafik diatas memperlihatkan titik-titik residual dari data pada studi ini. Titik-titik data tersebar baik di atas ataupun di bawah angka 0, serta di sekitar nilai itu. Pola penyebaran titik-titik data ini tidak memperlihatkan keteraturan. Apabila titik-titik data tidak memperlihatkan pola yang teratur serta menyebar baik di atas ataupun di bawah angka nol pada sumbu Y, oleh karenanya bisa disimpulkan jika tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas.

Uji Model Regresi Linier Berganda
Uji F (Simultan)

Uji t termasuk metode yang dipergunakan untuk mengevaluasi sejauh mana setiap variabel independen memberi dampak secara individual pada variabel dependen. Untuk menentukan signifikansi pengaruh variabel independen, kriteria yang dipergunakan ialah dengan membandingkan nilai signifikansi uji t dengan tingkat alpha (α) yang ditetapkan, biasanya 0,05. Bila nilai signifikansi uji t lebih rendah dari α , oleh karenanya bisa disimpulkan jika variabel independen itu mempunyai pengaruh signifikan pada variabel dependen secara terpisah.

Tabel 6. Hasil Uji F

Variabel	Nilai Sig.
Variabel X (kualitas informasi, kualitas sistem, dan kemudahan pengguna)	0,000

Sumber: *Output SPSS, 2024*

Hipotesis:

Bila nilai Sig. < 0,05 maka variabel kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan pengguna secara simultan memberi dampak pada variabel niat beli Hasil:

Variabel kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan pengguna secara simultan memberi dampak pada variabel niat beli

Uji T (Parsial)

Uji t ataupun uji parsial dipergunakan untuk menentukan sejauh mana variabel independen, jika dianalisa secara individual, memberi pengaruh variasi dari variabel dependen. Kesimpulan dari uji t ditarik berdasarkan prinsip-prinsip berikut:

- 1) Bila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ serta jika probabilitas (signifikansi) $> 0,05$ (α), oleh karenanya H_0 diterima. Maksudnya, variabel independen secara parsial (individual) tidak memberi pengaruh variabel dependen secara signifikan.
- 2) Bila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ serta jika probabilitas (signifikansi) $< 0,05$ (α), oleh karenanya H_0 ditolak. Maksudnya, variabel independen secara parsial (individual) memberi pengaruh variabel dependen secara signifikan.

Dengan kata lain, bila nilai signifikansi uji t $< 0,05$, oleh karenanya bisa disimpulkan jika variabel independen secara parsial memberi dampak signifikan pada variabel dependen. Sebaliknya, bila nilai signifikansi uji t lebih tinggi dari 0,05, oleh karenanya variabel independen secara parsial tidak memberi dampak signifikan pada variabel dependen.

Tabel 7. Hasil Uji T

No	Variabel X	Nilai Signifikan
1	Kualitas Informasi	.000
2	Kualitas Sistem	.000
3	Kemudahan Pengguna	.000

Sumber: *Output SPSS, 2024*

Hipotesis:

Bila nilai nilai Sig. < 0,05 maka variabel independent X secara parsial memberi dampak pada variabel dependent Y

Hasil:

- 1) Kualitas Informasi mempunyai p-value ($0,000 < 0,05$) maka variabel kualitas informasi memberi dampak signifikan pada kepuasan pelanggan.
- 2) Kualitas sistem mempunyai p-value ($0,000 < 0,05$) maka variabel kualitas sistem memberi dampak signifikan pada kepuasan pelanggan.
- 3) Kemudahan pengguna mempunyai p-value ($0,000 < 0,05$) maka variabel kemudahan pengguna memberi dampak signifikan pada kepuasan pelanggan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dirancang untuk mengungkapkan proporsi variasi dari variabel dependen yang bisa dijelaskan oleh variabel independen. Selain itu, uji koefisien determinasi juga berfungsi untuk menilai sejauh mana keakuratan garis regresi yang sudah kita buat. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1. Apabila nilai itu mendekati 1, oleh karenanya model regresi yang dihasilkan bisa dianggap sangat baik, sementara bila nilainya mendekati 0, berarti model regresi itu kurang memadai.

