

SKRIPSI

**PERSEPSI DAN RESISTENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN *QRIS*
DI BANK MUAMALAT METRO LAMPUNG**

Oleh:

AMALIA SAPUTRI

NPM. 1903020002



Jurusan: Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

TAHUN 1444 H / 2023 M

**PERSEPSI DAN RESISTENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN *QRIS*
DI BANK MUAMALAT METRO LAMPUNG**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

AMALIA SAPUTRI

NPM. 1903020002

Dosen Pembimbing : M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1444H/2023M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PERSEPSI DAN RESISTENSI NASABAH DALAM
PENGUNAAN *QRIS* DI BANK MUAMALAT METRO
LAMPUNG
Nama : AMALIA SAPUTRI
NPM : 1903020002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

DISETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dalam siding munaqsyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 12 Januari 2023
Dosen Pembimbing



Muhammad Ryan Fahlevi, S.E., M.M
NIP. 199208292019031007

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Permohonan Sidang Munaqosyah

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro
di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah saya mengadakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya, maka skripsi yang telah disusun oleh :

Nama : AMALIA SAPUTRI
NPM : 1903020002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : PERSEPSI DAN RESISTENSI NASABAH DALAM
PENGUNAAN QRIS DI BANK MUAMALAT
METRO LAMPUNG

Sudah saya setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 12 Januari 2023

Dosen Pembimbing



Muhammad Ryan Fahlevi, S.E., M.M
NIP. 199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Inringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. : B-1293/ln.28.3/D/PP.009/05/2023.....

Skripsi dengan Judul: **PERSEPSI DAN RESISTENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN QRIS DI BANK MUAMALAT METRO LAMPUNG**, disusun Oleh: **AMALIA SAPUTRI**, NPM: 1903020002, Jurusan: **SI Perbankan Syariah**, telah dimunaqosyahkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: **Jum'at/17 Maret 2023**.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator	: Muhammad Ryan Fahlevi, M.M	(.....)
Penguji I	: Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I	(.....)
Penguji II	: Hotman, M.E.Sy	(.....)
Sekretaris	: Dian Oktarina, M.M	(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Siti zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

ABSTRAK

PERSEPSI DAN RESISTENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN *QRIS* DI BANK MUAMALAT METRO LAMPUNG

Oleh:

AMALIA SAPUTRI
NPM. 1903020002

QRIS merupakan standar *QR code* untuk pembayaran melalui aplikasi *mobile banking* atau sering disebut Muamalat DIN. Tujuan dari standarisasi *QR code* adalah supaya pembayaran digital menjadi lebih mudah bagi masyarakat serta diawasi oleh Bank Indonesia akan tetapi banyak nasabah Bank Muamalat Metro Lampung yang memiliki spekulasi tentang positif atau negatifnya penggunaan *QRIS*, ada beberapa nasabah yang mengatakan bahwa *QRIS* memudahkan, praktis dan efisien. Namun beberapa nasabah mengatakan bahwa *QRIS* menyulitkan dan membahayakan. Sehingga pertanyaan penelitian yaitu bagaimana persepsi dan resistensi nasabah dalam penggunaan *QRIS* pada Bank Muamalat Metro Lampung.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi dan resistensi nasabah dalam penggunaan *QRIS* pada Bank Muamalat Metro Lampung. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Sesuai dengan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yakni suatu penelitian yang memfokuskan pada penelitian lapangan (*Field Research*). Dalam pengambilan sampel wawancara menggunakan teknik sampling yaitu sampling Purposive. Serta peneliti menguji keabsahan data menggunakan Triangulasi metode.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada dua belas nasabah bank muamalat metro lampung, peneliti menemukan hasil Persepsi nasabah pada Bank Muamalat dalam penggunaan *QRIS* sangat mudah digunakan untuk seluruh pembayaran, baik belanja maupun bersedekah, dan donasi, adanya kesederhanaan bertransaksi, dapat menghemat waktu,antisipasi peredaran uang palsu, dan adanya bukti pada setiap transaksi *QRIS*. Adapun resistensi nasabah pada Bank Muamalat dalam menggunakan *QRIS* hal ini terlihat pada banyak *outlet-outlet* yang belum siap akan pembayaran *QRIS*, memerlukan data internet yang besar, sedikitnya limit transaksi menggunakan *QRIS*, dan kejahatan digital.

Kata Kunci : Persepsi, Resistensi, Penggunaan *QRIS*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Amalia Saputri
Npm : 1903020002
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka

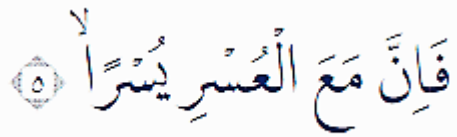
Metro, 12 Januari 2023

Yang Menyatakan



Amalia Saputri
NPM. 1903020002

MOTTO



فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.¹

(Q.S Al-Insyirah : 5)

¹Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Cardoba*, (Bandung: PT. Cardoba Internasional –Indonesia 2017), 83.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan setulus hati saya ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala kemudahan yang di berikan untuk menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang senantiasa ada dan mendampingi saya melewati hari-hari perjuangan selama ini, terkhusus untuk :

1. Kedua orang tua saya Bapak Romadin dan Ibu Tri Martin Setiawati yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan baik berupa moril maupun materil, dan do'a terbaiknya. Semoga Allah SWT selalu panjangkan umurmu, melindungi mu, dan memperlancar rezekimu.
2. Kepada adik saya Muhammad Azzam Al-Ayubi Yahya dan Fauzaan Thoriq terima kasih karena selalu memberikann semangat.
3. Kepada Pramudia Siswanto terima kasih karena selalu memberikann semangat yang peneliti repotkan dikala senang maupun susah serta dukungannya.
4. Kepada pembimbing proposal skripsi Ibu Nurul Mahmudah, MH terima kasih telah menjadi dosen pembimbing yang selalu memberikann bimbingan kritik dan masukan yang membangun sehingga saya bisa menyelesaikan proposal skripsi saya.
5. Kepada pembimbing skripsi Bapak M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M terima kasih telah menjadi dosen pembimbing yang selalu memberikann bimbingan kritik dan masukan yang membangun sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada sahabat saya Bunga Rindiana terima kasih yang selalu setia menemani dari awal sampai akhir perjalanan skripsi ini.

7. Kepada teman-teman terdekat saya terima kasih telah membantu serta memberikann semangat dan dukungan kepada saya.
8. Kepada Almamater tercinta IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT Atas Taufik Hidayah dan Inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Upaya penyelesaian skripsi ini, Peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Nurjanah, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
2. Ibu Dr. Siti zulaikha, S.Ag, MH Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah sekaligus Selaku dosen pembimbing yang telah memberikann bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Nurul Mahmudah, MH Selaku dosen pembimbing yang telah memberikann bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi dalam penyelesaian proposal skripsi.

5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikann ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang memberikann doa untuk keberhasilanku.
7. Semua pihak yang membantu memberikann motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang positif untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik. Peneliti berharap semoga peneliti dapat memberikann manfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang Perbankan Syariah.

Metro, 9 Januari 2023



Amalia Saputri
NPM. 1903020002

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABLEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	5
D. Penelitian Relevan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Persepsi.....	8
1. Pengertian Persepsi	8
2. Aspek-Aspek Persepsi.....	8
3. Jenis-Jenis Persepsi	9
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	11

B.	Resistensi.....	12
1.	Pengertian Resistensi.....	12
2.	Bentuk-Bentuk Resistensi.....	12
3.	Faktor-Faktor Resistensi.....	13
C.	Nasabah	14
1.	Pengertian Nasabah	14
2.	Perilaku Nasabah.....	15
D.	<i>Quick Response Indonesian Standard (QRIS)</i>	16
1.	Pengertian <i>Quick Response Indonesian Standard (QRIS)</i>	16
2.	Karakteristik <i>Quick Response Indonesian Standard (QRIS)</i>	17
3.	Penggunaan <i>Quick Response Indonesian Standard (QRIS)</i>	17
4.	Kelebihan Dan Kekurangan <i>Quick Response Indonesian Standard (QRIS)</i>	18
BAB III	METODE PENELITIAN	20
A.	Jenis Dan Sifat Penelitian	20
1.	Jenis Penelitian	20
2.	Sifat Penelitian.....	20
3.	Lokasi Penelitian	21
B.	Sumber Data	21
1.	Sumber Data Primer	21
2.	Sumber Data Sekunder	22
C.	Teknik Pengumpulan Data.....	22
1.	Wawancara (interview)	22
2.	Dokumentasi.....	23
D.	Teknik Analisis Data	23
E.	Teknik Keabsahan Data	24
BAB IV	HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN	26
A.	Gambaran Umum Tentang Bank Muamalat Metro Lampung	26
B.	Persepsi Dan Resistensi Nasabah Dalam Penggunaan <i>QRIS</i> Di Bank Muamalat Metro Lampung.....	33

C. Analisis Persepsi Dan Resistensi Nasabah Dalam Penggunaan <i>QRIS</i> Di Bank Muamalat Metro Lampung.....	40
BAB V PENUTUP	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro.....	29
---	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro	28
---	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Blangko Bimbingan
3. Outline
4. Alat Pengumpul Data
5. Surat Izin Prasurevy
6. Surat Balasan Izin Pra Survey
7. Surat Izin Research
8. Surat Balasan Izin Research
9. Surat Tugas
10. Surat Bebas Pustaka
11. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
12. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mendirikan atau menjalankan suatu perbankan syariah, tentu banyak aspek yang harus di perhatikan, salah satunya dengan cara mengutamakan kepuasan nasabah sebagai salah satu tujuan utama perbankan syariah, untuk mencapai tujuan itu maka dibutuhkan banyak faktor pendukung, salah satunya adalah peran teknologi, teknologi sendiri merupakan salah satu faktor pendukung yang wajib dimiliki suatu perbankan syariah untuk mencapai tujuan perbankan syariah.¹

Menunjang keberhasilan dan keefektifannya dunia perbankan syariah memerlukan teknologi baru yang disebut sebagai *fintech* (*financial technology*). *Fintech* merupakan penggabungan dari beberapa jasa keuangan dan teknologi, yang dimana biasanya dalam melakukan segala transaksi dilakukan dengan tatap muka dan membawa uang cash, dengan adanya *fintech* maka transaksi dapat dilakukan secara jarak jauh dan waktu yang singkat. Adanya kehadiran *fintech* mengubah segala sesuatu yang rumit menjadi lebih sederhana dan efisien.²

Fintech Perbankan Syariah memberikann kemudahan bagi kebutuhan manusia dalam melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran, jual beli

¹Tugas Akhir, Rafy Akbar, *Evaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Program Q-RIS Pada Bank Nagari Kcp. Pasar Bawah*, (Padang, Universitas Andalas Padang, 2021).

²Shafaliza Risfany dan Reni Ria Armayani H, *Penerapan Layanan Muamalat Din dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat*, Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen, Vol. 2 No. 1, 2022, 383.

saham, peminjaman dan transaksi lainnya melalui teknologi. Segala kegiatan manusia yang bertujuan untuk memudahkan manusia lainnya merupakan bentuk ibadah kepada Allah, sebagaimana dalam Firman Allah Q.S Al Baqarah 185:

•••يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ•••

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.”³

Perbankan syariah di Indonesia saat ini memiliki variatif terbaru dalam memberikann kemudahan untuk nasabah bertransaksi, yaitu salah satunya dalam metode pembayaran. Contoh metode pembayaran yang dikenal masyarakat saat ini adalah berupa uang tunai, kartu kredit, dan kartu debit. Kehadiran *fintech* menawarkan sistem pembayaran baru berupa *e-money*, *internet banking*, *mobile banking*, dan *quick response (QR) code*.⁴

Salah satu perbankan syariah yang memiliki metode pembayaran *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* merupakan Bank Muamalat Metro Lampung. Gagasan Bank Muamalat Metro Lampung memunculkan *QRIS* pada tahun 2021 ditunjukkan dengan besarnya animo nasabah pengguna *QRIS* yang berantusias,⁵ *QRIS* merupakan standar *QR code* untuk pembayaran melalui aplikasi *mobile banking* atau sering disebut Muamalat

³Departemen Agama, *Al-Quran Alwasim dan Terjemahnya*, (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013), 28.

