

ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN QRIS TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH PELANGGAN PADA SEKTOR RITEL DI KOTA TANGERANG

Rasyid Tarmizi ^{1*}, Krisman Jaya Daeli^{2*}, Lince Agustinus Zega ^{3*},
Universitas Raharja, Indonesia

1 .rasyid@raharja.info, 2. krisman@info.raharja 3. lince@raharja.info

Abstrak

Perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia mendorong adopsi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) secara luas, khususnya pada sektor ritel. Implementasi QRIS dinilai mampu menyederhanakan proses transaksi, meningkatkan efisiensi pembayaran, serta memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi konsumen, terutama di kawasan perkotaan dengan intensitas aktivitas ekonomi tinggi seperti Kota Tangerang. Namun demikian, pengaruh penggunaan QRIS terhadap peningkatan jumlah pelanggan masih memerlukan pembuktian empiris yang lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan QRIS terhadap peningkatan jumlah pelanggan pada sektor ritel di Kota Tangerang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei, di mana data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pelaku usaha ritel yang telah mengadopsi QRIS. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah pelanggan. Faktor kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta persepsi keamanan pembayaran menjadi elemen utama yang mendorong konsumen untuk lebih memilih bertransaksi pada ritel yang menyediakan fasilitas QRIS.

Kata kunci: QRIS, sistem pembayaran digital, ritel, jumlah pelanggan, Kota Tangerang.

Article History

Received: Januari 2026
Reviewed: Januari 2026
Published: Januari 2026

Plagiarism checker no 1623
Doi : prefix doi :
10.8734/musytari.v1i2.359
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Pendahuluan

Inovasi teknologi keuangan (financial technology) memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi aktivitas ekonomi sekaligus memperluas akses layanan keuangan masyarakat. Sejalan dengan kemajuan teknologi digital, sistem pembayaran non-tunai di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat. Bank Indonesia memperkenalkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang bertujuan menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan inklusif. Kehadiran QRIS sejalan dengan upaya pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya tujuan ke-10 dalam mengurangi ketimpangan, karena memungkinkan pelaku usaha mikro dan ritel kecil untuk mengakses sistem pembayaran digital tanpa memerlukan infrastruktur yang rumit maupun biaya tinggi.

Kota Tangerang merupakan salah satu wilayah perkotaan strategis di Provinsi Banten dengan tingkat aktivitas perdagangan ritel yang relatif tinggi. Keberadaan berbagai jenis usaha ritel, baik tradisional maupun modern, menjadikan kota ini sebagai lokasi yang potensial dalam

penerapan sistem pembayaran digital. Penggunaan QRIS pada sektor ritel diharapkan dapat meningkatkan kemudahan dan kecepatan transaksi serta menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih praktis bagi pelanggan. Kondisi tersebut berpotensi mendorong peningkatan jumlah pelanggan dan intensitas transaksi yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. Selain itu, digitalisasi pembayaran melalui QRIS juga mendukung pencapaian SDGs tujuan ke-12 terkait konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab melalui pengurangan penggunaan uang tunai serta peningkatan transparansi pencatatan transaksi. Meskipun adopsi QRIS terus meningkat, dampak nyata yang dirasakan oleh pelaku usaha ritel masih beragam, sehingga diperlukan penelitian empiris untuk mengkaji pengaruh penggunaan QRIS terhadap peningkatan jumlah pelanggan di Kota Tangerang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan model konseptual yang menggambarkan hubungan antara penggunaan QRIS sebagai variabel independen dan peningkatan jumlah pelanggan sebagai variabel dependen pada sektor ritel di Kota Tangerang. Penggunaan QRIS diasumsikan mampu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi transaksi melalui aspek kemudahan, kecepatan, keamanan, dan efisiensi pembayaran, yang selanjutnya mendorong peningkatan jumlah pelanggan. Model penelitian ini juga dikaitkan dengan pencapaian SDGs, khususnya tujuan ke-8, ke-9, dan ke-12, sebagai dasar dalam perumusan hipotesis dan analisis kuantitatif.

a. Jenis dan Sumber Data serta Populasi dan Sampel Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner terstruktur. Responden penelitian adalah pelaku usaha ritel di Kota Tangerang yang telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi responden terhadap penggunaan QRIS dan dampaknya terhadap peningkatan jumlah pelanggan. Populasi penelitian mencakup seluruh pelaku usaha ritel pengguna QRIS di Kota Tangerang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling, dengan kriteria usaha ritel yang masih aktif, telah menggunakan QRIS minimal enam bulan, dan berlokasi di wilayah administratif Kota Tangerang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin guna memperoleh sampel yang representatif.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5 persen, guna memperoleh sampel yang mampu merepresentasikan populasi penelitian.

b. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Penelitian ini melibatkan dua variabel utama, yaitu penggunaan QRIS sebagai variabel independen dan peningkatan jumlah pelanggan sebagai variabel dependen. Variabel penggunaan QRIS diukur melalui indikator kemudahan transaksi, kecepatan pembayaran, keamanan, dan efisiensi sistem. Sementara itu, variabel peningkatan jumlah pelanggan diukur melalui indikator pertumbuhan jumlah pelanggan, frekuensi transaksi, dan loyalitas pelanggan.

