

DAMPAK PENGGUNAAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK JAKARTA

Annida Annida¹

Universitas Sahid

Farida Farida^{2*}

Universitas Sahid

Dewi Gita Kartika³

Universitas Sahid

e-mail: farida@usahid.ac.id

ABSTRACT

Payment by QR code is a digital payment method that does not require physical contact between the seller and the buyer. Apart from that, the presence of QRIS facilitates various types of payment transactions which can have an impact on visitor satisfaction. The aim of this research is to find out how the application of the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS) affects the satisfaction of visitors to the Jakarta fine arts and ceramics museum. This research is field research using descriptive quantitative methods. Data analysis uses research instrument tests, simple statistics, namely linear regression and calculating the average score for each statement. The research results show that the use of QRIS has a positive and significant effect on visitor satisfaction at the Jakarta Fine Arts and Ceramics Museum. Thus, museum managers must improve and improve their services to reduce or even eliminate visitor complaints so that they can increase the number of visits which will have a positive impact on their income. Meanwhile, the value given by respondents for visitor satisfaction is very satisfied and the use of QRIS is very useful in carrying out transaction activities at the Fine Arts and Ceramics Museum.

Keywords: *consumer satisfaction, museum, quick response indonesian standard, visitor satisfaction.*

ABSTRAK

Pembayaran dengan kode QR merupakan metode pembayaran digital yang tidak memerlukan kontak fisik antara penjual dan pembeli. Selain itu, kehadiran QRIS memudahkan berbagai jenis transaksi pembayaran yang dapat berdampak pada kepuasan pengunjung. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan Quick Response Code Standar Indonesia (QRIS) terhadap kepuasan pengunjung museum seni rupa dan keramik jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Analisa data menggunakan uji instrument penelitian, statistik sederhana yaitu regresi linier dan menghitung skor rata-rata tiap pernyataan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik Jakarta. Dengan demikian, pengelola Museum harus memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya agar dapat mengurangi bahkan menghilangkan keluhan pengunjung sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan yang akan berdampak positif pada pendapatannya. Sedangkan nilai yang diberikan oleh responden

untuk kepuasan pengunjung adalah adalah sangat puas dan penggunaan QRIS sangat berguna dalam melakukan kegiatan transaksi pada Museum Seni Rupa dan Keramik.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kepuasan pengunjung, museum, *quick response indonesian standard*.

JEL: O33

Diterima	: 25 Juni 2024
Ditinjau	: 26 Juni 2024
Dipublikasikan	: 31 Juli 2024

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia ditandai dengan perkembangan pertumbuhan jumlah dan kualitas pelayanan usaha pariwisata. Kegiatan pariwisata tentunya ada aktivitas masyarakat atau wisatawan yang tidak lepas dari kegiatan transaksi. Baik itu transaksi pembayaran/pembelian, transaksi pelayanan jasa pariwisata misalnya penyediaan makanan, minuman, dan penggunaan fasilitas pariwisata lainnya. Transaksi pembayaran/pembelian diperlukannya alat bayar secara konvensional maupun mekanisme, dimana dengan kecanggihan teknologi saat ini kebanyakan masyarakat menggunakan sistem pembayaran dari tunai menjadi non tunai (Adinata et al., 2023). Seiring berjalannya waktu, uang tunai dan penggunaan kartu chips menjadi semakin jarang diminati karena sejumlah kendala, termasuk efisiensi. Keterbatasan efisiensi dapat terlihat dari tingginya biaya pengelolaan dan replikasi adanya stok kartu baru untuk nasabah baru atau nasabah lama. Proses penggunaan uang tunai sepertinya memakan waktu lama mulai dari pengembalian uang tunai serta susah mendapatkan uang receh setiap untuk pengembalian uang dengan nominal besar ataupun kecil.

Dari sudut pandang keamanan, transaksi tunai memiliki risiko yang lebih tinggi. Transaksi tunai memiliki risiko yang tinggi pada saat masa pandemi covid-19 adanya penularan penyakit melalui transaksi uang tunai hal ini membuat masyarakat takut menggunakan uang tunai dikarenakan dapat menularkan berbagai penyakit (Putri et al., 2022). Tidak hanya itu uang tunai juga memiliki risiko beredarnya uang palsu yang dapat mengakibatkan kerugian untuk museum karena tidak dapat digunakan ataupun ditukar saat di bank. Dilihat dari kedua hal tersebut, Mulai 1 Januari 2020, BI mewajibkan seluruh penyedia layanan pembayaran non tunai untuk menggunakan.