⁴Skripsi, Alfianti, *Implementasi Financial Technology Dalam Sistem Pembayaran Berbasis QR code Di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangkaraya*, (Palangkaraya, Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya, 2020).

⁵Hasil wawancara mbak yurita selaku marketing Bank Muamalat Metro Lampung

DIN. Tujuan dari standarisasi *QR code* adalah supaya pembayaran digital menjadi lebih mudah bagi masyarakat serta diawasi oleh Bank Indonesia.

Mekanisme *QR code Merchant* memiliki 2 bentuk *QR code Merchant* metode yaitu metode statis dengan karakteristik Mesin EDC akan mencetak struk pembayaran dengan tertera juga *QR code*. Setiap transaksi dicetak dengan *QR code* yang berbeda. Nominal pembayaran telah tertera pada *QR code*, dan metode dinamis dengan karakteristik Mesin EDC akan mencetak struk pembayaran dengan tertera juga *QR code* dan monitor akan menunjukkan nominal pembayaran. Setiap transaksi dicetak dengan *QR code* yang berbeda. Nominal pembayaran telah tertera pada *QR code*. Dengan cara pelanggan akan meng-*scan QR code* yang telah disediakan *merchant*.⁶

Dari beberapa penuturan nasabah Bank Muamalat Metro Lampung mengenai spekulasi tentang positif atau negatifnya penggunaan *QRIS*, ada beberapa nasabah yang mengatakan bahwa *QRIS* memudahkan, praktis dan efisien. Namun beberapa nasabah mengatakan bahwa *QRIS* menyulitkan dan membahayakan.

Berdasarkan hasil wawancara diajukan beberapa pertanyaan kepada informan mengenai Persepsi dan resistensi nasabah Bank Muamalat Metro Lampung Tentang Penggunaan *QRIS* Pada Bank Syariah, menurut penuturan Nanda salah satu nasabah Bank Muamalat Metro Lampung, *QRIS* sangat memudahkan kami selaku nasabah dalam melakukan pembayaran tanpa harus membawa uang tunai sehingga lebih higienis, saya hanya perlu *scan barcode*,

⁶Josef Evan Sihaloho, Atifah Ramadani, dan Suci Rahmayanti, *Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 17 No. 2, April 2020, 291.

jadi lebih aman, dan nyaman. Dari hasil wawancara dengan mbak via, bahwa *QRIS* sangat menguntungkan. Pembayaran cukup dengan satu *QR code*, dan transaksi lebih cepat.

Namun terdapat beberapa nasabah Bank Muamalat Metro Lampung yang belum atau tidak menggunakan *QRIS* dikarenakan beberapa alasan seperti belum memahami layanan *QRIS*, kurangnya edukasi dari pihak perbankan mengenai layanan *QRIS* tersebut, takut tentang data privasi disadap orang, kurangnya pengetahuan tentang teknologi internet.

Dari hasil wawancara kepada beberapa nasabah Bank Muamalat Metro Lampung. Alasan peneliti memilih nasabah Bank Muamalat Indonesia dikarenakan peneliti ingin melihat apakah *QRIS* banyak membantu nasabah dalam melakukan transaksi atau malah menurut nasabah menyulitkan dalam bertransaksi dan apakah penyebab nasabah tidak lagi menggunakan *QRIS*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Persepsi Dan Resistensi Nasabah Dalam Penggunaan *QRIS* Di Bank Muamalat Metro Lampung guna mengetahui bagaimana Persepsi dan Resistensi nasabah dalam penggunaan layanan *QRIS* pada Bank Muamalat.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian yaitu bagaimana persepsi dan resistensi nasabah dalam penggunaan *QRIS* pada Bank Muamalat Metro Lampung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi dan resistensi nasabah dalam penggunaan *QRIS* pada Bank Muamalat Metro Lampung.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikann informasi kepada pembaca tentang persepsi dan resistensi nasabah dalam penggunaan *QRIS* pada Bank Muamalat dan memberikann masukan positif kepada Bank Muamalat untuk meningkatkan upaya layanan *QRIS*.

b. Secara Praktis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan tentang persepsi dan resistensi nasabah dalam penggunaan *QRIS* di Bank Muamalat.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan sub tema yang sama, adapun beberapa peneliti sebelumnya dengan tema yang sama dengan peneliti ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Ainun Nurfadillah (2022) “Persepsi Nasabah Pada Tabungan IB Hijrah Terkait Penggunaan Layanan *E-Banking* (Muamalat DIN) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah pada Bank Muamalat DIN terkait penggunaan layanan *E-Banking* (Muamalat DIN). Metode yang digunakan

kualitatif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti persepsi nasabah pada Bank Muamalat dan sama-sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya yaitu dalam penelitian ini ingin mengetahui persepsi nasabah pada Bank Muamalat terkait penggunaan layanan *E-Banking* (Muamalat DIN) sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi dan resistensi nasabah terhadap penggunaan *QRIS* pada Bank Muamalat.⁷

2. Rina Anasti Nasution (2021) “Analisis Persepsi Pedagang Pada Penggunaan *QRIS* Sebagai Alat Transaksi UMKM Di Kota Medan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, Pertama, sejarah Bank Indonesia meluncurkan *QRIS* sebagai alat pemersatu *QR code* Sistem Pembayaran Nontunai, kedua, Penerapan *QRIS* sebagai pendorong untuk mewujudkan visi Sistem Pembayaran Indonesia 2025, dan ketiga Persepsi Pedagang pada penggunaan *QRIS* sebagai alat transaksi UMKM di kota Medan. Metode yang digunakan kualitatif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti mengenai persepsi dalam penggunaan *QRIS* dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya yaitu dalam penelitian ini ingin mengetahui sejarah Bank Indonesia meluncurkan *QRIS* sebagai alat pemersatu *QR code* Sistem Pembayaran Nontunai, Penerapan *QRIS* sebagai pendorong untuk mewujudkan visi Sistem Pembayaran Indonesia 2025, dan Persepsi

⁷Skripsi, Ainun Nurfadillah, *Persepsi Nasabah Pada Tabungan IB Hijrah Terkait Penggunaan Layanan E-Banking (Muamalat DIN) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare*, (Parepare, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2022).

Pedagang pada penggunaan *QRIS* sebagai alat transaksi UMKM di kota Medan sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan bertujuan untuk mengetahui persepsi dan resistensi nasabah dalam penggunaan *QRIS* pada Bank Muamalat.⁸

3. Noviana Ratih (2019) “Persepsi Konsumen Tentang Layanan *E-Banking* Pada Bank Syariah Mandiri (BSM)”, Studi Kasus Dosen dan Karyawan FEBI IAIN Metro. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dosen dan karyawan FEBI IAIN Metro tentang layanan *E-Banking* pada Bank Syariah Mandiri. Metode yang digunakan kualitatif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti persepsi terhadap layanan bank syariah dan sama-sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya dalam penelitian ini memilih layanan *E-Banking* dan sasaran yang berbeda sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan hanya mencakup layanan *QRIS* saja dan meneliti resistensi terhadap layanan Bank Syariah.⁹

⁸Skripsi, Rina Anasti Nasution, *Analisis Persepsi Pedagang Pada Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi Ukm Di Kota Medan*, (Sumatera Utara, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021).

⁹Skripsi, Noviana Ratih, *Persepsi Konsumen Tentang Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi Kasus Dosen dan Karyawan FEBI IAIN Metro)*, (Metro, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Terdapat beberapa versi definisi persepsi menurut para ahli dan menurut kamus besar psikologi. Pengertian persepsi tidak lepas dari pengamatan para ahli teori psikologi dan teori komunikasi. Berikut adalah pengertian persepsi menurut para ahli dan kamus besar psikologi:

Asrori, mendefinisikan persepsi adalah proses seseorang dalam menginterpretasikan, mengorganisasikan, dan memberi makna terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan di mana seseorang tersebut berada, yang berasal dari proses belajar dan pengalaman.¹

Menurut Stepen P. Robbins persepsi merupakan suatu proses yang dialami setiap individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indra mereka agar memberikann makna bagi lingkungan mereka.²

Dari uraian diatas dapat saya simpulkan bahwa persepsi merupakan perasaan yang melekat pada diri seseorang yang diperoleh dari penafsiran atas dirinya, lingkungan, dan pengalamannya.

2. Aspek-Aspek Persepsi

Allport menjelaskan aspek-aspek persepsi sebagai berikut:

- a) Perhatian adalah pemusatan pengamatan dari individu pada suatu objek yang menurut individu menarik. Dari pengetahuan ini

¹Dzul Fahmi, *Persepsi*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021), 10.

²Sri Santoso S, Hanik Liskustyawati, dkk, *Persepsi dan Pengalaman Akademik Dosen Keolahragaan*, (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2021), 24

kemudian akan terbentuk suatu keyakinan tertentu tentang obyek sikap tersebut.

- b) Ketertarikan adalah adanya perhatian seseorang mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan objek, dan ditunjukkan dengan tindakan untuk mendekati objek tersebut.
- c) Keinginan adalah dorongan untuk mengetahui secara lebih mendalam tentang objek tersebut.³

3. Jenis-Jenis Persepsi

Terdapat beberapa jenis-jenis persepsi, antara lain:

a. Persepsi manfaat

Persepsi manfaat yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan membantu meningkatkan kinerja mereka. Sehingga manfaat pembayaran elektronik dapat diartikan sebagai dampak positif yang diterima pengguna selama menggunakan *QRIS*. Sehingga dapat diketahui bahwa persepsi manfaat yaitu suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang percaya bahwa sistem berguna maka akan menggunakannya⁴

b. Persepsi keamanan

Menunjukkan tingkat kewan dan privasi pada saat menggunakan *QRIS* untuk bertransaksi. Tingkat kewan diukur dengan indikator: tidak khawatir memberikann informasi, kepercayaan bahwa informasi dilindungi, dan kepercayaan bahwa

³Gusman Lesman, *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*, (Medan: Umsu Press, 2021), 168.

⁴Dompak Pasaribu, *Buku Monograf Kajian Kritis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Mahasiswa Dalam Memilih Pembayaran Elektronik Non Bank*, (Jawa Timur: CV. Global Aksara Pers, 2022), 20-21

keamanan uang yang ada di dalam alat elektronik terjamin pada saat transaksi. System pembayaran harus didesain sedemikian rupa dengan adanya pengawasan yang cukup untuk menjamin dari adanya penggelapan dan akses yang tak resmi terhadap data system pembayaran.

c. Persepsi kemudahan

Persepsi kemudahan didasarkan pada sejauh mana pengguna yakin bahwa suatu sistem yang digunakan akan mudah digunakan dan bebas akan usaha. Sehingga seorang pengguna akan menggunakan *QRIS* apabila mudah dalam menggunakan sistem tersebut.⁵

d. Persepsi resiko

Menurut Pavlou risiko adalah suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan iya atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Menurut Featherman, M. dan Pavlou, P. persepsi risiko merupakan suatu persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi tidak diinginkan dari menggunakan produk atau layanan. Persepsi risiko sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin kecil persepsi risiko dari suatu individu maka semakin besar tingkat kepercayaannya, begitupun sebaliknya.⁶

⁵Dompak Pasaribu, *Buku Monograf Kajian Kritis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Mahasiswa Dalam Memilih Pembayaran Elektronik Non Bank*, 21-22.

