

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN DALAM PENGGUNAAN QRIS PADA
MASYARAKAT KELURAHAN MULYOSARI
KECAMATAN METRO BARAT**

Oleh :

**ANGGI SETRI FADILAH
NPM : 2003021008**



**Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H/ 2025 M**

**ANALISIS KEPUASAN DALAM PENGGUNAAN QRIS PADA
MASYARAKAT KELURAHAN MULYOSARI
KECAMATAN METRO BARAT**

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

Oleh :

**ANGGI SETRI FADILAH
NPM : 2003021008**

Pembimbing :

**Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 19920829019031007**

**Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H/ 2025 M**



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan sebaiknya, maka skripsi penelitian yang telah disusun oleh:

Nama : Anggi Setri Fadilah
NPM : 2003021008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Dalam Penggunaan Qris Pada Masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, 23 Januari 2025
Dosen Pembimbing


Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

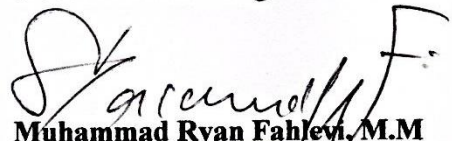
HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Anggi Setri Fadilah
NPM : 2003021008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Dalam Penggunaan Qris Pada Masyarakat
Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

MENYETUJUI

Untuk diajukan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 23 Januari 2025
Dosen Pembimbing


Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-1256/11n-28.3/p/pp-00.9/06/2025

Skrripsi dengan Judul: "ANALISIS KEPUASAN DALAM PENGGUNAAN QRIS PADA MASYARAKAT KELURAHAN MULYOSARI KECAMATAN METRO BARAT" disusun oleh: Anggi Setri Fadilah, NPM. 2003021008, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jum'at, 09 Mei 2025

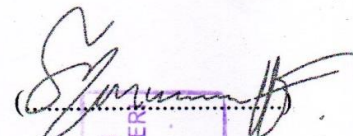
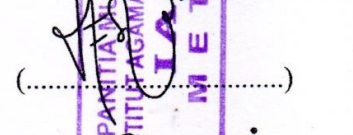
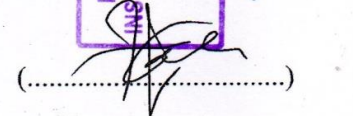
TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M

Penguji I : Reonika Puspita Sari, M.E.Sy

Penguji II : Iva Faizah, M.E.

Sekretaris : Hana Hilyati Aulia, MSi

()
()
()
()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dri Santoso, M.H

NIP. 196703161995031001

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN DALAM PENGGUNAAN QRIS PADA MASYARAKAT KELURAHAN MULYOSARI KECAMATAN METRO BARAT

Oleh:
ANGGI SETRI FADILAH
NPM : 2003021008

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepuasan penggunaan dalam keberhasilan sistem pembayaran digital, khususnya QRIS, yang semakin banyak digunakan oleh masyarakat. QRIS menawarkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam transaksi keuangan, namun masih terdapat berbagai kendala yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan penggunaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penggunaan QRIS di Kelurahan Mulyosari, Kecamatan Metro Barat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Jenis penelitian ini yaitu lapangan (*Field Research*) dengan sifat penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara (*interview*) dan dokumentasi. Teknik penjamin keabsahan menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dengan melakukan pengumpulan data, reduksi data, *display data*/penyajian data dan *verification*/penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan penggunaan QRIS di Kelurahan Mulyosari masih belum optimal. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan adalah kualitas sistem, kecepatan transaksi, serta stabilitas jaringan internet. Kendala teknis, seperti barcode yang sulit terbaca dan waktu loading yang lama, menjadi faktor utama yang menghambat pengalaman pengguna. Selain itu, kurangnya edukasi mengenai penggunaan QRIS juga menjadi hambatan dalam meningkatkan kepuasan.

Kata Kunci: *Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan, Kepuasan, QRIS*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANGGI SETRI FADILAH

NPM : 2003021008

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 23 Januari 2025

Yang Menyatakan,



Anggi Setri Fadilah

NPM : 2003021008

MOTTO

..... يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

Artinya : “Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat." (Q.S. Al-Mujadalah ayat 11)

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup penulis. Penulis persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada :

1. Kepada Abah Suyanto dan ibunda Sri Sumini tercinta, diucapkan terimakasih karena tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga Abah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
2. Keluarga Besar yang selalu menyemangati dan memberi motivasi agar peneliti tetap semangat saat mengerjakan skripsi.
3. Kepada Bapak M. Ryan Fahlevi S.E M.M selaku pembimbing skripsi peneliti mengucapkan banyak terimakasih atas kritik dan arahan.
4. Imamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian Skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Dr. Dri Santoso, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Anggoro Sugeng, M.S.h.,Ec selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Muhammad Ryan Fahlevi, M.M selaku pembimbing yang telah memberi arahan dan bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan Skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga Skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, 23 Januari 2025
Peneliti



Anggi Setri Fadilah
NPM. 2003021008

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pelanggan	12
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
B. Metode Pembayaran QRIS.....	18
1. Pengertian Metode Pembayaran QRIS.....	18
2. Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Metode Pembayaran QRIS	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	23
B. Sumber Data Penelitian.....	25
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data	27
E. Teknik Analisis Data.....	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Kelurahan Muyosari Kecamatan Metro Barat	32
1. Sejarah Kelurahan Mulyosari Metro Barat	32
2. Visi dan Misi Kelurahan Mulyosari Metro Barat	33
3. Struktur Organisasi Kelurahan Mulyosari	34
B. Kepuasan penggunaan QRIS pada Masyarakat.....	35

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkembangan QRIS di Indonesia.....	2
Gambar 1.2	Hasil Survey Penggunaan Metode Pembayaran QRIS Dalam Bertransaksi Masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat.....	4
Gambar 3.1	Model Analisis Data Interatif Miles dan Huberman	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

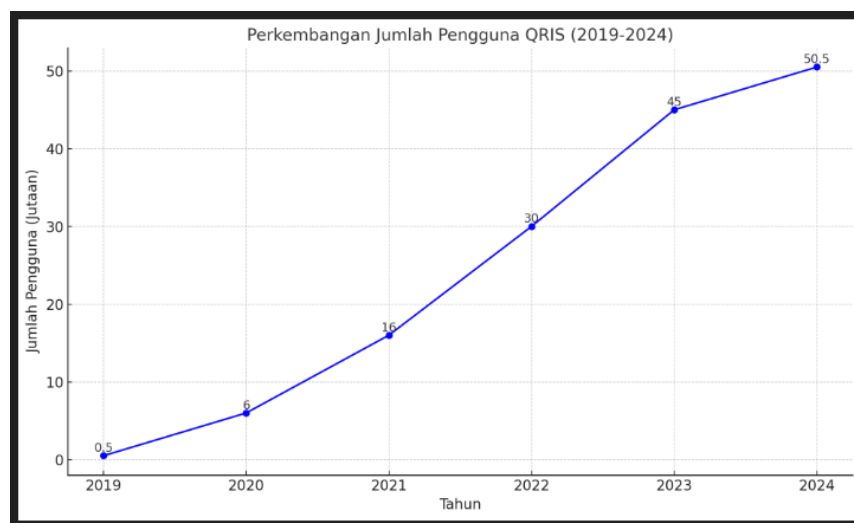
Pada era digital yang terus berkembang, metode pembayaran digital seperti *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) telah menjadi inovasi penting dalam sektor keuangan. QRIS, yang dikembangkan oleh Bank Indonesia, dirancang untuk menyatukan berbagai jenis pembayaran digital agar lebih efisien dan mudah digunakan oleh masyarakat. Terutama masyarakat yang berada di wilayah perkotaan, merupakan salah satu segmen potensial dalam mengadopsi teknologi ini mengingat keterkaitan mereka dengan dunia keuangan dan perbankan.

Tingkat global, pembayaran digital telah mengalami peningkatan signifikan, dengan negara-negara seperti Tiongkok dan India menunjukkan betapa efektifnya metode pembayaran berbasis QR dalam mendukung transaksi sehari-hari. *Alipay* dan *WeChat Pay* di Tiongkok serta *Unified Payments Interface* (UPI) di India adalah contoh bagaimana penerapan teknologi ini dapat memudahkan transaksi dan meningkatkan inklusi keuangan.

Di Indonesia, Bank Indonesia telah memperkenalkan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah standar nasional untuk pembayaran digital berbasis kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia (BI) bersama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Pada tahun 2019 sebagai bagian dari strategi untuk mempromosikan

pembayaran digital. Seluruh bank di Indonesia telah memberikan layanan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran yang dapat digunakan oleh para nasabah saat berbelanja. Data dari Bank Indonesia menunjukkan peningkatan signifikan dalam penggunaan QRIS sejak diluncurkan, yang mencerminkan minat besar dari masyarakat terhadap metode pembayaran ini. Namun, meskipun adopsi QRIS meningkat, masih terdapat tantangan dalam hal pemahaman dan kepuasan penggunaan yang perlu diatasi, terutama di kalangan masyarakat yang menjadi bagian penting dari populasi pengguna potensial.

Perkembangan QRIS di Indonesia sangat pesat, berdasarkan data yang diperoleh dapat digambarkan pada bagan berikut:¹



Gambar 1.1
Perkembangan QRIS di Indonesia
 Sumber: Bank Indonesia, 21 September 2024

Berdasarkan gambar di atas dapat dipahami bahwa perkembangan QRIS di Indonesia pada dari tahun 2019 sampai 2024 menunjukkan

¹Bank Indonesia, "Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)", dalam <https://www.bi.go.id> diunduh pada 21 September 2024.

peningkatan yang sangat pesat, terutama pada tahun 2020 penggunaan melonjak dari 0,5 juta menjadi 6 juta akibat pandemi. Angka ini terus meningkat hingga 16 juta pada tahun 2021 dan menjapai 50,5 juta pada pertengahan 2024.

Kepuasan pelanggan adalah respon emosional yang dihasilkan dari evaluasi atas pengalaman konsumsi suatu produk atau layanan. Oliver menekankan bahwa kepuasan tidak hanya melibatkan evaluasi kognitif, tetapi juga respon emosional yang kompleks.² Teori kepuasan pelanggan dari Oliver menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tergantung pada perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap kinerja aktual produk atau layanan. Dalam konteks QRIS, kepuasan penggunaan dapat diukur dengan membandingkan harapan mereka terhadap kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi dengan pengalaman aktual mereka dalam menggunakan QRIS.

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima faktor utama. Kualitas produk adalah faktor mendasar, di mana produk yang sesuai dengan harapan pelanggan cenderung meningkatkan kepuasan. Kualitas pelayanan juga penting; pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional menciptakan pengalaman positif. Emosional berhubungan dengan perasaan yang dialami pelanggan selama berinteraksi, di mana ikatan emosional yang baik dengan merek meningkatkan kepuasan. Harga memengaruhi kepuasan ketika dianggap sebanding dengan kualitas yang diterima. Terakhir, biaya tambahan

² Khamdan Rifai, *Kepuasan Konsumen* (UIN Khas Press: Jember, 2023), 50.

