

PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN QR-CODE TERHADAP TINGKAT EFEKTIVITAS PELAYANAN OPERASIONAL PADA RUMAH SAKIT SILOAM BUTON KOTA BAUBAU

Faldi*¹, Samsul Bahari²

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Buton,
Baubau, Indonesia

e-mail: faldi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem pembayaran QR-Code terhadap tingkat efektivitas pelayanan operasional pada Rumah Sakit Siloam Buton, Kota Baubau. Pada penelitian ini, metode yang digunakan yaitu metode analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner kepada pasien Rumah Sakit Siloam Buton yang melakukan pembayaran melalui QR Code di tahun 2024 dan diolah menggunakan aplikasi SPSS. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini dan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, dengan koefisien regresi yang bertanda positif yaitu 0,387, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran QR-Code memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat efektivitas pelayanan operasional pada Rumah Sakit Siloam Buton, Kota Baubau. Variabel sistem pembayaran QR-Code memiliki dampak atau pengaruh sebesar 0,311 atau 31,1% terhadap tingkat efektivitas pelayanan operasional pada Rumah Sakit Siloam Buton, Kota Baubau.

Kata kunci : Sistem Pembayaran Non Tunai, Qr-Code, Efektivitas Pelayanan Operasional

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of the QR-Code payment system on the level of effectiveness of operational services at Siloam Buton Hospital, Baubau City. In this research, the methods used are descriptive statistical analysis methods and simple linear regression analysis. The data collection method was carried out by distributing questionnaires to Siloam Buton Hospital patients who made payments via QR Code in 2024 and processed using the SPSS application. Based on the test results that have been carried out in this research and obtained a significant value of $0.000 < 0.05$, with a regression coefficient that has a positive sign, namely 0.387, so it can be concluded that the QR-Code payment system has a significant influence on the level of effectiveness of operational services in hospitals. Siloam Buton, Baubau City. The QR-Code payment system variable has an impact or influence of 0.311 or 31.1% on the level of effectiveness of operational services at Siloam Buton Hospital, Baubau City.

Keywords : Non-Cash Payment System, Qr-Code, Effectiveness Of Operational Services

1. PENDAHULUAN

Sistem pembayaran tidak terlepas dari perkembangan uang yang diawali dari pembayaran secara tunai sampai kepada pembayaran elektronik yang bersifat non-tunai (Widayanti, 2022:2). Instrumen dan sistem pembayaran yang digunakan untuk menyelesaikan transaksi perekonomian mengalami perubahan dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan peradaban masyarakat dan perkembangan teknologi dan informasi (Sanubari, 2017).

Perkembangan teknologi dan informasi yang maju akan membantu pertumbuhan ekonomi digital dan percepatan keuangan suatu negara. Salah satu bentuk pengimplementasiannya adalah pembayaran transaksi non tunai (Rangkuti, 2021). Tingginya jumlah uang beredar, banyaknya kasus pemalsuan uang, dan besarnya biaya operasional yang dikeluarkan Bank Indonesia untuk mencetak, menyimpan mendistribusikan dan memusnahkan uang menjadi latar belakang Bank Indonesia mencanangkan gerakan penggunaan instrument non tunai dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonomi yang diberi nama dengan Gerakan Nasional Non Tunai (Afandi, 2023).

Pada era digital saat ini, sistem pembayaran berbasis digital telah menambah variasi dari model hingga interaksi pembayaran seperti QR code yang digunakan oleh aplikasi e-wallet di Indonesia (Srikaningsih, 2020). Yusuf, dkk (2023:1586) mengemukakan bahwa tujuan dari peluncuran QRIS oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) adalah mendorong efisiensi untuk menyederhanakan transaksi pembayaran digital, memperlancar sistem pembayaran, dan mempercepat keuangan digital.

