



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 15509-15517

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Penggunaan Digital Payment terhadap Efektivitas dan Efisiensi Layanan di Toko Alfarabi

Rani Astika, Imriani Idrus, Andi Nurul Faizah

Bisnis Digital, Institut Teknologi dan Bisnis Bina Adinata

raniastika25112003@gmail.com, imriani69@gmail.com, nf051990@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan digital payment terhadap efektivitas dan efisiensi layanan di Toko Alfarabi, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapannya, serta mengetahui manfaat yang dirasakan oleh pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *ex post facto*. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini yaitu: studi pustaka, observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik yang peneliti gunakan dalam pengambilan sampel adalah metode purposive sampling yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang berada dalam suatu populasi yaitu sebanyak 50 sampel. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi multivariat dengan bantuan program SPSS V25. Berdasarkan hasil uji *t*, diperoleh nilai *t* hitung variabel efektivitas sebesar $6,013 > t$ tabel $2,010$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, serta nilai *t* hitung variabel efisiensi sebesar $6,459 > t$ tabel $2,010$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan digital payment (QRIS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi layanan di Toko Alfarabi. Kendala utama dalam penerapan digital payment adalah ketidakstabilan jaringan internet yang menghambat proses transaksi serta kebiasaan pelanggan yang masih memilih pembayaran tunai meskipun fasilitas QRIS telah tersedia. Meskipun demikian, penggunaan digital payment tetap memberikan manfaat bagi pelanggan meliputi kemampuan QRIS dalam mengurangi risiko kesalahan pembayaran seperti kekurangan atau kelebihan nominal, kenyamanan karena tidak perlu membawa uang tunai. Selain itu, penggunaan QRIS juga membantu memperlancar proses transaksi dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun waktu tunggu manfaatnya belum di rasakan secara maksimal akibat keterbatasan jaringan.

Kata kunci: Digital Payment, Efektivitas Layanan, Efisiensi Layanan, QRIS

1. Latar Belakang

Perkembangan transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem transaksi keuangan di sektor perdagangan (Handayani dkk., 2025). Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah penggunaan digital payment, seperti Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), dompet digital, dan mobile banking, yang menawarkan kemudahan, kecepatan, serta efisiensi dibandingkan dengan metode pembayaran tunai (Sholihah & Nurhapsari, 2023). Implementasi teknologi ini tidak hanya memengaruhi cara pelanggan melakukan transaksi, tetapi juga berpotensi meningkatkan kualitas layanan melalui efisiensi operasional dan efektivitas proses pelayanan (Rizqi, 2024).

Dalam konteks bisnis ritel, penggunaan digital payment menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Efektivitas layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat, cepat, dan akurat (Rizki dkk., 2024), sedangkan efisiensi layanan berkaitan dengan optimalisasi penggunaan sumber daya dalam proses pelayanan (Pinandito & Brilliansyach, 2024). Dengan adanya sistem pembayaran digital, proses transaksi dapat dilakukan lebih cepat, pencatatan menjadi lebih akurat, serta risiko kesalahan dalam transaksi dapat diminimalkan (Astuti dkk., 2025).

Data dari Bank Indonesia menunjukkan bahwa transaksi uang elektronik di Indonesia terus mengalami peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2022 nilai transaksi mencapai Rp399,6 triliun dan meningkat menjadi Rp495 triliun pada tahun 2023, atau tumbuh sebesar 23,9% (Azzahra, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menerima dan memanfaatkan sistem pembayaran digital dalam aktivitas ekonomi sehari-hari. Namun demikian, implementasi digital payment masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan literasi

digital, ketidakstabilan jaringan internet, serta kebiasaan masyarakat yang masih cenderung menggunakan uang tunai.

Toko Alfarabi sebagai salah satu usaha ritel yang telah menerapkan sistem pembayaran digital QRIS juga menghadapi kondisi serupa. Ditemukan bahwa belum semua pelanggan merasa nyaman menggunakan QRIS. Sebagian pelanggan yang telah terbiasa menganggap QRIS lebih praktis dan cepat, namun pelanggan lain masih mengalami kesulitan dalam penggunaannya, seperti kebingungan dalam proses pemindaian kode QR serta kekhawatiran terhadap keamanan transaksi. Akibatnya, penggunaan pembayaran tunai masih mendominasi transaksi di toko tersebut.