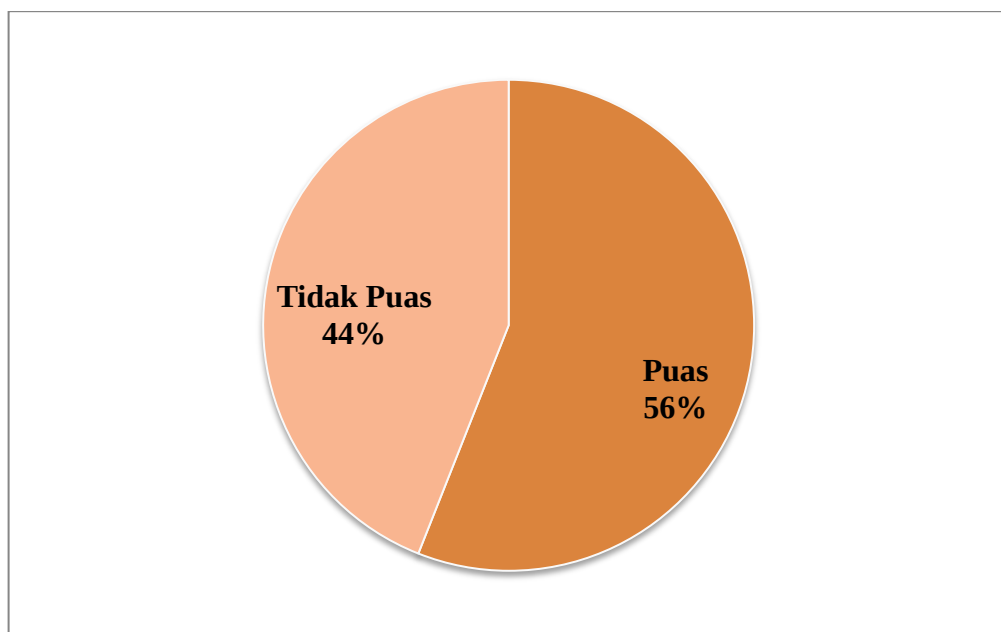
seperti pengiriman atau perawatan, jika wajar, juga berkontribusi pada kepuasan.³

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dibuat dengan tujuan untuk menyederhanakan sistem pembayaran digital di Indonesia melalui satu standar QR code yang dapat digunakan oleh semua penyelenggara. Selain itu, QRIS juga bertujuan meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas inklusi keuangan, dan mendukung digitalisasi ekonomi. Namun, dalam kenyataannya, penerapan QRIS masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa pengguna mengeluhkan kualitas layanan yang kurang responsif, sistem yang sering bermasalah, serta biaya tambahan yang tidak sesuai dengan harapan. Hal ini menyebabkan tingkat kepuasan penggunaan terhadap QRIS masih tergolong rendah.

Pada Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat yang berjumlah 3.690 masyarakat untuk penggunaan QRIS umumnya terbatas untuk kebutuhan pembayaran oleh pelaku UMKM kecil, seperti warung makan dan toko kelontong. Para pedagang memilih QRIS karena dinilai praktis, tidak memerlukan perangkat tambahan seperti mesin EDC, dan cukup menggunakan smartphone. Namun, sebagian pedagang menyampaikan keberatan terhadap biaya administrasi yang dikenakan, terutama jika nominal transaksi tidak terlalu besar. QRIS memiliki beberapa kelebihan, seperti kemudahan dalam penggunaan, efisiensi waktu, dan mendukung transaksi non-tunai. Meski demikian, QRIS juga memiliki kekurangan, antara lain

³ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 87.

ketergantungan pada koneksi internet serta risiko gangguan teknis dalam proses transaksi yang dapat mengganggu kelancaran pembayaran. Hasil *survey* yang telah dilakukan kepada masyarakat kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat dengan jumlah peserta survey sebanyak 96 pedagang hanya terdapat 25 pedagang yang menggunakan QRIS, dapat diuraikan sebagai berikut:



Gambar 1.2

Hasil Survey Penggunaan Metode Pembayaran QRIS Dalam Bertransaksi di Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

Sumber : Hasil Survey Kepuasan penggunaan QRIS pada Pedagang Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

Berdasarkan data pada gambar 1.2, pedagang yang menggunakan QRIS di Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat sebanyak 25 pedagang, 14 orang merasa puas, namun 11 orang lainnya merasa tidak puas. Dalam menggunakan QRIS sering menghadapi beberapa kendala yang menghambat kelancaran transaksi. Salah satu masalah umum adalah barcode yang tidak dapat dideteksi oleh aplikasi pembaca, yang bisa disebabkan oleh kualitas

kamera, sudut pemindaian yang tidak tepat, atau kondisi pencahayaan yang kurang mendukung. Selain itu, sinyal internet yang lemah menjadi hambatan signifikan, mengingat transaksi QRIS memerlukan koneksi yang stabil agar dapat diproses dengan cepat. Pengguna juga sering mengeluhkan waktu loading yang lama, terutama saat aplikasi mengalami beban berat atau jaringan tidak stabil, yang menyebabkan proses pembayaran menjadi lebih lambat. Terkadang, barcode QRIS tidak terbaca karena kondisi barcode yang rusak atau buram, baik karena kualitas cetak yang buruk atau layar perangkat yang kotor. Kendala-kendala ini mengurangi efisiensi dan kenyamanan transaksi digital, sehingga memerlukan perbaikan dalam infrastruktur teknologi dan edukasi bagi penggunaan.

Berdasarkan hasil *survey* melalui wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Meilina Setia Ningrum salah satu masyarakat Kelurahan Mulyosari yang berprofesi sebagai pedagang, menyatakan bahwa meskipun ia menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran, ia merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh kualitas produk QRIS yang tidak selalu dapat diandalkan.⁴ Sementara itu, Thole endar Mahi selaku masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat yang juga merupakan pedagang, menjelaskan bahwa ia puas menggunakan QRIS. Alasannya adalah karena merasa dimudahkan dan dapat diakses kapanpun dalam

⁴ Wawancara kepada Maratul Latifah salah satu masyarakat Kelurahan Mulyosari pada 14 Oktober 2024.

penggunaannya.⁵ Kedua pandangan ini menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang perlu diperbaiki kepuasan penggunaan QRIS.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami tingkat kepuasan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital di Kelurahan Mulyosari, Kecamatan Metro Barat. Meskipun adopsi QRIS terus meningkat sejak diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada 2019, masih terdapat kendala seperti kualitas produk, keandalan, serta dukungan infrastruktur yang mempengaruhi kepuasan penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penggunaan QRIS di wilayah tersebut, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman bertransaksi secara digital dan mendukung inklusi keuangan. Maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan dan factor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat untuk menggunakan metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi. Sehingga dapat diambil judul **“Analisis Kepuasan Dalam Penggunaan Qris Pada Masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka pertanyaan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi di Kelurahan Mulyosari, Kecamatan Metro Barat?

⁵ Wawancara kepada Melisa selaku masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat pada 14 Oktober 2024.

2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi di Kelurahan Mulyosari, Kecamatan Metro Barat?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka adapun tujuan penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi di Kelurahan Mulyosari, Kecamatan Metro Barat.
- b. Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi di Kelurahan Mulyosari, Kecamatan Metro Barat.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan oleh peneliti bagi pembaca yaitu :

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi pengembangan kajian kepuasan masyarakat Kelurahan Mulyosari, Kecamatan Metro Barat, dalam menggunakan metode pembayaran QRIS saat bertransaksi.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada masyarakat dalam bertransaksi untuk menggunakan metode pembayaran QRIS.

2) Bagi Penyedia Layanan QRIS

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada para penyedia layanan QRIS yaitu BANK yang menjadi penyedia fasilitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan penggunaan saat bertransaksi.

D. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan adalah penelitian karya orang lain yang secara substansi ada kaitannya dengan tema atau topik penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.⁶ Dalam penelitian Skripsi ini peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan bagi peneliti:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Salsabila Arwan Nst dengan judul *“Analisis Minat Penggunaan Sistem Quick Respons Indonesia Standard Terhadap Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kota Medan”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat penggunaan metode pembayaran dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu factor manfaat, kepercayaan, dan

⁶ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2020), 57.

kemudahan.⁷ Persaman kedua penelitian memusatkan perhatian pada sistem pembayaran QRIS. Menggunakan analisis untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap QRIS. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan memfokuskan pada masyarakat kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat, sedangkan penelitian relevan pada UMKM di Kota Medan. Selain itu, penelitian yang akan dilakukan menitikberatkan pada kepuasan masyarakat dalam menggunakan QRIS, sementara penelitian relevan menekankan pada minat penggunaan QRIS oleh UMKM. Kebaruan dalam penelitian ini terfokus pada masyarakat Kelurahan Mulyosari, Kecamatan Metro Barat, serta menitikberatkan pada kepuasan penggunaan QRIS. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, yang fokus pada minat penggunaan QRIS oleh UMKM di Kota Medan, penelitian ini akan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan QRIS, sehingga memberikan perspektif baru terkait penerimaan QRIS di kalangan masyarakat umum.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Euricho Guterres Mindo Nainggilan, Bonardo T F Silalahi dan Eritin M Sinaga dengan judul *“Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS di Kota Pematangsiantar”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat, kemudahan penggunaan dan QRIS menjadi factor yang mempengaruhi kepuasan gen Z dalam

⁷ Nur Salsabila Arwan Nasution, “Analisis Minat Penggunaan Sistem Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kota Medan” (Proposal, Medan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2022).

menggunakan QRIS di Kota Pematangsiantar.⁸ Persamaan kedua penelitian memfokuskan pada penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran selain itu kedua penelitian membahas mengenai variable kepuasan penggunaan QRIS. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan memfokuskan pada masyarakat kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat, sedangkan penelitian relevan pada UMKM di Kota Medan. Selain itu, penelitian yang akan dilakukan menitikberatkan pada kepuasan mahasiswa dalam menggunakan QRIS, sementara penelitian relevan menekankan pada kepuasan penggunaan QRIS oleh UMKM. Kebaruan penelitian ini terfokus pada masyarakat Kelurahan Mulyosari, Kecamatan Metro Barat, sementara penelitian sebelumnya menekankan pada kepuasan Gen Z di Kota Pematangsiantar. Selain itu, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam faktor-faktor kepuasan masyarakat umum dalam menggunakan QRIS, bukan hanya pada kelompok usia tertentu seperti Gen Z, sehingga memberikan sudut pandang baru terkait kepuasan penggunaan QRIS di kalangan masyarakat luas.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Kusuma Wardani dan Anggi Novita Sari dengan judul *“Minat Penggunaan Terhadap Penggunaan Sesungguhnya Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di Era New Normal”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sesungguhnya mempengaruhi minat menggunakan Quick Response Code

⁸ Euricho Guinter Mindo Nainggilan, Bonardo T F Silalahi, and Ertitin M Sinaga, “Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar,” *Jurnal Ekonomi* Vol.4, No.1 (2022).

*Indonesian Standard (QRIS) di Era New Normal.*⁹ Persamaan kedua penelitian memfokuskan pada penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran. Penelitian yang akan dilakukan memfokuskan pada masyarakat kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat, sedangkan penelitian relevan pada mahasiswa Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Selain itu, penelitian yang akan dilakukan menitikberatkan pada kepuasan mahasiswa dalam menggunakan QRIS, sementara penelitian relevan menekankan pada minat penggunaan QRIS oleh UMKM. Kebaruan penelitian ini terfokus pada masyarakat Kelurahan Mulyosari, Kecamatan Metro Barat, sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada mahasiswa di Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini lebih menitikberatkan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam penggunaan QRIS, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pada minat penggunaan QRIS di era New Normal.