Rumah Sakit Siloam merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kota Baubau. Rumah Sakit Siloam awalnya masih menggunakan proses pembayaran secara manual. Dengan adanya perkembangan teknologi, peningkatan kualitas dan mutu sehingga di tahun 2022, Rumah Sakit Siloam Baubau menerapkan pembayaran dengan berbasis QR-Code. Pembayaran dengan menggunakan QR-Code dalam hal ini QRIS, di Rumah Sakit Siloam Buton biasanya terdapat pada pelayanan poliklinik rawat jalan, pasien pasca rawat inap (pasien umum), pasien dengan pengobatan GP (General Practitioners) atau sebutan ke dokter umum.

Pasien dengan rawat inap tidak begitu dominan melakukan pembayaran dengan QRIS karena pada pasien tersebut pembiayaan selama rawat inap sudah ditanggung BPJS, sedangkan pasien umum pada rawat inap terbilang sedikit/jarang menggunakan QRIS. Begitu pula untuk pasien GP (General Practitioners), masing jarang yang menggunakan pembayaran melalui QRIS. Pembayaran dengan menggunakan QRIS lebih dominan digunakan oleh pasien umum rawat jalan (poliklinik rawat jalan). Dengan banyaknya jumlah pasien setiap harinya, pembayaran dengan menggunakan QRIS lebih efisien dibandingkan dengan menggunakan pembayaran tunai.

Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Sistem Pembayaran QR-Code Terhadap Tingkat Efektivitas Pelayanan Operasional Pada Rumah Sakit Siloam Buton Kota Baubau”

2. TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai kesesuaian penggunaan, hasil guna atau dukungan untuk suatu tujuan. Efektivitas merupakan

unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi, kegiatan atau program. Efektivitas selalu berorientasi kepada output (hasil atau tujuan). Dikatakan efektif apabila tujuan ataupun sasaran tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan (Sopannah, dkk 2020).

Ukuran Efektivitas

Rihardini dalam Saputra (2023) mengemukakan bahwa mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Pendekatan Efektifitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktivitas itu efektif. Menurut Kasmir (2018), terdapat tiga pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu: Pendekatan sumber (resource approach), Pendekatan proses menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal dan Pendekatan sasaran (goals approach).

Efektivitas Pelayanan Operasional

Efektivitas pelayanan operasional merupakan tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh. Adapun indikator-indikator efektivitas adalah sebagai berikut (William dan Ephraim dalam Hanina, 202): Kualitas sistem (system quality), Kualitas informasi (information quality), Kualitas pelayanan (service quality) dan Kepuasan pengguna (user satisfaction).

Sistem Pembayaran Non Tunai

Menurut Mangani dalam Afandi (2022), sistem pembayaran non tunai merupakan sebuah sistem yang di dalamnya terdapat peraturan, kontrak, teknisi dan fasilitas sebagai sarana untuk proses penyampaian, pengesahan maupun instruksi pembayaran yang membantu kelancaran suatu pertukaran nilai antar perorangan maupun pihak lain seperti bank maupun lembaga dalam negeri maupun internasional.

Prinsip Pembayaran Non Tunai

Beberapa prinsip yang diterapkan dalam penyelenggaraan sistem pembayaran non tunai yaitu (Juhro, 2020): Keamanan, Kesetaraan akses, Perlindungan konsumen dan Efisiensi

Jenis-jenis Sistem Pembayaran Non Tunai

Jenis-jenis sistem pembayaran non tunai terdiri atas beberapa sistem yaitu (Widayanti, 2022): Cek, Bilyet giro, Kartu kredit, Kartu debit, SMS banking, Mobile banking, Internet banking, Mesin electronic data capture (EDP), Mesin ATM, E-parking card, E-ticketing, Phone to

phone transfer, menggunakan teknologi NFC (Near Field Communication) atau komunikasi jarak dekat. NFC, On board unit, E-money dan QRIS (QR Code Indonesia Standard)

QRIS

QRIS adalah standar kode QR nasional untuk memfasilitasi pembayaran kode QR di Indonesia yang diluncurkan oleh Bank Indonesia. Standar Nasional QR Code diperlukan untuk mengantisipasi inovasi teknologi dan perkembangan kanal pembayaran menggunakan QR Code yang berpotensi menimbulkan fragmentasi baru di industri sistem pembayaran, serta untuk memperluas akseptasi pembayaran non tunai nasional secara lebih efisien (Rangkuti, 2021).

