

**PENGARUH ADOPSI PEMBAYARAN DIGITAL QRIS
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA UMKM BINAAN
BANK INDONESIA DI KOTA BENGKULU**



S K R I P S I

Diajukan oleh:

TIARA KHAULAN SADIDA

NPM. 2261201088

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2026**

**PENGARUH ADOPSI PEMBAYARAN DIGITAL QRIS
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA UMKM BINAAN
BANK INDONESIA DI KOTA BENGKULU**



S K R I P S I

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

Diajukan Oleh:

TIARA KHAULAN SADIDA
NPM. 2261201088

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2026**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH ADOPSI PEMBAYARAN DIGITAL QRIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UMKM BINAAN BANK INDONESIA DI KOTA BENGKULU



SKRIPSI

Diajukan Oleh:

TIARA KHAULAN SADIDA
NPM. 2261201088

Disetujui Oleh:
Pembimbing

Drs. Khairul Bahrun, M.M.
NIDN. 0220086502



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Furqonti Ranidiah, S.E., M.M.
NIDN. 0208047301

PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

PENGARUH ADOPSI PEMBAYARAN DIGITAL QRIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UMKM BINAAN BANK INDONESIA DI KOTA BENGKULU

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Bengkulu
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

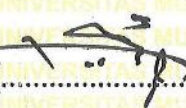
Hari : Selasa
Tanggal : 30 Juni 2026

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

TIARA KHAULAN SADIDA
NPM. 2261201088

Dewan Penguji:

- | | | |
|-------------------------------------|---------|--|
| 1. Dr. Sri Ekowati, S.E., M.M. | Ketua | () |
| 2. Dr. Meiffa Herfianti, S.E., M.M. | Anggota | () |
| 3. Drs. Khairul Bahrin, M.M. | Anggota | () |

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Furgonti Ranidiah, S.E., M.M.
NIDN. 0208047301



SERTIFIKASI

Saya **Tiara Khaulan Sadida** bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri atas bimbingan dosen pembimbing. Karya ini belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau pada program studi lainnya. Karena karya ilmiah ini milik saya, segala sesuatu yang berhubungan dengan karya ini menjadi tanggung jawab saya.

Bengkulu, 1 Juni 2026



TIARA KHAULAN SADIDA
NPM. 2261201088

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang, melainkan dengan kesanggupannya dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Allah tidak mengatakan bahwa hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Bukan tentang siapa yang lebih cepat, tapi tentang siapa yang ingin berusaha.”

(Tiara Khaulani Sadida)

PERSEMBAHAN

Dari seluruh lembar skripsi ini, tiada lembar yang paling indah kecuali lembar persembahan, karena di sinilah penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan pertolongan dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk ayahandaku tercinta, Bapak Amanap, terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, terima kasih untuk setiap tetes keringat dan kerja keras yang dilakukan, terima kasih untuk setiap doa dan dukungannya kepada penulis, dan ribuan terima kasih yang tak terhingga untuk semua perjuangannya yang tidak akan pernah penulis lupakan. Beliau memang orang yang keras, tetapi di balik semua itu dia hanya ingin anaknya bisa kuat dengan kerasnya kehidupan, hingga penulis mampu memperoleh gelar sarjana. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan panjang umur agar selalu bisa ada dalam setiap perjuangan dan pencapaian penulis.
3. Untuk ibundaku terkasih, Ibu Sumarni Yunidar, sosok luar biasa yang selalu hadir di saat penulis dalam kesusahan, terima kasih untuk semua cinta, kasih sayang, dan semangat kepada penulis. Terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan untuk doa-doa baik yang selalu dipanjatkan hingga penulis mampu memperoleh gelar sarjana. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan panjang umur agar selalu bisa ada dalam setiap perjuangan dan pencapaian penulis.