⁹ Dewi Kusuma Wardani and Anggi Novita Sari, "Minat Penggunaan Terhadap Penggunaan Sesungguhnya Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Di Era New Normal," *Jurnal Simki Economic* Vol. 6, No.1 (2023).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan konsep penting dalam manajemen bisnis yang mencerminkan tingkat kepuasan seorang pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka terima. Menurut Philip Kotler, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja produk atau layanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja tersebut berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas.¹

Menurut Oliver, kepuasan pelanggan adalah respon emosional yang dihasilkan dari evaluasi atas pengalaman konsumsi suatu produk atau layanan. Oliver menekankan bahwa kepuasan tidak hanya melibatkan evaluasi kognitif, tetapi juga respon emosional yang kompleks. Ini berarti bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk atau layanan, tetapi juga oleh pengalaman keseluruhan yang diperoleh pelanggan selama proses konsumsi.²

Zeithaml dan Bitner mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi keseluruhan terhadap kinerja suatu produk atau layanan berdasarkan semua interaksi dan pengalaman yang terjadi. Mereka

¹ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 85.

² Rifai, *Kepuasan Konsumen*, 50.

menekankan pentingnya setiap titik kontak antara perusahaan dan pelanggan, baik itu sebelum, selama, atau setelah pembelian. Dengan demikian, setiap aspek dari hubungan pelanggan dengan perusahaan berkontribusi terhadap persepsi akhir mengenai kepuasan.³

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh harapan pelanggan sebelumnya. Pelanggan datang dengan harapan tertentu terhadap produk atau layanan, yang dibentuk oleh berbagai faktor seperti iklan, rekomendasi, dan pengalaman masa lalu. Jika produk atau layanan memenuhi atau melampaui harapan tersebut, pelanggan akan merasa puas. Namun, jika harapan tidak terpenuhi, maka pelanggan akan merasa kecewa. Dengan demikian, pengelolaan harapan pelanggan menjadi kunci penting dalam mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi.⁴

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan di atas dapat dipahami bahwa kepuasan pelanggan adalah elemen kunci dalam manajemen bisnis yang mencerminkan seberapa baik produk atau layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kepuasan ini melibatkan evaluasi kognitif dan emosional dari seluruh pengalaman pelanggan dengan perusahaan. Pengelolaan harapan pelanggan dan memastikan setiap titik kontak berkontribusi positif sangat penting untuk mencapai dan mempertahankan kepuasan yang tinggi, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan dan keberhasilan bisnis jangka panjang.

³ Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality Consumer Satisfaction Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (Purwokerto: CV IRDH, 2020), 119.

⁴ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 82.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor utama yang dapat menentukan seberapa puas atau tidaknya seorang pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka terima. Berikut adalah penjelasan mengenai lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:⁵

a. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah faktor fundamental yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Produk yang berkualitas tinggi memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam hal fungsionalitas, keandalan, daya tahan, dan fitur. Ketika pelanggan menerima produk yang berfungsi dengan baik dan sesuai dengan deproposal atau janji yang diberikan, mereka cenderung merasa puas. Sebaliknya, produk yang cacat, tidak tahan lama, atau tidak sesuai harapan akan menimbulkan ketidakpuasan dan bisa mengakibatkan keluhan atau pengembalian

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti keramahan, profesionalisme, responsivitas, dan kemampuan staf dalam membantu pelanggan. Pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, membuat mereka merasa dihargai dan diperhatikan. Respons cepat terhadap pertanyaan atau keluhan,

⁵ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 87.

pengetahuan staf tentang produk atau layanan, serta sikap yang ramah dan membantu, semua ini berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Pelayanan yang buruk, di sisi lain, dapat merusak keseluruhan pengalaman pelanggan, meskipun produk yang diberikan berkualitas baik.

c. Emosional

Aspek emosional berhubungan dengan perasaan dan emosi pelanggan selama dan setelah berinteraksi dengan produk atau layanan. Emosi positif, seperti kegembiraan, rasa puas, atau kepercayaan, dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Faktor emosional sering kali dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan secara keseluruhan, termasuk bagaimana perusahaan berkomunikasi dengan pelanggan, citra merek, dan pengalaman personal yang dirasakan pelanggan. Perusahaan yang dapat menciptakan ikatan emosional yang kuat dengan pelanggan cenderung memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

d. Harga

Harga merupakan faktor kritis dalam kepuasan pelanggan karena mencerminkan nilai yang diterima pelanggan dibandingkan dengan jumlah uang yang mereka keluarkan. Pelanggan mengharapkan bahwa harga yang mereka bayar sesuai dengan kualitas dan manfaat yang mereka peroleh dari produk atau layanan. Harga yang dianggap terlalu tinggi atau tidak sebanding dengan kualitas produk dapat

menyebabkan ketidakpuasan. Sebaliknya, harga yang kompetitif dan wajar dapat meningkatkan persepsi nilai dan kepuasan pelanggan.

e. Biaya

Selain harga, biaya lain yang terkait dengan pembelian atau penggunaan produk juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Biaya tambahan seperti biaya pengiriman, biaya instalasi, biaya perawatan, atau biaya layanan purna jual dapat berdampak pada persepsi keseluruhan pelanggan mengenai nilai produk. Pelanggan cenderung merasa puas jika biaya tambahan tersebut dianggap wajar dan sesuai dengan manfaat yang diterima. Namun, biaya yang tidak terduga atau berlebihan dapat menyebabkan ketidakpuasan dan mengurangi nilai persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan.

Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor ini, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan menciptakan hubungan jangka panjang yang menguntungkan.

3. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut teori Kotler kepuasan konsumen merupakan kunci utama dalam mempertahankan pelanggan. Ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:⁶

⁶ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Gowa: Global Research and Consulting Institute, 2017), 81.

a. Membeli Kembali (*Re-purchase*)

Indikator pertama kepuasan konsumen adalah perilaku membeli kembali. Pelanggan yang merasa puas dengan produk atau layanan cenderung kembali kepada perusahaan tersebut untuk melakukan pembelian berikutnya. Ini menunjukkan bahwa mereka percaya pada kualitas dan konsistensi yang ditawarkan oleh perusahaan. Frekuensi pembelian kembali adalah tanda bahwa pelanggan memiliki pengalaman positif dan menaruh kepercayaan pada produk atau layanan yang disediakan.

b. Menciptakan *Word of Mounth*

Pelanggan yang puas akan cenderung berbagi pengalaman positif mereka dengan orang lain. Word-of-mouth yang positif sangat berharga karena ini adalah bentuk rekomendasi yang paling dipercaya oleh konsumen. Ketika pelanggan mengatakan hal-hal baik tentang perusahaan kepada teman, keluarga, atau rekan kerja, mereka membantu meningkatkan reputasi dan menarik pelanggan baru. Ini adalah cara efektif untuk memperluas basis pelanggan tanpa memerlukan investasi besar dalam iklan.

c. Menciptakan Citra Merek

Pelanggan yang puas cenderung memiliki loyalitas terhadap merek dan kurang memperhatikan merek atau iklan dari produk pesaing. Mereka merasa nyaman dan percaya dengan merek yang telah memenuhi atau melebihi harapan mereka. Citra merek yang kuat dan

positif ini membantu perusahaan mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang dan melindungi pangsa pasar dari kompetitor.

d. Menciptakan Keputusan Pembelian pada Perusahaan yang Sama

Selain membeli kembali produk yang sama, pelanggan yang puas juga cenderung membeli produk lain dari perusahaan yang sama. Ini menunjukkan tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi, di mana pelanggan merasa bahwa seluruh portofolio produk atau layanan dari perusahaan tersebut memiliki kualitas yang dapat diandalkan. Keputusan untuk membeli produk lain dari perusahaan yang sama juga mencerminkan hubungan yang kuat antara pelanggan dan merek, yang berdampak positif pada pendapatan dan pertumbuhan bisnis.

Dengan memahami dan memanfaatkan indikator-indikator ini, perusahaan dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Fokus pada kepuasan pelanggan tidak hanya membantu mempertahankan pelanggan yang ada, tetapi juga menarik pelanggan baru melalui rekomendasi positif dan citra merek yang kuat.

B. Metode Pembayaran QRIS

1. Pengertian Metode Pembayaran QRIS

Bank Indonesia menjelaskan bahwa QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah standar nasional yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi non-tunai melalui QR code. QRIS bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai sistem pembayaran digital di Indonesia ke

dalam satu platform yang sama, sehingga memudahkan konsumen dan pedagang dalam melakukan transaksi dengan cepat dan efisien.⁷

Zeithaml dan Bitner menggambarkan QRIS sebagai alat yang mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran dengan QR code, menyediakan kenyamanan, kecepatan, dan transparansi. QRIS juga memungkinkan pengguna untuk memantau dan mengelola riwayat transaksi mereka secara efisien, memberikan pengalaman berbelanja yang lebih baik.⁸

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa pembayaran menggunakan QRIS standar nasional yang memfasilitasi transaksi non-tunai melalui QR code, bertujuan mengintegrasikan berbagai sistem pembayaran digital di Indonesia menjadi satu platform yang mudah digunakan oleh konsumen dan pedagang. QRIS dirancang untuk meningkatkan efisiensi pembayaran dengan QR code, sehingga mempermudah dan mempercepat transaksi serta mengurangi waktu tunggu. QRIS sebagai alat yang meningkatkan kenyamanan, kecepatan, dan transparansi pembayaran, serta memungkinkan pengguna memantau dan mengelola riwayat transaksi mereka, memberikan pengalaman berbelanja yang lebih baik.

⁷ Ahmad Afandi, Jaelani Rukmana, and Wardatul Wahidah, "Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pembiayaan Non Tunai Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Mahasiswa," *Jurnal Perbankan Dan Keuangan* Vol.3, No. 2 (2022): 74.

⁸ Gabriella Junita Tobing, "Analisis Peraturan QRIS Sebagai Kanal Pembayaran Pada Praktik UMKM Dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi Digital," *Jurnal Hukum Kenotarisasi* Vol.6, No. 3 (2021): 493.

2. Faktor yang mempengaruhi Penggunaan Metode Pembayaran QRIS

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan metode pembayaran QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*), antara lain:⁹

a. Kemudahan Penggunaan

Tingkat kesederhanaan dan kemudahan dalam menggunakan QRIS sangat mempengaruhi adopsi penggunaan. Semakin mudah dan intuitif penggunaan QRIS, semakin besar kemungkinan konsumen akan mengadopsinya.

b. Ketersediaan Infrastruktur

Ketersediaan infrastruktur teknologi yang mendukung QRIS, seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat yang kompatibel (misalnya smartphone dengan aplikasi pembayaran QRIS), sangat penting. Infrastruktur yang baik mempermudah aksesibilitas dan penggunaan QRIS di berbagai tempat.

c. Keamanan

Kepercayaan konsumen terhadap keamanan transaksi menggunakan QRIS menjadi faktor krusial. Sistem pembayaran QRIS harus dilengkapi dengan teknologi keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi dan finansial pengguna dari potensi ancaman keamanan.

⁹ Meitry Adinda, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Gen-Z Dalam Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Teknologi Pembayaran Digital," *Contemporary Studies In Ecomic, Finance and Banking* Vol. 1, No.1 (2022).

d. Edukasi dan Kesadaran Konsumen

Tingkat pengetahuan dan kesadaran konsumen tentang QRIS juga mempengaruhi penggunaannya. Kampanye edukasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman konsumen tentang manfaat dan cara penggunaan QRIS, sehingga mendorong adopsi yang lebih luas.

e. Dukungan Pemerintah dan Regulasi

Dukungan dari pemerintah dan regulasi yang jelas dan mendukung dapat membantu mempercepat adopsi QRIS. Kebijakan yang memfasilitasi integrasi QRIS dalam berbagai sektor ekonomi dan mendukung pengembangan infrastruktur digital menjadi penting dalam meningkatkan penggunaan QRIS.

f. Biaya Transaksi

Biaya tambahan atau insentif yang ditawarkan oleh penyedia layanan pembayaran atau pedagang untuk menggunakan QRIS dapat mempengaruhi minat konsumen. Biaya transaksi yang kompetitif atau bahkan gratis dapat menjadi dorongan tambahan untuk menggunakan QRIS.