⁶Hutami A. Ningsih, Endang M. Sasmita, dan Bida Sari, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa*, Jurnal IKRA-ITH Ekonomika, Vol. 4, No. 1, Maret 2021, 3.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Sarlito W. Sarwono faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu:

a. Perhatian

Perhatian biasanya tidak menangkap seluruh rangsang yang ada disekitar kita sekaligus, tetapi memfokuskan perhatian pada satu atau dua objek saja. Perbedaan fokus perhatian antara orang satu dengan orang lain akan menyebabkan perbedaan persepsi.

b. Kesiapan mental seseorang terhadap rangsangan yang akan muncul.

c. Kebutuhan

Kebutuhan sesaat maupun menetap pada diri seseorang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan persepsi bagi tiap individu.

d. Sistem nilai

Sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat berpengaruh pula terhadap persepsi.

e. Kepribadian

Adalah pola kepribadian yang dimiliki oleh seseorang akan menghasilkan persepsi yang berbeda. Maka proses terbentuknya persepsi dipengaruhi oleh diri seseorang persepsi antara satu orang dengan yang lain itu berbeda atau juga antara satu kelompok dengan kelompok lain.⁷

⁷Rohmaul Listyana, Yudi Hartono, *Persepsi dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggalan Jawa Dalam Penentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013)*, Jurnal Agastya, Vol. 5 No. 1, Januari 2015, 122.

B. Resistensi

1. Pengertian Resistensi

Arti kata resistensi di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata *resistance* adalah sikap untuk berperilaku bertahan, berusaha melawan, menentang atau upaya oposisi pada umumnya sikap ini tidak berdasarkan atau merujuk pada paham yang jelas.⁸

Menurut Santosos resistensi atau penolakan merupakan sikap bertahan yang terjadi ketika ada sesuatu yang mengancam nilai seseorang atau individu. Ancaman tersebut bisa saja real atau sebenarnya hanya suatu persepsi saja. Dengan kata lain, ancaman ini bisa saja muncul dari pemahaman yang memang benar atas perubahan yang terjadi atau sebaliknya karena ketidakpahaman atas perubahan yang terjadi.⁹

Dari uraian diatas dapat saya simpulkan bahwa resistensi merupakan sebuah sikap bertahan dan sebagai cara agar tetap tumbuh maupun berdiri di tengah guncangan suatu tantangan.

2. Bentuk-Bentuk Resistensi

Sebagai bentuk resistensi perbankan syariah, maka pada sistem perbankan yang berbasis pada prinsip negatif dan positif memiliki beberapa hal:

- a. Pencari rutinitas (*routine seeking*)

Melibatkan sejauh mana individu menikmati dan berusaha keluar dari lingkungan yang stabil dan rutin, serta mencerminkan

⁸ <http://kbbi.web.id/>

⁹ Rifka Amelia Laihad, Victor P.K. Lengkong, Regina T. Saerang, *Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Resistensi Dalam Proses Perubahan Organisasi Di Otoritas Jasa Keuangan Sulawesi Utara, Gorontalo Dan Maluku Utara Di Manado*, Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019, 534.

keengganan untuk menyerah kebiasaan lama individu dan preferensi tingkat stimulasi rendah atas hal baru.

b. Reaksi emosional (emotional reaction)

Mencerminkan sejauh mana individu merasa stress dan tidak nyaman dalam menanggapi perubahan.

c. Fokus jangka pendek (short-term-focus)

Melibatkan sejauh mana individu disibukkan dengan ketidaknyamanan jangka pendek dibandingkan dengan potensi keuntungan jangka panjang perubahan dan dengan itu timbul intoleransi.

d. Kekakuan kognitif (cognitive rigidity)

Didentifikasikan sebagai sumber perlawanan dan merupakan bentuk keras kepala dan keengganan untuk mempertimbangkan ide-ide dan perspektif alternatif.¹⁰

3. Faktor-Faktor Resistensi

Faktor-faktor yang menyebabkan munculnya Resistensi menurut Robbins yaitu sebagai berikut:

a. Kebiasaan

individu menolak berubah karena perubahan dianggap sebagai sebuah ancaman pada pola perilaku yang telah melekat.

b. Keamanan

individu merasa perubahan akan mengancam rasa keamanan mereka.

c. Faktor Ekonomi

¹⁰Skripsi, Ahmad Ridwan Laoly, *Resistensi Pt. Bprs Puduarta Insani Tembungdalam Menghadapi Produkt Kredit Usaharakyat Bank Konvensional*, (Medan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021).

dimana insentif yang tidak sesuai juga memunculkan penolakan terhadap perubahan.

d. Rasa Takut

dimana rasa takut akan masa depan yang tidak diketahui dan kemampuan untuk beradaptasi dengan kondisi itu dapat memicu penolakan terhadap perubahan.

e. Pemrosesan Selektif.¹¹

C. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah individu atau perusahaan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1, mendefinisikan nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank.

Menurut Kasmir nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau yang ditawarkan oleh bank.¹²

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank syariah atau unit usaha syariah.¹³

¹¹ Abdul Rasyid Hendarto, dan Rahmawati Prihastuty, *RESISTANCE TO CHANGE (STUDI DESKRIPTIF PADA PERUBAHAN PERATURAN DI PT. MITRA SENTOSA PLASTIK INDUSTRI SEMARANG)*, Journal of Social and Industrial Psychology, Vol. 3 No. 1, 2014, 3.

¹² Sonny Koeswara dan muslimah, *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT.BCA, TBK Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linier Multiple*, Jurnal PASTI, Vol. VIII No. 1, tt, 3.

¹³ Intan Manggala Wijayanti, *Peran Nasabah Dalam Perkembangan Perbankan Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, Vol. 3 No. 1, Januari 2019, 62.

Dari uraian diatas dapat saya simpulkan bahwa nasabah merupakan seseorang yang mendapatkan fasilitas dari bank syariah baik dalam jasa ataupun produk.

2. Perilaku Nasabah

Perilaku nasabah tidak dapat dilihat secara langsung oleh pihak perbankan dan perlu dicari informasinya semaksimal mungkin. Perilaku konsumen setiap individu memiliki keragaman yang berbeda-beda sesuai kebutuhan hidup masing-masing.

Perilaku konsumen merupakan perilaku yang ditunjukkan melalui pencarian, pembelian, penggunaan, pengevaluasian, dan penentuan produk atau jasa yang mereka inginkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.¹⁴

Perilaku konsumen merupakan suatu studi tentang unit-unit pembelian dan proses pertukaran yang melibatkan pendapatan, konsumsi, dan menghabiskan barang, jasa, pengalaman ide-ide.¹⁵

Menurut Alex S. Nitisemito, perilaku nasabah merupakan ilmu yang mencoba mempelajari tingkah laku nasabah sebagai konsumen bank dalam arti tindakannya untuk membeli suatu barang atau jasa perbankan.¹⁶

Dari uraian diatas dapat saya simpulkan bahwa perilaku konsumen merupakan ilmu dalam mengambil suatu keputusan yang dilakukan kelompok, individu atau organisasi, dalam mengambil keputusan kebutuhan hidup. Perilaku nasabah merupakan tindakan yang ditunjukan

¹⁴Nurmawati, *Perilaku Konsumen & Keputusan Pembelian*, (Malang: Media Nusantara Creative, 2018), 1.

¹⁵Purboyo, Sri Hastutik, Gusti Putu Eka Kusuma dkk, *perilaku konsumen*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), 1.

¹⁶Novi Rofiani, *Perilaku Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Pengadaian Pada PT. Bank Syariah Mandiri TBK*, Jurnal Al-Iqtishad, Vol. 1 No. 2, Juli 2009, 150.

individu, kelompok, dan organisasi dalam membeli atau menggunakan barang atau jasa perbankan.

D. Quick Response Indonesian Standard (QRIS)

1. Pengertian *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*

QRIS adalah standar sistem *QR code* untuk pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik, dompet elektronik, atau *mobile banking*. Dengan Ketentuan *QRIS* yang diatur oleh Bank Indonesia dalam PADG No.21/18/2019 tentang Implementasi Standar Internasional *QRIS* untuk Pembayaran Peluncuran *QRIS* merupakan salah satu implementasi visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025, yang telah direncanakan pada Mei 2019.¹⁷

QRIS adalah tranformasi digital Sistem Pembayaran Indonesia (SPI), yang dipercaya menunjang percepatan perkembangan ekonomi serta keuangan digital di Indonesia. Bank Indonesia membuat *QRIS* dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran non tunai. Dengan standarisasi Bank Indonesia, yaitu setiap merchant tidak perlu lagi menyediakan banyak *QR code*. Cukup satu *QR code* disetiap *merchant* yang bisa dibaca semua pelanggan melalui *smartphone* mereka.¹⁸

¹⁷Hutami A. Ningsih, Endang M. Sasmita, dan Bida Sari, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa*, 3.

¹⁸Via Amalia, Dindin Solahudin, dan Enok Risdayah, *Model Ostergaard dalam Mengkampanyekan QRCode Indonesia Standard (QRIS)*, Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat, Vol. 3 No. 4, 2020, 312.

2. Karakteristik *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*

Adapun empat karakteristik *QRIS* yang merupakan kepanjangan dari UNGGUL sebagai berikut:

a. Universal

QRIS dapat menerima pembayaran dari aplikasi pembayaran apapun yang menggunakan *QR code* dan dapat digunakan untuk transaksi pembayaran didalam negeri dan luar negeri.

b. Gampang

Nasabah dapat melakukan transaksi pembayaran dengan mudah dan aman dengan menggunakan satu *smartphone*.

c. Untung

Dapat melakukan transaksi pembayaran secara efisien karena menggunakan satu *QR code* untuk aplikasi pembayaran apapun yang menggunakan *QR code* pada *smartphone* mereka.

d. Langsung

Pembayaran dengan *QRIS* langsung diproses seketika. Pengguna dan *merchant* langsung mendapat notifikasi.¹⁹

3. Penggunaan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*

Cara penggunaan *QRIS* pada aplikasi *Mobile banking* atau yang disebut Muamalat DIN:

a. Nasabah melakukan pembelian di *merchant*.

b. Nasabah membuka aplikasi Muamalat DIN yang telah menerima pembayaran *QRIS*.

¹⁹Skripsi, Dulmen Saif Siregar, *Determinan Minat Menggunakan Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*, (Padangsidempuan, Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, 2021).

- c. Nasabah melakukan *scan code QR* yang ditampilkan *merchant*.
- d. Nasabah memasukkan nominal yang dikehendaki lalu memasukkan TIN sebagai otoritas transaksi.
- e. Setelah berhasil, nasabah akan menerima notifikasi berhasil pada aplikasi *Mobile banking*.²⁰

4. Kelebihan dan Kekurangan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*

Ada beberapa kelebihan *QRIS* yang berdampak positif, diantaranya:

- a. Mempermudah Transaksi

Mempermudah transaksi yang dimaksud bertransaksi dengan non tunai tidak perlu membawa uang tunai yang memiliki banyak kelemahan dari segi penyimpanan cukup praktis. dan transaksi dapat dengan mudah dilacak baik itu jumlah transaksi, waktu, tempat, seluruh Keterangan tersebut bisa didapat keterangannya dengan mudah.

- b. Sirkulasi Uang Lebih Cepat

Dengan menggunakan uang elektronik masyarakat lebih mudah melakukan berbagai transaksi sehingga sirkulasi uang dalam lingkup perekonomian Indonesia akan lebih mudah dan cepat.

- c. Meningkatkan Keamanan dan Kesehatan

Resiko penggunaan uang palsu bisa dihindari dengan adanya uang elektronik dan menurunkan tingkat perampokan, pencurian, serta kesehatan karena tidak adanya uang tunai yang dibawa.

²⁰Bank Muamalat Indonesia

d. Pajak akan meningkat

Kemudahan transaksi dan sirkulasi uang yang lebih cepat maka dapat meningkatkan pendapat Negara serta mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia.²¹

Namun, ada beberapa kekurangan juga, di antaranya:

1) Nominal Transaksi Terbatas

Ada batasan nominal yang ditentukan untuk sekali transaksi *QRIS*. Jadi, dalam sekali transaksi, Anda hanya dapat bertransaksi maksimal dua juta rupiah.