Perkembangan Financial Technology (Fintech) saat ini makin berkembang dan meningkatnya pengguna smartphone di kalangan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran (Putri et al., 2022). Terlihat dari kalangan pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik, yang lebih memilih membayar secara cashless dikarenakan tidak memiliki uang tunai dan hampir seluruh uang berada didalam smartphone. Hal tersebut menjadi tren dan bagian dalam gaya hidup masyarakat adalah kemudahan dan efisiensi yang diberikan dalam

menggunakan QRIS. Maka munculnya QRIS mendorong sebuah metode pembayaran yang mendukung sebuah transaksi. QRIS ialah menggabungkan berbagai jenis QR dari berbagai penyedia jasa sistem pembayaran (PJSP) dengan menggunakan kode QR (Peraturan Gubernur BI, 2019).

Salah satu instansi yang menerapkan metode pembayaran menggunakan QRIS adalah Museum Seni Rupa dan Keramik. Museum ini menerapkan metode penggunaan QRIS dalam pembelian tiket masuk ke museum. Dimana harga tiket masuk ke museum seni rupa dan keramik dikenakan biaya sebesar Rp.5.000 orang dewasa, Rp.3.000 mahasiswa, dan Rp. 2.000 Pelajar. Penerapan QRIS ini bertujuan untuk memudahkan proses pembayaran dengan teknologi yang lebih modern dan efisien. Sehingga mengurangi risiko penularan virus dan pencurian. QRIS juga memberikan data transaksi secara langsung kepada pihak museum untuk keperluan pelancaran transaksi.

Museum seni rupa dan keramik terletak di area Kota Tua Jakarta yang mudah terjangkau oleh transportasi umum, seperti Transjakarta dan Stasiun Besar Kota (Farida & Lestari, 2023). Letaknya yang tidak jauh dari stasiun Jakarta Kota sehingga dapat dijangkau menggunakan angkutan kota satu kali dari stasiun atau dengan berjalan kaki menuju lokasi. Museum tersebut memiliki benda koleksi seni rupa berupa lukisan maestro dan keramik pada zaman dinasti song yang disajikan saat pengunjung melakukan kunjungan ke museum seni rupa dan keramik. Selain koleksi yang disajikan, museum memiliki kegiatan yang dapat diminati yaitu pottery class atau bermain gerabah yang dikenakan biaya Rp. 50.000 per orang. Permainan gerabah adalah kegiatan melakukan pembuatan gerabah. pembuatan gerabah dilakukan dengan roda putar. Setelah gerabah jadi sesuai bentuk-bentuk yang diinginkan lalu gerabah dijemur hingga mengering atau keras. Kemudian gerabah tersebut dapat diwarnai atau dilukis oleh para pembuat/pengunjung sesuai dengan kreatif masing-masing atau dapat dibawa pulang langsung setelah gerabah kering. Atraksi pembuatan gerabah ini dikenakan biaya dan pembayaran dapat dilakukan secara cash ataupun transfer (nomor rekening khusus).

Museum terus memberlakukan pembayaran tunai tapi masih adanya kendala dari antrian pengunjung yang panjang karena proses pengembalian uang serta jarang memiliki uang receh untuk kembalian. Pembayaran non tunai yang diterapkan hanya dikhususkan menggunakan kartu jakcard/jaclingko kartu yang berada dibawah naungan bank DKI Jakarta. Namun museum sering tidak bisa melakukan top up pada kartu dikarenakan kurang saldo yang dimiliki oleh museum. Selain menggunakan kartu jackcard/jaclingko, jenis pembayaran di museum dapat dilakukan dengan menggunakan uang tunai dan saat ini QRIS juga menjadi salah satu jenis pembayaran yang dapat digunakan di museum.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik 2019-2022

Tahun	Jumlah Pengunjung MSRK
2019	184.412
2020	30.602
2021	9.849
2022	97.769
Jumlah	322.632

Sumber: Museum Seni Rupa dan Keramik Jakarta

Dapat dilihat bahwa Museum Seni Rupa dan Keramik periode tahun 2019-2022

mengalami peningkatan pada jumlah kunjungan. Namun Museum Seni Rupa dan Keramik masih memiliki beberapa keluhan mengenai pembayaran pada bagian ticketing museum. Hal ini terlihat dari pengunjung yang menyampaikan keluhannya melalui google review dengan menuliskan keluhannya.