3. Mekanisme Pembuatan QRIS

Prosedur pembuatan QRIS sebagai metode pembayaran pelaku usaha dapat melakukan beberapa proses berikut:¹⁰

¹⁰ Kathrine Amelia Dyah Sekarsari, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, and Anton Subarno, "Optimalisasi Penerapan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Pada Merchant Di Wilayah Surakarta," *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* Vol.5, No.2 (2021): 49.

1. Pendaftaran *Merchant*

Pelaku usaha (*merchant*) mendaftarkan diri ke Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) resmi seperti bank, fintech, atau penyedia e-wallet (contoh: BRI, BCA, OVO, DANA, dll). Pendaftaran bisa dilakukan secara online maupun offline.

2. Pengumpulan dan Verifikasi Data

Data yang diperlukan dalam pembuatan QRIS berupa nama pemilik usaha, nomor telepon dan email, Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau KTP, nama dan nomor rekening bank, foto lokasi usaha (jika diperlukan). Selanjutnya, Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) akan memverifikasi keabsahan data yang diajukan.

3. Pembuatan QR kode Standar QRIS

Setelah data terverifikasi, PJSP akan membuat QR kode QRIS yang berupa QRIS Statis dan QRIS Dinamis. QRIS Statis digunakan untuk usaha kecil dan menengah dan QRIS Dinamis digunakan untuk usaha besar.

4. Pengiriman QRIS ke *Merchant*

QR kode QRIS dikirimkan ke *merchant* dalam bentuk digital (bisa dicetak) atau melalui aplikasi yang sudah terhubung dengan sistem pembayaran.

5. Aktivasi dan Siap Digunakan

Setelah QRIS aktif, *merchant* bisa langsung menggunakannya untuk menerima pembayaran non-tunai dari semua aplikasi dompet digital atau mobile banking yang mendukung QRIS.

4. Mekanisme Penggunaan QRIS

Berikut ini merupakan mekanisme penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran:¹¹

1. Konsumen Memilih Metode Pembayaran

Konsumen membuka aplikasi dompet digital (seperti OVO, DANA, GoPay, dll) atau mobile banking (seperti BRImo, Livin' by Mandiri, BCA Mobile, dll) yang mendukung pembayaran melalui QRIS. Setelah itu, konsumen memilih menu pembayaran menggunakan fitur “Scan QR” yang tersedia di aplikasi.

2. Merchant Menyediakan Kode QRIS

Merchant atau penjual menyiapkan kode QRIS yang sudah terdaftar. Kode ini bisa berupa QRIS Statis dan QRIS Dinamis.

3. Konsumen Memindai Kode QRIS

Konsumen mengarahkan kamera ponsel ke QRIS milik merchant dan melakukan pemindaian melalui aplikasi pembayaran yang dipilih. Proses ini akan menghubungkan aplikasi dengan data merchant secara otomatis.

4. Mengisi Nominal Pembayaran

Jika kode QRIS yang digunakan adalah statis, konsumen perlu memasukkan jumlah tagihan secara manual. Namun jika dinamis, nominal akan muncul otomatis sesuai dengan transaksi yang tercatat di sistem kasir.

¹¹ Kathrine Amelia Dyah Sekarsari, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, and Anton Subarno, “Optimalisasi Penerapan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Pada Merchant Di Wilayah Surakarta,”: 49.

5. Konfirmasi Pembayaran

Konsumen mengecek kembali informasi yang tampil di aplikasi, seperti nama *merchant*, nominal pembayaran, dan sumber dana. Jika sudah sesuai, konsumen menekan tombol “Bayar” atau “Konfirmasi” untuk melanjutkan.

6. Transaksi Diproses

Sistem memproses transaksi secara real time. Jika berhasil, akan muncul notifikasi atau tanda bahwa pembayaran sukses, baik di aplikasi konsumen maupun sistem merchant.

7. Dana Masuk Rekening Merchant

Setelah transaksi berhasil, dana akan masuk ke rekening merchant yang terhubung dengan akun QRIS-nya. Proses pencairan (*settlement*) biasanya dilakukan secara harian atau sesuai kebijakan penyedia jasa sistem pembayaran (PJSP).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah.²¹

Penelitian lapangan (*field research*) dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan penelitian tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah. Perihal demikian, maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan berperanserta. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis dalam berbagai cara.²²

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian lapangan yang bertujuan untuk memahami kepuasan masyarakat kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat untuk menggunakan metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi dengan menggunakan pendekatan

²¹ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, 15.

²² Lexy J Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Badung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 26.

kualitatif. Peneliti mengumpulkan data secara langsung dilapangan, dengan menggunakan metode pengamatan berpartisipatif, mencatat data secara ekstensif dan menganalisis data tersebut untuk memberikan pemahaman mendalam tentang kepuasan masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat untuk menggunakan metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami fenomena secara mendalam dan komprehensif. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data yang bersifat deskriptif, menggambarkan karakteristik, perilaku, atau pengalaman dari subjek penelitian tanpa melakukan manipulasi atau intervensi. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menjelaskan kompleksitas dan konteks dari fenomena yang diteliti, dengan mengandalkan pada pengumpulan data berupa observasi, wawancara, atau analisis dokumen.²³

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif karena penelitian dilakukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat untuk menggunakan metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi.

²³ *Ibid.*, Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, 53.

B. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak pendapat dan lain-lain.²⁴ Pada penelitian ini, data primer digunakan untuk memperoleh informasi tentang kepuasan masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat untuk menggunakan metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi berupa hasil wawancara yang diperoleh dari lokasi penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* karena memperhatikan pertimbangan tertentu yang kemungkinan akan dihadapi pada saat penelitian. Teknik *snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sumber data yang dilakukan dengan menetapkan informan dengan jumlah yang sedikit kemudian meningkat sesuai dengan kebutuhan penelitian.²⁵ Adapun sumber data primer penelitian ini yaitu hasil wawancara yang dilakukan kepada Thole Endar Mahi, Meilina, Vina, Yunita Septiana Sari, Febri Setiawan, Heni Cahyanti dan Nurkolis selaku pedagang di Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat.

²⁴ Hardani et al., 247.

²⁵ Abdul Fatah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Harta Creative, 2023), 85.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.²⁶ Sumber data sekunder pada penelitian ini meliputi dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan objek penelitian, buku-buku, majalah, jurnal, dan internet yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat untuk menggunakan metode pembayaran QRIS. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Untoro Press, 2019. Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Reseach and Consulting Institute, 2017. Rifai, Khamdan. *Kepuasan Konsumen*. UIN Khas Press: Jember, 2023. .

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban yang diberikan oleh yang diwawancarai. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka

²⁶ Hardani et al., 247.

mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.²⁷

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara semi terstruktur, yakni teknik *interview* yang menggunakan daftar pertanyaan atau topic yang sudah dipersiapkan sebelumnya. Mengenai hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada informan. Penentuan informan ini yaitu pedagang yang menggunakan QRIS dalam transaksi sehari-hari. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu kepada para pedagang Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat yaitu Thole Endar Mahi, Meilina, Vina, Yunita Septiana Sari, Febri Setiawan, Heni Cahyanti dan Nurkolis selaku pedagang di Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, *ledger*, agenda dan sebagainya. Teknik dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti yang dilakukan oleh seorang psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya.²⁸

Pada penelitian ini teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan masyarakat Kelurahan

²⁷ Hardani et al., 137.

²⁸ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, 149.

Mulyosari Kecamatan Metro Barat untuk menggunakan metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Teknik penjamin keabsahan data merupakan cara-cara yang dilakukan peneliti untuk mengukur derajat kepercayaan (*credibility*) dalam data penelitian. Teknik penjamin keabsahan data yang dimaksudkan untuk membuktikan bahwa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Keabsahan data merupakan tehnik yang digunakan agar penelitian kualitatif dapat dipertanggung jawabkan secara alamiah. Berikut ini triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu Triangulasi Sumber. Triangulasi sumber adalah teknik dalam penelitian yang melibatkan penggunaan beberapa sumber data atau perspektif untuk memvalidasi dan memperkuat temuan penelitian. Dengan menggabungkan berbagai sumber, peneliti dapat meningkatkan akurasi dan kredibilitas hasil penelitian serta mengurangi bias dan kesalahan.²⁹

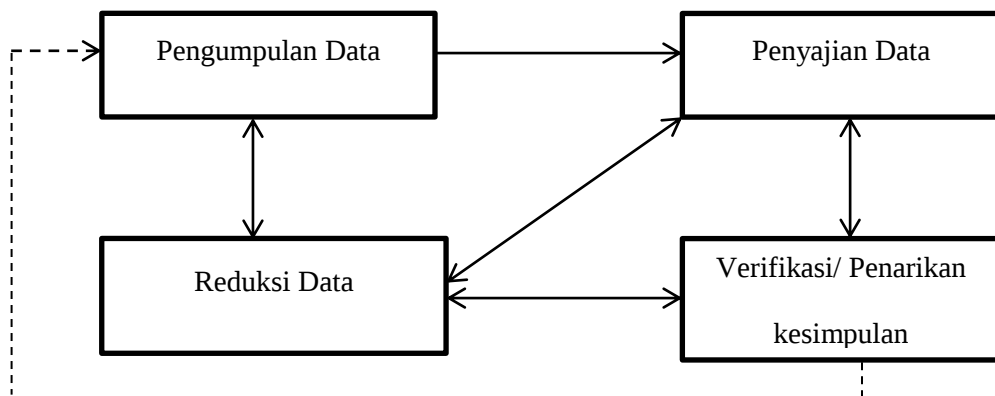
E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa

²⁹ Hardani et al., 155.

yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.³⁰

Miles and Huberman memukana bahwa dalam aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berulang secara terus-menerus hingga tuntas. Aktivitas dalam analisi data adalah data reduction, data *display* dan *verification*. Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini diharuskan melalui tahap-tahap sebagai berikut :³¹



Gambar 3. 1 :
Model Analisis Data Interatif Miles dan Huberman

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal dengan melakukan pengumpulan data relevan dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti secara langsung. Data dalam suatu penelitian dapat berupa teks, angka, gambar atau rekaman audio tergantung pada jenis penelitian yang dilakukan. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara yang dilakukan kepada.

³⁰ Hardani et al., 160.

³¹ Hardani et al., 163.

2. Reduksi Data/ Pemilihan Data

Reduksi data yaitu untuk merangkum dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang berkepentingan, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang dapat diperoleh dari lapangan jumlahnya yang cukup banyak yang perlu dicatat secara teliti dan rinci.³²

Dalam proses reduksi data peneliti juga memilih dan memfokuskan data yang akan diteliti dalam tahapan pertama yang penulis akan dilakukan adalah memilih, merangkum dan memfokuskan untuk berkaitan dalam reduksi data yang akan memberikan gambaran yang lebih mengenai kepuasan masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat untuk menggunakan metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi.