2) Ancaman Kejahatan Digital

Ada yang berpikir bahwa membawa uang tunai akan rawan terjadinya pencopetan, maka memilih uang digital akan dirasa lebih aman. Tapi, tentunya ancaman kejahatan itu masih ada sekalipun Anda menggunakan alat pembayaran dengan sistem digital. Keamanan infrastruktur sistem pembayaran elektronik ini harus selalu update dan penggunaannya harus bijak agar tidak terkena kejahatan siber karena ancaman kejahatan digital ini selalu mengintai.

3) Adanya biaya transaksi

Biaya transaksi *QRIS* dibebankan kepada *merchant*.²²

²¹Ana Srekaningsih, *QRIS Dan ERA Baru Transaksi Pembayaran 4.0*, (Yogyakarta: CV Andi OFFSET, 2020), 75-76.

²²Bank Muamalat Metro Lampung.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah *Field Research* atau yang sering disebut penelitian lapangan. *Field Research* atau penelitian lapangan adalah sebuah penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian untuk mengetahui informasi secara khusus dan realistis apa yang terjadi di lokasi penelitian.¹

Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana peneliti ke lapangan untuk meneliti secara intensif, terperinci, dan mendalam tentang Persepsi Dan Resistensi Nasabah Dalam Penggunaan *QRIS* Di Bank Muamalat Metro Lampung.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, penelitian kualitatif merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang bersumber dari aktivitas wawancara, pengamatan dan penggalian dokumen. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena data yang didapatkan langsung dari sumbernya.²

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dengan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dapat diamati untuk

¹Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif jenis, karakteristik dan keunggulannya*, (ttp: tnp, tt), 9.

²Subandi, *Deskriptif Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*, Vol. 11 No. 2, Desember 2011, 176.

memperoleh kesimpulan terkait persepsi dan resistensi nasabah dalam penggunaan *QRIS*.

3. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini lokasi yang digunakan berada di Bank Muamalat Metro Lampung. Dengan tujuan mengetahui langsung persepsi dan resistensi nasabah dalam penggunaan *QRIS*.

B. Sumber Data

Sumber data yang dimaksudkan didalam penelitian ini adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh dan memiliki informasi kejelasan tentang bagaimana data tersebut didapatkan. Oleh karena itu sumber data dibagi menjadi dua yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer didapatkan langsung dari sumber pertama dilokasi penelitian. Data primer juga merupakan data-data yang diperoleh dan digali langsung oleh sumber pertama atau subjek penelitian atau data yang didapat secara langsung dari nasabah.³

Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri dari dua belas nasabah Bank Muamalat Metro Lampung dengan kriteria menggunakan Muamalat DIN dan marketing Bank Muamalat Metro Lampung. Teknik penentuan informan menggunakan sampling Purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁴

³Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 10.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2012), 122.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan untuk memberi keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembandingan.⁵

Sumber data sekunder pada penelitian ini meliputi buku-buku, artikel, jurnal, dan internet yang berkaitan dengan persepsi dan resistensi terhadap *QRIS*.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu langkah awal yang harus ditempuh oleh seorang peneliti dalam melaksanakan sebuah penelitian. Pada hakikatnya penelitian adalah mengumpulkan data yang sesungguhnya secara obyektif. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini peneliti menggunakan:

1. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengambilan data dengan cara pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁶

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin yakni metode *interview* yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan

⁵Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013), 10.

⁶Afifudin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), 131

ditanyakan. Wawancara digunakan untuk memperoleh data tentang persepsi dan resistensi nasabah dalam penggunaan *QRIS*.

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata arsip yang mengandung arti catatan peristiwa yang telah berlalu. Rekaman bisa melalui komposisi, gambar, atau dibuat oleh seseorang. Strategi dokumentasi menyiratkan teknik yang digunakan untuk mengikuti informasi otentik dan merekam informasi yang ada.⁷ Dokumentasi digunakan untuk memperoleh profil lokasi penelitian dan profil nasabah.

D. Teknik Analisis Data

Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara intraktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu, reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/ verifikasi (*conclusion drawing/ verification*).

1. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi.⁸

Berdasarkan penjabaran mengenai analisis diatas, maka dalam menganalisis data peneliti menggunakan hasil wawancara, pencatatan

⁷Afifudin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 17

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 430-431.

dokumen, dibuat catatan lapangan secara lengkap. Kemudian merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang yang tidak perlu.

2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikann kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikann tindakan.

Berdasarkan penjabaran diatas peneliti menyusun sajian data dalam bentuk uraian singkat supaya maknanya lebih jelas dipahami. kemudian dirumuskan kesimpulan sementara.

3. Penarikan kesimpulan/ verifikasi (*conclusion drawing/ verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh.⁹

Berdasarkan penjabaran diatas peneliti menarik kesimpulan dari pengumpulan data dan bukti-bukti yang valid, penelitian ini dapat menjawab permasalahan bagaimana persepsi dan resistensi nasabah dalam penggunaan *QRIS*.

E. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Berdasarkan penjabaran diatas maka peneliti menguji

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 434-438.

keabsahan data menggunakan Triangulasi metode, dalam penggunaan berbagai metode untuk meneliti suatu hal, seperti metode wawancara dan metode observasi.¹⁰

¹⁰Afifudin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 144-145.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang Bank Muamalat Metro Lampung

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Metro telah didirikan pada tanggal 15 November 2010. PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Metro terafiliasi dalam Kantor Cabang Pembantu lainnya, diantaranya : KCP Pringsewu, KCP Bandar Jaya, KCP Z.A Pagar Alam, KCP Kota Bumi, KCP Panjang, KCP Metro, KCP Al Kautsar, dan KCP Antasari.¹

Pada tanggal 19-22 Agustus 1990 diadakan Lokarya Ulama tentang Buang Bank dan Perbankan di Cisarua, Bogor. Dari hasil Lokarya tersebut kemudian dibahas lebih mendalam pada musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia (MUNAS IV MUI) yang berlangsung di Jakarta, pada tanggal 22-25 Agustus 1990, yang kemudian merekomendasikan untuk dibentuknya sebuah lembaga keuangan syariah dengan membentuk sebuah kelompok kerja. Pada akhirnya, pemerintah yang ada dari sebagian kalangan masyarakat tersebut di jawab oleh pemerintah RI dengan respon positif, pada tahun 1991, didirikannya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 November 1991, dan di parkarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah

¹Wawancara dengan Mbak Yurita selaku Marketing Bank Muamalat KCP Metro pada 29 November 2022.

Indonesia, melalui kegiatan oprasinya pada tanggal 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992.

Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se Indonesia (ICMI) dan beberapa Pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan dari masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham perseroan senilai Rp. 84 Miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan.²

Bank Muamalat Indonesia atau (BMI) tidak pernah berhenti untuk terus berkembang dan bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan menggunakan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia (BMI) akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank And Top 10 Bank In Indonesia With Strong Regional Presence”.³

Bank Muamalat KCP Metro terletak di Jalan Sudirman No.282 B Metro Pusat-Kota Metro, Telepon : (0725) 7850500,fax (0725) 7850006.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Metro Lampung

Visi dan Misi yang direncanakan oleh Bank Muamalat Metro Lampung sebagai berikut:

a. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

²Dokumentasi Buku Bank Muamalat KCP Metro

³<https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

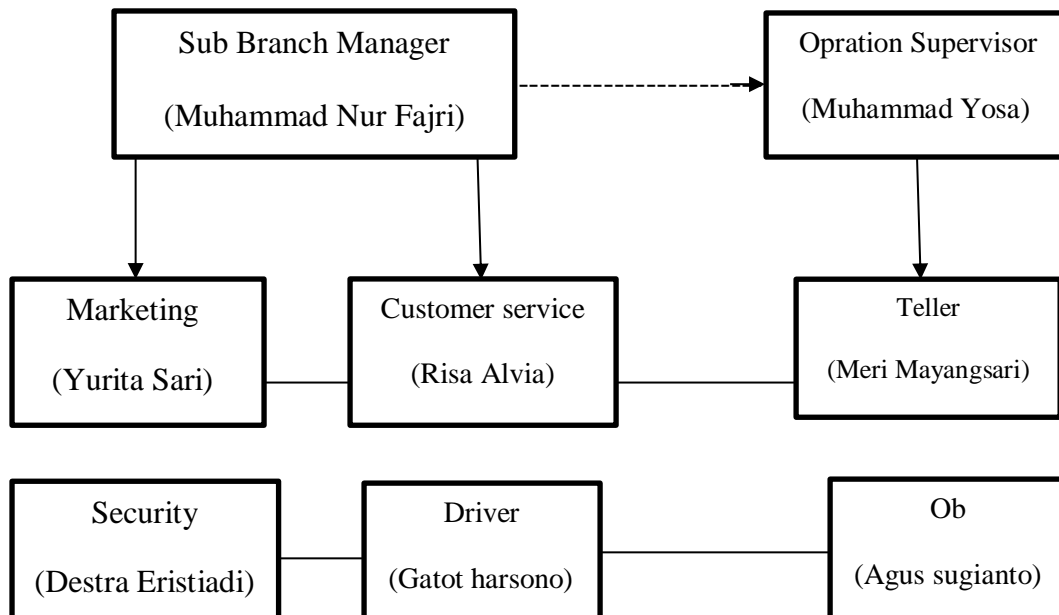
b. Misi

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.⁴

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Metro Lampung

Berikut perangkat organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Metro:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro



⁴<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi>

Perangkat organisasi PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Metro

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro

No	Jabatan	Nama
1.	Sub Branch Manager	Muhammad Nur Fajri
2.	Opration Supervisor	Muhammad Yosa
3.	Relationship Manajer Business	Yurita Sari
4.	Customer Service	Risa Alvia
5.	Teller	Meri Mayangsari
6.	Security	Destra Eristiadi
7.	Driver	Gatot Harsono
8.	Ob	Agus Sugiyanto

Adapun tugas-tugas yang dilakukan oleh bagian-bagian pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Metro diantaranya adalah:

A. Pimpinan Cabang Pembantu (Sub Branch Manager)

- 1) Mengkordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan Capem/UPS, agar selaras dengan visi, misi dan strategi BMI.
- 2) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional perkembangan cabang Bank Muamalat Indonesia Cabang Metro.
- 3) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional cabang metro.
- 4) Mempunyai wewenang tertinggi di cabang dan
- 5) Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.

B. OS (Operation Supervisor)

Operasional supervisor bertugas dalam membuat laporan keuangan, transaksi dengan Bank Indonesia diantara bank lainnya. Tugas-tugas pokok OS:

- 1) Melakukan instruksi pencairan deposito.
- 2) Memeriksa setoran kliring.
- 3) Membuat kredit nota atau instruksi yang diterima.
- 4) Laporan pemakaian materi terapan.
- 5) Menginput transaksi harian.
- 6) Pencadangan biaya- biaya.
- 7) Mendebet rekening nasabah.

C. Relationship Manager Business

- 1) Membina hubungan saling menguntungkan antara pihak bank dan nasabah seperti:
 - a. Mengidentifikasi kebutuhan nasabah
 - b. Melakukan komunikasi yang intensif dan membantu
 - c. memberikann solusi bagi nasabah yang berhubungan dengan produk dan jasa.
- 2) Melayani, menerima tamu (calon nasabah atau nasabah) secara akif yang memerlukan pelayanan jasa perbankan.
- 3) Menyusun strategi planning dan selaku marketing/sosialisasi nasabah dalam rangka peghimpunan sumber dana secara efektif dan terarah.

- 4) Berkewajiban untuk meningkatkan mutu pelayanan perbankan terhadap nasabah maupun calon nasabah.
- 5) Berkewajiban untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan untuk membantu kelancaran tugas sehari-hari.