Kelebihan dan Kelemahan QRIS

Menurut Sriekanengsih (2020), ada beberapa kelebihan QRIS yaitu: Pembayaran non tunai lebih efisien, Antisipasi tindakan criminal, Persaingan bisnis meningkat dan Semua kalangan dapat menggunakan QRIS . Menurut Paramitha (2020:37), selain manfaat yang didapat, kelemahan dalam penggunaan QRIS untuk saat ini, dikarenakan perkembangan pembangunan di Indonesia yang belum merata, ini juga diimbangi belum meratanya jangkauan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) untuk masyarakat. Masih banyak jaringan internet di Indonesia yang belum stabil. Bahkan di beberapa daerah pun penggunaan handphone masih hanya dinikmati kaum milenial. Tentunya ini menjadi tidak merata dalam segi penggunaannya, untuk masyarakat yang tergolong ekonomi rendah dan usia tua belum sepenuhnya paham mengoperasikan gadget.

Jenis Pembayaran QRIS

Beberapa jenis pembayaran dalam menggunakan QRIS terdiri atas (Widayanti, 2022):

1. Merchant Presented Mode Statis. Paling mudah, merchant cukup memajang satu sticker atau print-out QRIS dan gratis. Pengguna hanya melakukan scan, masukkan nominal, masukkan PIN dan klik bayar. Notifikasi transaksi langsung diterima pengguna ataupun merchant. QRIS MPM Statis sangat cocok bagi usaha mikro dan kecil.
2. Merchant Presented Mode Dinamis. QR dikeluarkan melalui suatu device seperti mesin EDC atau smartphone. Merchant harus memasukkan nominal pembayaran terlebih dahulu, kemudian pelanggan melakukan scan QRIS yang tampil atau tercetak. QRIS MPM Dinamis sangat cocok untuk merchant skala usaha menengah dan besar atau dengan volume transaksi tinggi.
3. Customer Presented Mode. Pelanggan cukup menunjukkan QRIS yang ditampilkan dari aplikasi pembayaran pelanggan untuk discan oleh merchant. QRIS CPM lebih ditujukan untuk merchant yang membutuhkan kecepatan transaksi tinggi seperti penyedia transportasi, parkir dan ritel modern.

Indikator Kemanfaatan dan Kemudahan QRIS

Indikator yang digunakan untuk mengukur kemanfaatan QRIS adalah (Saputra, 2023): Meningkatkan kinerja pekerjaan, Memudahkan pekerjaan dan Merasakan keseluruhan manfaat teknologi. Adapun indikator kemudahan QRIS adalah (Saputra, 2023:33): Mudah dipelajari, Fleksibel dan dapat mengontrol pekerjaan dan Mudah digunakan.

3. METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rumah sakit Siloam Baubau. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu berupa gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan lain sebagainya. Data kuantitatif yaitu didapatkan dari hasil tabulasi kuesioner dan hasil olahan data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung pada objek penelitian yaitu hasil jawaban dari pernyataan kuesioner yang diberikan kepada responden. Data sekunder, yang diperoleh melalui literatur-literatur, jurnal penelitian, riset internet data yang berasal dari situs-situs atau website dengan berbagai informasi yang dibutuhkan peneliti. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, yaitu dengan cara menggunakan daftar pernyataan yang telah disiapkan untuk dijawab oleh responden dalam bentuk kuesioner atau angket dan akan diberikan kepada pasien Rumah Sakit Siloam Buton Kota Baubau, khususnya yang melakukan pembayaran menggunakan QR-Code di tahun 2024. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran likert. Adapun skala pengukuran likert yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Skala Pengukuran Likert