Di sisi lain, dari perspektif pengelola toko, penggunaan QRIS memberikan manfaat dalam hal pencatatan transaksi yang lebih rapi dan otomatis, serta membantu mempercepat proses pembayaran. Namun, manfaat tersebut belum dirasakan secara optimal karena masih adanya hambatan dari sisi pengguna, terutama terkait pemahaman dan kebiasaan pelanggan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengevaluasi keberhasilan penerapan digital payment dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada usaha ritel seperti Toko Alfarabi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara ilmiah dalam pengembangan kajian sistem pembayaran digital, serta menjadi acuan praktis bagi pelaku usaha dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penggunaan digital payment, khususnya QRIS, terhadap efektivitas dan efisiensi layanan di Toko Alfarabi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan digital payment serta manfaat yang dirasakan oleh pelanggan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *ex post facto* yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan digital payment terhadap efektivitas dan efisiensi layanan di Toko Alfarabi (Bariah dkk., 2024). Pendekatan ini digunakan karena mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara objektif berdasarkan data numerik tanpa adanya manipulasi variabel penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Toko Alfarabi yang berlokasi di Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif karena berfokus pada pengolahan data dalam bentuk angka yang diperoleh dari persepsi pelanggan terhadap penggunaan digital payment serta dampaknya terhadap efektivitas dan efisiensi layanan (Listiani dkk., 2025).

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 responden yang merupakan pelanggan Toko Alfarabi. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu, seperti pelanggan yang pernah melakukan transaksi menggunakan digital payment (QRIS) (Jailani & Jeka, 2023).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi studi pustaka, observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk mengukur variabel penggunaan digital payment, efektivitas layanan, dan efisiensi layanan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan lembar wawancara terstruktur sebagai instrumen pendukung untuk menggali informasi terkait kendala dalam penerapan digital payment serta manfaat yang dirasakan oleh pelanggan dan pihak toko.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 5 poin, yaitu (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju, dan (5) Sangat Setuju, untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan (Karlina dkk., 2023).

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi multivariat dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25 untuk mengetahui pengaruh penggunaan digital payment terhadap efektivitas dan efisiensi layanan.

Selain itu, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas guna memastikan model regresi memenuhi syarat analisis statistik. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05.

3. Hasil dan Diskusi

a. Hasil

1) Identitas Responden

a) Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent (%)
Laki-Laki	22	44,0%
Perempuan	28	56,0%
Total	50	100,0%

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 22 orang dengan persentase 44,0%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 28 orang dengan persentase 56,0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah perempuan, yaitu sebanyak 28 orang dari total 50 responden dengan persentase 56,0%.

b) Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Umur

Usia (Tahun)	Frequency	Percent (%)
20 – 25 tahun	23	46,0%
26 – 30 tahun	12	24,0%
31 – 37 tahun	8	16,0%
38 – 45 tahun	7	14,0%
Total	50	100,0%

Berdasarkan Tabel 3.2, diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 20–25 tahun sebanyak 23 orang (46,0%) diikuti oleh usia 26–30 tahun sebanyak 12 orang (24,0%), 31–37 tahun sebanyak 8 orang (16,0%), dan 38–45 tahun sebanyak 7 orang (14,0%). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan Toko Alfarabi didominasi oleh kalangan muda yang cenderung lebih cepat beradaptasi dengan teknologi digital, termasuk dalam penggunaan sistem pembayaran QRIS.

2) Deskripsi Data Atas Variabel Penelitian

Untuk mengetahui tingkat capaian responden ((TCR)) pada variabel digital payment, efektivitas dan efisiensi layanan di Toko Alfarabi, dilakukan analisis deskriptif berdasarkan indikator penelitian. Hasil rata-rata skor tiap indikator disajikan pada berikut:

Tabel 3.3 Hasil Rata-rata Skor Indikator Digital payment

Indikator Digital payment	Skor Rata-rata	Kategori
Frekuensi Penggunaan	3,54	Baik
Jenis Digital Payment	3,01	Cukup Baik
Aksebilitas	3,36	Cukup Baik
Pemahaman Pengguna	3,00	Cukup Baik

Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator Frekuensi Pengguna dengan skor 3,54 (Baik), Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator Pemahaman Pengguna dengan skor 3,00 (Cukup Baik).