3. Display Data/ Penyajian Data

Display data yaitu merupakan proses dalam menyajikan data yang setelah dilakukan reduksi data. Dengan demikian maka data yang akan dapat memudahkan dalam memahami apa yang akan terjadi dan merencanakan kerja yang selanjutnya yang berdasarkan apa yang telah dapat dipahami dan setelah data tentang minat dan kepuasan masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat untuk menggunakan metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi direduksi maka langkah selanjutnya dalam sekumpulan informasi yang berdasarkan dari hasil reduksi data. Penyajian data maka akan bentuk naratif tersebut

³²*Ibid.*,135.

akan memudahkan penulis dalam memahami masalah yang akan terjadi di dalam lahan.

4. *Verification*/Penarikan Kesimpulan

Pada tahapan penarik kesimpulan yang dilakukam untuk memberikan kesimpulam maka dalam tahapan hasil analisis telah dijelaskan dari data yang akan diberikan dan diperoleh saat data terkumpulkan dan dipilah maka diterapkan dengan cara berikut ialah ditarik kesimpulan. penggunaan metode deduktif ialah merupakan menarik garis besar yang hal umum ke hal yang khusus. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini berkaitan dengan praktik kepuasan masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat untuk menggunakan metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

1. Sejarah Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

Kelurahan Mulyosari merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Kecamatan Metro Barat, Kota Metro, Provinsi Lampung. Wilayah ini memiliki sejarah panjang dalam perkembangan sosial dan ekonomi masyarakatnya. Awalnya, wilayah ini merupakan bagian dari program kolonisasi yang dilakukan oleh pemerintah Hindia Belanda pada tahun 1936, yang bertujuan untuk merelokasi penduduk dari Pulau Jawa ke wilayah Sumatra, termasuk Lampung. Seiring berjalannya waktu, daerah ini mulai berkembang dengan adanya pemukiman baru, fasilitas umum, serta kegiatan ekonomi yang semakin meningkat.¹

Sejak menjadi bagian dari Kota Metro, Kelurahan Mulyosari terus mengalami perkembangan dalam berbagai sektor, terutama di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Pemerintah kelurahan berupaya meningkatkan kualitas layanan publik serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah. Dengan adanya berbagai program pemberdayaan masyarakat dan kerja sama dengan berbagai pihak, Mulyosari berkembang menjadi wilayah yang lebih maju dan mandiri. Selain itu, berbagai sektor usaha, termasuk Usaha Mikro,

¹ Dokumentasi Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat.

Kecil, dan Menengah (UMKM), turut berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan warga.²

Saat ini, Kelurahan Mulyosari Memiliki penduduk sebanyak 3.690 jiwa dengan berbagai pekerjaan dan kalangan usia dengan terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya melalui berbagai program pembangunan dan pelayanan publik yang lebih baik. Pemerintah kelurahan bekerja sama dengan berbagai lembaga dan organisasi untuk menciptakan lingkungan yang aman, nyaman, dan kondusif bagi warganya. Selain itu, sektor ekonomi juga terus didorong melalui pemberdayaan UMKM dan peningkatan infrastruktur guna mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Dengan semangat gotong royong dan kerja sama yang kuat, Kelurahan Mulyosari berupaya menjadi daerah yang lebih maju dan sejahtera di masa depan.³

2. Visi dan Misi Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

Kelurahan Mulyosari berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Adapun visi dan misi kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat yaitu:⁴

a. Visi

Terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat dan peningkatan ekonomi melalui UMKM menuju Mulyosari sejahtera.

² Dokumentasi Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat.

³ Dokumentasi Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat.

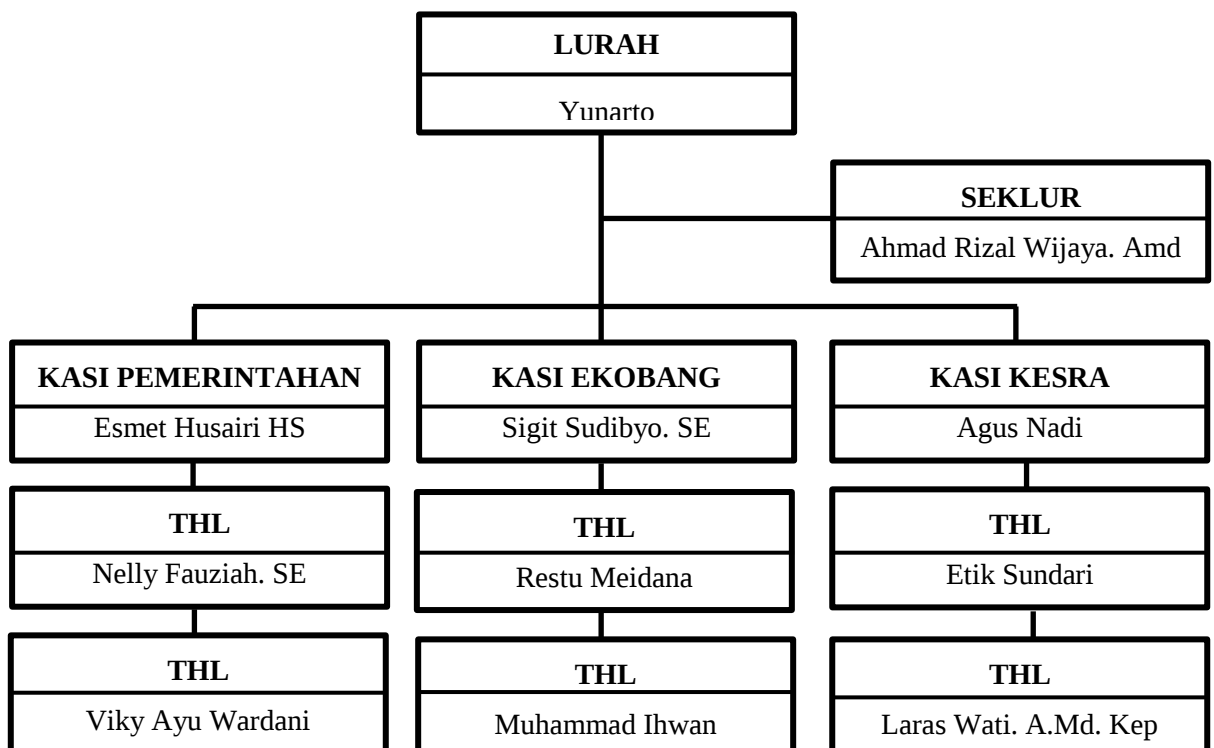
⁴ Dokumentasi Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintah kelurahan
- 2) Meningkatkan hubungan kemitraan dan kerjasama dengan lembaga kemasyarakatan dan pemerintah baik vertikal maupun horizontal
- 3) Membina dan menggerakkan partisipasi masyarakat dalam bidang pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan
- 4) Meningkatkan tata kehidupan masyarakat berdasarkan peraturan dan norma yang benar

3. Struktur Organisasi Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

Adapun struktur organisasi di Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat sebagai berikut:



B. Kepuasan penggunaan QRIS pada Masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

Penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran dipilih oleh sebagian pengguna karena dianggap lebih praktis dan efisien dalam bertransaksi. QRIS merupakan sistem pembayaran yang memanfaatkan teknologi barcode untuk memfasilitasi transaksi secara digital. Dalam konteks layanan pembayaran, kepuasan penggunaan menjadi aspek krusial, karena menentukan sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya. Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih dan Meri mengenai kepuasan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran menyatakan bahwa:

“Saya cukup puas karena transaksi jadi lebih cepat tanpa harus menggunakan uang tunai.”⁵

Pendapat selaras yang disampaikan oleh Meilina, Rendi, Septi ,citra dan Vina mengenai kepuasan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran menyatakan bahwa keduanya menyatakan cukup puas karena QRIS memudahkan transaksi dan tidak perlu repot menyediakan uang kembalian.⁶

Perbedaan pendapat dikemukakan oleh Yunita, Anisa, Nuri dan mifta mengenai kepuasan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran menyatakan bahwa:

⁵ Hasil Wawancara Kepada Thole Endar Mahi selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

⁶ Hasil Wawancara Kepada Meilina dan Vina selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

“Saya kurang puas karena sering mengalami masalah saat pembeli memindai barcode dan loading yang lama.”⁷

Hasil wawancara yang telah dilakukan Febri , Heni , Laila , Mardiani dan Nurkolis menyatakan bahwa mereka tidak terlalu puas dengan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Kemudian tidak lagi menggunakan QRIS karena terdapat gagal bayar saat transaksi dan berujung pembayaran secara tunai.⁸

Berdasarkan hasil wawancara, kepuasan masyarakat Kelurahan Mulyosari terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran bervariasi. Sebagian pengguna, seperti Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri serta Meilina, Rendi, Septi ,Citra, Vina merasa puas karena transaksi menjadi lebih cepat dan praktis tanpa perlu uang tunai atau kembalian. Namun, ada juga yang kurang puas, seperti Yunita, Anisa, Nuri dan mifta yang mengalami kendala dalam memindai barcode dan loading yang lama. Ketidakpuasan juga dirasakan oleh Febri , Heni , Laila , Mardiani dan Nurkolis yang bahkan tidak lagi menggunakan QRIS akibat seringnya terjadi gagal bayar yang memaksa mereka tetap bertransaksi secara tunai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS memberikan kemudahan, masih terdapat kendala teknis yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan penggunaan.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor utama yang dapat menentukan seberapa puas atau tidaknya seorang pelanggan terhadap produk

⁷ Hasil Wawancara Kepada Yunita Septiana Sari selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

⁸ Hasil Wawancara Kepada Febri Setiawan, Heni Cahyanti dan Nurkolis selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

atau layanan yang mereka terima. Berikut ini merupakan factor yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran pada masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat:

1. Kualitas Produk

Kualitas produk menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung , Ratih dan Meri mengenai kualitas produk dalam pembayaran menggunakan metode QRIS menyatakan bahwa:

“Kualitasnya cukup baik, tapi kadang ada kendala sinyal yang membuat transaksi lama diproses.”⁹

Pendapat selaras yang disampaikan oleh Meilina, Rendi, Septi ,Citra, Vina mengenai kualitas produk dalam pembayaran menggunakan metode QRIS menyatakan bahwa kualitas QRIS menurut saya cukup baik, meskipun kadang ada sedikit kendala teknis seperti loading lama.¹⁰

Pendapat berbeda dikemukakan oleh Yunita, Anisa, Nuri dan mifta mengenai kualitas produk dalam pembayaran menggunakan metode QRIS menyatakan bahwa::

“Menurut saya, QRIS masih perlu banyak perbaikan agar lebih responsif dalam membaca barcode.”¹¹

⁹ Hasil Wawancara Kepada Thole Endar Mahih selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

¹⁰ Hasil Wawancara Kepada Meilina dan Vina selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

¹¹ Hasil Wawancara Kepada Yunita Septiana Sari Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

Wawancara yang dilakukan kepada Febri , Heni , Laila , Mardiani dan Nurkolis mengenai kualitas QRIS sebagai metode pembayaran masih perlu adanya perbaikan karena pada saat pembayaran sering terjadi kegagalan karena barcode tidak terdeteksi.¹²

Berdasarkan hasil wawancara, kualitas QRIS sebagai metode pembayaran dinilai cukup baik oleh sebagian pengguna, seperti Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri serta Meilina, Rendi, Septi ,Citra, Vina , meskipun mereka masih mengalami kendala teknis seperti sinyal lemah dan loading lama. Namun, beberapa pengguna seperti Yunita, Anisa, Nuri dan mifta menilai bahwa QRIS masih memerlukan banyak perbaikan, terutama dalam responsivitas pemindaian barcode dan mengatasi kegagalan transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS menawarkan kemudahan dalam pembayaran, masih diperlukan peningkatan kualitas agar lebih optimal dan dapat memberikan pengalaman transaksi yang lebih lancar bagi pengguna.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan juga memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan dalam metode pembayaran menggunakan QRIS. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan

¹² Hasil Wawancara Kepada Febri Setiawan dan Heni Cahyanti selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

Meri mengenai kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan saat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran menyatakan bahwa:

“Saya rasa pelayanan dari pihak bank cukup responsif dalam mengatasi masalah.”¹³

Pendapat yang sama dikemukakan oleh Meilina, Rendi, Septi ,Citra, dan Vina kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan saat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran menyatakan bahwa mereka merasa cukup terbantu karena banyak bank dan penyedia layanan yang memberikan panduan dalam menggunakan QRIS.¹⁴

Pendapat berbeda dikemukakan oleh Yunita, Anisa, Nuri dan miftam mengenai kualitas layanan dalam pembayaran menggunakan metode QRIS menyatakan bahwa:

“Saya merasa masih kurang ada dukungan dari pihak terkait ketika saya mengalami kendala teknis.”¹⁵

Wawancara yang dilakukan kepada Febri , Heni , Laila , Mardiani dan Nurkolis mengenai kualitas pelayanan menyatakan bahwa dengan adanya QRIS merasa terbantu namun kerap terjadi kendala teknis seperti tidak terdeteksi barcode sehingga konsumen harus membayar secara tunai.