D. CS (Customer Service)

- 1) Menjelaskan hingga menawarkan produk dan jasa kepada calon nasabah yang berkonsultasi secara langsung maupun melalui telepon.
- 2) Melayani pembukaan dan penutupan rekening serta memastikan bahwa semua sudah sesuai dengan standar perusahaan.
- 3) Memeriksa kelengkapan dokumen nasabah.
- 4) Menangani keluhan nasabah terkait rekening yang dimiliki.
- 5) Memonitor/memeriksa dan menyimpan warkat, berkas/dokumen rekening nasabah, buku tabungan dan kartu ATM ke dalam khasanah.

E. Teller

Teller melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang. Tugas-tugas pokok teller:

- 1) Melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan uang.
- 2) Mengatur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam khasanah.

- 3) Melayani penyetoran pindah buku dan *transfer*. Melayani penyetoran warkat kliring. warkat adalah dokumen atau cek. Kliring adalah layanan jasa *transfer* antar bank.
- 4) Melakukan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan pekerjaan.

F. Security

- 1) Membukakan pintu dan menyambut nasabah maupun karyawan lain dengan senyum, salam dan sapa.
- 2) Menjaga keamanan di wilayah kantor dan tata terbib kantor.
- 3) Memberikann petunjuk dan arahan.
- 4) Membantu dalam melayani nasabah sesuai dengan keperluan.
- 5) Melakukan tindakan yang tanggap dengan mengedepankan keamanan dan keselamatan nasabah serta karyawan bank jika terjadi sesuatu tindak kejahatan kriminal.

G. OB (Office Boy)

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan kantor.
- 2) Menyediakan keperluan staff/karyawan yang ada di kantor.
- 3) Pemelihara kantor beserta inventarisnya.

H. Driver

- 1) Mengantar jemput staff/karyawan dalam melaksanakan tugas di luar kantor.
- 2) Menjaga kendaraan dinas kantor agar selalu dalam keadaan siaga, dan kondisi kendaraan dalam keadaan bersih serta terawat.⁵

⁵Bank Muamalat Indonesia

B. Persepsi Dan Resistensi Nasabah Dalam Penggunaan *QRIS* Di Bank Muamalat Metro Lampung

Meningkatnya kemajuan teknologi informasi membuat masyarakat terbiasa dengan transaksi keuangan secara digital, salah satunya dalam melakukan transaksi pembayaran. Pembayaran digital non-tunai merupakan salah satu layanan yang saat ini paling banyak digunakan. Pembayaran ini lebih cepat, praktis dan efisien. Salah satunya Bank Muamalat Metro Lampung yang telah memfasilitasi bagi nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cepat dan praktis dengan hadirnya *QRIS*.

QRIS merupakan standarisasi nasional *QR code* pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia yang digunakan untuk transaksi digital melalui aplikasi uang elektronik, dompet digital, dan *mobile banking* di Indonesia.⁶ Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada marketing Bank Muamalat Metro Lampung dan beberapa nasabah Bank Muamalat Metro Lampung mengenai persepsi dan resistensi nasabah tentang adanya fitur *QRIS* di Bank Muamalat Metro Lampung mendapatkan hasil sebagai berikut.

Menurut Wawancara kepada Mbak Yurita selaku marketing Bank Muamalat Metro Lampung

“Fitur *QRIS* hadir di Bank Muamalat Metro sejak awal tahun 2021 yang dimana *QRIS* hadir bukan hanya berada di metro tetapi diseluruh Kantor Cabang Pembantu diseluruh Indonesia dengan tujuan untuk menyiapkan produk dan layanan yang update, untuk mengakomodir produk dan jasa bagi nasabah Bank Muamalat atau menyiapkan kebutuhan layanan nasabah. Penerapan fitur *QRIS* di Bank Muamalat

⁶Skripsi, Azma Hanina, *Efektivitas Penggunaan QRIS Pada Transaksi Penjualan Potato Life Di Roxy Jember*, (Jember, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021)

digunakan untuk transaksi toko ritel, SPBU, *marchat online*, supermarket, mall, minimarket hingga berinfak di masjid dan layanan sosial. *Limit* transaksi fitur *QRIS* di Bank Muamalat sebesar Rp 10.000.000,00,-; *limit* per transaksi Rp 2.000.000,00,-; dengan minimum transaksi 1kali; dan gratis biaya transaksi. Langkah awal untuk menggunakan *QRIS* masyarakat terlebih dahulu menjadi nasabah Bank Muamalat, kemudian mendaftar Muamalat DIN dengan menginstal aplikasi Muamalat DIN di aplikasi *play store* untuk *android* dan *App store* bagi pengguna *Apple*, setelah terdaftar nasabah bisa langsung login ke aplikasi Muamalat DIN, pilih fitur QR yang terdapat di aplikasi kemudian *scan QR* di *marchat*, input nominal, input TIN, selesai (struk transaksi). Adapun sosialisasi yang dilakukan dengan cara langsung bertemu dengan nasabah dan bersilahturahmi. kehadiran *QRIS* menimbulkan dampak baik pada peningkatan DP3 atau peningkatan CASA seperti produk giro dan tabungan, sedangkan kendala yang ditemui masih belum familier dikalangan konsumen untuk menggunakan *QRIS*. Adapun strategi yang dilakukan Bank Muamalat untuk mengatasi kendala yang ada dengan cara menciptakan kebutuhan nasabah untuk menggunakan *QRIS*, sosialisasi tentang keunggulan produk *QRIS*, dan promosi menggunakan *QRIS*.⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mas Leo selaku nasabah Bank Muamalat Metro Lampung.

“Mas Leo mengetahui tata cara penggunaan *QRIS* karena mempelajarinya melalui internet, menurut Mas Leo merasa lebih cepat bertransaksi menggunakan *QRIS* dari pada uang cash, selain itu *QRIS* sangat membantu dalam beraktifitas karena *QRIS* sangat mudah digunakan untuk seluruh pembayaran, baik belanja maupun bersedekah, kekurangan dalam bertransaksi menggunakan *QRIS* yaitu perlunya menggunakan data internet yang besar, sedangkan selama menggunakan *QRIS* Mas Leo merasa aman. Adapaun Mas Leo tidak lagi menggunakan *QRIS* karena banyak *outlet-outlet* yang belum menyediakan *QRIS*, selain itu perlunya data internet yang besar, sehingga kadang kala mengganggu dalam bertransaksi yang dimana mengakibatkan Mas Leo lebih nyaman menggunakan uang tunai.Mas

⁷Wawancara dengan Mbak Yurita selaku Marketing Bank Muamalat Metro Lampung pada 29 November 2022.

Leo tetap menggunakan Muamalat DIN untuk digunakan *transfer* dan mengecek saldo.”⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Nur selaku nasabah Bank Muamalat Metro Lampung.

“Mbak Nur mengetahui tata cara penggunaan *QRIS* melalui karyawan Bank Muamalat saat membuka buku tabungan baru, menurut Mbak Nur *QRIS* membantu dalam beraktivitas karena adanya kesederhanaan bertransaksi menggunakan *QRIS*, dengan pembayaran digital menggunakan *QRIS* sangat mudah digunakan, selain itu kekurangan menggunakan *QRIS* di Bank Muamalat tidak menggunakan PIN melainkan Menggunakan TIN, sedangkan selama menggunakan *QRIS* Mbak Nur tidak ada kekurangan yang signifikan dan merasa aman dikarenakan adanya bukti pada setiap transaksi *QRIS* yang lengkap dengan waktu transaksi. Adapun Mbak Nur tidak lagi menggunakan *QRIS* karena banyaknya toko-toko didaerah rumah Mbak Nur yang tidak menyediakan layanan *QRIS*, selain itu susahya mengingat TIN. Mbak Nur lebih nyaman menggunakan uang tunai karena disaat bertransaksi takut dilihat oleh orang lain yang mengakibatkan kejahatan digital, kendala yang mengakibatkan Mbak Nur tidak lagi menggunakan *QRIS* karena susahya jaringan internet. Mbak Nur tetap menggunakan Muamalat DIN digunakan untuk *transfer* dan mengecek saldo.”⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Rindi selaku nasabah Bank Muamalat Metro Lampung.

“Mbak Rindi mengetahui tata cara menggunakan *QRIS* melalui temannya, menurut Mbak Rindi dengan menggunakan *QRIS* dapat menyelesaikan transaksi pembayaran dengan cepat sehingga dapat menghemat waktu dan pembayaran menggunakan *QRIS* lebih praktis, sedangkan menurut Mbak Rindi tidak ada kekurangan dalam menggunakan *QRIS*, selain itu Mbak Rindi merasa aman menggunakan *QRIS* karena kerahasiaan data *QRIS* akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri. Adapun Mbak Rindi tidak lagi menggunakan *QRIS* karena Mbak Rindi lebih suka berbelanja *online*, selain itu rumah Mbak

⁸Wawancara dengan Mas Leo selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung pada 28 November 2022.

⁹Wawancara dengan Mbak Nur selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung pada 28 November 2022.

Rindi jauh dari toko-toko yang menyediakan layanan *QRIS* yang menyebabkan Mbak Rindi lebih nyaman menggunakan uang tunai dari pada menggunakan *QRIS*. Mbak Rindi tetap menggunakan Muamalat DIN digunakan untuk *transfer* saat berbelanja *online* dan untuk mengecek mutasi jika ada yang transfer ke saya.”¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Nanda selaku nasabah Bank Muamalat Metro Lampung.

“Mbak Nanda sangat mengetahui tata cara penggunaan *QRIS* melalui media social, menurut Mbak Nanda membantu dalam beraktifitas karena bisa memudahkan dalam bertransaksi saat pembayaran ditoko, dan lebih praktis. Mbak Nanda selama menggunakan *QRIS* menurutnya tidak ada kekurangan dalam bertransaksi dan sangat aman selama menggunakan *QRIS*. Adapun Mbak Nanda tidak lagi menggunakan *QRIS* karena Mbak Nanda sudah malas menggunakan *QRIS*, *QRIS* membuat Mbak Nanda boros akan pengeluaran, dan kendala sinyal yang dihadapi selain itu menurut Mbak Nanda lebih aman menggunakan uang tunai. Mbak Nanda tetap menggunakan Muamalat DIN untuk *transfer*.”¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Via selaku nasabah Bank Muamalat Metro Lampung.

“Mbak Via mengetahui tata cara menggunakan *QRIS* awalnya mengikuti program sosialisasi *QRIS*, adapun *QRIS* sangat membantu Mbak Via untuk donasi atau bersedekah sehingga tidak perlu datang langsung ke lembaga tertentu. Menurut Mbak Via *QRIS* sangat membantu dalam pembayaran karena *QRIS* sangat menguntungkan dan hanya *scan barcode*, mendapatkan banyak promosi menarik. Sedangkan selama menggunakan *QRIS* Mbak Via belum menemukan kekurangan yang signifikan dan sangat aman dikarenakan menggunakan TIN bukan PIN. Mbak Via tidak lagi menggunakan *QRIS* sudah tidak membutuhkan layanan *QRIS*, banyak *outlet-outlet* yang tidak menyediakan layanan *QRIS*, selain itu Mbak Via lebih Nyaman menggunakan uang tunai dikarenakan banyak sekali kejahatan digital, dan kendala sinyal. Mbak

¹⁰Wawancara dengan Mbak Rindi selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung pada 28 November 2022.

¹¹Wawancara dengan Mbak Nanda selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung pada 29 November 2022.

Via tetap menggunakan Muamalat DIN digunakan untuk *transfer*, dan melihat mutasi.”¹²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mas Rafid selaku nasabah Bank Muamalat Metro Lampung.