Tabel 3.4 Hasil Rata-rata Skor Indikator Efektivitas

Indikator Eektivitas	Skor Rata-rata	Kategori
Kecepatan Transaksi	3,58	Baik
Akurasi Transaksi	3,07	Cukup Baik
Kepuasan Pelanggan	3,42	Baik
Kemudahan Penggunaan	3,09	Cukup Baik

Nilai rata-rata tertinggi pada variabel efektivitas terdapat pada indikator kecepatan transaksi dengan skor 3,58 (Baik), Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator Akurasi Transaksi dengan skor 3,07 (Cukup Baik).

Tabel 3.5 Hasil Rata-rata Skor Indikator Efisiensi

Indikator Efisiensi	Skor Rata-rata	Kategori
Waktu Tunggu	3,56	Baik
Beban Kerja Kasir	3,02	Cukup Baik
Manajemen Keuangan	3,39	Cukup Baik
Pengurangan Biaya Operasional	3,07	Cukup Baik

Nilai rata-rata tertinggi pada variabel efisiensi terdapat pada indikator waktu tunggu dengan skor 3,56 (Baik), Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator beban kerja kasir dengan skor 3,02 (Cukup Baik).

3) Hasil Uji Regresi Multivariat

Untuk memastikan data layak dianalisis, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Shapiro Wilk dan diperoleh nilai untuk ketiga variabel yaitu digital payment, efektivitas, dan efisiensi lebih besar dari 0,05. Variabel digital payment memiliki nilai Sig. sebesar 0,759, variabel efektivitas sebesar 0,171, dan variabel efisiensi sebesar 0,486 sehingga data dinyatakan berdistribusi normal. Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, karena sebaran data tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, data dinyatakan memenuhi asumsi klasik dan layak untuk dianalisis menggunakan analisis regresi dengan pengujian hipotesis melalui uji t.

a) Variabel Efektivitas (Y_1)

(1) Pengujian Persial (Uji t)

Tabel 3. 6 Hasil Uji Secara Persial Variabel Efektivitas (Y_1)

Model	Coefficients ^a			t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	58,880	1,169		50,381	0,000
	Digital payment	0,108	0,018	0,655	6,013	0,000

a. Dependent Variable: Efektivitas

(2) Uji Simultan (Uji f)

Tabel 3. 7 Hasil Uji Secara Simultanl Variabel Efektivitas (Y₁)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33,043	1	33,043	36,160	.000b
	Residual	43,862	48	0,914		
	Total	76,905	49			

a. Dependent Variable: Efektivitas
b. Predictors: (Constant), Digital payment

Berdasarkan hasil uji t pada tabel Coefficients 3.6, diperoleh nilai t-hitung sebesar 6,013 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 2,010 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel digital payment berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan, sehingga hipotesis diterima.

Selanjutnya, berdasarkan hasil uji F pada tabel ANOVA 3.7, diperoleh nilai f-hitung sebesar 36,160 yang lebih besar dari f-tabel sebesar 4,042 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak, sehingga digital payment secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan. Persamaan regresi linier yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

$$Y_1 = 58,880 + 0,108X + e$$

Nilai konstanta sebesar 58,880 menunjukkan bahwa apabila digital payment (X) bernilai nol, maka efektivitas layanan (Y₁) diprediksi sebesar 58,880. Sedangkan koefisien regresi sebesar 0,108 yang bernilai positif mengindikasikan bahwa peningkatan penggunaan digital payment akan meningkatkan efektivitas layanan di Toko Alfarabi.

b) Variabel Efisiensi (Y₂)

(1) Pengujian Persial (Uji t)

Tabel 3. 8 Hasil Uji Secara Persial Variabel Variabel Efisiensi (Y₂)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	47,704	2,743		17,393	0,000
	Digital payment	0,273	0,042	0,682	6,459	0,000

a. Dependent Variable: Efisiensi

(2) Uji Simultan (Uji f)

Tabel 3. 9 Hasil Uji Secara Simultan Variabel Efisiensi (Y₂)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	209,972	1	209,972	41,720	.000 ^b
	Residual	241,580	48	5,033		
	Total	451,552	49			

a. Dependent Variable: Efisiensi
b. Predictors: (Constant), Digital payment

Berdasarkan hasil uji t pada tabel Coefficients 3.8, diperoleh nilai t-hitung sebesar 6,459 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 2,010 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel digital payment berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan, sehingga hipotesis diterima.