4. Untuk adikku tersayang, Intan Ayu Sulastri dan Kaisya Ramadhani, terima kasih juga atas doa dan dukungannya kepada penulis. Terima kasih telah menjaga rumah dan tetap hangat di masa-masa sulit ini. Semoga kalian bisa menjadi lebih baik lagi daripada penulis.
5. Untuk keluarga besar sanak saudaraku, terima kasih juga atas dukungannya kepada penulis. Yang telah mendoakan penulis hingga bisa menyelesaikan studi sampai akhir.
6. Untuk sahabat-sahabatku yang penulis kenal dari masa SMA dan masih akrab sampai saat ini, Anita, Dora, Helen, dan Vhina. Terima kasih telah mendukung dan menghibur penulis di saat yang sulit.
7. Untuk sahabat perjuangan pada masa-masa kuliah, Putri Kartika dan Dwina Anindia, terima kasih sudah menjadi sahabat yang baik untuk penulis.
8. Untuk sahabat sekaligus sepupuku, Abellia Marsyanda, terima kasih penulis ucapkan selalu ada di saat penulis senang dan sedih. Partner skripsian sampai subuhku.
9. Untuk Kopi Kenangan, terima kasih sudah menjadi tempat yang nyaman untuk penulis kunjungi di saat skripsian, ditemani Butterscotch Aren Latte atau Tiramisu Latte yang selalu penulis pesan.
10. Almamaterku adalah tempat di mana penulis menimba ilmu, belajar, dan mendapat pengalaman. Terima kasih untuk ilmu dan pengetahuan yang sangat berharganya.

11. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
12. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Adopsi Pembayaran Digital QRIS Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UMKM Binaan Bank Indonesia Di Kota Bengkulu”. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga beliau, para sahabatnya, serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini banyak bantuan yang telah diberikan kepada penulis, untuk itu dengan rasa tulus dan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Susiyanto, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Ibu Furqonti Ranidiah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Ade Tiara Yulinda, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu
4. Bapak Drs. Khairul Bahrin, M.M., sebagai dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang selalu sabar membimbing penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang sudah banyak memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
6. Pelanggan UMKM binaan Bank Indonesia Kota Bengkulu yang telah bersedia memberikan informasi dan bersedia menjadi responden dalam penulisan Skripsi ini

7. Rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu khususnya angkatan 2022 yang saling membantu dalam memberikan motivasi serta dorongan dalam penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Akhirnya, penulis berharap semoga bantuan yang telah diberikan dapat menjadi amal ibadah dan semoga Allah SWT melimpahkan pahala dan balasan kepada mereka semua. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap semua kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dijadikan acuan dalam perbaikan penulisan skripsi ke depannya. Harapan penulis adalah semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bengkulu, 1 Juni 2026

Penulis,

Tiara Khaulani Sadida

ABSTRAK

PENGARUH ADOPSI PEMBAYARAN DIGITAL QRIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UMKM BINAAN BANK INDONESIA DI KOTA BENGKULU

**Oleh :
Tiara Khaulan Sadida¹
Khairul Bahrin²**

Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai komitmen pelanggan untuk terus membeli produk atau layanan dari suatu merek, yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan adopsi pembayaran digital qris. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana adopsi pembayaran digital QRIS dan kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas pelanggan pada UMKM binaan Bank Indonesia di Kota Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan UMKM binaan Bank Indonesia yang menggunakan qris. Jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah 130 responden. Analisis data dilakukan menggunakan teknik regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Adopsi Pembayaran Digital QRIS dan Kualitas Pelayanan secara parsial berdampak positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, semakin tinggi atau semakin baik persepsi pelanggan terhadap adopsi pembayaran digital QRIS dan kualitas pelayanan, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk tetap loyal dan melakukan pembelian berulang di UMKM tersebut. dengan nilai signifikansi 0,000 dan 0,001. Pada saat yang sama, kedua variabel tersebut juga berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kombinasi antara adopsi pembayaran digital QRIS dan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas pelanggan secara optimal agar pelanggan tetap berbelanja di UMKM binaan Bank Indonesia. Dengan koefisien determinasi 0,276 (27,6%).

Dapat disimpulkan bahwa Adopsi Pembayaran Digital QRIS dan Kualitas Pelayanan merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada UMKM binaan Bank Indonesia di Kota Bengkulu.