Tabel.8. Hasil Koefisien Determinasi

	Nilai Sig.
Koefisien Determinasi	0,851

Sumber: *Output SPSS, 2024*

Nilai R Square (R^2) ialah 0,851. Variabel kepuasan pelanggan bisa dijelaskan secara signifikan oleh berbagai variabel seperti kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan penggunaan, yang secara kolektif mencakup senilai 85,1% dari total variasi kepuasan pelanggan. Sementara itu, sisanya, yakni 14,9%, dijelaskan oleh berbagai variabel lain yang tidak termasuk dalam ruang lingkup studi ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Informasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Qris

Menurut DeLone serta McLean (2003), kualitas informasi merujuk pada mutu hasil keluaran yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama yang berbentuk laporan. Kualitas informasi meliputi berbagai aspek dari manajemen laporan serta tampilan halaman web yang ada dalam sistem informasi itu (Petter et al., 2008). Salah satu tanda utama dari keberhasilan kualitas informasi ialah akurasi. Akurasi dari informasi yang diproduksi oleh sistem informasi sangat krusial karena memberi pengaruh proses pengambilan keputusan (DeLone & McLean, 2003).

Temuan dari studi ini mengindikasikan jika mutu informasi yang disajikan melalui sistem QRIS memberi dampak secara signifikan pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Hal itu mengindikasikan jika informasi yang disajikan oleh QRIS sudah memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna, baik dari segi keakuratan, ketepatan waktu, kelengkapan, ataupun kemudahan pemahaman. Informasi yang berkualitas akan membantu pengguna dalam mempergunakan QRIS secara efektif serta mendorong kepuasan mereka terhadap sistem itu.

Menurut O'Brien (2016), kualitas informasi bisa dianalisa melalui tiga aspek utama, yakni aspek waktu (time dimension), aspek konten (content dimension), serta aspek bentuk (form dimension). Dalam konteks QRIS, dimensi-dimensi ini harus diperhatikan untuk memastikan informasi yang disajikan memenuhi kebutuhan pengguna serta berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna. Saat ini, penggunaan pembayaran digital melalui QRIS semakin populer di Indonesia seiring

dengan perkembangan teknologi serta upaya pemerintah untuk mendorong inklusi keuangan. QRIS hadir sebagai standar pembayaran digital yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi secara elektronik. Namun, keberhasilan implementasi QRIS tidak hanya ditentukan oleh ketersediaannya, tetapi juga oleh kualitas informasi yang disediakan.

Hasil studi memperlihatkan jika kualitas informasi yang disediakan oleh sistem QRIS mempunyai pengaruh signifikan pada kepuasan pengguna. Hal itu sejalan dengan fenomena yang terjadi di masyarakat, di mana pengguna semakin kritis terhadap informasi yang diterima terkait layanan pembayaran digital. Pengguna QRIS membutuhkan informasi yang akurat, lengkap, serta mudah dipahami agar bisa menggunakan sistem dengan efektif. Informasi yang berkualitas akan membantu pengguna mengetahui prosedur, fitur, serta manfaat penggunaan QRIS, sehingga bisa memberi peningkatan kepercayaan serta kepuasan mereka terhadap sistem. Di sisi lain, masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait kurangnya informasi ataupun informasi yang tidak jelas mengenai QRIS. Hal itu bisa menyebabkan kebingungan serta keengganan bagi masyarakat untuk beralih ke pembayaran digital. Oleh karenanya, penyedia layanan QRIS perlu memberi peningkatan kualitas informasi yang disediakan, baik melalui saluran digital ataupun offline, agar bisa memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, temuan studi ini menyoroti pentingnya kualitas informasi dalam mendorong adopsi serta kepuasan pengguna terhadap QRIS di Indonesia. Penyedia layanan harus memperhatikan dimensi-dimensi kualitas informasi, seperti keakuratan, ketepatan waktu, serta kemudahan pemahaman, untuk memastikan informasi yang disediakan bisa memenuhi kebutuhan pengguna serta mendukung pengembangan sistem pembayaran digital yang lebih efektif.