Selanjutnya, berdasarkan hasil uji F pada tabel ANOVA 3.9, diperoleh nilai f-hitung sebesar 41,720 yang lebih besar dari f-tabel sebesar 4,042 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak, sehingga digital payment secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi layanan. Persamaan regresi linier yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

$$Y_1 = 47,704 + 0,273X + e$$

Nilai konstanta sebesar 47,704 menunjukkan bahwa apabila digital payment (X) bernilai nol, maka efisiensi layanan (Y₂) diprediksi sebesar 47,704. Sedangkan koefisien regresi sebesar 0,273 yang bernilai positif mengindikasikan bahwa peningkatan penggunaan digital payment akan meningkatkan efisiensi layanan di Toko Alfarabi.

4) Uji Koefisien Determinasi (R²)

a) Variabel Efektivitas

Tabel 3.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Efektivitas (Y₁)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655 ^a	0,430	0,418	0,95593

a. Predictors: (Constant), Digital payment

b. Dependent Variable: Efektivitas

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi variabel efektivitas (Y₁) pada tabel 3.10, diperoleh nilai R² sebesar 0,430. Hal ini menunjukkan bahwa variabel digital payment (X) hanya mampu menjelaskan variasi pada variabel Y₁ sebesar 43%, sedangkan sisanya sebesar 57% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

b) Variabel Efisiensi

Tabel 3.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Efisiensi (Y₂)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	0,465	0,454	2,24341

a. Predictors: (Constant), Digital pa

b. yment

b. Dependent Variable: Efisiensi

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi variabel efisiensi (Y₂) pada tabel 3.11, diperoleh nilai R² sebesar 0,465. Hal ini menunjukkan bahwa variabel digital payment (X) mampu menjelaskan variasi pada variabel Y₂ sebesar 46,5%, sedangkan sisanya sebesar 53,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5) Hasil wawancara

Jawaban responden pada wawancara terstruktur diberikan skor numerik guna memudahkan analisis data secara kuantitatif. Skema penilaian jawaban yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 12 Skor Hasil Wawancara

Jawaban	Skor
Tidak	0
Netral	1
Ya	2

Sumber:(Zahari & Pamungkas, 2022)

Tabel 3. 13 Hasil Wawancara Kasir

No.	Pertanyaan	R1	R2	R3	Total Skor
1	Apakah sering terjadi gangguan jaringan saat melakukan transaksi QRIS di Toko Alfarabi?	2	2	2	6
2	Apakah masih ada pelanggan yang belum memahami cara menggunakan QRIS sehingga memperlambat pelayanan?	0	1	0	1
3	Apakah proses transaksi QRIS pernah mengalami <i>error</i> sehingga kasir harus mengulangi proses pembayaran?	2	0	0	2
4	Apakah kasir harus membantu atau menjelaskan cara penggunaan QRIS kepada pelanggan?	0	0	0	0
5	Apakah sebagian pelanggan tetap memilih membayar tunai meskipun QRIS sudah tersedia?	2	2	2	6
Total Skor					15

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 3 kasir, diperoleh skor 15 dari maksimum 30 (50%), yang menunjukkan kendala penerapan QRIS berada pada kategori sedang. Kendala utama meliputi gangguan jaringan dan kebiasaan pelanggan yang masih menggunakan pembayaran tunai, sedangkan faktor lain tidak menjadi hambatan utama.