16

¹³ Hasil Wawancara Kepada Thole Endar Mahi selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

¹⁴ Hasil Wawancara Kepada Meilina dan Vina selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

¹⁵ Hasil Wawancara Kepada Yunita Septiana Sari selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

¹⁶ Hasil Wawancara Kepada Febri Setiawan, Heni Cahyanti dan Nurkolis selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

Berdasarkan hasil wawancara, kualitas pelayanan dalam penggunaan QRIS berperan penting dalam meningkatkan kepuasan penggunaan. Sebagian responden, seperti Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri serta Meilina, Rendi, Septi, Citra, Vina merasa puas karena pihak bank dan penyedia layanan cukup responsif serta memberikan panduan dalam penggunaan QRIS. Namun, ada juga yang merasa kurang puas, seperti Yunita, Anisa, Nuri dan mifta yang menilai dukungan terhadap kendala teknis masih kurang memadai. Sementara itu, Febri, Heni, Laila, Mardiani dan Nurkolis mengakui bahwa QRIS membantu dalam pembayaran, tetapi kendala teknis seperti barcode yang tidak terdeteksi masih sering terjadi, menyebabkan mereka tetap harus bertransaksi secara tunai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan sudah cukup baik, masih diperlukan peningkatan dalam menangani kendala teknis agar pengalaman pengguna lebih optimal.

3. Emosional

Faktor emosional mampu mempengaruhi kepuasan saat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri mengenai faktor emosional dalam mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran menyatakan bahwa:

“Saya merasa lebih aman karena tidak perlu membawa banyak uang tunai.”¹⁷

Pendapat yang sama dikemukakan oleh Meilina, Rendi, Septi ,Citra, Vina mengenai faktor emosional dalam mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran menyatakan bahwa mereka menuatakan bahwa lebih nyaman karena tidak perlu menyimpan banyak uang tunai, yang lebih aman dari risiko kehilangan atau pencurian.¹⁸

Pendapat berbeda dikemukakan oleh Yunita, Anisa, Nuri dan mifta mengenai faktor emosional dalam mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran menyatakan bahwa:

“Kadang saya merasa kesal jika transaksi gagal dan harus mencari cara lain untuk membayar.”¹⁹

Wawancara yang dilakukan kepada Febri , Heni , Laila , Mardiani dan Nurkolis mereka mengaku kendala yang dihadapi saat menggunakan QRIS membuat perasaan kesal karena disaat tidak memiliki uang tunai dan berniat menggunakan QRIS jurtru tidak dapat dipakai sehingga berujung mencari ATM untuk melakukan tarik tunai.²⁰

Berdasarkan hasil wawancara, faktor emosional berperan dalam mempengaruhi kepuasan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran.

¹⁷ Hasil Wawancara Kepada Thole Endar Mahi selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

¹⁸ Hasil Wawancara Kepada Meilina dan Vina selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

¹⁹ Hasil Wawancara Kepada Yunita Septiana Sari selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

²⁰ Hasil Wawancara Kepada Febri Setiawan, Heni Cahyanti dan Nurkolis selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

Sebagian pengguna, seperti Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri serta Meilina, Rendi, Septi, Citra, Vina merasa lebih aman dan nyaman karena tidak perlu membawa banyak uang tunai, sehingga mengurangi risiko kehilangan atau pencurian. Namun, pengalaman yang kurang menyenangkan juga dirasakan oleh Yunita, Anisa, Nuri dan mifta yang merasa kesal ketika transaksi gagal. Ketidakpuasan serupa dialami oleh Febri, Heni, Laila, Mardiani dan Nurkolis yang merasa frustrasi saat QRIS tidak dapat digunakan, terutama ketika mereka tidak membawa uang tunai, sehingga harus mencari ATM untuk menarik uang. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS memberikan rasa aman bagi sebagian pengguna, kendala teknis yang sering terjadi dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan mengurangi kepuasan emosional mereka.

4. Harga

Harga menjadi faktor lain yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri mengenai harga dalam mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran menyatakan bahwa:

“Harga atau biaya layanan QRIS sebenarnya tidak terlalu berpengaruh bagi saya, yang lebih mengganggu adalah ketidakstabilan sistemnya.”²¹

²¹ Hasil Wawancara Kepada Thole Endar Mahi selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

Pendapat selaras dikemukakan oleh Meilina, Rendi, Septi ,Citra, Vina mengenai harga dalam mempengaruhi kepuasan menyatakan bahwa QRIS tidak membebankan biaya yang besar, jadi bagi saya ini bukan masalah.²²

Pendapat berbeda dikemukakan oleh Yunita, Anisa, Nuri dan mifta mengenai harga menyatakan bahwa:

“Saya tidak terlalu peduli dengan harga, yang penting sistemnya lancar.”²³

Berdasarkan hasil wawancara, harga atau biaya layanan QRIS tidak menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan penggunaan. Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri menyoroti stabilitas sistem sebagai aspek yang lebih penting dibandingkan biaya layanan. Sementara itu, Meilina, Rendi, Septi ,Citra, Vina juga menganggap biaya QRIS tidak terlalu besar sehingga tidak menjadi masalah baginya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, faktor keandalan dan kelancaran sistem lebih dominan dalam menentukan pengalaman pengguna QRIS.

5. Biaya

Biaya menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Thole Endar Mahi, Susiana,

²² Hasil Wawancara Kepada Meilina dan Vina selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

²³ Hasil Wawancara Kepada Yunita Septiana Sari selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri menyatakan bahwa:

“Saya tidak terlalu mempermasalahkan biaya, selama sistem QRIS bisa berjalan dengan baik dan tidak menghambat transaksi.”²⁴

Pendapat yang sama dikemukakan oleh Meilina, Rendi, Septi, Citra, Vina mengenai biaya dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran menyatakan bahwa biaya transaksi yang dikenakan masih dalam batas wajar dan sepadan dengan manfaat yang didapatkan.²⁵

Pendapat berbeda disampaikan oleh Yunita, Anisa, Nuri dan mifta menyatakan bahwa:

“Saya tidak mempermasalahkan biaya selama tidak ada gangguan dalam penggunaannya.”²⁶

Berdasarkan hasil wawancara, Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri biaya dalam penggunaan QRIS tidak menjadi masalah utama bagi sebagian besar pengguna, selama sistem berjalan dengan baik dan tidak menghambat transaksi. menekankan bahwa yang lebih penting adalah kelancaran penggunaan QRIS daripada besaran biaya yang dikenakan. Sementara itu Yunita, Anisa, Nuri dan mifta menganggap biaya transaksi masih dalam batas wajar dan sebanding dengan manfaat yang diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun biaya merupakan faktor yang berpengaruh,

²⁴ Hasil Wawancara Kepada Thole Endar Mahi selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

²⁵ Hasil Wawancara Kepada Meilina dan Vina selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

²⁶ Hasil Wawancara Kepada Yunita Septiana Sari selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

kepuasan penggunaan lebih ditentukan oleh keandalan dan kelancaran sistem QRIS dalam bertransaksi.

Pengalaman yang didapat oleh pengguna QRIS saat melakukan pembayaran tentunya berdampak pada kemauan pengguna untuk menggunakan kembali QRIS sebagai metode pembayaran. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri menyatakan bahwa:

“Saya tetap menggunakan QRIS karena semakin banyak pelanggan yang lebih suka pembayaran digital, meskipun saya sering mengalami kendala.”²⁷

Wawancara yang telah dilakukan kepada Meilina, Rendi, Septi ,Citra, Vina menyatakan bahwa karena lebih praktis dan bisa digunakan kapan saja.²⁸

Pendapat yang sama dikemukakan oleh Yunita, Anisa, Nuri dan mifta menyatakan bahwa:

“Ya, karena lebih praktis, tetapi saya juga masih sering menggunakan uang tunai.”²⁹

Wawancara yang dilakukan kepada Febri , Heni , Laila , Mardiani dan Nurkolis menjelaskan bahwa banyak pelanggan yang lebih memilih menggunakan QRIS dibandingkan dengan tunai.³⁰

²⁷ Hasil Wawancara Kepada Thole Endar Mahi selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

²⁸ Hasil Wawancara Kepada Meilina dan Vina selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

²⁹ Hasil Wawancara Kepada Yunita Septiana Sari selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

Berdasarkan hasil wawancara Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri pengalaman pengguna dalam bertransaksi dengan QRIS mempengaruhi kemauan mereka untuk terus menggunakannya sebagai metode pembayaran. Meskipun sering mengalami kendala, ia tetap menggunakan QRIS karena banyak pelanggan yang lebih menyukai pembayaran digital. Hal serupa disampaikan oleh Meilina, yang menilai QRIS lebih praktis, meskipun Yunita, Anisa, Nuri dan mifta masih sering menggunakan uang tunai sebagai alternatif. Sementara itu, Febri , Heni , Laila , Mardiani dan Nurkolis juga mengakui bahwa mayoritas pelanggan lebih memilih QRIS dibandingkan pembayaran tunai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa kendala teknis, kemudahan dan preferensi pelanggan terhadap pembayaran digital mendorong pengguna untuk tetap menggunakan QRIS.