Kualitas Sistem Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Pengguna Qris

Menurut hasil studi yang disajikan, variabel kualitas sistem mempunyai p-value ($0,000 < 0,05$) maka variabel kualitas sistem memberi dampak signifikan pada kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan konsep teoritis yang dikemukakan oleh DeLone serta McLean (2003) mengenai dimensi-dimensi kualitas sistem yang bisa memberi pengaruh kepuasan pengguna. Beberapa indikator kualitas sistem yang disebutkan, antara lain kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas, serta keamanan.

Sistem yang mudah dipergunakan, responsif dengan waktu akses yang cepat, andal serta bisa diandalkan, fleksibel, serta aman serta bisa melindungi data pengguna akan memberi peningkatan kepuasan pengguna. Hal itu dikarenakan sistem dengan kualitas yang baik akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna, menumbuhkan kepercayaan, serta bisa memenuhi kebutuhan mereka. Dimana hal itu sejalan dengan temuan dari studi Salam serta Farooq (2020) juga memperkuat konsep ini, di mana mereka menemukan jika penggunaan sistem serta kepuasan pengguna termasuk faktor yang kuat dalam memprediksi manfaat bersih dari sistem itu. Dengan demikian, hasil studi yang memperlihatkan jika kualitas

sistem memberi dampak secara signifikan pada kepuasan pengguna menguatkan pentingnya memperhatikan dimensi-dimensi kualitas sistem dalam upaya memberi peningkatan kepuasan pengguna terhadap sistem yang diterapkan.

Dengan adanya studi ini sehingga bertambah mengindikasikan berkembangnya teknologi informasi serta komunikasi di Indonesia, kebutuhan akan sistem informasi yang berkualitas menjadi semakin penting. Temuan studi yang memperlihatkan jika kualitas sistem memberi dampak signifikan pada kepuasan pengguna semakin relevan dengan fenomena yang terjadi saat ini di masyarakat Indonesia. Banyak organisasi, baik pemerintah ataupun swasta, kini tengah mengembangkan serta menerapkan berbagai sistem informasi untuk mendukung aktivitas serta layanan mereka. Mulai dari sistem informasi keuangan, sistem informasi manajemen, sistem informasi akuntansi, hingga sistem informasi akademik. Keberhasilan penerapan sistem-sistem itu sangat bergantung pada kualitas sistem yang dibangun.

Misalnya, dalam sektor pemerintahan, kualitas sistem informasi yang baik bisa memberi peningkatan efisiensi serta efektivitas layanan publik. Sistem informasi yang mudah dipergunakan, responsif, andal, fleksibel, serta aman akan membuat masyarakat merasa puas dalam mengakses layanan pemerintah. Sebaliknya, jika kualitas sistem informasi pemerintah buruk, oleh karenanya kepuasan masyarakat terhadap layanan akan menurun. Begitu juga dalam sektor swasta, seperti perbankan, *e-commerce*, ataupun layanan kesehatan. Kualitas sistem informasi yang baik akan mendorong kepuasan pelanggan ataupun pasien, yang pada akhirnya akan memberi peningkatan loyalitas serta reputasi perusahaan. Sistem yang tidak berfungsi dengan baik, lambat, ataupun tidak aman bisa membuat pelanggan merasa kecewa serta beralih ke kompetitor.

Oleh karenanya, pemahaman akan pentingnya kualitas sistem informasi dalam memberi pengaruh kepuasan pengguna menjadi semakin krusial di era digital saat ini. Organisasi-organisasi di Indonesia perlu secara serius memperhatikan dimensi-dimensi kualitas sistem, seperti yang diuraikan oleh DeLone serta McLean, agar bisa memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna yang semakin kompleks.

Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Qris Mahasiswa

Menurut teori, persepsi kemudahan penggunaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pengalaman pengguna terhadap penggunaan teknologi yang serupa, reputasi teknologi itu, serta ketersediaan mekanisme pendukung yang handal. Jika pengguna mempunyai pengalaman positif sebelumnya dengan teknologi yang serupa, mendengar reputasi baik tentang teknologi itu, serta merasa didukung oleh mekanisme yang bisa diandalkan, oleh karenanya hal itu bisa memberi peningkatan persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan teknologi baru.

Selanjutnya, teori juga menyebutkan jika kemudahan penggunaan bisa diukur melalui beberapa indikator, yakni kemudahan berinteraksi, kemudahan menjalankan transaksi, kemudahan memperoleh produk, kemudahan untuk dipelajari, serta

kemudahan untuk dipergunakan. Jika pengguna merasakan jika teknologi ataupun sistem informasi yang dipergunakan memenuhi indikator-indikator itu, oleh karenanya mereka cenderung akan merasa puas dalam mempergunakannya. Hal itu juga sejalan dengan studi lain yang juga memperlihatkan hasil serupa, yakni studi yang dijalankan oleh Rachmacandrani et al. (2023) dengan judul "*The Effect of Information Quality, System Quality, Ease of use on User Satisfaction's Qris (Quick Response Indonesian Standard) in SME'S*". Hasil studi itu juga membuktikan jika kemudahan penggunaan memberi dampak positif serta signifikan pada kepuasan pengguna. Temuan ini semakin memperkuat kesimpulan yang bisa ditarik dari hasil studi yang Anda analisa sebelumnya.

Kedua studi ini, meskipun dijalankan dalam konteks yang berbeda, sama-sama memperlihatkan jika kemudahan penggunaan termasuk faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap suatu sistem ataupun teknologi. Konsistensi hasil ini memberikan bukti empiris yang semakin kuat mengenai hubungan positif antara kemudahan penggunaan serta kepuasan pengguna. Jika organisasi ataupun pengembang sistem informasi perlu memerhatikan aspek kemudahan penggunaan dalam merancang serta mengimplementasikan sistem mereka, agar bisa memberi peningkatan kepuasan pengguna secara efektif. Temuan dari kedua studi ini bisa dijadikan landasan teoritis serta empiris bagi praktisi serta akademisi untuk memahami pentingnya kemudahan penggunaan dalam mencapai kepuasan pengguna.

Oleh karenanya, hasil studi yang memperlihatkan jika kemudahan penggunaan memberi dampak signifikan pada kepuasan pengguna bisa dijelaskan melalui pemahaman teoritis tentang faktor-faktor yang memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan serta indikator-indikator yang dipergunakan untuk mengukur konstruk itu. Organisasi ataupun perusahaan perlu memerhatikan aspek kemudahan penggunaan dalam merancang serta mengembangkan sistem informasi agar bisa memberi peningkatan kepuasan pengguna secara optimal.

Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kemudahan Pengguna Secara Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Pengguna Qris

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem QRIS memegang peranan penting dalam memberi peningkatan penggunaan layanan ini. Sesuai dengan konsep yang dijabarkan oleh DeLone serta McLean, kualitas informasi mencakup karakteristik seperti keakuratan, ketepatan waktu, kelengkapan, serta penyajian informasi yang dihasilkan oleh sistem. Informasi yang akurat, terkini, serta mudah dipahami akan membantu pengguna dalam mengambil keputusan serta memberi peningkatan kepercayaan mereka terhadap layanan QRIS. Selanjutnya, kualitas sistem QRIS juga menjadi faktor kunci yang memberi pengaruh penggunaan layanan. Indikator-indikator seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas, serta keamanan sistem, sebagaimana dijabarkan oleh DeLone serta McLean, bisa memberi pengaruh persepsi pengguna terhadap layanan QRIS. Sistem

yang mudah dipergunakan, memberikan respon yang cepat, handal, serta aman akan mendorong pengguna untuk mengadopsi serta terus mempergunakan QRIS.

