

Analysis of the Effectiveness of the Qris Payment System at the Outpatient Cashier of JIH Yogyakarta Hospital

Ridho Hafidz Ramadhani^{1*}, Nurfauziah²

Universitas Islam Indonesia

Corresponding Author: Ridho Hafidz Ramadhani 21311071@students.uii.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Payment System, QRIS, Effectiveness

Received : 16, February

Revised : 18, March

Accepted: 20, April

©2025 Ramadhani, Nurfauziah:

This is an open-access article distributed under the terms of the

[Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study aims to determine how effective the QRIS payment system at JIH Hospital is carried out using qualitative methods in the form of interviews with the Billing & Cashier Division of JIH Hospital. In addition, quantitative data is needed as supporting data from the results of interviews that have been conducted. The results showed that the existence of QRIS can help speed up the process of outpatient payment services, because the process is fast, easy and can avoid counterfeit money. The results of the study are also reinforced by data showing that QRIS transactions are more than cash payments and EDC payments. From the results of this study, it can be concluded that the use of the QRIS payment system at the JIH Hospital outpatient cashier is effective even though there are several weaknesses in the payment process.

Analisis Efektivitas Sistem Pembayaran Qris pada Kasir Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit JIH Yogyakarta

Ridho Hafidz Ramadhani^{1*}, Nurfauziah²

Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Corresponding Author: Ridho Hafidz Ramadhani 21311071@students.uii.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Sistem Pembayaran, QRIS, Efektivitas

Received : 16, Februari

Revised : 18, Maret

Accepted: 20, April

©2025 Ramadhani, Nurfauziah:

This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif sistem pembayaran QRIS pada Rumah Sakit JIH yang dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif berupa wawancara kepada Divisi Billing & Kasir Rumah Sakit JIH. Selain itu, data kuantitatif dibutuhkan sebagai data pendukung dari hasil wawancara yang telah dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya QRIS dapat membantu mempercepat proses pelayanan pembayaran pasien rawat jalan, karena prosesnya yang cepat, mudah serta dapat menghindari adanya uang palsu. Hasil penelitian tersebut juga diperkuat dengan data yang menunjukkan bahwa transaksi QRIS lebih banyak dibandingkan dengan pembayaran tunai maupun pembayaran EDC. Dari hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH efektif meskipun terdapat beberapa kelemahan dalam proses pembayarannya.

PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, pembayaran non tunai telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama dengan hadirnya teknologi QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard). Pada 1 Januari 2020, Bank Indonesia secara resmi mengeluarkan standar nasional untuk penggunaan kode QR di Indonesia, yang dikenal dengan nama Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS). QRIS dikembangkan oleh regulator bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan tujuan untuk meningkatkan keamanan sistem pembayaran digital, meningkatkan efisiensi pemerintah, serta mempercepat inklusi keuangan di Indonesia. QRIS dirancang sebagai kode QR universal yang dapat digunakan untuk semua jenis transaksi pembayaran digital. Sebelum QRIS diperkenalkan, banyak merchant menyediakan berbagai kode QR dari berbagai penyedia layanan pembayaran untuk transaksi non-tunai, sehingga mempersulit proses pembayaran. Untuk mengatasi masalah tersebut, QRIS hadir sebagai solusi standar yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi dengan lebih praktis. Penggunaan QRIS dapat diakses melalui aplikasi pembayaran digital yang telah terinstal di smartphone dan terhubung dengan internet. Aplikasi yang mendukung QRIS mencakup berbagai e-wallet, baik yang diterbitkan oleh perbankan maupun non-perbankan, yang telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia sebagai instrumen pembayaran berbasis server (Azzahroo & Estiningrum, 2021).

QRIS merupakan sistem pembayaran berbasis shared delivery channel yang dirancang untuk menstandarisasi transaksi menggunakan QR Code. Sistem ini dikembangkan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam transaksi digital. Dalam penyusunannya, QRIS mengacu pada standar internasional EMVCo (Europe MasterCard Visa) sebagai dasar utama. Standar ini diterapkan untuk memastikan interkoneksi dan interoperabilitas antar penyelenggara layanan pembayaran, berbagai instrumen transaksi, serta antar negara, sehingga sistem QRIS dapat bersifat lebih terbuka dan fleksibel (Amamilah et al., n.d.).