Tabel 3. 14 Hasil Wawancara Pelanggan

No.	Pertanyaan	R1	R2	R3	R4	R5	Total Skor
1	Apakah Anda merasa pembayaran menggunakan QRIS lebih cepat dibandingkan uang tunai?	2	1	2	1	2	8
2	Apakah penggunaan QRIS membuat Anda lebih nyaman karena tidak perlu membawa uang tunai?	2	2	1	2	2	9
3	Apakah penggunaan QRIS mengurangi waktu tunggu Anda di kasir?	1	1	1	1	2	6
4	Apakah keberadaan QRIS membuat pelayanan di Toko Alfarabi lebih baik menurut Anda?	2	1	2	1	2	8
5	Apakah QRIS membantu Anda menghindari kesalahan pembayaran, seperti kekurangan atau kelebihan uang?	2	2	2	2	2	10
Total Skor							41

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 pelanggan, diperoleh skor 41 dari maksimum 50 (82%), yang menunjukkan manfaat QRIS tergolong tinggi. Manfaat utama yang dirasakan adalah mengurangi kesalahan pembayaran, kenyamanan karena tidak perlu membawa uang tunai, serta memberikan kemudahan, kecepatan transaksi, dan peningkatan kualitas layanan, meskipun pengurangan waktu tunggu belum dirasakan secara merata.

b. Diskusi

Pengaruh Digital payment terhadap Efektivitas Layanan

Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 6,013 lebih besar dari t-tabel 2,010 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, yang menunjukkan bahwa digital payment berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan. Koefisien regresi sebesar 0,108 mengindikasikan bahwa peningkatan penggunaan QRIS akan meningkatkan efektivitas layanan, terutama pada aspek kecepatan dan akurasi transaksi, kemudahan penggunaan, serta kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh nilai tingkat capaian responden (TCR) tertinggi sebesar 3,58 pada indikator kecepatan transaksi yang berada pada kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa QRIS mampu mempercepat proses pembayaran sehingga pelayanan menjadi lebih optimal. Hasil ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 2024) serta penelitian (Putri dkk., 2022).

Pengaruh Digital payment terhadap Efisiensi Layanan

Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 6,459 lebih besar dari t-tabel 2,010 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan. Koefisien regresi sebesar 0,273 menunjukkan bahwa penggunaan QRIS mampu meningkatkan efisiensi, khususnya dalam mengurangi waktu tunggu, meringankan beban kerja kasir, serta mempermudah pengelolaan transaksi. Hal ini didukung oleh nilai tingkat capaian responden (TCR) tertinggi sebesar 3,56 pada indikator waktu tunggu yang berada pada kategori baik. Dengan demikian, QRIS membantu memperlancar proses transaksi dan meningkatkan efisiensi operasional. Hasil ini juga didukung oleh teori TAM (Davis, 2024) dan penelitian (Sudiro dkk., 2025).

Kendala Penerapan Digital payment

Hasil wawancara menunjukkan skor sebesar 15 dari 30 (50%) yang termasuk dalam kategori sedang. Kendala utama yang dihadapi adalah gangguan jaringan internet saat transaksi serta kebiasaan sebagian pelanggan yang masih memilih pembayaran tunai. Sementara itu, pemahaman pelanggan terhadap penggunaan QRIS tidak menjadi hambatan utama, yang menunjukkan bahwa secara umum sistem ini sudah cukup mudah digunakan.

Manfaat Digital payment bagi Pelanggan

Hasil wawancara pelanggan menunjukkan skor sebesar 41 dari 50 (82%) yang berada pada kategori tinggi. Manfaat utama yang dirasakan adalah kemampuan QRIS dalam mengurangi kesalahan pembayaran, memberikan kemudahan karena tidak perlu membawa uang tunai, serta mempercepat proses transaksi. Selain itu, penggunaan QRIS juga meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan, meskipun pengurangan waktu tunggu belum dirasakan secara merata oleh seluruh pelanggan. Secara keseluruhan, digital payment memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan di Toko Alfarabi.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan digital payment (QRIS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi layanan di Toko Alfarabi. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t, di mana pada variabel efektivitas diperoleh nilai t-hitung sebesar $6,013 > t\text{-tabel } 2,010$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, serta pada variabel efisiensi diperoleh nilai t-hitung sebesar $6,459 > t\text{-tabel } 2,010$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan QRIS mampu meningkatkan kecepatan, akurasi, kemudahan transaksi, serta kepuasan pelanggan, sekaligus mengurangi waktu tunggu dan beban kerja kasir. Temuan ini menegaskan bahwa digital payment tidak hanya sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Namun demikian, penerapan QRIS masih menghadapi beberapa kendala, terutama gangguan jaringan internet dan kebiasaan sebagian pelanggan yang masih menggunakan pembayaran tunai, sehingga pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal. Di sisi lain, manfaat yang dirasakan pelanggan tergolong tinggi, terutama dalam menghindari kesalahan pembayaran, meningkatkan kenyamanan, serta mempercepat proses transaksi. Meskipun demikian, pengurangan waktu tunggu belum dirasakan secara merata oleh seluruh pelanggan. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, terutama pada jumlah responden, objek/lokasi yang terbatas dan belum mengkaji faktor lain yang dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah sampel, objek/lokasi serta menambahkan variabel lain agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Referensi