Tabel 2. Keluhan Pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik

No.	Keluhan Pengunjung
1.	Antrian yang tidak jelas
2.	Ticketing museum yang kurang memadai dan QRIS yang kurang diperhatikan dalam keamanannya
3.	Petugas yang tidak memberitahukan jenis pembayaran yang dapat digunakan di museum.

Sumber: Google Review Museum Seni Rupa dan Keramik

Berdasarkan Tabel 2. terdapat keluhan pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik tentang metode pembayaran pada bagian ticketing yang kurang memadai dan penggunaan QRIS yang kurang diperhatikan dalam keamanannya. Kepuasan pengunjung menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan/institusi/ organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung (Oktaviani et al., 2019). Menurut Lupiyoadi (2018) menjelaskan bahwa terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur dalam menentukan kepuasan pelanggan, yaitu: 1) Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya; 2) Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi; 3) Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan; 4) Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy); 5) Empati (Emphaty), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan tolak ukur tersebut, teknologi yang digunakan oleh Museum Seni Rupa dan Keramik adalah sistem pembayaran dalam pembelian tiket masuk museum yang

menggunakan QRIS. Namun, adanya keluhan dalam praktek penggunaan QRIS ini dapat memberi dampak pada ketidakpuasan pengunjung/konsumen. Hal ini dapat diketahui pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Harahap (2021) dan Silalahi et al. (2022) yang hasil penelitiannya menyebutkan bahwa penerapan/penggunaan QRIS berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah atau konsumen.

Meskipun telah banyak penelitian mengenai penggunaan QRIS yang memiliki dampak positif terhadap kepuasan konsumennya, terdapat beberapa celah penelitian yang perlu diperhatikan. Memperhatikan penelitian Ramadhani & Arman (2023) misalnya, belum dijelaskan secara jelas mengenai indikator atau pernyataan apa saja dari variabel yang diteliti yang mendapatkan tanggapan paling banyak dari responden. Diketahuinya hal ini agar instansi/perusahaan yang telah menggunakan metode QRIS dalam sistem pembayaran usahanya dapat lebih fokus merespon atau memperhatikan keinginan serta pendapat responden tersebut sehingga kepuasan konsumennya dapat dipertahankan dan meningkat. Membaca celah tersebut maka, penelitian ini juga akan menganalisa lebih lanjut pada pilihan tanggapan responden mana yang menjadi dominan.

Penelitian lain telah mengkaji secara mendalam bagaimana berbagai faktor seperti Financial Literacy, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Promotion and Advertising dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pengunjung terhadap penggunaan QRIS seperti dalam penelitian Adinda (2022). Namun, penelitian ini akan lebih menganalisa karakteristik QRIS yaitu UNGGUL (universal, gampang, untung, dan langsung). Karakteristik ini telah ditetapkan oleh Bank Indonesia sebagai lembaga negara pengatur dan pengawas penerapan QRIS. Selain itu, penelitian ini belum ada analisis komparatif dengan museum lain yang menggunakan metode pembayaran berbeda, yang dapat memberikan wawasan lebih luas tentang efektivitas QRIS dalam konteks yang lebih beragam. Dengan demikian, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengatasi keterbatasan ini dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dampak penggunaan QRIS di sektor pariwisata.

2. TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)

QRIS merupakan standarisasi pembayaran kode QR oleh Bank Indonesia untuk menjadikan proses transaksi menggunakan kode QR lebih mudah, cepat dan aman. QRIS bukan aplikasi baru namun standar kode QR nasional yang wajib dimiliki oleh seluruh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang menggunakan QR. Sebelum ada standarisasi QRIS, aplikasi pembayaran hanya bisa melakukan pembayaran ke merchant yang akunnya berasal dari PJSP yang sama karena kode QR yang digunakan belum terstandarisasi. Kini dengan standar QRIS, semua aplikasi pembayaran dari PJSP manapun bisa melakukan pembayaran QR code di semua merchant meskipun PJSP yang digunakan berbeda. Selain itu, standar QRIS memberikan kemudahan bagi merchant untuk menerima pembayaran dari aplikasi apapun hanya dengan membuka rekening di salah satu PJSP penyelenggara QRIS. Merchant yang sudah memiliki beberapa kode QR dari PJSP berbeda juga akan lebih mudah karena semua akunnya bisa menerima pembayaran menggunakan satu kode QR QRIS. QRIS memiliki spesifikasi tertentu yang harus dipenuhi oleh PJSP yang menyediakan fasilitas pembayaran berbasis QR (Peraturan Gubernur BI, 2019).