Selaras dengan itu Rumah Sakit JIH sudah mulai menggunakan pembayaran pasien menggunakan QRIS sejak tahun 2021 lalu. Ini bertujuan untuk memudahkan pasien dalam melakukan pembayaran setelah berobat. Tidak hanya itu, ini juga bertujuan agar dapat mempersingkat waktu proses pembayaran daripada menggunakan pembayaran tunai. Menurut dataindonesia.id (2024) berdasarkan laporan Bank Indonesia, pengguna QRIS mencapai 45,58 juta pengguna sepanjang tahun 2023.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Efektif berasal dari kata berbahasa Inggris yakni *effective* yang artinya berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Efektivitas diukur melalui tiga indikator, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi (Dewi, Kuncoro, & Mahendrati, 2018). Menurut Hari Lubis dan Martani Huseini (2009:55), efektivitas merupakan variabel penting untuk mencapai tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, dapat dikatakan efektif (Rahman, 2024). Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas merupakan kemampuan suatu organisasi melaksanakan tugas dan fungsi tanpa adanya paksaan dalam pelaksanaannya (Lenak et al., n.d., 2021). Menurut (Mahmudi, 2015) efektivitas adalah hubungan antara output dengan input terhadap pencapaian tujuan, maka akan menghasilkan program atau organisasi yang efektif.

Sistem Pembayaran

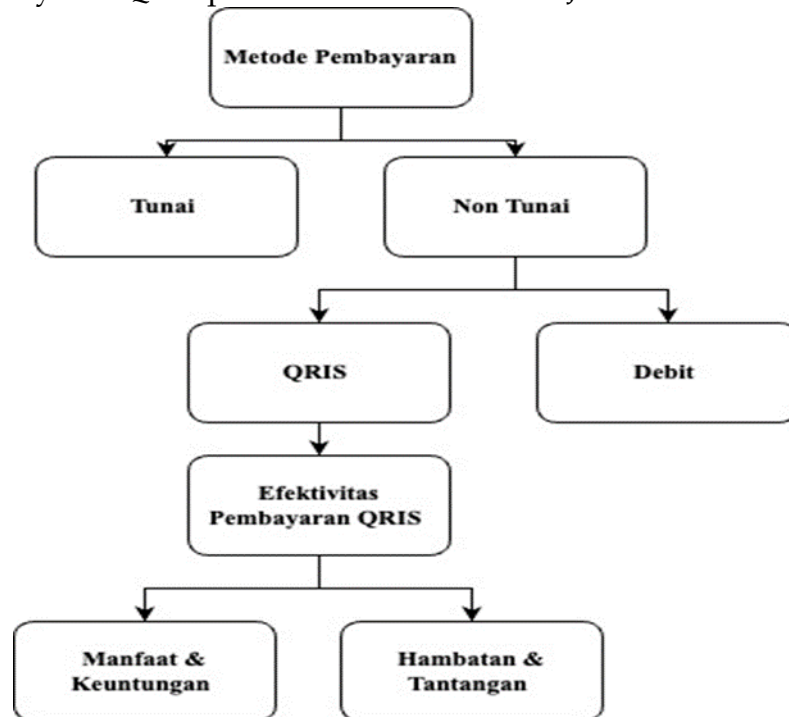
Dalam Undang-Undang No.23 tahun 1999 BI pasal 1 Poin ke 6 dijelaskan bahwa: "Sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran harus dapat menjamin terlaksananya pemindahan uang masyarakat secara efisien dan aman sehingga dapat menjamin kenyamanan dalam melakukan setiap transaksi yang dilakukan dalam kegiatan ekonomi. Jadi Bank Indonesia sebagai bank sentral pada dasarnya memiliki kewajiban mengatur dan mengawasi sistem pembayaran yang berlangsung dalam kegiatan ekonomi masyarakat dengan mewujudkan sistem yang diinginkan oleh pelaku kegiatan ekonomi." Sistem pembayaran merupakan suatu mekanisme yang mengatur perjanjian, operasional, dan prosedur penggunaan instruksi pembayaran, yang bertujuan untuk memenuhi kewajiban transaksi yang terjadi antara individu, perbankan, serta lembaga keuangan lainnya.

QRIS

QRIS adalah sistem pembayaran berbasis *shared delivery channel* yang bertujuan untuk menstandarisasi transaksi menggunakan QR Code. Sistem ini dikembangkan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) guna menciptakan metode pembayaran yang lebih efisien dan terintegrasi (Bank Indonesia, 2020). Dalam perancangannya, QRIS mengacu pada standar internasional EMVCo (Europe MasterCard Visa) sebagai pedoman utama. Standar ini diterapkan untuk mendukung interkoneksi dan interoperabilitas antar penyelenggara, berbagai instrumen transaksi, serta antar negara, sehingga sistem QRIS dapat bersifat lebih terbuka dan fleksibel (Amamilah et al., n.d.). (ANTARA, 2021) menyebutkan bahwa merchant yang menggunakan QRIS di wilayah kerja Bank Indonesia Sibolga telah mencapai angka 22.697 tahun 2020.

Kerangka Kerja

Kerangka kerja disusun oleh peneliti untuk mengetahui seberapa efektif sistem pembayaran QRIS pada Kasir Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit JIH.