Skor	Simbol	Kriteria Jawaban
5	SS	Sangat Setuju
4	S	Setuju
3	CS	Cukup Setuju
2	TS	Tidak Setuju
1	STS	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Sugiyono (2017:159)

Teknik Analisis Data

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018). Statistik deskriptif merupakan uji yang pertama akan dilakukan dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini juga menggunakan regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2016), analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal satu variabel independen dan satu variabel dependen. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Adapun persamaan linear regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX + e$$

Keterangan:

Y = Tingkat efektivitas pelayanan operasional

α = Konstanta

b = Koefisien regresi atau parameter

X = Sistem pembayaran QR-Code
 e = faktor kesalahan (error random)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Analisis Deskriptif Variabel

Analisis Deskriptif Variabel Sistem Pembayaran QR-Code

Sistem pembayaran QR-Code adalah salah satu bagian dari QRIS dimana QRIS adalah standar QR-Code secara nasional yang digunakan untuk memfasilitasi pembayaran non tunai di Indonesia yang diadopsi untuk mendukung interkoneksi yang lebih baik dan bersifat *open source*, yang dijabarkan dalam 6 item pernyataan. Adapun distribusi frekuensi tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Tanggapan Responden Mengenai Sistem Pembayaran QR-Code

Item	Frekuensi Skor dan Persentase					N	Total Skor	Rata-Rata	
	1	2	3	4	5				
1	F	1		1	15	20	37	164	4,43
	%	2,7		2,7	40,5	54,1			
2	F	4	5	15	7	6	37	117	3,16
	%	10,8	13,5	40,5	18,9	16,2			
3	F	4	8	14	6	5	37	111	3,00
	%	10,8	21,6	37,8	16,2	13,5			
4	F	1			11	25	37	170	4,59
	%	2,7			29,7	67,6			
5	F	1		1	10	25	37	169	4,57
	%	2,7		2,7	27,0	67,6			
6	F	1			14	22	37	167	4,51
	%	2,7			37,8	59,5			
Mean Variabel Sistem Pembayaran QR Code								4,05	

Sumber data diolah tahun 2024

Dari pernyataan di atas menunjukkan bahwa sesuai item pernyataan yang digunakan paling banyak responden memberikan penilaian setuju dan paling sedikit responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Pernyataan dari variabel sistem pembayaran QR-Code yang mendominasi dan paling berpengaruh dalam membentuk indikator adalah pernyataan keempat dengan nilai rata-rata sebesar 4,59.

Analisis Variabel Tingkat Efektivitas Pelayanan Operasional (Y)

Tingkat efektivitas pelayanan operasional adalah tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh, yang

dijabarkan dalam 6 item pernyataan. Adapun distribusi frekuensi tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Efektivitas Pelayanan Operasional (Y)

Item		Frekuensi Skor dan Persentase					N	Total Skor	Rata-Rata
		1	2	3	4	5			
1	F			3	17	17	37	162	4,38
	%			8,1	45,9	45,9			
2	F			4	15	18	37	162	4,38
	%			10,8	40,5	48,6			
3	F	5	7	11	7	7	37	115	3,11
	%	13,5	18,9	29,7	18,9	18,9			
4	F			2	7	28	37	174	4,70
	%			5,4	18,9	75,7			
5	F			2	14	21	37	167	4,51
	%			5,4	37,8	56,8			
6	F			3	6	28	37	173	4,68
	%			8,1	16,2	75,7			
Mean Variabel Tingkat Efektivitas Pelayanan Operasional									4,29

Sumber data diolah tahun 2024

Dari pernyataan diatas menunjukkan bahwa sesuai item yang digunakan paling banyak responden memberikan penilaian setuju dan paling sedikit responden memberikan penilaian sangat setuju. Pernyataan dari variabel tingkat efektivitas pelayanan operasional daerah yang mendominasi dan paling berpengaruh dalam membentuk indikator adalah pernyataan keempat dengan nilai rata-rata sebesar 4,70.