Menurut Bank Indonesia QRIS memiliki karakteristik yang disebut UNGGUL, yang mana karakteristik QRIS ini dijadikan sebagai indikator QRIS, UNGGUL memiliki kepanjangan yaitu:

1. Universal

QRIS dapat menerima pembayaran dengan aplikasi pembayaran apa pun yang menggunakan kode QR, sehingga pengguna tidak perlu lagi memiliki berbagai jenis aplikasi pembayaran.

2. Gampang

Masyarakat: Mudah, tinggal scan dan klik, bayar.

Merchant: Sempel, tidak perlu menampilkan banyak kode QR, cukup satu QR Code QRIS yang bisa di-scan dengan aplikasi pembayaran QR.

3. Untung

Pengguna: Dapat membayar menggunakan akun pembayaran QR apapun.

Penjual: Memiliki setidaknya satu akun untuk menerima semua pembayaran kode QR.

4. Langsung

Adanya QRIS setiap pembayaran langsung diproses seketika. pengguna dan merchant dapat melihat langsung notifikasi transaksi.

2.2 Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung menjadi tolak ukur keberhasilan suatu Museum dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Menurut Kotler (2011), kepuasan adalah tolak ukurnya sejauh mana produk tersebut dianggap sesuai dengan harapan wisatawan. Jika hasilnya lebih rendah dari yang diharapkan, pengunjung tersebut tidak puas. Jika kinerja memenuhi ekspektasi, pengunjung puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pengunjung sangat puas atau senang.

Berdasarkan pengertian kepuasan pengunjung di atas, maka Peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan pengunjung adalah suatu perasaan senang atau puas setelah mengunjungi suatu destinasi wisata. Menurut Tjiptono (2014), untuk mengukur kepuasan pengunjung, ada empat faktor yang harus diperhatikan, antara lain:

1. Sistem Keluhan dan Saran (Complain and Suggestion System)

Pengunjung dapat mengirim keluhan dan saran melalui tempat yang tersedia antara lain website, email, kotak saran, fax, blog, kartu pos, dan lain-lain.

2. Pembeli Pembayang (Ghost Shopping)

Perusahaan akan menghubungi kembali pelanggan untuk membujuk kembali menjadi pelanggan lagi. Diharapkan dapat memberikan informasi penyebab hal tersebut. Informasi tersebut bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil sebuah keputusan.

3. Analisis Konsumen yang Beralih (Lost Customer Analysis)

Hubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah berubah pemasok untuk memahami penyebabnya dan mengambil tindakan peningkatan layanan.

4. Survei Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Survey)

Penelitian kepuasan konsumen dilakukan dengan metode survei, melalui surat, melalui telepon atau wawancara pribadi, dengan mengirimkan kuesioner kosong kepada sejumlah orang tertentu.

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2014) indikator kepuasan pengunjung terdiri dari:

1. Kesesuaian Harapan Wisatawan

Merupakan tingkat kesesuaian antara antar kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

2. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.

3. Kesediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik dalam 4 (empat) tahun terakhir (2019-2022) berjumlah 322.632. Pengumpulan data menggunakan kuesioner/angket yang berisi pernyataan tentang penggunaan QRIS dan kepuasan pengunjung dan disebarkan kepada Responden.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling yaitu responden yang berumur 18 tahun dan pernah mengunjungi Museum Seni Rupa dan Keramik. Penentuan jumlah sampel digunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Pada penelitian ini terdapat dua sumber data yang terdiri dari data primer yaitu hasil pengisian kuesioner oleh responden dan data sekunder seperti data rekapitulasi pengunjung museum dan data-data artikel lainnya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode deskriptif menggunakan instrumen survey melalui kuesioner. Jawaban responden atas pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert. Rentang skala 1-5 dengan ketentuan angka 1 (satu) menunjukkan responden tidak mendukung terhadap pernyataan yang diberikan, sampai dengan angka 5 (lima) menunjukkan bahwa responden mendukung terhadap pernyataan yang diberikan. Teknik analisis data digunakan secara deskriptif dengan menghitung skor rata-rata dari hasil survey yang didapat. Untuk mengukur kriteria interpretasi skor dapat diperoleh dengan terlebih dahulu mencari rentang skornya dengan cara:

$$(\text{Nilai Tertinggi}-\text{Nilai Terendah})/(\text{Jumlah kelas})= (5-1)/5=0,8$$