Pengalaman pengguna dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran menjadi perhatian, hal ini disebabkan karena semakin baik pengalaman maka pengguna akan cenderung loyal terhadap QRIS. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Yunita, Anisa, Nuri dan mifta menyatakan bahwa:

“Pengalaman saya kurang memuaskan karena terlalu sering mengalami gangguan teknis yang memperlambat transaksi.”³⁰

Pendapat berbeda dikemukakan oleh Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri mengenai

³⁰ Hasil Wawancara Kepada Febri Setiawan dan Heni Cahyanti selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

³¹ Hasil Wawancara Kepada Yunita Septiana Sari selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

pengalaman menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran menyatakan bahwa pengalaman cukup baik, meskipun kadang ada kendala kecil, tetapi tidak terlalu mengganggu.³²

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Febri Setiawan menyatakan bahwa:

“Cukup mengecewakan karena sering mengalami masalah teknis.”³³

Hasil wawancara yang dilakukan kepada Heni , Laila , Mardiani dan Nurkolis mengenai pengalaman menggunakan QRIS secara teknis mereka merasa terbantu dengan adanya QRIS. Namun beberapa transaksi terkadang terdapat kendala sehingga proses transaksi pembayaran kurang maksimal.³⁴

Berdasarkan hasil wawancara, pengalaman pengguna dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran masih bervariasi. Yunita Septiana Sari dan Febri Setiawan merasa kurang puas karena sering mengalami gangguan teknis yang menghambat transaksi. Sementara itu, Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri, Meilina, Rendi memiliki pengalaman yang cukup baik, meskipun terkadang menghadapi kendala kecil yang tidak terlalu mengganggu. Heni Cahyanti dan Nurkolis merasa QRIS membantu dalam bertransaksi, tetapi tetap mengalami beberapa kendala yang membuat proses pembayaran kurang maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS

³² Hasil Wawancara Kepada Thole Endar Mahi, Meilina dan Vina selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

³³ Hasil Wawancara Kepada Febri Setiawan selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

³⁴ Hasil Wawancara Kepada Heni Cahyanti dan Nurkolis selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

memberikan kemudahan, kendala teknis yang masih sering terjadi dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna.

Pelanggan terus menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri, menyatakan bahwa :

“Saya tetap menggunakannya karena banyak pelanggan yang lebih memilih QRIS daripada uang tunai.”³⁵

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Meilina, Rendi, Septi, Citra, Vina dan Yunita menyatakan bahwa kemudahan dan kepraktisan menjadi alasan utama saya tetap menggunakan QRIS.³⁶

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan tetap menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran karena kemudahan dan kepraktisannya. Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri menyatakan bahwa banyak pelanggan lebih memilih QRIS dibandingkan uang tunai, sehingga ia tetap menggunakannya. Sementara itu, Meilina, Rendi Septi Citra Vina dan Yunita, juga sepakat bahwa QRIS lebih praktis dan memudahkan transaksi, sehingga mereka terus menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mungkin ada kendala, manfaat yang diberikan QRIS membuat pelanggan tetap loyal dalam menggunakannya.

QRIS memiliki peran dalam mempengaruhi pengguna untuk melakukan pembayaran dengan memanfaatkan metode QRIS. Berdasarkan hasil

³⁵ Hasil Wawancara Kepada Thole Endar Mahi selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

³⁶ Hasil Wawancara Kepada Meilina, Vina dan Yunita Septiana Sari, Galang Prasetyo dan Ersya Putri Julia selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

wawancara yang telah dilakukan kepada Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri menyatakan bahwa:

“Bagi saya sebagai pedagang, QRIS tidak terlalu berpengaruh terhadap keputusan pembelian, tetapi saya melihat bahwa pelanggan cenderung lebih nyaman menggunakan QRIS jika sistemnya berjalan lancar.”³⁷
Pendapat yang selaras dikemukakan oleh Meilina, Rendi Septi Citra

Vina menyatakan bahwa jika suatu tempat menerima QRIS, saya lebih tertarik berbelanja di sana karena lebih praktis dibandingkan harus membawa uang tunai.³⁸

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Yunita, Anisa, Nuri dan mifta menyatakan bahwa:

“Jika QRIS lancar digunakan, saya cenderung memilih toko yang mendukung pembayaran digital.”³⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Febri, Heni, Laila, Mardiani dan Nurkolim mengenai QRIS dalam mempengaruhi keputusan pembelian menyatakan bahwa QRIS tidak mempengaruhi meskipun tidak menggunakan QRIS pada saat pembelian dilakukan secara tunai.⁴⁰

Berdasarkan hasil wawancara, Thole Endar Mahi, Susiana, latifah, Saiful, Zaskia, Davina, Rania, Nunung, Ratih, dan Meri serta Meilina, Rendi, Septi Citra Vina QRIS memiliki peran dalam mempengaruhi keputusan pembayaran pengguna, meskipun dampaknya bervariasi. menilai bahwa

³⁷ Hasil Wawancara Kepada Thole Endar Mahi selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

³⁸ Hasil Wawancara Kepada Meilina dan Vina selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

³⁹ Hasil Wawancara Kepada Yunita Septiana Sari selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

⁴⁰ Hasil Wawancara Kepada Febri Setiawan, Heni Cahyanti dan Nurkolis selaku Pengguna QRIS pada 15 Februari 2025.

QRIS tidak terlalu berpengaruh terhadap keputusan pembelian, tetapi pelanggan cenderung lebih nyaman menggunakannya jika sistem berjalan lancar. Sementara itu, lebih tertarik berbelanja di tempat yang menerima QRIS karena kepraktisannya. Di sisi lain, menyatakan bahwa keberadaan QRIS tidak mempengaruhi keputusan pembelian mereka, karena mereka tetap bertransaksi secara tunai jika QRIS tidak tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS memberikan kemudahan, pengaruhnya terhadap keputusan pembelian masih bergantung pada preferensi dan kondisi teknis penggunaannya.

Berdasarkan hasil wawancara, Heni , Laila , Mardiani dan Nurkolis kepuasan penggunaan QRIS pada masyarakat Kelurahan Mulyosari, Kecamatan Metro Barat, dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, biaya, pengalaman pengguna, dan pengaruh terhadap keputusan pembelian. Sebagian besar pengguna merasa puas dengan QRIS karena kemudahan dan kepraktisannya dalam bertransaksi, mengurangi kebutuhan uang tunai, serta meningkatkan rasa aman. Namun, beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan, kesulitan dalam memindai barcode, serta transaksi gagal menjadi faktor yang mengurangi kepuasan penggunaan.

Kualitas pelayanan juga menjadi pertimbangan, di mana sebagian pengguna merasa terbantu dengan dukungan bank dan penyedia layanan, sementara yang lain mengeluhkan kurangnya responsifitas dalam menangani kendala. Dari segi biaya dan harga, mayoritas pengguna tidak terlalu

mempermasalahkannya selama sistem berjalan dengan lancar. Selain itu, pengalaman menggunakan QRIS turut mempengaruhi loyalitas pengguna, di mana mereka yang merasakan manfaatnya cenderung tetap menggunakannya meskipun menghadapi beberapa hambatan. Meskipun QRIS tidak selalu menentukan keputusan pembelian, ketersediaannya di suatu tempat dapat meningkatkan preferensi pelanggan untuk bertransaksi di sana. Dengan demikian, meskipun QRIS memberikan banyak manfaat, peningkatan pada aspek teknis dan layanan masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan penggunaan secara keseluruhan.

C. Analisis Kepuasan penggunaan QRIS pada Masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

1. Kepuasan penggunaan QRIS pada Masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

Kepuasan merupakan aspek utama dalam menentukan keberhasilan suatu produk atau layanan, karena mencerminkan sejauh mana harapan pengguna dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui. Tingkat kepuasan pelanggan tidak hanya berdampak pada loyalitas dan keberlanjutan penggunaan layanan, tetapi juga berperan dalam membentuk citra serta reputasi suatu merek di masyarakat. Dalam konteks sistem pembayaran digital seperti QRIS, kepuasan penggunaan sangat dipengaruhi oleh faktor kecepatan, kemudahan, serta keamanan dalam bertransaksi. Pelanggan yang merasa puas cenderung menggunakan layanan secara berulang, merekomendasikannya kepada orang lain, serta membangun hubungan

jangka panjang dengan penyedia layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan penggunaan QRIS di Kelurahan Mulyosari, Kecamatan Metro Barat, analisis lebih lanjut dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Membeli Kembali (*Re-purchase*)

Menurut teori, pelanggan yang puas akan cenderung melakukan pembelian ulang. Namun, dalam penelitian ini, banyak pengguna QRIS yang mengalami kendala teknis seperti barcode yang sulit terbaca, sinyal internet yang lemah, dan waktu loading yang lama. Hal ini menghambat pengalaman transaksi, sehingga mengurangi kemungkinan pelanggan menggunakan QRIS kembali. Dengan demikian, indikator membeli kembali belum sepenuhnya terpenuhi dalam penelitian ini.

b. Menciptakan *Word of Mouth*

Teori menyebutkan bahwa pelanggan yang puas akan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Namun, dalam penelitian ini, banyak pengguna yang justru mengeluhkan berbagai kendala dalam penggunaan QRIS. Keluhan ini dapat berdampak negatif pada reputasi layanan QRIS, sehingga menghambat efek word of mouth positif. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator *word of mouth* belum tercapai dengan optimal.

c. Menciptakan Citra Merek

Kepuasan pelanggan berkontribusi pada citra merek yang kuat dan positif. Dalam penelitian ini, kendala teknis yang dihadapi pengguna QRIS dapat berpengaruh terhadap persepsi mereka terhadap sistem pembayaran digital ini. Jika pengguna sering mengalami masalah saat bertransaksi, mereka mungkin akan menganggap QRIS sebagai layanan yang kurang andal, sehingga citra merek menjadi lemah. Dengan demikian, indikator citra merek dalam penelitian ini masih belum sesuai dengan teori.

d. Menciptakan Keputusan Pembelian pada Perusahaan yang Sama

Pelanggan yang puas biasanya cenderung menggunakan layanan lain dari perusahaan yang sama. Namun, dalam penelitian ini, banyak pengguna merasa kurang puas dengan QRIS, sehingga kemungkinan mereka menggunakan layanan lain yang terkait dengan sistem pembayaran digital ini menjadi lebih kecil. Oleh karena itu, indikator keputusan pembelian pada perusahaan yang sama juga belum sepenuhnya sesuai dengan teori.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor teknis seperti koneksi internet, kualitas barcode, dan kecepatan pemrosesan transaksi merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan penggunaan QRIS. Sementara itu, teori Kotler lebih berfokus pada aspek pengalaman pelanggan secara umum, seperti loyalitas dan kepercayaan terhadap merek. Dengan demikian, ada kesenjangan antara teori dan hasil penelitian dalam

mengidentifikasi faktor kepuasan pelanggan dalam konteks pembayaran digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan penggunaan QRIS di Kelurahan Mulyosari belum optimal. Jika dibandingkan dengan teori Kotler, indikator-indikator kepuasan pelanggan seperti membeli kembali, word of mouth, citra merek, dan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama belum sepenuhnya terpenuhi. Kendala teknis menjadi faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan, yang tidak secara spesifik dibahas dalam teori kepuasan pelanggan yang digunakan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam infrastruktur teknologi QRIS serta edukasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kepuasan penggunaan di masa mendatang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan dalam penggunaan QRIS pada masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan QRIS masih belum optimal. Indikator kepuasan seperti pembelian ulang, *word of mouth*, citra merek, dan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini disebabkan oleh kendala teknis seperti sulitnya pemindaian barcode, sinyal internet yang tidak stabil, serta waktu pemrosesan transaksi yang lama. Akibatnya, banyak pengguna mengalami ketidaknyamanan yang berdampak pada rendahnya loyalitas dan rekomendasi layanan QRIS di masyarakat.
2. Hasil penelitian menunjukan beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan penggunaan QRIS di Kelurahan Mulyosari meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Kendala teknis yang terjadi menurunkan kualitas layanan QRIS, sementara kurangnya edukasi dan responsivitas penyedia layanan turut memperburuk pengalaman pengguna. Faktor emosional juga berperan penting, di mana kegagalan transaksi sering menimbulkan frustrasi. Selain itu, biaya tambahan seperti koneksi internet juga menjadi faktor yang

memengaruhi kepuasan penggunaan. Untuk meningkatkan kepuasan, diperlukan perbaikan infrastruktur teknologi QRIS dan peningkatan layanan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Penyedia Layanan QRIS

Diharapkan penyedia QRIS perlu meningkatkan stabilitas sistem, kecepatan transaksi, dan keakuratan pemindaian barcode. Peningkatan jaringan di daerah dengan sinyal lemah dan edukasi bagi pengguna serta merchant sangat diperlukan. Layanan pelanggan harus lebih responsif, dan kebijakan biaya yang lebih kompetitif dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna.