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4 Hasil Uji Analisis Deskriptif Statistik
 Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X_Sistem_Pemb_QR_Code	37	7	30	24.27	3.906
Y_Tingkat_Efek_Pelayanan_Op	37	19	30	25.76	2.629
Valid N (listwise)	37				

Sumber data diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4 di atas diperoleh data sebagai berikut: Sistem pembayaran QR-Code dengan sampel 37 data, memiliki nilai minimum sebesar 7 dengan nilai maximum 30, yang artinya bahwa tabulasi kuesioner untuk 6 item pernyataan pada variabel X memiliki total nilai terendah sebesar 7 dan total nilai tertinggi sebesar 30. Serta nilai mean sebesar

24,27. Sedangkan untuk nilai standar deviasi diperoleh Tingkat efektivitas pelayanan operasional dengan sampel 37 data, memiliki nilai minimum sebesar 19 dengan nilai maximum 30, artinya bahwa tabulasi kuesioner untuk 6 item pernyataan pada variabel Y memiliki total nilai terendah sebesar 19 dan total nilai tertinggi sebesar 30. Serta nilai mean sebesar 25,76. Sedangkan untuk nilai standar deviasi diperoleh 2,629.

Hasil Analisis Persamaan Linier Berganda

Tabel 5 Hasil Regresi Linear Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	16,371	2,288		7,155	,000
	X_Sistem_Pemb_QR_Code	,387	,093	,575	4,154	,000

a. Dependent Variable: Y_Tingkat_Efek_Pelayanan_Op

Sumber data diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 5 di atas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 16,371 + 0,387X$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut: Nilai konstanta adalah 16,371, ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen (sistem pembayaran QR-Code) bernilai 0 maka nilai variabel dependen (tingkat efektivitas pelayanan operasional) sebesar 16,371. Koefisien regresi sistem pembayaran QR-Code adalah 0,387 dengan tanda positif. Hal ini berarti jika nilai sistem pembayaran QR-Code mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka tingkat efektivitas pelayanan operasional akan mengalami peningkatan sebesar 0,387.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Hasil uji koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,575 ^a	,330	,311	2,182

a. Predictors: (Constant), X_Sistem_Pemb_QR_Code
 b. Dependent Variable: Y_Tingkat_Efek_Pelayanan_Op

Sumber data diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa nilai adjusted R Square sebesar 0,311 atau 31,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tingkat efektivitas pelayanan operasional dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel sistem pembayaran QR- Code sebesar 31,1%, sedangkan sisanya 68,9% dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis
Uji Parsial (Uji T)

Tabel 7 Hasil Uji Parsial (Uji T)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,371	2.288		7,155	,000
	X_Sistem_Pemb_QR_Code	,387	,093		4,154	,000
a. Dependent Variable: Y_Tingkat_Efek_Pelayanan_Op						

Sumber data diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 7 di atas yang merupakan tabel hasil uji parsial, maka dapat dilihat bahwa variabel sistem pembayaran QR- Code (X) memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa sistem pembayaran QR-Code (X) berpengaruh signifikan terhadap tingkat efektivitas pelayanan operasional (Y).

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan variabel sistem pembayaran QR-Code berpengaruh signifikan terhadap tingkat efektivitas pelayanan operasional pada Rumah Sakit Siloam Buton, Kota Baubau. Berdasarkan hasil uji analisis regresi menghasilkan kesimpulan bahwa hipotesis diterima, yang artinya sistem pembayaran QR-Code berpengaruh terhadap tingkat efektivitas pelayanan operasional. Hal ini berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan arah koefisien regresi bertanda positif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh William dan Ephraim dalam Hanina (2021:38) dimana teori tersebut mengemukakan bahwa efektivitas pelayanan operasional dibangun dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Keempat hal tersebut menjadi indikator yang sangat penting dalam efektivitas pelayanan operasional. Keempat indikator tersebut dapat tercermin dalam sebuah aplikasi, dimana aplikasi ini memberikan kemudahan penggunaan, memberikan akurasi, relevansi dan konsistensi, dapat diandalkan, mempermudah pelayanan kepada pengguna dan kepentingan pengguna serta aktual dalam pemberian informasi. Aplikasi tersebut diimplementasikan dalam sistem pembayaran berbasis digital yang dikenal dengan QRIS (QR-Code).