Tabel 3. Rentang Skor dan Intepretasi Data Penggunaan QRIS dan Kepuasan Pengunjung

No	Rentang Skor	Penggunaan QRIS	Kepuasan Pengunjung
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Berguna	Sangat Tidak Puas
2	1,81 – 2,60	Tidak Berguna	Tidak Puas
3	2,61 – 3,40	Cukup Berguna	Cukup Puas
4	3,41 – 4,20	Berguna	Puas

5	4,20 – 5,00	Sangat Berguna	Sangat Puas
---	-------------	----------------	-------------

Sumber: Konsep Penelitian oleh Peneliti 2023

Data yang terkumpul dari responden diuji kualitasnya menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik regresi linier untuk mengetahui dampak penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan/konsumen Museum maka, digunakan regresi linear sederhana dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bx + e$$

Jika hasil perhitungan regresi linier, nilai sig < 0,05 (alfa), artinya ada dampak penggunaan QRIS (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Namun apabila nilai sig > 0,05 (alfa), artinya penggunaan QRIS tidak berdampak terhadap kepuasan pengunjung Museum.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dianalisa lebih lanjut, data yang terkumpul diuji kualitas datanya yang meliputi uji validitas serta reliabilitas instrumen variabel QRIS (sebagai sistem pembayaran) dengan empat indikator yang terdiri dari 8 (delapan) pernyataan. Uji instrument dilakukan juga pada variabel Kepuasan Pengunjung/konsumen yang terdiri dari 9 (Sembilan) pernyataan. Hasil uji kualitas data tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Pembayaran QRIS (X) dan Kepuasan Pengunjung (Y)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1	0,826	0,195	Valid
X2	0,869	0,195	Valid
X3	0,818	0,195	Valid
X4	0,818	0,195	Valid
X5	0,853	0,195	Valid
X6	0,844	0,195	Valid
X7	0,767	0,195	Valid
X8	0,769	0,195	Valid
Y1	0,742	0,195	Valid
Y2	0,834	0,195	Valid
Y3	0,852	0,195	Valid
Y4	0,889	0,195	Valid
Y5	0,893	0,195	Valid
Y6	0,893	0,195	Valid
Y7	0,862	0,195	Valid
Y8	0,696	0,195	Valid
Y9	0,817	0,195	Valid

Sumber: Olah Data oleh Peneliti 2024

Berdasarkan hasil uji validitas variabel pembayaran QRIS dan kepuasan pengunjung adalah bahwa hasil nilai r hitung pada seluruh pernyataan kuesioner lebih besar ($>$) dari nilai r tabel = 0,361 dan signifikansi di bawah 0,05 (5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuesioner pembayaran QRIS dan kepuasan pengunjung valid.

Uji kualitas data lainnya adalah dengan Uji Reabilitas, berikut ini uji reliabilitas data variabel Pembayaran QRIS dan Kepuasan Pengunjung:

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas Pembayaran QRIS dan Kepuasan Pengunjung

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Pembayaran QRIS (X)	0,929	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0,942	0,60	Reliabel

Sumber: Olah Data oleh Peneliti 2024

Menurut Ghazali (2013) suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memberikan nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,60. Dengan demikian, data dari kuesioner yang dipakai pada penelitian ini bisa diandalkan dan diterima.

Berikutnya, berdasarkan data yang terkumpul, dihitung skor rata-rata tiap pernyataan yang kemudian diukur kriteria interpretasi skor tersebut agar dapat dideskriptifkan hasilnya berdasarkan katagori yang telah ditentukan.

4.1 Identifikasi penggunaan QRIS di Museum Seni Rupa dan Keramik

Hasil rekapitulasi penilaian responden terhadap variabel penggunaan QRIS pada Museum Seni Rupa dan Keramik Tanggapan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Rakapitulasi Hasil Analisis Indikator Penggunaan QRIS

Universal (Umum)									
No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1.	Metode QRIS dapat menerima pembayaran dengan aplikasi pembayaran apapun (Mbanking, Dana, Ovo, Gopay, Linkaja, Shopeepay, dll)	0	0	0	33	67	467	4,67	Sangat Berguna
2.	Metode penggunaan QRIS membuat kami (pengguna) lebih terampil dalam menggunakan pembayaran digital baru.	0	0	0	33	66	465	4,65	Sangat Berguna
Rerata								4,66	Sangat Berguna