Gambar.1 Kerangka Berpikir

METODOLOGI

Sumber Data & Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini sumber data yang akan digunakan oleh peneliti adalah data primer, yaitu data yang didapatkan langsung dari sumbernya. Pendekatan yang digunakan adalah campuran, sehingga peneliti akan menggunakan data kualitatif yang akan diperkuat dengan data kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang tepat akan membantu peneliti dalam mendapatkan informasi yang relevan dan akurat.

Teknik Pengumpulan Data Kualitatif :

Peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif berupa wawancara mendalam. Peneliti akan melakukan wawancara kepada Divisi Billing dan Kasir Rumah Sakit JIH Yogyakarta terkait bagaimana efektivitas sistem pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit Yogyakarta.

Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif :

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kuantitatif berupa eksperimen, dimana peneliti terjun langsung melakukan dan membantu pekerjaan yang merupakan tanggung jawab dari Divisi Billing dan Kasir Rumah Sakit JIH Yogyakarta, yaitu melayani pembayaran pasien pada kasir rawat jalan.

Teknik Analisis Data

Pengolahan data yang akan dilakukan pada penelitian ini meliputi 2 metode, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Pada data kualitatif peneliti akan menggunakan metode analisis naratif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menurut informasi yang didapatkan dari ketiga narasumber menjelaskan bahwa dengan adanya QRIS sebagai sistem pembayaran pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH dapat membantu meningkatkan efektivitas pada proses pembayaran, karena dengan adanya QRIS proses pelayanan pembayaran akan lebih cepat, simpel, dan efisien dalam segi waktu pelayanan. Adanya sistem pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH juga dapat mempercepat proses layanan pembayaran pasien, karena menurut informasi dari ketiga narasumber menjelaskan bahwa pembayaran QRIS dapat memangkas waktu proses layanan pembayaran pasien menjadi lebih cepat dan simpel.

Selain itu, ketiga narasumber menjelaskan bahwa dengan adanya QRIS sebagai sistem pembayaran pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH, dapat meningkatkan efektivitas layanan pembayaran pasien, karena proses pembayaran akan lebih cepat, dan memudahkan pasien. Dengan adanya QRIS pasien akan menggunakannya untuk melakukan transaksi karena dirasa lebih mudah tanpa harus membawa dompet. Ketiga narasumber juga memberikan informasi bahwa penerapan sistem pembayaran QRIS oleh Rumah Sakit JIH sebagai *input* penunjang untuk dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan pembayaran pasien, sehingga memberikan *output* yang baik seperti mempercepat dan mempermudah proses pelayanan pembayaran pasien. Penerapan sistem pembayaran QRIS oleh Rumah Sakit JIH ini juga dapat memberikan kemudahan dalam proses layanan pembayaran, karena dapat meminimalkan kontak fisik dengan pasien, mengurangi uang palsu, lebih praktis, cepat, dan aman.

Tabel.1 Pendapatan Kasir Pasien Rawat Jalan

Bulan	Tunai	EDC	QRIS
Februari	35%	15%	50%
Maret	34%	14%	52%
April	37%	17%	46%
Mei	29%	16%	55%

Dari tabel yang disajikan menunjukkan bahwa pendapatan pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH sebagian besar didapat dari transaksi menggunakan QRIS. Pada bulan Februari, pembayaran menggunakan QRIS menyentuh angka 50%, yang disusul dengan pembayaran tunai sebesar 35% dan pembayaran menggunakan EDC sebesar 15%. Pada bulan Maret, pembayaran menggunakan QRIS mengalami kenaikan sebesar 2%, menyentuh angka 52%, sedangkan pada pembayaran tunai berada pada angka 34% dan pembayaran tunai sebesar 14%. Pada bulan April, terdapat penurunan pada pembayaran menggunakan QRIS sehingga menyentuh angka 46%, sedangkan pembayaran tunai sebesar 37% dan pembayaran menggunakan EDC berada pada angka 17%. Memasuki bulan Mei, pembayaran menggunakan QRIS mengalami kenaikan yang cukup signifikan dengan total pembayaran QRIS sebesar 55%, sedangkan pada pembayaran tunai berada pada angka 29% dan pada pembayaran EDC hanya pada angka 16%.

Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh ketiga narasumber yang didukung oleh data yang didapatkan peneliti selama kegiatan magang, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH dapat dinilai efektif sesuai dengan yang disampaikan oleh (Rizeki, 2022) yaitu QRIS dianggap efektif karena dapat mempermudah proses pembayaran, aman, cepat. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan tolak ukur efektivitas yang digunakan oleh peneliti yaitu Campbell (1938) yang menyebutkan bahwa terdapat beberapa kriteria untuk mengukur seberapa efektif suatu kegiatan, yakni keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, kesesuaian *input* dan *output*, dan yang terakhir pencapaian tujuan secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan penelitian terkait proses pembayaran pasien pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH, sistem pembayaran QRIS memiliki efektifitas yang lebih dibandingkan metode pembayaran yang lainnya, walaupun sistem pembayaran QRIS memiliki kelemahan atau kendala. Berdasarkan hasil analisis peneliti, sistem pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH dapat dikatakan efektif mengacu pada kriteria pengukuran efektivitas suatu program, terdapat 5 kriteria, yaitu (a) keberhasilan program, dari informasi yang didapatkan, ketika narasumber memberikan informasi bahwa dengan penggunaan QRIS oleh Rumah Sakit JIH dapat membantu meningkatkan efektivitas proses pembayaran karena dengan adanya QRIS proses pelayanan pembayaran akan lebih cepat, simpel, dan efisien dalam segi waktu pelayanan. (b) keberhasilan sasaran, informasi yang diberikan oleh ketiga narasumber menjelaskan bahwa dengan adanya penggunaan QRIS oleh Rumah Sakit JIH dapat mempercepat proses layanan pembayaran pasien, karena dapat mempersingkat waktu proses layanan pembayaran pasien menjadi lebih cepat dan simpel. (c) kepuasan terhadap program, ketiga narasumber memberikan informasi bahwa dengan adanya sistem pembayaran QRIS oleh Rumah Sakit JIH dapat meningkatkan efektivitas layanan pembayaran pasien, ini dikarenakan proses pembayaran akan lebih cepat, dan memudahkan pasien, dengan adanya

QRIS pasien akan menggunakannya untuk melakukan transaksi karena dirasa lebih mudah. (d) kesesuaian input dan output, Ketiga narasumber memberikan informasi bahwa penerapan sistem pembayaran QRIS oleh Rumah Sakit JIH adalah sebagai input penunjang untuk dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan pembayaran pasien, sehingga dapat memberikan output yang baik seperti mempercepat dan mempermudah proses pelayanan pembayaran pasien. (e) pencapaian tujuan secara keseluruhan, dengan penerapan sistem pembayaran QRIS oleh Rumah Sakit JIH dapat memberikan kemudahan dalam proses layanan pembayaran pasien, karena dengan adanya QRIS dapat mengurangi adanya uang palsu, tidak adanya uang kembalian, meminimalkan kontak fisik dengan pasien, lebih praktis, cepat, dan aman.

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada data dan sampel yang didapatkan sehingga hasilnya mungkin belum dapat dilakukan dengan optimal. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan data dan sampel yang lebih beragam, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amamilah, S., Mulyadi, D., Pertiwi Hari Sandi, S., Studi Manajemen, P., Ekonomi Dan Bisnis, F., & Buana Perjuangan Karawang, U. (N.D.). The Effect Of Perception Of Ease Of Use, Perception Of Effectiveness, And Perception Of Benefits On Interest In Use Of Qris As A Payment Transaction Tool For Students Of Buana.
- ANTARA. (2021). Pengguna QRIS di wilayah kerja BI Sibolga sudah 22.697. https://sumut.antaranews.com/berita/3_70249/pengguna-qr-is-di-wilayahkerja-bi-sibolga-sudah-22697
- Azzahroo, R. A., & Estiningrum, S. D. (2021). Preferensi Mahasiswa Dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (Qris) Sebagai Teknologi Pembayaran. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 17(1), 10. <https://doi.org/10.29406/jmm.v17i1.2800>.
- Bank Indonesia. (2020). Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Retrieved from <https://bicara131.bi.go.id/knowledgebase/article/KA-01061/en-us>.
- Dewi, D. K., Kuncoro, B., & Mahendradi, R. (2018). Efektivitas Dan Efisiensi EProcurement Dalam Proses Pengadaan Barang/Jasa Di Kabupaten Magelang. *JMAN Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 2(1), 140.
- Gultom, M. S., Salsabila, H., & Amri, A. (2023). Preferensi Generasi Milenial Dalam Menggunakan Qris Sebagai Alat Pembayaran Digital. *Jurnal Inovasi Pendidikan Ekonomi (Jipe)*, 13(1), 19. <https://doi.org/10.24036/011194030>.
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (N.D.). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 2021.
- Mahmudi. (2015). *Pengantar Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: YKPN.
- Mufida, A. S., Damayanti, R., & Prastyo, R. (N.D.). Efektivitas Mediasi Sebagai Upaya Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (Studi Pada Cv. Anugrah Jaya Kab. Bangkalan).
- Rahman, F. (2024). Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Umkm Di Sardonoarjo Dalam Perspektif Ekonomi Islam Oleh.