“Mas Rafid mengetahui tata cara menggunakan *QRIS* awalnya mengikuti program sosialisasi *QRIS* yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia, Adanya kesederhanaan bertransaksi menggunakan *QRIS*. Menurut Mas Rafid *QRIS* sangat membantu dalam pembayaran karena alat pembayaran yang paling mudah tinggal *scan barcode* saja, tanpa biaya admin,antisipasi peredaran uang palsu, pencopetan dan perampokan. Sedangkan kekurangan yang ditemui Mas Rafid yaitu banyak *outlet-outlet* atau toko yang belum siap dengan pembayaran *QRIS*, adanya bukti pada setiap transaksi *QRIS* yang lengkap dengan waktu transaksi merupakan salah satu bukti keamanan *QRIS*. Mas Rafid Tidak lagi menggunakan *QRIS* banyak *outlet-outlet* atau toko yang belum siap dengan pembayaran *QRIS*, Mas Rafid pernah disadap orang sehingga lebih nyaman menggunakan uang tunai karena menurutnya lebih mudah untuk menjaga nya, kendala yang pernah dihadapi susah nya sinyal, selain itu Mas Rafid tetap menggunakan Muamalat DIN digunakan untuk mengecek mutasi saja.”¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Nurul selaku nasabah Bank Muamalat Metro Lampung.

“Mbak Nurul mengetahui tata cara menggunakan *QRIS* melalui media social, Adanya kesederhanaan bertransaksi menggunakan *QRIS*, dan sangat membantu dalam pembayaran karena alat pembayaran yang paling mudah tinggal *scan barcode* saja, selain itu kekurangan dalam menggunakan *QRIS* sedikitnya limit transaksi dalam setiap pembayaran dan Mbak Nurul merasa aman menggunakan *QRIS*. Mbak Nurul tidak menggunakan *QRIS* karena lebih nyaman menggunakan *cash* karena sedikitnya limit transaksi menggunakan *QRIS*, takut akan penipuan, *hacker* sosial media dan data privasi disadap orang. Mbak Nurul tetap menggunakan Muamalat DIN digunakan untuk *transfer*, pembelian pulsa, dan cek mutasi, adapun kendala yang mengakibatkan Mbak

¹²Wawancara dengan Mbak Via selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung pada 29 November 2022.

¹³Wawancara dengan Mas Rafid selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung pada 29 November 2022.

Nurul tidak lagi menggunakan *QRIS* karena sedikitnya limit transaksi yang ada dan jaringan yang susah.”¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Wiwik selaku nasabah Bank Muamalat Metro Lampung.

“Mbak Wiwik mengetahui tata cara menggunakan *QRIS* melalui sanak saudaranya, menurutnya *QRIS* membantu dalam aktifitasnya sehari-hari, dan *QRIS* sangat memudahkan, adapun kekurangan transaksi menggunakan *QRIS* sedikitnya limit transaksi yang ada, dan saya merasa aman menggunakan *QRIS*. Mbak Wiwik tidak lagi menggunakan *QRIS* karena menggunakan uang tunai maupun *QRIS* sama saja. Mbak Wiwik merasa nyaman menggunakan uang tunai karena takut akan kejahatan digital, selain itu Mbak Wiwik tetap menggunakan Muamalat DIN digunakan untuk *transfer*, bersedekah, dan cek mutasi. Adapun kendala yang pernah dihadapi Mbak Wiwik sehingga tidak lagi menggunakan *QRIS* karena susahnya jaringan internet.”¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Rom selaku nasabah Bank Muamalat Metro Lampung.

“Pak Rom mengetahui tata cara penggunaan *QRIS* diajarkan oleh anaknya, adapun *QRIS* sangat membantu Pak Rom untuk donasi atau bersedekah sehingga tidak perlu datang langsung ke lembaga tertentu, selain itu transaksi menggunakan *QRIS* sangat memudahkan Pak Rom, selama menggunakan *QRIS* menurut Pak Rom tidak ada kekurangan yang signifikan dan Pak Rom merasa aman ketika transaksi menggunakan *QRIS*. Pak Rom tidak menggunakan *QRIS* karena penggunaan *QRIS* lebih susah dibanding penggunaan Muamalat DIN karena perlu memasukkan TIN bukan PIN dan kendala sinyal. Pak Rom masih menggunakan Muamalat DIN digunakan untuk mengecek saldo dan mutasi.”¹⁶

¹⁴Wawancara dengan Mbak Nurul selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung pada 29 November 2022.

¹⁵Wawancara dengan Mbak Wiwik selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung pada 29 November 2022.

¹⁶Wawancara dengan Pak Rom selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung pada 30 November 2022.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Mar selaku nasabah Bank Muamalat Metro Lampung.

“Ibu Mar mengetahui tata cara penggunaan *QRIS* diajarkan oleh anaknya, adapun *QRIS* sangat membantu Ibu Mar untuk donasi atau bersedekah sehingga tidak perlu datang langsung ke lembaga tertentu, selain itu *QRIS* menurut Ibu Mar lebih cepat dan tidak menunggu uang kembalian, selama menggunakan *QRIS* menurut Ibu Mar tidak ada kekurangan yang signifikan dan Ibu Mar merasa aman ketika transaksi menggunakan *QRIS*. Ibu Mar tidak menggunakan *QRIS* karena penggunaan *QRIS* lebih susah dibanding penggunaan Muamalat DIN karena perlu memasukkan TIN bukan PIN dan kendala sinyal. Ibu Mar masih menggunakan Muamalat DIN digunakan untuk mengecek saldo dan mutasi.”¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Karno selaku nasabah Bank Muamalat Metro Lampung.

“Pak Karno mengetahui tata cara menggunakan *QRIS* melalui promosi *QRIS* dari Bank Muamalat, Adanya kesederhanaan bertransaksi menggunakan *QRIS*. Menurut Pak Karno *QRIS* sangat membantu dalam pembayaran karena alat pembayaran yang paling mudah tinggal *scan barcode* saja, tidak ada kekurangan yang signifikan dan dalam menggunakan *QRIS* Pak Karno merasa aman karena adanya bukti pembayaran. Pak Karno tidak menggunakan *QRIS* karena belum ada kebutuhan menggunakan *QRIS*, banyak *outlet-outlet* yang tidak menyediakan layanan *QRIS*, Pak Karno tetap nyaman menggunakan uang tunai karena takut akan kejahatan digital, dan Kendal akan sinyal, selain itu Pak Karno tetap menggunakan Muamalat DIN digunakan untuk *transfer* saja.”¹⁸

Berdasarkan wawancara dengan Mas Ali selaku nasabah Bank Muamalat Metro Lampung.

“Mas Ali mengetahui tata cara menggunakan *QRIS* melalui promosi *QRIS* dari Bank Muamalat, Adanya kesederhanaan bertransaksi

¹⁷Wawancara dengan Ibu Mar selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung pada 30 November 2022.

¹⁸Wawancara dengan Pak Karno selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung pada 30 November 2022.

menggunakan *QRIS*. Menurut Mas Ali *QRIS* sangat membantu dalam pembayaran karena alat pembayaran yang paling mudah tinggal *scan barcode* saja, lebih cepat, dan tanpa biaya admin, tidak ada kekurangan yang signifikan dan dalam menggunakan *QRIS* Mas Ali merasa aman karena adanya bukti pembayaran. Mas Ali tidak menggunakan *QRIS* karena belum ada kebutuhan menggunakan *QRIS*, banyak outlet-outlet yang tidak menyediakan layanan *QRIS*, Mas Ali tetap nyaman menggunakan uang tunai karena takut akan kejahatan digital, dan Kendal akan sinyal, selain itu Mas Ali tetap menggunakan Muamalat DIN digunakan untuk *transfer*, pembelian pulsa, top up shopee dan pengecekan mutasi.”¹⁹

C. Analisis Persepsi Dan Resistensi Nasabah Dalam Penggunaan *QRIS* Di Bank Muamalat Metro Lampung

Dari hasil penelitian atau wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung. Peneliti menemukan hasil mengenai persepsi dan resistensi nasabah dalam penggunaan *QRIS* di Bank Muamalat Metro Lampung.

Hal ini dapat dilihat dari persepsi 12 nasabah bahwasannya fitur *QRIS* yang terdapat pada Bank Muamalat sangat membantu dalam beraktifitas karena *QRIS* sangat mudah digunakan untuk seluruh pembayaran, baik belanja maupun bersedekah, dan donasi sehingga tidak perlu datang langsung ke lembaga tertentu, adanya kesederhanaan bertransaksi menggunakan *QRIS*, dapat menghemat waktu, dan memudahkan dalam bertransaksi saat pembayaran ditoko. *QRIS* sangat membantu dalam pembayaran, lebih cepat, lebih praktis, dapat menghemat waktu, sangat menguntungkan dan hanya *scan barcode*, mendapatkan banyak promosi menarik, tanpa biaya admin,antisipasi peredaran uang palsu, pencopetan dan perampokan. Kekurangan

¹⁹Wawancara dengan Mas Ali selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung pada 30 November 2022.

transaksi menggunakan *QRIS* perlunya menggunakan data internet yang besar, banyak *outlet-outlet* atau toko yang belum siap dengan pembayaran *QRIS*, dan sedikitnya limit transaksi dalam setiap pembayaran, sedangkan keamanan dalam penggunaan *QRIS* yaitu adanya bukti pada setiap transaksi *QRIS* yang lengkap dengan waktu transaksi, kerahasiaan data *QRIS* akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri, menggunakan TIN bukan PIN.

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada 12 nasabah yang menggunakan *QRIS*, dapat dilihat dari jenis-jenis persepsi yaitu:

1. Persepsi Manfaat

Persepsi manfaat yaitu dampak positif yang diterima pengguna selama menggunakan *QRIS*.²⁰ Fitur *QRIS* yang terdapat pada Bank Muamalat sangat membantu dalam beraktifitas karena *QRIS* sangat mudah digunakan untuk seluruh pembayaran, baik belanja maupun bersedekah, dan donasi sehingga tidak perlu datang langsung ke lembaga tertentu, adanya kesederhanaan bertransaksi menggunakan *QRIS*, dapat menghemat waktu, dan memudahkan dalam bertransaksi saat pembayaran ditoko.

2. Persepsi Keamanan

Persepsi keamanan menunjukkan tingkat keamanan dan privasi pada saat menggunakan *QRIS*. Hal ini dapat dilihat dari adanya bukti pada setiap transaksi *QRIS* yang lengkap dengan waktu transaksi, kerahasiaan data *QRIS* akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri, dan menggunakan TIN bukan PIN.

²⁰Dompak Pasaribu, *Buku Monograf Kajian Kritis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Mahasiswa Dalam Memilih Pembayaran Elektronik Non Bank*, (Jawa Timur: CV. Global Aksara Pers, 2022), 20-21

3. Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan didasarkan pada sejauh mana pengguna yakin bahwa sistem yang digunakan akan mudah digunakan dan bebas akan usaha.²¹ Nasabah merasa bahwa *QRIS* sangat membantu dalam pembayaran, lebih cepat, lebih praktis, dapat menghemat waktu, sangat menguntungkan dan hanya *scan barcode*, mendapatkan banyak promosi menarik, tanpa biaya admin, antisipasi peredaran uang palsu, pencopetan dan perampokan.

4. Persepsi Resiko

Persepsi resiko merupakan suatu persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi tidak diinginkan dari menggunakan produk dan layanan.²² Terlihat dari kekurangan transaksi menggunakan *QRIS* perlunya menggunakan data internet yang besar, banyak *outlet-outlet* atau toko yang belum siap dengan pembayaran *QRIS*, dan sedikitnya limit transaksi dalam setiap pembayaran.

Dalam persepsi nasabah diatas dapat dipahami jenis-jenis persepsi nasabah dalam menggunakan *QRIS* adalah yang pertama, persepsi manfaat yaitu Fitur *QRIS* sangat mudah digunakan untuk seluruh pembayaran, baik belanja maupun bersedekah, dan donasi, adanya kesederhanaan bertransaksi menggunakan *QRIS*, dan dapat menghemat waktu. Kedua, persepsi keamanan yaitu adanya bukti pada setiap transaksi *QRIS* yang lengkap dengan waktu transaksi, kerahasiaan data *QRIS*, menggunakan

²¹Dompok Pasaribu, *Buku Monograf Kajian Kritis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Mahasiswa Dalam Memilih Pembayaran Elektronik Non Bank*, 21-22.

²²Hutami A. Ningsih, Endang M. Sasmita, dan Bida Sari, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa*, Jurnal IKRA-ITH Ekonomika, Vol. 4, No. 1, Maret 2021, 3.