Gampang

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1.	Metode penggunaan QRIS jelas dan mudah dimengerti bagi kami (pengguna) untuk melakukan transaksi tersebut	0	0	3	34	63	460	4,60	Sangat Berguna
2.	Metode penggunaan QRIS dilakukan hanya tinggal scan, klik, dan bayar.	0	1	4	31	64	458	4,58	Sangat Berguna
Rerata								4,59	Sangat Berguna

Untung

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1.	Menggunakan pembayaran digital QRIS membantu anda dalam transaksi pembayaran.	0	0	2	30	68	466	4,66	Sangat Berguna
2.	Metode QRIS mempercepat transaksi konsumen dalam melakukan pembayaran	0	0	0	35	65	465	4,65	Sangat Berguna
Rerata								4,65	Sangat Berguna

Dimensi Langsung

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1.	Pengguna atau <i>merchant</i> langsung mendapatkan notifikasi transaksi QRIS	0	0	0	45	55	454	4,54	Sangat Berguna
2.	Pengguna atau <i>merchant</i> langsung mendapatkan bukti transaksi QRIS	0	0	0	47	53	452	4,52	Sangat Berguna
Rerata								4,53	Sangat Berguna
Rerata Rekapitulasi Penggunaan QRIS								4,60	Sangat Berguna

Nilai rerata 4,60 dikategori sangat berguna artinya, menurut pengunjung/responden, penggunaan QRIS di museum sudah sangat berguna untuk diimplementasikan sebagai sistem pembayaran dibagian ticketing. Metode ini harus dipertahankan bahkan ditingkatkan misalnya metode QRIS dipakai untuk transaksi pembayaran/pembelian apapun di museum misalnya pembelian tiket pottery class yang menggunakan pembayaran cash atau transfer. Rerata tertinggi 4,66 dikategori sangat berguna pada dimensi universal (umum) dengan pernyataan 'Metode QRIS dapat menerima pembayaran dengan aplikasi pembayaran apapun (Mbanking, Dana, Ovo, Gopay, Linkaja, Shopeepay, dll)' dengan skor 4,67 (sangat berguna).

Artinya bahwa penggunaan QRIS di Museum Seni Rupa dan Keramik dapat menerima pembayaran dengan aplikasi pembayaran apapun sehingga memudahkan konsumen dan melancarkan transaksi pembayaran/pembelian museum. Adapun rerata terendah adalah 4,53 pada dimensi langsung dikategori sangat berguna dengan pernyataan "Pengguna atau merchant langsung mendapatkan bukti transaksi QRIS" dikategori sangat berguna (4,52). Meskipun skor terendah namun memiliki kategori sangat baik sehingga petugas dan pengunjung tetap harus saling memastikan dan memperlihatkan bukti pembayaran QRIS-nya.

4.2 Identifikasi Kepuasan Pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik

Hasil rekap penilaian responden terhadap variabel kepuasan pengunjung pada Museum Seni Rupa dan Keramik Tanggapan adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Rakapitulasi Hasil Analisis Indikator Kepuasan Pengunjung Kesesuaian Harapan

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1.	Saya merasa bahwa berkunjung ke museum seni rupa dan keramik menambah pengetahuan dan wawasan tentang koleksi bersejarah (benda seni dan keramik)	0	0	2	52	46	448	4,48	Sangat Puas
2.	Saya merasa	0	0	1	46	53	452	4,52	Sangat

	bahwa adanya atraksi lain (pottery class) di museum bisa menambah pengalaman baru dan menarik								Puas
3.	Saya merasa bahwa bertransaksi pembayaran di museum seni rupa dan keramik sangat mudah	0	0	1	49	50	449	4,49	Sangat Puas
Rerata	4,36	Sangat Puas							

Menggunakan Kembali

Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-rata	Keterangan
	1	2	3	4	5			
Saya tertarik berkunjung lagi ke museum seni rupa dan keramik karena harganya yang terjangkau.	0	0	5	46	49	444	4,44	Sangat Puas
Saya tertarik berkunjung lagi ke museum seni rupa dan keramik karena kemudahan menuju lokasi yang biaya	0	0	1	50	49	448	4,48	Sangat Puas

transportasinya murah.									
Saya tertarik berkunjung lagi ke museum seni rupa dan keramik karena penerapan pembayarannya yang mudah dan modern dengan QRIS.	0	1	2	49	48	449	4,49	Sangat Puas	
Rerata	4,47	Sangat Puas							