Sistem pembayaran berbasis digital telah menambah variasi dari model hingga interaksi pembayaran. Seperti QR code yang digunakan oleh aplikasi e-wallet di Indonesia. Diluncurkannya QRIS oleh Bank Indonesia adalah salah satu upaya dalam rangka

mengefisiensikan pembayaran digital. Diharapkan dengan adanya QRIS dapat menjadikan pembayaran digital menjadi efisien, karena hanya dengan satu kode QR dapat digunakan oleh berbagai aplikasi mobile banking maupun dompet digital (Rangkuti, 2021:63).

Kuesioner yang digunakan memiliki 6 item pernyataan untuk variabel sistem pembayaran QR-Code. Dari keenam item pernyataan tersebut, pernyataan dari variabel sistem pembayaran QR-Code yang mendominasi dan paling berpengaruh dalam membentuk indikator dan menjadi pernyataan yang paling mempengaruhi adalah pernyataan keempat yaitu “pembayaran digital menggunakan QR Code sangat mudah melakukan transaksi”, dengan nilai rata-rata sebesar 4,59.

Variabel tingkat efektivitas pelayanan operasional juga memiliki 6 item pernyataan, dimana dari keenam item pernyataan tersebut, pernyataan dari variabel tingkat efektivitas pelayanan operasional daerah yang mendominasi dan paling berpengaruh dalam membentuk indikator dan menjadi pernyataan yang paling mempengaruhi adalah pernyataan keempat yaitu “dengan adanya pembayaran non tunai, saya tidak perlu lagi memikirkan uang kembalian”, dengan nilai rata-rata sebesar 4,70.

Hasil penelitian ini mendukung atau sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rangkuti (2021), dimana dengan hasil penelitian tersebut secara empiris membuktikan bahwa sistem pembayaran QR-Code berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat efektivitas pelayanan operasional. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Afandi, dkk (2022) dan Arrasyd (2023) yang mengungkapkan bahwa pembayaran dengan sistem QRIS/QR-Code memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan operasional. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widayanti (2022) yang berkesimpulan bahwa efektivitas pelayanan tidak dipengaruhi oleh sistem pembayaran.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem pembayaran QR-Code terhadap tingkat efektivitas pelayanan operasional pada Rumah Sakit Siloam Buton, Kota Baubau. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini dan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, dengan koefisien regresi yang bertanda positif yaitu 0,387, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran QR-Code memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat efektivitas pelayanan operasional pada Rumah Sakit Siloam Buton, Kota Baubau. Variabel sistem pembayaran QR-Code memiliki dampak atau pengaruh sebesar 0,311 atau 31,1% terhadap tingkat efektivitas pelayanan operasional pada Rumah Sakit Siloam Buton, Kota Baubau.

6. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait pengaruh sistem pembayaran QR-Code terhadap tingkat efektivitas pelayanan operasional pada OPD Kota Baubau, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Siloam Buton, Kota Baubau disarankan sebaiknya sistem pembayaran QR-Code lebih ditingkatkan lagi penggunaannya mengingat bahwa peningkatan tersebut dapat memberikan pengaruh yang signifikan pada tingkat efektivitas pelayanan operasional.