TIN bukan PIN. Ketiga, persepsi kemudahan yaitu sangat membantu dalam pembayaran, lebih cepat, lebih praktis, dapat menghemat waktu, sangat menguntungkan dan hanya *scan barcode*, mendapatkan banyak promosi menarik, tanpa biaya admin, antisipasi peredaran uang palsu, pencopetan dan perampokan. Keempat, persepsi resiko yaitu data internet yang besar, banyak *outlet-outlet* atau toko yang belum siap dengan pembayaran *QRIS*, dan sedikitnya limit transaksi dalam setiap pembayaran.

Adapun terlihat dari resistensi 12 nasabah menggunakan fitur *QRIS* yang terdapat pada Bank Muamalat karena banyak *outlet-outlet* yang belum siap akan pembayaran *QRIS*, lebih nyaman menggunakan cash, penggunaan *QRIS* lebih susah dibanding penggunaan Muamalat DIN, *QRIS* memerlukan data internet yang besar sehingga mengganggu dalam bertransaksi, susahnya mengingat TIN, dan sedikitnya limit transaksi menggunakan *QRIS*. Selain itu kenyamanan nasabah menggunakan uang tunai dibanding *QRIS* dikarenakan disaat bertransaksi takut dilihat oleh orang lain yang mengakibatkan kejahatan digital, takut akan penipuan, hacker sosial media dan data privasi disadap orang.

Dari hasil wawancara diatas yang peneliti lakukan kepada 12 nasabah mengenai resistensi menggunakan *QRIS* dapat dilihat dari factor-faktor resistensi yaitu:

1. Kebiasaan

individu menolak berubah karena perubahan dianggap sebagai sebuah ancaman pada pola perilaku yang telah melekat. hal ini terlihat pada

banyak *outlet-outlet* yang belum siap akan pembayaran *QRIS* sehingga nasabah lebih nyaman menggunakan uang tunai.

2. Keamanan

individu merasa perubahan akan mengancam rasa keamanan mereka. hal ini terlihat dari disaat bertransaksi takut dilihat oleh orang lain yang mengakibatkan kejahatan digital, takut akan penipuan, hacker sosial media dan data privasi disadap orang.

3. Rasa Takut

dimana rasa takut akan masa depan yang tidak diketahui dan kemampuan untuk beradaptasi dengan kondisi itu dapat memicu penolakan terhadap perubahan. Terlihat dari penggunaan *QRIS* lebih susah dibanding penggunaan Muamalat DIN, *QRIS* memerlukan data internet yang besar sehingga mengganggu dalam bertransaksi, susahnya mengingat TIN, dan sedikitnya limit transaksi menggunakan *QRIS*.²³

Dalam resistensi nasabah diatas dapat dipahami faktor-faktor resistensi nasabah dalam menggunakan *QRIS* adalah yang pertama, Kebiasaan yaitu hal ini terlihat pada banyak *outlet-outlet* yang belum siap akan pembayaran *QRIS* sehingga nasabah lebih nyaman menggunakan uang tunai. Kedua, keamanan yaitu bertransaksi takut dilihat oleh orang lain yang mengakibatkan kejahatan digital, takut akan penipuan, hacker sosial media dan data privasi disadap orang. Ketiga, rasa takut yaitu penggunaan *QRIS* lebih susah dibanding penggunaan Muamalat DIN,

²³Abdul Rasyid Hendaro, dan Rahmawati Prihastuty, *RESISTANCE TO CHANGE (STUDI DESKRIPTIF PADA PERUBAHAN PERATURAN DI PT. MITRA SENTOSA PLASTIK INDUSTRI SEMARANG)*, Journal of Social and Industrial Psychology, Vol. 3 No. 1, 2014, 3.

QRIS memerlukan data internet yang besar sehingga mengganggu dalam bertransaksi, susahnya mengingat TIN, dan sedikitnya limit transaksi menggunakan *QRIS*.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Persepsi nasabah pada Bank Muamalat dalam penggunaan *QRIS* sangat mudah digunakan untuk seluruh pembayaran, baik belanja maupun bersedekah, dan donasi, adanya kesederhanaan bertransaksi, dapat menghemat waktu, antisipasi peredaran uang palsu, dan adanya bukti pada setiap transaksi *QRIS*. Adapun resistensi nasabah pada Bank Muamalat dalam menggunakan *QRIS* hal ini terlihat pada banyak *outlet-outlet* yang belum siap akan pembayaran *QRIS*, memerlukan data internet yang besar, sedikitnya limit transaksi menggunakan *QRIS*, dan kejahatan digital.

B. SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan untuk Bank Muamalat Metro Lampung melalui hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: menaikkan limit transaksi *QRIS*, meningkatkan sosialisasi tentang keunggulan produk *QRIS*, dan promosi menggunakan *QRIS* sehingga menarik lebih banyak nasabah dalam menggunakan fitur *QRIS*.

Bagi para peneliti selanjutnya penelitian ini hanya mencakup mengenai persepsi dan resistensi nasabah dalam penggunaan *QRIS*, diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai sistem penggunaan *QRIS*.

Untuk para pembaca *QRIS* ini dapat melindungi pembaca dalam bertransaksi. Sebab transaksi menggunakan *QRIS* sangat aman dikarenakan sudah ada bukti pada setiap transaksi *QRIS* yang lengkap dengan waktu

transaksi, kode *QRIS* menggunakan TIN bukan PIN sehingga pembaca tidak perlu khawatir secara berlebihan dan lebih cepat, selain itu *QRIS* bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, Via, Dindin Solahudin, dan Enok Risdayah. 2020. *Model Ostergaard dalam Mengkampanyekan QRCode Indonesia Standard (QRIS)*. Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat. Vol. 3 No. 4.

Bank Muamalat Indonesia

Beni Ahmad Saebani, Afifudidin. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana.

Departemen Agama. 2013. *Al-Quran Alwasim dan Terjemahnya*. Bekasi: Cipta Bagus Segara.

Dokumentasi Buku Bank Muamalat KCP Metro

Fahmi, Dzul. 2021. *Persepsi*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.

<http://kbbi.web.id/>

<https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi>

Koeswara, Sonny, dan muslimah. tt. *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT.BCA, TBK Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linier Multiple*. Jurnal PASTI. Vol. VIII No. 1.

Laihad, Rifka Amelia, Victor P.K. Lengkong, dan Regina T. Saerang. 2019. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mnyebabkan Resistensi Dalam Proses Perubahan Organisasi Di Otoritas Jasa Keuangan Sulawesi Utara, Gorontalo Dan Maluku Utara Di Manado*. Jurnal EMBA Vol.7 No.1.

Lesman, Gusman. 2021. *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Medan: Umsu Press.

Listyana, Rohmaul, Yudi Hartono. 2015. *Persepsi dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggalan Jawa Dalam Penentuan Waktu Pernikahan (Studi*

Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013). Jurnal Agastya. Vol. 5 No. 1.

Muhamad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers.

Ningsih, Hutami A, Endang M. Sasmita, dan Bida Sari. 2021. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa*. Jurnal IKRA-ITH Ekonomika. Vol. 4 No. 1.

Nurtjahjanti, Harlimah. 2012. *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Harga Dan Kualitas Produk Dengan Minat Membeli Produk Fashion Onlineshop Di Facebook Pada Mahasiswa Politeknik X Semarang*. Jurnal Psikologi Undip. Vol 11 No.2.

Nurmawati. 2011. *Perilaku Konsumen & Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusantara Creative, 2018.

Pasaribu, Dompok. 2022. *Buku Monograf Kajian Kritis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Mahasiswa Dalam Memilih Pembayaran Elektronik Non Bank*. Jawa Timur: CV. Global Aksara Pers.

Purboyo, Sri Hastutik, Gusti Putu Eka Kusuma dkk. 2021. *perilaku konsumen*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.

Rasyid, Abdul Hendarto, dan Rahmawati Prihastuty. 2014. *RESISTANCE TO CHANGE (STUDI DESKRIPTIF PADA PERUBAHAN PERATURAN DI PT. MITRA SENTOSA PLASTIK INDUSTRI SEMARANG)*. Journal of Social and Industrial Psychology. Vol. 3 No. 1.

Risfany, Shafaliza, dan Reni Ria Armayani H. 2022. *Penerapan Layanan Muamalat Din dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat*. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen. Vol. 2 No. 1.

Rofiani, Novi. 2009. *Perilaku Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Pengadaan Pada PT. Bank Syariah Mandiri TBK*. Jurnal Al-Iqtishad. Vol. 1 No. 2.

Santoso S, Sri, Hanik Liskustyawati, dkk. 2021. *Persepsi dan Pengalaman Akademik Dosen Keolahragaan*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.

Sihaloho, Josef Evan, Atifah Ramadani, dan Suci Rahmayanti. 2020. *Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan*. Jurnal Manajemen Bisnis. Vol. 17 No. 2.

- Skripsi. Alfianti. 2020. *Implementasi Financial Technology Dalam Sistem Pembayaran Berbasis QR code Di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangkaraya*. Palangkaraya. Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya.
- Skripsi. Ainun Nurfadillah. 2022. *Persepsi Nasabah Pada Tabungan IB Hijrah Terkait Penggunaan Layanan E-Banking (Muamalat DIN) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare*. Parepare. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
- Skripsi, Azma Hanina. 2021. *Efektivitas Penggunaan QRIS Pada Transaksi Penjualan Potato Life Di Roxy Jember*. Jember. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Skripsi. Dulmen Saif Siregar. 2021. *Determinan Minat Menggunakan Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*. Padangsidempuan. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
- Skripsi. Noviana Ratih. 2019. *Persepsi Konsumen Tentang Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi Kasus Dosen dan Karyawan FEBI IAIN Metro)*. Metro. Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Skripsi. Rina Anasti Nasution. 2021. *Analisis Persepsi Pedagang Pada Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi Umkm Di Kota Meda*. Sumatera Utara. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Skripsi. Seka Pujiyanto. 2020. *Resistensi Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Produk Kredit Usaha Rakyat (Studi Kasus PT BPRS Aman Syariah Kantor Pusat Sekampung)*. Metro, Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro.
- Sriekaningsih, Ana. 2020, *QRIS dan ERA Baru Transaksi Pembayaran 4.0*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Subandi, 2011. *Deskriptif Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*, Vol. 11 No. 2.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Tugas Akhir, Rafy Akbar. 2021. *Evaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Program Q-RIS Pada Bank Nagari Kcp. Pasar Bawah*. Padang. Universitas Andalas Padang.
- Wijayanti, Intan Manggala. 2019. *Peran Nasabah Dalam Perkembangan Perbankan Syariah, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 3 No. 1.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1773/In.28.3/D.1/TL.00/6/2022
Lampiran : -
Perihal : PEMBIMBING SKRIPSI

Metro, 03 Juni 2022

Kepada Yth.,
Nurul Mahmudah, MH
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Amalia Saputri
NPM : 1903020002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1 PBS)
Judul : Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan QRIS Pada Outlet-Outlet Pengguna Jasa QRIS (Studi Kasus Bank Muamalat Metro Lampung)

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Siti Zulaikha



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-4516/In.28.3/D.1/TL.00/12/2022 Metro, 16 Desember 2022
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Amalia Saputri
NPM : 1903020002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Persepsi Dan Resistensi Nasabah Dalam Penggunaan Qris Di Bank Muamalat Metro Lampung

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Siti Zulakha



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Amalia Saputri

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS

NPM : 1903020002

Semester/TA : VI/2022

Dosen Pembimbing : Nurul Mahmudah, MH

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	20 / 05 22	Bimbingan Skripsi terkait outline bab 1, 2, dan 3	
2.	28 / 05 22	Bimbingan proposal skripsi mengenai kata responden menjadi Informan, Latar belakang masalah ada yang kurang, penambahan Landasan teori tentang narabah, dan Penambahan terkait Keabsahan data sehingga harus ditambah	
3.	02 / 06 22	ACC, untuk diseminarkan	