2. Bagi Masyarakat Pengguna QRIS

Pengguna sebaiknya memastikan koneksi internet stabil dan memahami cara penggunaan QRIS untuk menghindari kendala. Menyiapkan alternatif pembayaran dan melaporkan masalah kepada penyedia layanan dapat membantu perbaikan sistem. Edukasi dan dukungan terhadap pembayaran digital juga penting untuk memperluas adopsi QRIS di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, Meitry. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Gen-Z Dalam Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Teknologi Pembayaran Digital." *Contemporary Studies In Ecomic, Finance and Banking* Vol. 1, No.1 (2022).
- Afandi, Ahmad, Jaelani Rukmana, and Wardatul Wahidah. "Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pembiayaan Non Tunai Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Mahasiswa." *Jurnal Perbankan Dan Keuangan* Vol.3, No. 2 (2022).
- Chandra, Teddy, Stefani Chandra, and Layla Hafni. *Service Quality Consumer Satisfaction Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV IRDH, 2020.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Reseach and Consulting Institute, 2017.
- Hardani, Helmia Andriani, Evi Faktmi Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana, and Nur Hikmatul Auliya. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Untoro Press, 2019.
- Moloeng, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Badung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Nainggilan, Euricho Guinte Mindo, Bonardo T F Silalahi, and Ertitin M Sinaga. "Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar." *Jurnal Ekonomi* Vol.4, No.1 (2022).
- Nasution, Abdul Fatah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Harta Creative, 2023.
- Nasution, Nur Salsabila Arwan. "Analisis Minat Penggunaan Sistem Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kota Medan." Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2022.
- Rifai, Khamdan. *Kepuasan Konsumen*. UIN Khas Press: Jember, 2023.
- Sekarsari, Kathrine Amelia Dyah, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, and Anton Subarno. "Optimalisasi Penerapan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Pada Merchant Di Wilayah Surakarta." *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* Vol.5, No.2 (2021).
- Tobing, Gabriella Junita. "Analisis Peraturan QRIS Sebagai Kanal Pembayaran Pada Praktik UMKM Dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi Digital." *Jurnal Hukum Kenotarisasi* Vol.6, No. 3 (2021).
- Wardani, Dewi Kusuma, and Anggi Novita Sari. "Minat Penggunaan Terhadap Penggunaan Sesungguhnya Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Di Era New Normal." *Jurnal Simki Economic* Vol. 6, No.1 (2023).

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: iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3277/In.28.3/D.1/TL.00/11/2023
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 09 November 2023

Kepada Yth,
Muhammad Ryan Fahlevi (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Anggi Setri Fadilah
NPM : 2003021008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Analisa Minat Dan Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah Untuk Menggunakan Metode Pembayaran QRIS Dalam Bertransaksi (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI IAIN Metro)

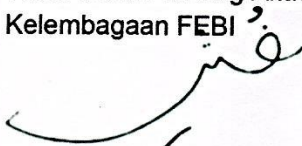
Dengan ketentuan sebagai berikut:

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


Putri Swastika

OUTLINE
ANALISIS KEPUASAN DALAM PENGGUNAAN QRIS PADA
MASYARAKAT KELURAHAN MULYOSARI
KECAMATAN METRO BARAT

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

PERSETUJUAN

PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINAL PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kepuasan Pelanggan
 - 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan
 - 2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
 - 3. Indikator Kepuasan Pelanggan

B. Metode Pembayaran QRIS

1. Pengertian Metode Pembayaran QRIS
2. Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Metode Pembayaran QRIS

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Penjamin Keabsahan Data
- E. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Profil Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat
 1. Sejarah Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat
 2. Visi dan Misi Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat
 3. Struktur Organisasi Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat
- B. Kepuasan Penggunaan QRIS pada Masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat
- C. Analisis Kepuasan Penggunaan QRIS pada Masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

BAB V PENUTUP

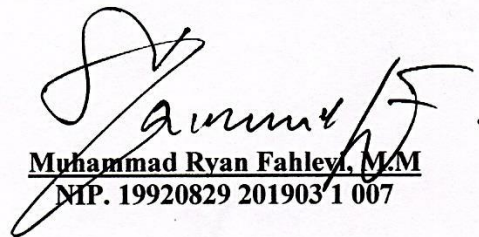
- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Pembimbing



Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 19920829 201903 1 007

Metro, 20 Desember 2024
Mahasiswa Ybs.



Anggi Setri Fadilah
NPM. 2003021008

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

ANALISIS KEPUASAN DALAM PENGGUNAAN QRIS PADA MASYARAKAT KELURAHAN MULYOSARI KECAMATAN METRO BARAT

A. Wawancara

1. Wawancara Masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

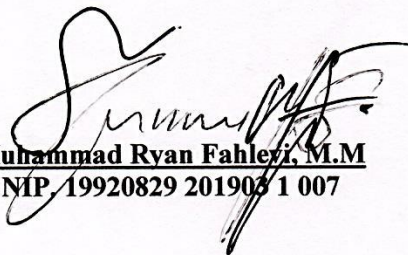
- a. Bagaimana tingkat kepuasan Anda saat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran?
- b. Bagaimana faktor kualitas produk memengaruhi kepuasan Anda saat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran?
- c. Bagaimana faktor kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan Anda saat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran?
- d. Bagaimana faktor emosional memengaruhi kepuasan Anda saat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran?
- e. Bagaimana faktor harga memengaruhi kepuasan Anda saat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran?
- f. Bagaimana faktor biaya memengaruhi kepuasan Anda saat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran?
- g. Apakah Anda cenderung melakukan pembelian kembali dengan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran? Jika ya, mengapa?
- h. Bagaimana pengalaman Anda secara keseluruhan saat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran?

- i. Apa yang membuat Anda terus menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran?
- j. Bagaimana QRIS memengaruhi keputusan Anda dalam melakukan pembelian?

B. Dokumentasi

- 1. Profil lokasi penelitian
- 2. Data terkait penelitian mengenai kepuasan dalam penggunaan QRIS pada masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat

Pembimbing


Muhammad Ryan Fahlezi, M.M
NIP. 19920829 201903 1 007

Metro, 20 Desember 2024
Mahasiswa Ybs.


Anggi Setri Fadilah
NPM. 2003021008



**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

Nomor : B-0104/In.28/D.1/TL.00/02/2025
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Lurah Kelurahan Mulyosari
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0105/In.28/D.1/TL.01/02/2025, tanggal 07 Februari 2025 atas nama saudara:

Nama : **ANGGI SETRI FADILAH**
NPM : 2003021008
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Lurah Kelurahan Mulyosari bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Kelurahan Mulyosari, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS KEPUASAN DALAM PENGGUNAAN QRIS PADA MASYARAKAT KELURAHAN MULYOSARI KECAMATAN METRO BARAT".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 07 Februari 2025
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**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-0105/In.28/D.1/TL.01/02/2025

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

Nama : **ANGGI SETRI FADILAH**
NPM : Tanggal 2003021008
Semester : 10 (Sepuluh)
Besar : S1 Perbankan Syariah

Untuk: 1. Melakukan observasi/survei di Kecamatan Mulyosari, dalam rangka mengumpulkan data (bahan) dalam rangka penyelesaian penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN QRIS DI MASYARAKAT KECAMATAN MULYOSARI KABUPATEN METRO BARAT".

2. Waktu yang diberikan terhitung sejak tanggal Surat Penugasan ini diterbitkan hingga selesai.

Kepada para pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat, kami mohon bantuannya demi kelancaran kegiatan mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.



Diterbitkan : Metro
pada Tanggal : 07 Februari 2025

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**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

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-2480/In.28.3/D.1/TL.00/09/2024

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Swastika, M.IF.,Ph.D
NIP : 198610302018012001
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa:

Nama : Anggi Setri Fadilah
NPM : 2003021008
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Analisa Minat dan Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah Untuk Menggunakan Metode Pembayaran QRIS Dalam Bertransaksi (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah).

Telah melaksanakan *Prasurve* di Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Metro dari tanggal 27 Juni 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Metro, 23 September 2024

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan FEBI

Putri Swastika



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1336/ln.28/S/U.1/OT.01/01/2025**

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

Nama : Anggi Setri Fadilah
NPM : 2003021008
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 2003021008

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, 12 Februari 2025
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Mc.
NIP. 19750505 200112 1 002



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

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

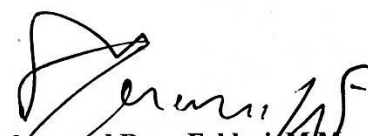
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Anggi Setri Fadilah
NPM : 2003021008

Fakultas/Prodi : FEBI/ PBS
Semester/TA : IX/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Rabu 5 Februari 2025	- ACC APD & Outline - Canggih Penyusunan Dan IV S/L J.	

Dosen Pembimbing


Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 19920829 201903 1 007

Mahasiswa Ybs,


Anggi Setri Fadilah
NPM : 2003021008



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Anggi Setri Fadilah

Fakultas/Prodi : FEBI/ PBS

NPM : 2003021008

Semester/TA : IX/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	4 Des	Siswa telah dapat TR' mapah tertulan- tulan dengan (bunga)	
	2 Jan	Ba 6 V dibuktikan Jadi kit dengan Candam teori untuk memperkuat pada praktiknya di Carpungan	

Dosen Pembimbing

Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 19920829 201903 1 007

Mahasiswa Ybs,

Anggi Setri Fadilah
NPM : 2003021008



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Anggi Setri Fadilah
NPM : 2003021008

Fakultas/Prodi : FEBI/ PBS
Semester/TA : IX/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		- Acc Bab IV s/d V - Dapat di manfaatkan - Mengkaji seluruh syarat admin / lingkungan pencetakan, dll (Kotak dinas, pengisian).	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 19920829 201903 1 007

Anggi Setri Fadilah
NPM : 2003021008

DOKUMENTASI

Wawancara Kepada Saudara Thole Endar Mahi



Wawancara Kepada Saudari Meilina



Wawancara Kepada Saudari Meilina Tia



Wawancara Kepada Saudari Yunita Septiana Sari



Wawancara Kepada Saudara Thole Endar Mahi



Wawancara Kepada Saudari Heni Cahyanti



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Anggi Setri Fadilah, atau akrab disapa Anggi, lahir di Metro 3 Maret 2002. Penulis merupakan anak ke-1 dari Bapak Suyanto dan Ibu Sri Sumini. Menempuh pendidikan di SDN 02 Metro Barat tahun 2008-2014, SMPN 9 Metro Barat tahun 2014-2017, SMAN 2 Metro Barat tahun 2017-2020, dan melanjutkan pendidikannya di Institut Agama Islam Negeri Prodi S1 Perbankan Syariah (2020-2025).

Sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Sang Maha Pencipta, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran mengenai skripsi ini, yang dapat disampaikan kepada penulis di alamat email anggisetri003@gmail.com, atau No. HP: 085809478664