Kata kunci : Adopsi Pembayaran QRIS, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF QRIS DIGITAL PAYMENT ADOPTION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AMONG BANK INDONESIA-ASSISTED MSMEs IN BENGKULU CITY

Oleh :
Tiara Khaulan Sadida¹
Khairul Bahrul²

Customer loyalty is defined as a customer's commitment to continue purchasing products or services from a brand, a commitment influenced by service quality and the adoption of QRIS digital payments. This study aims to determine how QRIS digital payment adoption and service quality influence customer loyalty among MSMEs supported by Bank Indonesia in Bengkulu City. A quantitative research method with a descriptive approach was employed. The study population consisted of all customers of Bank Indonesia-supported MSMEs who use QRIS, with a sample size of 130 respondents. Data analysis was conducted using multiple linear regression. The results indicate that QRIS digital payment adoption and service quality each have a positive and significant impact on customer loyalty; the more positive or favorable the customer's perception of QRIS adoption and service quality, the greater the likelihood of them remaining loyal and making repeat purchases at these MSMEs (with significance values of 0.000 and 0.001, respectively). Furthermore, the combination of QRIS digital payment adoption and high service quality positively and significantly boosts customer loyalty, effectively encouraging customers to continue shopping at Bank Indonesia-supported MSMEs, with a coefficient of determination of 0.276 (27.6%).

It can be concluded that the adoption of QRIS digital payments and service quality are important factors influencing customer loyalty in MSMEs, fostered by Bank Indonesia in Bengkulu City.

Keywords: Adoption Of QRIS Digital Payment, Service Quality, Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN SERTIFIKASI	v
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN ABSTRAK	xii
HALAMAN ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Deskripsi Konseptual	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2 Adopsi Pembayaran Digital QRIS	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	22
2.2 Hasil Penelitian Relevan	29
2.3 Kerangka Konseptual.....	32
2.4 Definisi Operasional.....	33
2.5 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.2 Jenis Penelitian.....	35
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.5.1 Uji Validitas.....	40
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	41
3.5.4 Analisis Deskriptif.....	43
3.5.5 Analisis Regresi Linear Berganda	44

	3.5.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	45
	3.5.7 Uji Hipotesis	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Hasil Penelitian	47
	4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
	4.1.2 Karakteristik Responden Penelitian	49
	4.1.3 Hasil Analisis Tanggapan Responden	52
	4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	61
	4.1.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	64
	4.1.6 Koefisien Determinasi.....	65
	4.1.7 Pengujian Hipotesis.....	66
	4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1 Kesimpulan	72
	5.2 Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Volume dan Nominal Transaksi QRIS Tahun 2020-2024.....	2
1.2 Pertumbuhan QRIS pada kuartal I 2025.....	3
2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
2.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	32
3.1 Skala Likert.....	35
3.2 Kategori Penilaian.....	43
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Adopsi Pembayaran Digital QRIS.....	53
4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
4.6 Hasil Pengujian Validitas.....	57
4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	59
4.8 Hasil Uji Normalitas Data.....	60
4.9 Hasil Uji Multikolenieritas.....	61
4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
4.11 Nilai Koefisien Determinasi.....	64
4.13 Hasil Uji Parsial.....	66
4.14 Hasil Uji Simultan.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Data Pertumbuhan QRIS	3
2.1 Kerangka Konseptual	31
3.1 Daftar UMKM Binaan Bank Indonesia	35
3.2 Daftar UMKM Binaan Bank Indonesia yang diteliti.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
3. Master Data Penelitian
4. Hasil Analisis Data Penelitian
5. Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi pembayaran telah berkembang menjadi tren dunia yang sulit dihindari, termasuk di Indonesia. Dengan laju pertumbuhan ekonomi digital yang cepat, masyarakat semakin meninggalkan transaksi tunai dan beralih ke pembayaran nontunai, didorong oleh faktor kemudahan, keamanan, dan efisiensi. Di Indonesia, tren ini dipercepat oleh pandemi COVID-19 yang mendorong penggunaan teknologi digital untuk mengurangi interaksi fisik. Menurut data Bank Indonesia (BI) (2023), nilai transaksi pembayaran digital di Indonesia mencapai Rp99,98 triliun pada tahun 2022, naik 50% dari tahun sebelumnya, dengan kontribusi utama dari *e-commerce* dan layanan keuangan. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran bukan sekadar tren, melainkan kebutuhan penting untuk mendukung pertumbuhan ekonomi negara.