Lebih lanjut, studi yang dijalankan oleh Salam serta Farooq memperlihatkan jika penggunaan sistem serta kepuasan pengguna termasuk faktor kuat dalam memprediksi manfaat bersih yang diperoleh. Hal itu sejalan dengan temuan jika kemudahan penggunaan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pengalaman pengguna, reputasi teknologi, serta ketersediaan mekanisme pendukung, bisa secara signifikan memberi pengaruh persepsi pengguna terhadap QRIS. Dengan memperhatikan kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan penggunaan secara terintegrasi, penyedia layanan QRIS bisa menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna, sehingga bisa memberi peningkatan adopsi serta penggunaan QRIS secara berkelanjutan. Hal itu akan mendukung upaya pemerintah dalam memberi peningkatan inklusi keuangan digital di Indonesia.

Kualitas informasi yang disediakan oleh sistem pembayaran Quick Response Indonesian Standard (QRIS) termasuk faktor penting yang memberi pengaruh kepuasan penggunanya, terutama di kalangan mahasiswa Indonesia. Kualitas informasi dalam QRIS mencakup kelengkapan, akurasi, ketepatan waktu, serta ketersediaan informasi yang diberikan kepada pengguna. Semakin baik kualitas informasi yang disediakan, oleh karenanya akan semakin memberi peningkatan kepuasan mahasiswa dalam mempergunakan QRIS. Selain kualitas informasi, kualitas sistem QRIS juga menjadi faktor kunci yang menentukan tingkat kepuasan penggunanya. Aspek-aspek seperti keandalan, fleksibilitas, serta keamanan sistem QRIS akan memberi pengaruh sejauh mana mahasiswa merasa puas mempergunakan sistem pembayaran digital ini. Semakin andal, fleksibel, serta aman sistem QRIS, sehingga bertambah tinggi juga tingkat kepuasan mahasiswa pengguna.

Di samping kualitas informasi serta sistem, kemudahan penggunaan QRIS juga berkontribusi signifikan pada kepuasan mahasiswa sebagai penggunanya. Mahasiswa akan merasa lebih puas mempergunakan QRIS jika sistem ini mudah dipelajari, dioperasikan, serta diakses. Kemudahan penggunaan termasuk salah satu faktor penting yang mendorong adopsi serta penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa Indonesia. Menurut hasil studi, ditemukan jika kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan penggunaan secara simultan memberi dampak positif serta signifikan pada kepuasan pengguna QRIS di kalangan mahasiswa Indonesia. Semakin baik kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan penggunaan QRIS, sehingga bertambah tinggi juga tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sistem pembayaran digital itu.

Implikasi dari temuan ini ialah perlunya Bank Indonesia serta penyedia jasa pembayaran elektronik lainnya untuk terus memberi peningkatan kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan penggunaan QRIS agar semakin banyak mahasiswa yang merasa puas serta loyal mempergunakan sistem pembayaran digital ini. Dengan demikian, adopsi serta penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa Indonesia bisa semakin meningkat. Secara keseluruhan, kualitas informasi, kualitas sistem, serta

kemudahan penggunaan QRIS secara simultan memberi pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa pengguna sistem pembayaran digital itu. Semakin baik kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan penggunaan QRIS, sehingga bertambah tinggi juga kepuasan mahasiswa dalam mempergunakan sistem pembayaran elektronik yang dikembangkan oleh Bank Indonesia ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan yang sudah dipaparkan diatas maka bisa disimpulkan bahwa:

1. Hasil studi memperlihatkan jika kualitas informasi memberi dampak positif serta signifikan pada kepuasan pengguna QRIS. Nilai p-value dari variabel kualitas informasi ialah 0,000, yang berarti kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan. Temuan ini sejalan dengan konsep teoritis yang menyatakan jika kualitas informasi termasuk faktor penting dalam keberhasilan sistem informasi. Informasi yang disajikan oleh sistem QRIS harus memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna, baik dari segi keakuratan, ketepatan waktu, kelengkapan, ataupun kemudahan pemahaman. Kualitas informasi yang baik akan membantu pengguna dalam mempergunakan QRIS secara efektif serta mendorong kepuasan mereka.
2. Menurut hasil studi yang disajikan, bisa disimpulkan jika kualitas sistem memberi dampak positif serta signifikan pada kepuasan pengguna QRIS. Nilai p-value dari variabel kualitas sistem senilai 0,000 memperlihatkan pengaruh yang signifikan. Hasil studi ini semakin memperkuat pentingnya memperhatikan dimensi kualitas sistem dalam upaya memberi peningkatan kepuasan pengguna, terutama di era digital saat ini. Banyak organisasi, baik pemerintah ataupun swasta, tengah mengembangkan serta menerapkan berbagai sistem informasi untuk mendukung aktivitas serta layanan mereka. Keberhasilan penerapan sistem-sistem itu sangat bergantung pada kualitas sistem yang dibangun.
3. Menurut hasil studi yang dianalisa, bisa disimpulkan jika kemudahan penggunaan memberi dampak positif serta signifikan pada kepuasan pengguna QRIS mahasiswa. Temuan ini dibuktikan dengan nilai p-value untuk variabel kemudahan penggunaan (X3) yang $<0,05$, yakni senilai 0,000, yang berarti kemudahan penggunaan memberi dampak secara signifikan pada kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan konsep teoritis yang menyatakan jika persepsi kemudahan penggunaan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pengalaman pengguna, reputasi teknologi, serta ketersediaan mekanisme pendukung. Jika pengguna merasa jika sistem QRIS mudah diinteraksikan, mudah ditransaksikan, mudah dalam memperoleh produk, mudah dipelajari, serta mudah dipergunakan, oleh karenanya mereka cenderung akan merasa puas dalam mempergunakannya.

4. Berdasarkan uraian di atas, bisa disimpulkan jika kualitas informasi, kualitas sistem, serta kemudahan penggunaan QRIS secara simultan memberi dampak positif serta signifikan pada kepuasan pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa Indonesia. Semakin baik kualitas informasi yang akurat, terkini, serta mudah dipahami, kualitas sistem yang andal, fleksibel, serta aman, serta kemudahan penggunaan QRIS, sehingga bertambah tinggi juga tingkat kepuasan mahasiswa dalam mempergunakan sistem pembayaran digital ini.

Saran

Menurut hasil studi, beberapa saran yang bisa dipertimbangkan ialah:

1. Memberi peningkatan kualitas informasi QRIS dengan memastikan akurasi, ketepatan waktu, serta kemudahan pemahaman informasi;
2. Menjaga kualitas sistem QRIS dengan memastikan keandalan, fleksibilitas, serta keamanan yang tinggi, serta menjalankan pembaruan serta pemeliharaan secara rutin;
3. Memberi peningkatan kemudahan penggunaan QRIS dengan merancang antarmuka yang intuitif serta user-friendly, serta menyediakan dukungan yang mudah diakses;
4. Menjalankan sosialisasi serta edukasi yang intensif kepada pengguna, terutama mahasiswa, untuk memberi peningkatan pemahaman serta adopsi QRIS. Implementasi saran-saran itu diharapkan bisa memberi peningkatan kepuasan pengguna serta mendorong penggunaan sistem pembayaran digital QRIS secara lebih luas serta berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Alsyouf, A., Lutfi, A., Alsubahi, N., Alhazmi, F. N., Al-Mugheed, K., Anshasi, R. J., Alharbi, N. I., & Albugami, M. (2023). The Use of a Technology Acceptance Model (TAM) to Predict Patients' Usage of a Personal Health Record System: The Role of Security, Privacy, and Usability. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2). <https://doi.org/10.3390/ijerph20021347>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Armeliadinda, & Azis, E. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (Studi Kasus pada aplikasi SAMBARA di Jawa Barat) The Effect of Information Quality, System Quality, Service Quality Towards User Satisfaction of Tax. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 2406-2413.