Merekomendasikan Kembali

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata- rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1.	Saya akan merekomendasikan museum seni rupa dan keramik kepada orang lain sebagai tempat destinasi wisata yang layak untuk pendidikan dan bersenang-senang.	0	0	2	45	53	451	4,51	Sangat Puas
2.	Saya bersedia memberikan komen yang baik tentang museum seni rupa dan keramik di sosial media pribadi dan museum	0	0	13	54	33	420	4,20	Puas
3.	Saya bersedia untuk menceritakan pengalaman menarik dan	0	0	6	49	45	439	4,39	Sangat Puas

	kemudahan saya dalam penggunaan sistem pembayaran menggunakan QRIS saat kunjung di museum seni rupa dan keramik.							
Rerata						4,36	Sangat Puas	
Rerata Rekapitulasi Kepuasan Pengunjung						4,44	Sangat Puas	

Hasil rekapitulasi penilaian responden pada variabel kepuasan pengunjung di Museum Seni Rupa dan Keramik dengan nilai rerata 4,44 dikategori sangat puas. Berarti pelayanan yang diberikan museum seperti pembayaran ticketing dengan QRIS, pottery class, koleksi seni dan keramiknya, serta pelayanan museum lainnya sudah memberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan pengunjung tertinggi pada dimensi kesesuaian harapan pengunjung yaitu pada pernyataan “Saya merasa bahwa adanya atraksi lain (pottery class) di museum bisa menambah pengalaman baru dan menarik” dengan skor sebesar 4,52 dikategori sangat puas.

Artinya pengunjung sangat puas dengan pengalaman baru dan menarik yaitu kegiatan pottery class. Atraksi ini perlu dipertahankan bahkan pihak museum dapat meningkatkan dengan menambah atraksi lainnya yang dapat memberikan pengetahuan ataupun pengalaman baru dan menarik di museum seperti pertunjukan drama, musik, dan lainnya. Rerata terendah pada dimensi kesediaan merekomendasikan yaitu pada pernyataan “Saya bersedia memberikan komen yang baik tentang museum seni rupa dan keramik di sosial media pribadi dan museum” dengan skor 4,20 dikategori puas. Artinya bahwa pihak museum harus lebih sering mengingatkan pengunjung untuk mau dan aktif memberikan komentar baik tentang museum di media sosial pribadi dan Museum Seni Rupa dan Keramik. Apalagi mereka menyatakan telah mendapatkan pengalaman baru dan menarik ketika berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik.

4.3 Pengaruh Penggunaan QRIS terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik

Hasil analisa menggunakan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikansi $(0,001) < 0,05$ (error/alfa) yang artinya penggunaan QRIS berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Museum Seni Rupa dan Keramik. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahayu et al. (2024) yang menyatakan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Regresi Linear Sederhana

Model			Standardized Coefficients Beta	t	Sig
-------	--	--	--------------------------------	---	-----

	B	Std. Error			
(Constant)	2.284	.268		8.534	<,001
Penggunaan QRIS	.602	.074	.635	8.130	<,001

Sumber: olah data penelitian 2024

Berdasarkan tabel 8, hasil persamaan regresinya adalah: $Y = 2,284 + 0,602X$. Artinya, apabila penggunaan QRIS meningkat satu satuan maka, kepuasan pengunjung meningkat pula sebesar 0,602 satuan. Jika variabel X (penggunaan QRIS) bernilai nol (tidak menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran tiket ataupun QRIS tidak diperbaiki penggunaannya) maka, kepuasan konsumen (Y) bernilai 2,284 atau sebesar nilai konstanta (b) yang dapat diinterpretasikan/dikategorikan tidak puas.

Penggunaan QRIS di Museum Seni Rupa dan Keramik pada pembayaran atau pembelian tiket masuknya berpengaruh terhadap kepuasan pengunjungnya. Dengan demikian, pelayanan ini harus dipertahankan bahkan ditingkatkan misalnya QRIS digunakan sebagai metode pembayaran ataupun pembelian tiket kegiatan atau atraksi lainnya yang diselenggarakan di museum. Usaha ini dilakukan atas dasar pendapat konsumen/pengunjung/responden sehingga dapat mengurangi bahkan menghilangkan keluhan mereka. Hal ini perlu dilakukan juga agar pengunjung menjadi puas dan jumlah kunjungan ke Museum Seni Rupa dan keramik meningkat sehingga berdampak positif pada pemasukan Museum.