1. Astuti, R., Baihaqi, A., & Hidayatullah, G. M. (2025). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Pt. Pln (Persero) Ulp Amuntai*.
2. Azzahra, T. (2024). Pengaruh E-Money Dan Uang Tunai Terhadap Perkembangan Ekonomi Daerah [Diploma, UNUSIA]. <https://unusia.ac.id/prodi/s1ekonomisyariah>
3. Bariah, S., Setyaningrum, V., Fithriyah, Y. N., Windiany, E., Haluti, F., Kusumastuti, S. Y., Pranata, A., Prisuna, B. F., Saktisyahputra, S., Budianto, A., & Laksono, R. D. (2024). *Buku Ajar Konsep Dasar Penelitian*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
4. Davis, F. D. (2024). User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3), 475–487. <https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022>
5. Handayani, R. S., Diva, G. A., Hermansyah, E. N., & Siswati, A. (2025). Transformasi Digital E-Commerce di Era Post-Pandemic: Analisis Tren dan Dampak pada Perilaku Konsumen Indonesia. *Jurnal Informatika Dan Kesehatan*, 2(2), 108–117. <https://doi.org/10.35473/ikn.v2i2.3704>
6. Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). *Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis*. 7.

7. Karlina, L., Nugraha, A., & Merliana, A. (2023). Pengembangan media kartu truth or dare pada materi ekosistem kelas V SDN 2 Sukaraja. *COLLASE (Creative of Learning Students Elementary Education)*, 6(6), 1021–1027. <https://doi.org/10.22460/collase.v6i6.18838>
8. Listiani, H., Judijanto, L., Labib, M., Andriyani, A., Lusida, N., Filhaq, R., & Hapsari, R. K. M. (2025). Panduan Penulisan Karya Tulis Ilmiah: Strategi untuk Penelitian Berkualitas. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
9. Pinandito, A., & Brilliansyach, R. F. (2024). Efisiensi Penggunaan QRIS Dengan Merchant Presented Mode Dalam Transaksi Pembayaran Non-Tunai. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 11(4), 805–816. <https://doi.org/10.25126/jtiik.1148570>
10. Putri, E. W., Isnaini, R. A., & Tristiana, S. P. (2022). Peran Sistem Digital Payment Sebagai Strategi Peningkatan Pendapatan pada Usaha. 2(2).
11. Rizki, M., Setiawan, I., & Noorrahman, M. F. (2024). Efektivitas Pengelolaan Bumdes Jadi Berkah Pada Desa Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.
12. Rizqi, M. D. M. (2024). Systematic Literature Review: Analisis Dampak Digitalisasi dalam Industri Jasa terhadap Efisiensi dan Layanan Pelanggan. *JURNAL ECONOMINA*, 3(10), 947–957. <https://doi.org/10.55681/economina.v3i10.1449>
13. Sholihah, E., & Nurhapsari, R. (2023). Percepatan Implementasi Digital Payment Pada UMKM: Intensi Pengguna QRIS Berdasarkan Technology Acceptance Model. *Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 12(1), 1–12. <https://doi.org/10.21831/nominal.v12i1.52480>
14. Sudiro, S., Nugroho, A., S. C. D., & Susena, E. (2025). Pengembangan Aplikasi Pemesanan dan Pembayaran Digital Umum UMKM Kuliner Tradisional. *Switch: Jurnal Sains Dan Teknologi Informasi*, 3(4), 35–42. <https://doi.org/10.62951/switch.v3i4.513>
15. Zahari, I., & Pamungkas, N. (2022). Upaya Penerapan Karakteristik Jiwa Pancasila pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Kadiri. 6(3).