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) berperan krusial sebagai standar pembayaran digital yang dikelola oleh Bank Indonesia. QRIS diluncurkan pada tahun 2019 untuk menyatukan berbagai metode pembayaran QR dari penyedia layanan seperti GoPay, OVO, dan Dana, sehingga mempermudah transaksi lintas platform. Berdasarkan Bank Indonesia (BI) (2023), QRIS telah mencatat lebih dari 1 miliar transaksi pada tahun 2022, atau tumbuh 86% secara tahunan, menjadikannya instrumen utama untuk meningkatkan inklusi keuangan, terutama bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). QRIS membantu menurunkan

biaya transaksi dan memperluas jangkauan pelanggan, khususnya di Provinsi Bengkulu yang memiliki potensi ekonomi berbasis pertanian dan pariwisata.

Adopsi QRIS: proses integrasi QRIS oleh penjual dan pelanggan yang diukur berdasarkan jumlah penggunaan harian. Model Penerimaan Teknologi menekankan *Perceived Usefulness* (efisiensi transaksi) dan *Ease of Use* (scan cepat). *Diffusion of Innovation* (Rogers 1962) membagi inovator ke *laggards*, yang dipengaruhi oleh *relative advantage* dan *compatibility*.

Kualitas pelayanan, kemampuan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan melalui SERVQUAL (Parasuraman 1988; Kotler 2019), jelasnya, fasilitas QR, kepercayaan (transaksi akurat), responsif (respons cepat), keamanan (keamanan data), dan empati (pelayanan personal). Tingkatkan efisiensi pengalaman hingga lima puluh persen.

Loyalitas pelanggan terdiri dari komitmen pembelian berulang dan rekomendasi (Kotler & Keller, 2016). Ini dipengaruhi oleh kepuasan, kepercayaan, dan nilai dirasakan. Tanda-tandanya adalah pembelian berulang, kesetiaan, dan rekomendasi (naik 30% melalui pelayanan yang lebih baik).

Data Volume dan Nominal Transaksi QRIS tahun 2020-2024 secara lebih lengkap dapat dilihat pada Table 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Data Volume dan Nominal Transaksi QRIS Tahun 2020-2024

Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)

Tahun	Volume Transaksi	Nominal Transaksi
2020	124,11 juta	Rp8,21 triliun
2021	374,69 juta	Rp27,63 triliun
2022	1 miliar	Rp99,98 triliun
2023	2,14 miliar	Rp226 triliun
2024	6,24 miliar	Rp659,93 triliun

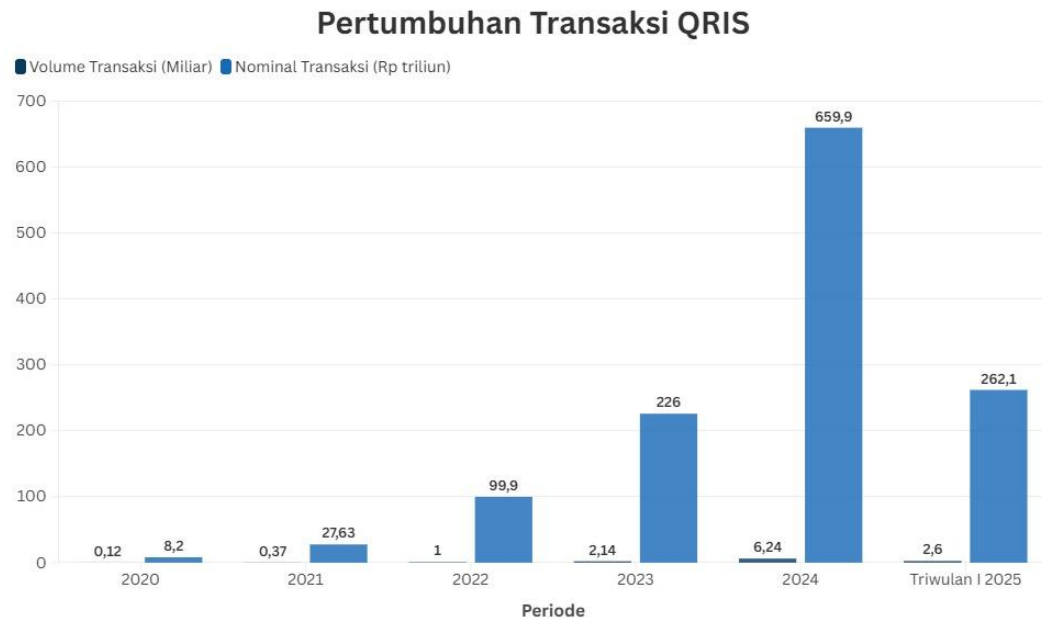
Bank Indonesia mencatat volume transaksi QRIS pada kuartal I 2025 mencapai 2,6 miliar transaksi. Angka ini menunjukkan pertumbuhan hingga 594% dibandingkan dengan periode yang sama pada 2023. Nilai transaksi juga tumbuh mencapai 150%. Data pertumbuhan transaksi QRIS pada kuartal I 2025 dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Pertumbuhan QRIS pada Kuartal I 2025