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah dan menguji variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini sehingga dapat menghasilkan pengembangan ilmu pengetahuan.
3. Bagi akademis diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi tambahan yang dapat memberikan wawasan yang lebih luas tentang pengaruh sistem pembayaran QR-Code terhadap tingkat efektivitas pelayanan operasional.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Ahmad; Laelani Rukmana dan Wahidah. 2022. Efektivitas dan Efisiensi Sistem Pembayaran Non Tunai Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Mahasiswa. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, Vol.3, No.2, Hal.73-83. UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta. <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/banku/article/view/5823> (diakses Desember 2023).
- Arrasyd, Achmad Royhanah. 2023. Pengaruh Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Terhadap Pendapatan dalam Perspektif Bisnis Syariah (Studi Kasus Pelaku Usaha Agrindo di Kabupaten Lampung Selatan). Skripsi. UIN Raden Intan Lampung. <http://repository.radenintan.ac.id/31083/> (diakses Desember 2023).
- Cooper, Donald R dan Pamela S Schindler. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 12. Salemba Empat: Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8), Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
2018. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hanina, Azma. 2021. Efektivitas Penggunaan QRIS Pada Transaksi Penjualan Potato Life di Roxy Jember. Skripsi. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq. Jember. <http://digilib.uinkhas.ac.id/9626/> (diakses Desember 2023).
- Juhro, Solikin Muh. 2020. *Pengantar Kebanksentralan: Teori dan Kebijakan*. PT. Raja Grafindo Persada: Depok.
- Kasmir. 2018. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Kurniawan, Albert. 2014. *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis: Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Maulidya, Nora. 2022. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko dan Efektivitas Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Platform Crowdfunding Berbasis QR Code. *Journal Of Comprehensive Islamic Studies*, Vol.1, No.2, Hal.325- 354. UIN STS. Jambi. <https://journal.centris.or.id/index.php/jocis/article/view/146> (diakses Desember 2023).
- Paramitha, Dyah Ayu dan Dian Kusumaningtyas. 2020. *QR Code Indonesia Standard (QRIS)*. Universitas Nusantara PGRI: Kediri.
- Rangkuti, Fani Al Vionita. 2021. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan QRIS dan Kemudahan QRIS Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa UINSU. Skripsi.

- Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan. <http://repository.uinsu.ac.id/15662/> (diakses Desember 2023).
- Sanubari, Sri Mulyati dan Ascarya. 2017. *Kebijakan Sistem Pembayaran Di Indonesia*. PPSK Bank Indonesia: Jakarta.
- Saputra, Kiki. 2023. *Efektivitas Penggunaan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Untuk Pembayaran Digital Pada Dosen ASN IAIN Curup*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Curup. Bengkulu. <http://e-theses.iaincurup.ac.id/4377/> (diakses Desember 2023).
- Simorankir, Iskandar. 2018. *Pengantar Kebanksentralan: Teori dan Praktik di Indonesia*. Rajawali Pers: Bandung.
- Sopannah, Ana; Irfan Fatoni; dan Danawanti. 2020. *Bunga Rampai Akuntansi Publik: Isu Kontemporer Akuntansi Publik*. Scopindo Media Pustaka: Surabaya.
- Sriekaningsih, Ana. 2020. *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*. Penerbit ANDI: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta: Bandung.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta: Bandung.
- . 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Susantri, Arni Eka; Dasman Lanin dan Putri. 2018. *Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Plus Di Kecamatan Kuranji Kota Padang*. *JESS: Journal Of Education On Social Science*, Vol.2, No.1. Universitas Andalas. Padang. <http://jess.ppj.unp.ac.id/index.php/JESS/article/view/52> (diakses Desember 2023).
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press: Tangerang Selatan.
- Widayanti, Desti. 2022. *Efektivitas dan Efisiensi Sistem Pembayaran Non Tunai QRIS dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)*. Skripsi. UIN Raden Intan Lampung. <http://repository.radenintan.ac.id/18978/> (diakses Desember 2023).
- Yusuf, Ilhamsar Fadli; Permata dan Azizah. 2023. *Analisis Keefektifan Penggunaan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Digital Pada Apotek Sejahtera Farma Kota Kediri*. *Simposium Manajemen dan Bisnis II*, Vol.2, Hal.1585-1592. Universitas Nusantara PGRI. Kediri. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/simanis/article/view/3382> (diakses Desember 2023).