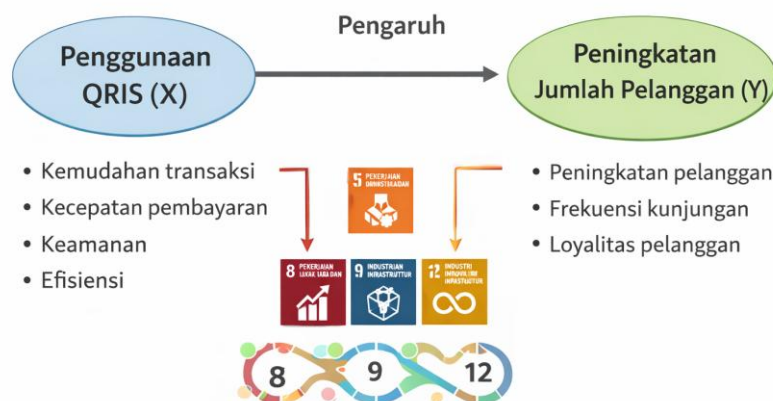
Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert untuk memudahkan pengolahan data secara kuantitatif.

Tabel 1. Variabel Penelitian, Indikator, dan Skala Pengukuran

Variabel	Indikator	Skala
Penggunaan QRIS (X)	Kemudahan transaksi, kecepatan pembayaran, keamanan, efisiensi	Likert
Jumlah Pelanggan (Y)	Peningkatan pelanggan, frekuensi transaksi, loyalitas pelanggan	Likert

Tabel 1 menyajikan ringkasan variabel penelitian beserta indikator dan skala pengukuran yang digunakan dalam proses pengumpulan data. Variabel independen dalam penelitian ini adalah penggunaan QRIS (X), yang diukur melalui indikator kemudahan transaksi, kecepatan pembayaran, tingkat keamanan, dan efisiensi sistem pembayaran. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan efektivitas penerapan QRIS pada sektor ritel. Variabel dependen berupa peningkatan jumlah pelanggan (Y) diukur melalui indikator pertumbuhan jumlah pelanggan, frekuensi transaksi, serta loyalitas pelanggan. Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert untuk memperoleh data persepsi responden secara kuantitatif dan memudahkan analisis statistik.

Gambar 1. Model Konseptual Pengaruh Penggunaan QRIS terhadap Peningkatan Jumlah Pelanggan pada Sektor Ritel



Gambar 1 menunjukkan model konseptual penelitian yang menggambarkan hubungan antara penggunaan QRIS sebagai variabel independen dan peningkatan jumlah pelanggan sebagai variabel dependen pada sektor ritel di Kota Tangerang. Penggunaan QRIS direpresentasikan

melalui indikator kemudahan transaksi, kecepatan pembayaran, tingkat keamanan, dan efisiensi sistem pembayaran. Sementara itu, peningkatan jumlah pelanggan diukur melalui pertumbuhan jumlah pelanggan, frekuensi transaksi, serta loyalitas pelanggan. Model ini menegaskan adanya pengaruh langsung penggunaan QRIS terhadap peningkatan jumlah pelanggan yang sejalan dengan upaya pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya tujuan ke-8, ke-9, dan ke-12.

Teknik Analisis Data

Data penelitian yang telah terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan pendekatan statistik kuantitatif. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan QRIS terhadap peningkatan jumlah pelanggan pada sektor ritel di Kota Tangerang. Sebelum dilakukan analisis regresi, data diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas guna memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat keandalan dan ketepatan pengukuran yang memadai. Hasil pengujian regresi digunakan sebagai dasar dalam pengujian hipotesis penelitian, yaitu untuk menilai signifikansi pengaruh penggunaan QRIS terhadap peningkatan jumlah pelanggan.

Secara matematis, hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dirumuskan dalam persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:
 $Y = \alpha + BX + \epsilon$, di mana Y merepresentasikan peningkatan jumlah pelanggan, α merupakan konstanta, B adalah koefisien regresi, X menunjukkan penggunaan QRIS, dan ϵ adalah faktor kesalahan.

Kajian Pustaka

Kajian pustaka dalam penelitian ini didasarkan pada kerangka Sustainable Development Goals (SDGs) yang menekankan pentingnya pertumbuhan ekonomi inklusif, inovasi teknologi, dan efisiensi sistem ekonomi. Digitalisasi sistem pembayaran non-tunai merupakan salah satu inovasi utama dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan memperluas inklusi keuangan. QRIS sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR berperan dalam menciptakan sistem pembayaran yang cepat, aman, dan mudah digunakan. Dalam konteks sektor ritel, penerapan QRIS memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang berpotensi meningkatkan kepuasan, intensitas kunjungan, serta loyalitas pelanggan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah pelanggan pada sektor ritel di Kota Tangerang. Semakin baik penerapan QRIS, yang tercermin dari kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi, maka semakin besar kecenderungan peningkatan jumlah pelanggan dan frekuensi transaksi. Temuan ini mendukung teori sistem pembayaran digital yang menyatakan bahwa efisiensi dan kenyamanan transaksi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan upaya pencapaian SDGs, khususnya tujuan ke-8 dan ke-9, karena adopsi QRIS mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui pemanfaatan teknologi digital. Implementasi QRIS juga mendukung inklusi keuangan (tujuan ke-10) serta efisiensi konsumsi (tujuan ke-12), sehingga memberikan dampak positif bagi pelaku usaha ritel dan pembangunan ekonomi berkelanjutan di Kota Tangerang.

Kesimpulan

Penerapan sistem pembayaran digital berbasis QRIS terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah pelanggan pada sektor ritel di Kota Tangerang. Penggunaan QRIS mampu meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi, sehingga menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih nyaman bagi konsumen. Kondisi tersebut mendorong peningkatan kepuasan dan kecenderungan pelanggan untuk melakukan transaksi berulang. Selain itu, adopsi QRIS juga meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing usaha ritel, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi lokal yang inklusif dan berkelanjutan.

Referensi

- Putri, W. M. D. (2023). *Pengaruh revitalisasi pasar tradisional di Pasar Prawirotaman Yogyakarta terhadap kesejahteraan pedagang dan pembeli serta peningkatan penerimaan daerah* (Skripsi).
- Irsan, Y. N. (2023). *Analisis niat adopsi aplikasi bank digital menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan Delone & McLean* (Skripsi). Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Fauzukhaq, M. F. (2023). *Implementasi personal finance management (PFM), loyalty program, content marketing, kolaborasi brand, dan emotional experience terhadap antusias bertransaksi pada aplikasi Bank Jago Syariah* (Skripsi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Bintang, D. (2025). *Pengaruh kemudahan transaksi, efikasi diri, dan gaya hidup terhadap preferensi pembayaran menggunakan cashless society pada mahasiswa UIN Datokarama Palu* (Disertasi doktoral). Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Hartanto, A. L. (2024). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi, dan citra merek terhadap keputusan pembelian (studi kasus pengguna Maxim di Kota Semarang)* (Disertasi doktoral). Universitas PGRI Semarang.
- Purnama, S. A. (2024). *Hubungan komunikasi pemasaran dan kepercayaan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi BRIMO (studi kasus Bank BRI Jakarta 2)* (Disertasi doktoral). Politeknik STIA LAN Jakarta.
- Wijoyo, H., Ariyanto, A., Wongso, F., & Indrawan, I. (2021). Strategi pemasaran UMKM di masa pandemi. *Insan Cendekia Mandiri*, 1(1), 1-19.
- Azkiyah, K. I. K. I. (2023). *Pengaruh literasi keuangan digital, kemudahan prosedur, dan keamanan terhadap keputusan menabung di bank digital dengan religiusitas sebagai variabel moderasi* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Wardani, R., Oktavia, F., Ali, S. A., & Suhud, U. (2022). Analisis pengaruh trust, price, brand image, service quality, dan customer satisfaction terhadap purchase intention pelanggan kedai minuman boba. *Communications*, 4(1), 41-76.

- Manurung, R. W., & Yusuf, A. (2024). Pengaruh suasana toko (store atmosphere) dan harga terhadap keputusan pembelian pada Caffé Kebun Latte di Ciater, Tangerang Selatan. *JEAC: Journal of Economic Academic*, 1(2), 255-266.
- Laisbuke, R. (2025). *Strategi penghimpunan dana zakat profesi di BAZNAS Kota Tangerang Selatan* (Skripsi). Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta.
- Stevenson, J. V. (2023). *Evaluasi dan perencanaan pengembangan bisnis UMKM Daebak Boba di Kecamatan Gunung Sindur, Kabupaten Bogor* (Disertasi doktoral). Universitas Pradita.
- Amelia Sakinah, S. (2025). *Pengaruh pelayanan, harga produk, kualitas produk, dan promosi terhadap kepuasan konsumen di Toko Kosmetik Griya Azka Limpung, Batang* (Disertasi doktoral). Universitas Islam Negeri K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
- Nurlaila, I., & Syah, A. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Inspirasi Kebon Jati Cibinong Bogor. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 1(4), 1338-1349.
- Susanti, N. L. P. R., & Putra, M. P. D. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet dalam transaksi keuangan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(3), 407-420.