Indikator	Kuartal I 2024	Kuartal I 2025
Volume Transaksi	374 juta	2,6 miliar
Nilai Transaksi	Rp105 triliun	Rp262,1 triliun
Jumlah Pengguna	48 juta	56,3 juta
Jumlah Merchant	32 juta	38,1 juta

Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia

Gambar 1.1 Data Pertumbuhan QRIS



Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia; Bank Indonesia

GoodStats

Pertumbuhan QRIS sejak 2020 tergolong sangat signifikan. Sebagian besar *merchant QRIS* merupakan pelaku UMKM.

Namun, realitanya, ada lebih dari 230.075 unit UMKM, Provinsi Bengkulu memiliki potensi besar di sektor pertanian dan pariwisata, tetapi masih sedikit UMKM binaan Bank Indonesia yang menggunakan QRIS. Biaya tinggi untuk implementasi awal, literasi digital terbatas, dan infrastruktur internet tidak merata adalah masalah utama. Selain itu, kualitas pelayanan menjadi masalah. 65% pelanggan UMKM Bengkulu melaporkan kurangnya personalisasi, waktu respons yang lama, dan informasi transaksi yang tidak jelas (Bank Indonesia, 2023). UMKM dipaksa untuk berubah karena fenomena "*cashless society*" yang dihasilkan oleh Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dan kecenderungan generasi muda (80% pengguna digital menggunakan perbankan mobile atau *e-wallet*, BPS 2023).

Namun, perbedaan antara kemampuan UMKM dan ekspektasi pelanggan *digital-savvy* semakin besar.

Data empiris tentang dampak adopsi QRIS dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di UMKM binaan BI Bengkulu masih terbatas, meskipun adopsi QRIS semakin meningkat. Studi sebelumnya lebih banyak berfokus pada negara atau kota besar, mengabaikan daerah seperti Bengkulu yang memiliki masalah infrastruktur yang berbeda.

Menurut Kementerian Koperasi dan UKM pada 2022, UMKM menyumbang 61,07% PDB Indonesia. Loyalitas pelanggan akan menurun, mengancam daya saing dan pertumbuhan ekonomi lokal, jika tidak dilakukan optimalisasi QRIS dan pelayanan. Di Bengkulu, peningkatan pengabdian melalui digitalisasi sangat penting untuk inklusi keuangan dan dukungan kebijakan nasional.

Pasuraman et al., (2019) Mendefinisikan kualitas pelayanan melalui elemen tangibles, keandalan, responsivitas, jaminan, empati. Hasilnya meningkatkan kesetiaan hingga tiga puluh persen melalui kepuasan dan kepercayaan. Kepuasan pelanggan dan nilai yang dirasakan dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan, yang merupakan komitmen pembelian berulang. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa QRIS plus layanan mempercepat transaksi dan memungkinkan personalisasi (seperti notifikasi *real-time*), tetapi UMKM Bengkulu membutuhkan perubahan khusus. Penelitian ini mengevaluasi dampak rekomendasi praktis untuk BI dan UMKM.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Adopsi Pembayaran Digital QRIS dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UMKM Binaan Bank Indonesia di Kota Bengkulu” untuk mengisi kesenjangan dan mendukung ekonomi daerah.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah berikut ini:

1. Tingkat adopsi pembayaran digital QRIS di UMKM binaan Bank Indonesia Provinsi Bengkulu masih rendah dan tidak merata.
2. Kualitas pelayanan di UMKM binaan Bank Indonesia Provinsi Bengkulu belum optimal dalam konteks pembayaran digital (seperti kecepatan, keamanan, dan responsivitas).
3. Loyalitas pelanggan terhadap UMKM binaan Bank Indonesia Provinsi Bengkulu yang telah mengadopsi QRIS (seperti pembelian berulang dan rekomendasi).

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, batasan masalah ditetapkan untuk memastikan penelitian terfokus dan terarah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai dengan baik. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada UMKM binaan Bank Indonesia di Kota Bengkulu saja, tidak mencakup UMKM di kota lain atau UMKM non-binaan BI.

2. Fokus penelitian hanya pada variabel adopsi QRIS, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan, tanpa mempertimbangkan variabel eksternal seperti kondisi ekonomi makro atau persaingan pasar.
3. Penelitian ini menggunakan data primer dari survei kuesioner kepada pelanggan UMKM binaan Bank Indonesia di Kota Bengkulu, dengan sampel maksimal 130 responden, tanpa melibatkan data longitudinal atau eksperimen lapangan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh adopsi pembayaran digital QRIS terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM binaan Bank Indonesia di Kota Bengkulu?
2. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM binaan Bank Indonesia di Kota Bengkulu yang telah mengadopsi QRIS?
3. Apakah adopsi pembayaran digital QRIS dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM binaan Bank Indonesia di Kota Bengkulu?

1.5 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, dan rumusan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh adopsi pembayaran digital QRIS terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM binaan Bank Indonesia di Kota Bengkulu.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM binaan Bank Indonesia di Kota Bengkulu yang telah mengadopsi pembayaran digital QRIS.
3. Untuk mengetahui apakah adopsi pembayaran digital QRIS dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM binaan Bank Indonesia di Kota Bengkulu.

1.6 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan teori pemasaran dan manajemen UMKM dengan memperluas pemahaman tentang bagaimana adopsi teknologi digital (QRIS) dan dimensi kualitas pelayanan (berdasarkan model SERVQUAL (Kotler et al., 2019) saling berinteraksi untuk membentuk loyalitas pelanggan. Hasilnya dapat memperkaya literatur tentang inklusi keuangan digital di negara berkembang, khususnya dalam konteks UMKM binaan pemerintah, dengan memberikan bukti empiris baru tentang hubungan kausal antarvariabel yang sebelumnya belum banyak dieksplorasi di tingkatan provinsi seperti Bengkulu.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi masyarakat, instansi, dan pihak terkait, seperti Bank Indonesia (BI) yang dapat menggunakan hasilnya untuk

meningkatkan program binaan UMKM melalui pelatihan adopsi QRIS dan peningkatan kualitas pelayanan, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi daerah Bengkulu. Bagi UMKM binaan BI, hasil penelitian dapat menjadi panduan praktis untuk mengoptimalkan strategi pembayaran digital guna meningkatkan loyalitas pelanggan dan daya saing. Selain itu, masyarakat di Bengkulu akan merasakan manfaat melalui pengalaman transaksi yang lebih efisien dan aman, yang pada akhirnya berkontribusi pada inklusi keuangan nasional dan pengurangan kesenjangan digital.

3. Manfaat bagi peneliti lain

Penelitian ini menyediakan dasar referensi dan data empiris untuk peneliti lain yang ingin mengeksplorasi topik serupa, seperti pengaruh teknologi pembayaran digital pada loyalitas pelanggan di UMKM di daerah lain atau negara berkembang. Hasilnya dapat digunakan sebagai benchmark untuk penelitian lanjutan, seperti studi longitudinal atau komparatif antarprovinsi, serta menginspirasi pengembangan metodologi baru dalam analisis kuantitatif terkait inklusi keuangan. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya khazanah pengetahuan akademik dan mendorong kolaborasi interdisipliner antara bidang ekonomi, teknologi, dan manajemen.