- Chumaidi, E. (2022). Model Pembiayaan Dan Pembayaran Sistem Cashless Di Uin Kh. Abdurrahman Wahid. *ARMADA: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(1), 16–26. <https://doi.org/10.55681/armada.v1i1.237>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dessyana, D., & Yolanda, Y. (2022). ... Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Enterprise Resource Planning-System Application And Product In Data Processing (ERP-SAP) Pada PT *JIMAT (Jurnal Ilm. Mhs)*, 259–270.
- Fajar Maritha, R., & Kuswati, R. (2022). *E-WOM and Adoption E-Wallet: The Role of Trust as a Mediating Variable*.
- Ilman, A. H., Noviskandariani, G., & Nurjihadi, M. (2019). Peran Teknologi Finansial Bagi Perekonomian Negara Berkembang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 4(1), 28–36. <https://doi.org/10.37673/jebi.v4i1.260>
- Kasmawati, Y., & Kuncoro, A. W. (2021). Peningkatan Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran E-Learning melalui Task Teknologi Fit dan Kualitas Informasi. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 5(3), 355. <https://doi.org/10.23887/jppp.v5i3.39977>
- Kuantitatif, P. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Kusuma, L., Deniswara, K., & Gui, A. (2023). *Customer Experience Perspective on Quick Response Code Indonesia Standard Payment Method*. In *2023 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*.
- Latuheru, T., & Foenay, C. C. (2021). Analysis of the Impact of E-Payment on Culinary Business Development in Kupang City. *Proceedings of the 6th International Conference on Tourism, Economics, Accounting, Management, and Social Science (TEAMS 2021)*, 197(Teams), 640–646. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.211124.092>
- Lest, Ari, N. A., & Iriani, S. S. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Mataharimall.Com. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6, 1–8.
- Masri, N. W., You, J. J., Ruangkanjanases, A., Chen, S. C., & Pan, C. I. (2020). Assessing the effects of information system quality and relationship quality on continuance intention in e-tourism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1). <https://doi.org/10.3390/ijerph17010174>
- Meyrilliana, P., & Samsir, & A. K. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap kepuasan dan niat menggunakan kembali aplikasi ovo pada mahasiswa pascasarjana universitas riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, XII(1), 151–170.
- Nugraha, D., Putra, G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(6), 1–15.

- Nur Asida, A. Y., & Kuswati, R. (2023). E-wallet Adoption in The Covid-19 Period: The Roles Of Perceived Benefits As Mediating Variabel. *Jurnal Orientasi Bisnis Dan Entrepreneurship (JOBS)*, 4(1), 23–34. <https://doi.org/10.33476/jobs.v4i1.3604>
- Omarini, A. E. (2018). Fintech and the future of the payment landscape: The mobile wallet ecosystem - A challenge for retail banks? *International Journal of Financial Research*, 9(4), 97–116. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v9n4p97>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Pibriana, D. (2020). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 7(3), 580–592. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v7i3.382>
- Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Klabat Accounting Review*, 1(2), 1. <https://doi.org/10.60090/kar.v1i2.475.1-11>
- Rachmacandrani, N., Natsir, M., Respati, H., Haryanto, S., & Setiyadi, S. (2023). The Effect of Information Quality, System Quality, Ease of Use on User Satisfaction's Qris (Quick Response Indonesian Standard) in SME'S. *Journal of Economics and Public Health*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.37287/jeph.v2i1.1572>
- Rahmawati, A., Padmantlyo, S., Setyawan, A. A., Yani, J. A., Pos, T., & Sukoharjo, P. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital, Kepercayaan Pada Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Skincare Lokal.
- Roslina, W., Fahmy, S., & Haslinda, N. (2022). Evaluating the Success of Information Systems based on System Quality, Information Quality and User Satisfaction. *International Journal of Integrated Engineering*, 14(3), 175–183. <https://doi.org/10.30880/ijie.2022.14.03.019>
- Salam, M., & Farooq, M. S. (2020). Does sociability quality of web-based collaborative learning information system influence students' satisfaction and system usage? *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 17(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-020-00189-z>
- Wilson, N., Keni, K., Henriette, P., & Tan, P. (2023). The Role of Perceived Usefulness and Perceived Ease-of-Use Toward Satisfaction and Trust which Influence Computer Consumers' Loyalty in China. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 23(3), 262–294.