5. KESIMPULAN

Pada aspek penggunaan QRIS, pendapat responden memiliki penilaian yang dikategorikan sangat berguna. Artinya bahwa penggunaan QRIS di museum sudah sangat berguna untuk diimplementasikan sebagai sistem pembayaran dibagian ticketing. Pengunjung museum menyukai pembelian ticketing dengan QRIS karena membantu dan memudahkan responden untuk melakukan kegiatan transaksi pembayaran. Hal ini terlihat nilai dimensi Universal dan nilai indikator tertinggi pada pernyataan QRIS dapat menerima aplikasi pembayaran apapun (Mbanking, Dana, Ovo, Gopay, Linkaja, Shopeepay, dll). Dimensi Langsung dan indikator terendah pada pernyataan pengguna atau merchant langsung mendapatkan bukti transaksi QRIS, sehingga petugas dan pengunjung harus tetap saling memastikan dan memperlihatkan bukti pembayaran QRIS-nya.

Sedangkan aspek kepuasan pengunjung, penilaian responden dikategorikan sangat memuaskan, Berarti pelayanan yang diberikan Museum Seni Rupa dan keramik telah sangat memuaskan pengunjung. Hal ini terbukti pada indikator tertinggi pada pernyataan "... adanya atraksi lain (pottery class) di museum bisa menambah pengalaman baru dan menarik." Namun, pengunjung belum bersedia memberikan komen yang baik pada sosial media pribadi dan museum karena merupakan skor terendah. Sehingga pihak museum harus lebih sering mengingatkan pengunjung untuk bersedia dan aktif memberikan komentar yang baik tentang museum di media sosial pribadi dan Museum Seni Rupa dan Keramik.

Penggunaan QRIS secara keseluruhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Museum Seni Rupa dan Keramik Jakarta. Dengan demikian, pihak penyelenggara museum harus terus memperhatikan kepuasan pengunjung dan

pelayanannya. Dalam hal ini, penilaian yang telah mendapatkan nilai tertinggi harus dipertahankan bahkan ditingkatkan. Sedangkan penilaian terendah dari konsumennya harus diperbaiki atau direspon dengan baik agar dapat mengurangi bahkan menghilangkan keluhan pengunjung sehingga menjadi puas dan dapat menambah jumlah kunjungan yang berimbas pada peningkatan pendapatan Museum Seni Rupa dan Keramik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, Meitry. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Gen-Z dalam Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Sebagai Teknologi Pembayaran Digital. *Contemporary Studies in Economic, Finance, and Banking*, 1(1), 167–176.
- Adinata, W., Rusylda, E., Saraswati, H., & Hidayat, W. (2023). Pengaruh Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Terhadap Kepuasan Nasabah. *BUSINESS: Scientific Journal of Business and Entrepreneurship*, 1(2), 94–108. <https://journal.csspublishing/index.php/business>
- Peraturan Gubernur BI, (2019). https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/padg_211819.aspx
- Farida, F., & Lestari, E. (2023). Pengaruh Motivasi terhadap Keputusan Berkunjung Ke Kota Tua Jakarta. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 13430–13439.
- Harahap, H. A. (2021). Pengaruh penerapan quick response code indonesian standard (qris) terhadap kepuasan nasabah bsi kc 2 Palangka Raya. No Title. IAIN Palangkaraya.
- Kotler, P. (2011). *Marketing Management* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Penerbit Salemba Empat.
- Oktaviani, H. R., Saifudin, S., & Puspita, R. E. (2019). Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 159–174. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174>
- Putri, N. I., Munawar, Z., & Komalasari, R. (2022). Minat Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Pasca Pandemi. *Prosiding SISFOTEK*, 6(1), 155–160. <http://seminar.iaii.or.id/index.php/SISFOTEK/article/view/354>
- Rahayu, N., Damayanti, S., Rahmah, F. R., Armazumi, R., Azmi, Z., Ekonomi, F., Bisnis, D., Akuntansi, S., Muhammadiyah, U., & Tambusai, R. J. T. (2024). Penggunaan QRIS Untuk Kemudahan Pembayaran Digital Dari Perspektif Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Ilmu Akuntansi*, 3(1), 82–90. <https://doi.org/10.55606/akuntansi.v3i1.1468>
- Ramadhani, V. W., & Arman, A. (2023). Pengaruh Daftar Menu Sistem Barcode dan Pembayaran Qris Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Toffee Airlangga. *Journal of Management and Business (JOMB)*, 5(2), 1371-1380.
- Silalahi, P. R., Tambunan, K., & Batubara, T. R. (2022). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 122–128.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andy Offset.