Dosen Pembimbing,

Nurul Mahmudah, MH
NIP. 199302152018012003

Mahasiswa ybs,

Amalia Saputri
NPM. 1903020002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725)41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Amalia Saputri

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS

NPM : 1903020002

Semester/TA : VII/2022

Dosen Pembimbing : Nurul Mahmudah, MH

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	19/oktober 2022	ACC OUTLINE	
2.	31 /oktober/ 2022	ACC APD	

Dosen Pembimbing,

Nurul Mahmudah, MH
NIP. 199302152018012003

Mahasiswa ybs,

Amalia Saputri
NPM. 1903020002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Amalia Saputri

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS

NPM : 1903020002

Semester/TA : ~~VII~~/2022

Dosen Pembimbing : M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	02 / 01 23	Pertanyaan APD harus dijabarkan di BAB 4	
2.		Tambahkan penerapan. Cara, dan limit penggunaan fitur QRIS	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa ybs,

Muhammad Ryan Fahlevi, S.E., M.M
NIP. 199208292019031007

Amalia Saputri
NPM. 1903020002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Amalia Saputri

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS

NPM : 1903020002

Semester/TA : VII/2023

Dosen Pembimbing : M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	05/01 23	Bab - IV sedikit tambahan terkait analisis prinsip & Restrukturisasi - - -	
2.		- tambahkan teori sebagai landasan pemecah permasalahan yang ada.	
3.		- Bab V diperbaiki sesuai dgn catatan.	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa ybs,

Muhammad Ryan Fahlevi, S.E., M.M
NIP. 199208292019031007

Amalia Saputri
NPM. 1903020002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL




Nama Mahasiswa : Amalia Saputri

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS

NPM : 1903020002

Semester/TA : VII/2023

Dosen Pembimbing : M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum/9/11/22	<ul style="list-style-type: none">- tambahkan bukti dokumentasi terkait wawancara dgn narasumber & marketing bank.- deskripsi foto- Rangkuman abstrak.- ACC Bab IV & V- perbaiki teras dgn leykap. ya ada yg tertinggal.	  

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa ybs,



Muhammad Ryan Fahlevi, S.E., M.M
NIP. 199208292019031007



Amalia Saputri
NPM. 1903020002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL



Nama Mahasiswa : Amalia Saputri

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS

NPM : 1903020002

Semester/TA : VII/2022

Dosen Pembimbing : M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M

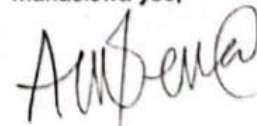
NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	18 / 01 23	ACC BAB I-V	
2.		Persiapkan Syarat ujian munaqosyah	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa ybs,



Muhammad Ryan Fahlevi, S.E., M.M
NIP. 199208292019031007



Amalia Saputri
NPM. 1903020002

OUTLINE

PERSEPSI DAN RESISTENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN *QRIS* DI BANK MUAMALAT METRO LAMPUNG

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi
2. Aspek-Aspek Persepsi
3. Jenis-Jenis Persepsi
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

B. Resistensi

1. Pengertian Resistensi
2. Bentuk-Bentuk Resistensi
3. Faktor-Faktor Resistensi

C. Nasabah

1. Pengertian Nasabah
2. Perilaku Nasabah

D. *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*

1. Pengertian *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*
2. Karakteristik *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*
3. Penggunaan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*
4. Kelebihan Dan Kekurangan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

B. Sumber Data

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Teknik Analisis Data

E. Teknik Keabsahan Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang Bank Muamalat Metro Lampung

- B. Persepsi Dan Resistensi Nasabah Dalam Penggunaan *QRIS* Di Bank Muamalat Metro Lampung
- C. Analisis Persepsi Dan Resistensi Nasabah Dalam Penggunaan *QRIS* Di Bank Muamalat Metro Lampung

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Pembimbing



Nurul Mahmudah, M.H
NIP. 199302152018012003

Metro, 19 Oktober 2022

Mahasiswa Ybs



Amalia Saputri
NPM. 1903020002

ALAT PENGUMPUL DATA

PERSEPSI DAN RESISTENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN *QRIS* DI BANK MUAMALAT METRO LAMPUNG

A. Wawancara

1. Wawancara Marketing Bank Muamalat Metro Lampung

- a. Apakah alasan adanya *QRIS* di Bank Muamalat Metro Lampung?
- b. Kapan Bank Muamalat mulai menerapkan *QRIS*?
- c. Apa tujuan Bank Muamalat menerapkan *QRIS*?
- d. Bagaimana penerapan *QRIS* pada Bank Muamalat?
- e. Bagaimana cara bank mensosialisasikan penggunaan *QRIS* kepada nasabah?
- f. Bagaimana dampak yang ditimbulkan dari penerapan *QRIS* pada Bank Muamalat?
- g. Kendala apa saja yang ditimbulkan dalam penerapan *QRIS* pada Bank Muamalat?
- h. Strategi apa saja yang dilakukan oleh Bank Muamalat untuk mengatasi Kendala yang terjadi?

2. Wawancara Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung Mengenai Persepsi Nasabah Dalam Penggunaan *QRIS*

- a. Apakah anda mengetahui tata cara penggunaan *QRIS*?
- b. Apakah dengan menggunakan *QRIS* akan membantu aktifitas anda?
- c. Menurut anda apakah *QRIS* sangat memudahkan anda dalam bertransaksi?
- d. Menurut anda kekurangan dari transaksi menggunakan *QRIS* bagaimana?
- e. Apakah anda merasa aman dalam bertransaksi menggunakan *QRIS*? Alasannya?

3. Wawancara Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung Mengenai Resistensi Nasabah Dalam Penggunaan *QRIS*

- a. Apa yang membuat anda tidak menggunakan *QRIS*?

- b. Apa alasan anda tidak menggunakan *QRIS*?
- c. Apa yang membuat anda terus merasa nyaman menggunakan uang tunai dari pada bertransaksi menggunakan *QRIS*?
- d. Mengapa anda menggunakan aplikasi Muamalat-DIN tetapi tidak menggunakan fitur layanan *QRIS*?
- e. Kendala apa yang anda hadapi sehingga anda tidak lagi menggunakan layanan *QRIS*?

Pembimbing



Muhammad Ryan Fahlevy, M.M
NIP. 199208292019031007

Metro, 31 Oktober 2022

Mahasiswa Ybs



Amalia Saputri
NPM. 1903020002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2160/In.28/J/TL.01/06/2022
Lampiran :-
Perihal : IZIN PRASURVEY

Kepada Yth.,
PIMPINAN BANK MUAMALAT
INDONESIA KCP METRO

di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **AMALIA SAPUTRI**
NPM : 1903020002
Semester : 6 (Enam)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PERSEPSI NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN QRIS
PADA OUTLET-OUTLET PENGGUNA JASA QRIS (STUDI
KASUS BANK MUAMALAT METRO LAMPUNG)

untuk melakukan prasurvey di BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

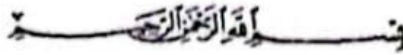
Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 21 Juni 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007



Nomor : 022/BMI/MTR/VI/2022
Lamp. : -

Metro, 22 Juni 2022 M

Kepada Ykh.
Bpk. Muhammad Ryan Fahlevi M.M
Di Tempat

Perihal : **SURAT BALASAN**

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,
Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan segala aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Yang bertandatangan dibawah ini:

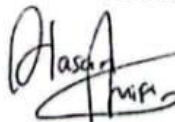
Nama : Hasan Arifin S.E., M.M
Jabatan : Branch Manager
Lokasi : Bank Muamalat KCP Metro

Telah kami **SETUJUI** untuk melakukan **PRASURVEY** pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi, atas nama:

Nama : Amalia Saputri
NPM/Semester : 1903020002
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : PERSEPSI NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN QRIS PADA OUTLET-OUTLET PENGGUNA JASA QRIS (STUDI KASUS BANK MUAMALAT METRO LAMPUNG)

Demikian surat ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KC METRO


Hasan Arifin S.E., M.M
Branch Manager



11/15/22, 11:09 AM

IZIN RESEARCH



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3838/In.28/D.1/TL.00/11/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
MANAGER BANK MUAMALAT
INDONESIA KCP METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3837/In.28/D.1/TL.01/11/2022,
tanggal 14 November 2022 atas nama saudara:

Nama : **AMALIA SAPUTRI**
NPM : 1903020002
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERSEPSI DAN RESISTENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN QRIS DI BANK MUAMALAT METRO LAMPUNG".

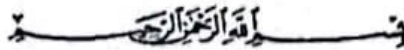
Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 14 November 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



Nomor :
Lamp. : -

Metro, 29 November 2022 M

Kepada Ykh.
Ibu Siti Zulaikha S.Ag, MH
Di Tempat

Perihal : **SURAT BALASAN**

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan segala aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Azwar
Jabatan : Branch Manager Lampung
Lokasi : Bank Muamalat KCU Bandar Lampung

Telah kami **SETUJUI** untuk melakukan **SURVEY** pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi, atas nama:

Nama : Amalia Saputri
NPM/Semester : 1903020002
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : PERSEPSI DAN RESISTENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN QRIS DI BANK MUAMALAT METRO LAMPUNG

Demikian surat ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KCU BANDAR LAMPUNG

Ahmad Azwar
Branch Manager Lampung



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-3837/In.28/D.1/TL.01/11/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **AMALIA SAPUTRI**
NPM : 1903020002
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERSEPSI DAN RESISTENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN QRIS DI BANK MUAMALAT METRO LAMPUNG".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 14 November 2022

Mengetahui, Pejabat
Setempat

Ahmad Azwar
Branch Manager Lampung

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.lain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-25/In.28/S/U.1/OT.01/01/2023

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Amalia Saputri
NPM : 1903020002
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1903020002

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 27 Januari 2023

Kepala Perpustakaan



Dinas, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP. 19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : AMALIA SAPUTRI
NPM : 1903020002
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **PERSEPSI DAN RESISTENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN QRIS DI BANK MUAMALAT METRO LAMPUNG** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 14%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 8 Februari 2023
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007

DOKUMENTASI



Wawancara Dengan Mbak Yurita Selaku Marketing Bank Muamalat Metro

Lampung



Wawancara Dengan Mas Leo Selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung



Wawancara Dengan Mbak Nur Selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung



Wawancara Dengan Mbak Rindi Selaku Nasabah Bank Muamalat Metro

Lampung



Wawancara Dengan Mbak Nanda Selaku Nasabah Bank Muamalat Metro

Lampung



Wawancara Dengan Mbak Via Selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung



Wawancara Dengan Mas Rafid Selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung



Wawancara Dengan Mbak Nurul Selaku Nasabah Bank Muamalat Metro

Lampung



Wawancara Dengan Mbak Wiwik Selaku Nasabah Bank Muamalat Metro

Lampung



Wawancara Dengan Pak Rom Selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung



Wawancara Dengan Ibu Mar Selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung



Wawancara Dengan Pak Karno Selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung



Wawancara Dengan Mas Ali Selaku Nasabah Bank Muamalat Metro Lampung

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Amalia Saputri Lahir di Yukum Jaya, 11 Agustus 2000 Alamat Dusun I Kecubung Desa Terbanggi Besar, Kec Terbanggi Besar Kab. Lampung Tengah. Peneliti adalah anak perempuan dari pasangan suami istri Bapak Romadin dan Ibu Tri Martin Setiawati. Peneliti merupakan anak pertama dari 4 bersaudara. Awala pendidikan peneliti dari TKIT Bustanul Ulum Terbanggi Besar dan lulus pada tahun 2007, kemudian melanjutkan di SDIT Bustanul Ulum Terbanggi Besar dan lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan di Pondok Pesantren Darul Huffaz Pesawaran lulus pada tahun 2016. Kemudian di lanjutkan ke jenjang SLTA yaitu MA Ma'arif 03 Seputih Banyak dan lulus pada tahun 2019. Dan memutuskan lanjut ke perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro.