



**PERSPEKTIF PEMASARAN DALAM DIGITALISASI
KEUANGAN: ANALISA UI/UX (*USER INTERFACE/USER
EXPERIENCES*) FASILITAS QRIS (*QUICK RESPONSE CODE
INDONESIAN STANDARD*) DAN TANTANGANNYA PADA
APLIKASI MOBILE BANKING BERBASIS ANDROID**

TESIS

EDY WIDARTO

2110121011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2023



**PERSPEKTIF PEMASARAN DALAM DIGITALISASI
KEUANGAN: ANALISA UI/UX (*USER INTERFACE/USER
EXPERIENCES*) FASILITAS QRIS (*QUICK RESPONSE CODE
INDONESIAN STANDARD*) DAN TANTANGANNYA PADA
APLIKASI MOBILE BANKING BERBASIS ANDROID**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen**

EDY WIDARTO

2110121011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Edy Widarto

NIM. : 2110121011

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 12 Januari 2023

Yang Menyatakan,



Edy Widarto

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edy Widarto
NIM : 2110121011
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul :

**Perspektif Pemasaran Dalam Digitalisasi Keuangan:
Analisa UI/UX (*User Interface/User Experiences*)
Fasilitas QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)
Dan Tantangannya Pada Aplikasi Mobile Banking Berbasis Android**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Jakarta
Pada tanggal : 12/01/2023

Yang Menyatakan,



Edy Widarto

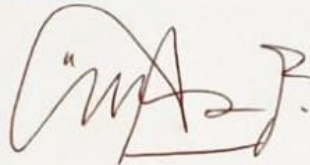
TESIS

**PERSPEKTIF PEMASARAN
DALAM DIGITALISASI KEUANGAN:
ANALISA UI/UX (User Interface/User Experiences)
FASILITAS QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)
DAN TANTANGANNYA PADA APLIKASI MOBILE
BANKING BERBASIS ANDROID**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

EDY WIDARTO 2110121011

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 09 Januari 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Diana Triwardhani, S.E., M.M., CPM., Ph.D.
Ketua Penguji



Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS, CPM, CIRR
Penguji 1



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP.
Penguji 2



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS.
Dekan



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M., CRA, CRP, CMA.
Ketua Pogram Studi
Magister Manajemen

Di sahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 12 Januari 2023

**MARKETING PERSPECTIVE IN FINANCIAL
DIGITALIZATION: UI/UX (USER INTERFACE/USER
EXPERIENCES) ANALYSIS OF QRIS (QUICK RESPONSE
CODE INDONESIAN STANDARD) FACILITIES AND IT'S
CHALLENGE IN ANDROID MOBILE BANKING
APPLICATIONS**

By Edy Widarto

Abstract

QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) is technological innovation for non-cash payment system using QR-code from Bank Indonesia, offering convenience, practicality and speed in various activities. In 2025, BI's target is 65 million QRIS users. However, its implementation shows that the number of users in the banking sector is still minimal. This research is intended to find out how the UI/UX (User Interface/User Experiences) analysis of the QRIS service facility and its challenges to the Android-based Mobile Banking Application from a marketing perspective. The research approach used is descriptive qualitative, with primary data sources of 10 informants from regulator, banking, and users. Data processing analysis uses Miles/Huberman's Flowchat, with triangulation techniques for its validation. The research results obtained findings: UI/UX Design Reference takes into account the needs and behavior of consumers, so that the QRIS in Applications is generally said to be easy and user friendly. The majority of QRIS Users are satisfied, and QRIS is reliable and safe. UI/UX QRIS can be used as an effective marketing tool/media, and still dynamically adjusting various features/services. The challenges depend on the readiness/availability of supporting facilities and infrastructure, and still require sufficient Socialization, Education and Literacy related to QRIS in the community.

Keywords : *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), UI/UX (User Interface/User Experiences), QRcode, Mobile Banking, Android.*

PERSPEKTIF PEMASARAN DALAM DIGITALISASI KEUANGAN: ANALISA UI/UX (*USER INTERFACE/USER EXPERIENCES*) FASILITAS QRIS (*QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD*) DAN TANTANGANNYA PADA APLIKASI MOBILE BANKING BERBASIS ANDROID

Oleh Edy Widarto

Abstrak

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan bentuk inovasi teknologi sistem pembayaran non tunai menggunakan QRcode dari Bank Indonesia, menawarkan kemudahan, kepraktisan dan kecepatan dalam berbagai aktivitas. Tahun 2025 ditargetkan sebanyak 65 juta pengguna QRIS. Namun implementasinya menunjukkan bahwa jumlah pengguna QRIS di sektor perbankan yang masih minim. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana analisa UI/UX (*User Interface/User Experiences*) dari Fasilitas layanan QRIS dan tantangannya pada Aplikasi Mobile Banking yang berbasis Android ditinjau dari perspektif pemasaran. Pendekatan penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif, dengan sumber data primer sebanyak 10 informan dari regulator, Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran sektor Perbankan, dan pengguna Aplikasi Mobile Banking. Pengolahan data menggunakan Flowchat analysis Miles dan Huberman, verifikasi dan validasi data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian diperoleh temuan: Acuan Desain UI/UX mempertimbangkan kebutuhan dan perilaku konsumen, sehingga Fasilitas QRIS pada Aplikasi secara umum dikatakan mudah (*user friendly*) dalam pengoperasiannya. Mayoritas Pengguna Fasilitas QRIS merasa puas, dan sebagai alternative pembayaran non tunai QRIS termasuk handal dan aman. UI/UX QRIS dapat dijadikan alternatif sarana/media pemasaran yang efektif, masih dinamis menyesuaikan berbagai fitur/layanan yang masih berkembang. Adapun Tantangannya bergantung kepada kesiapan/ketersediaan dari sarana dan infrastruktur penunjang, dan masih membutuhkan Sosialisasi, Edukasi dan Literasi terkait QRIS yang cukup di masyarakat.

Kata Kunci: QRIS(*Quick Response Code Indonesian Standard*), UI/UX(*User Interface/User Experiences*), QRcode, Mobile Banking, Android.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN TESIS
SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023**

Hari ini Senin, tanggal 09 Januari 2023, telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa :

Nama : Edy Widarto

No.Pokok Mahasiswa : 2110121011

Program : Manajemen S.2

Dengan judul skripsi sebagai berikut :
PERSPEKTIF PEMASARAN DALAM DIGITALISASI KEUANGAN: ANALISA UI/UX (User Interface/User Experiences) FASILITAS QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) DAN TANTANGANNYA PADA APLIKASI MOBILE BANKING BERBASIS ANDROID
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Ketua	1.
2	Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM.,CPM	Anggota I	2.
3	Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Anggota II **)	3.

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
- **) Dosen Pembimbing

Jakarta, 09 Januari 2023
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Manajemen S.2

**Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I,
M.M.**

PRAKATA

Alhamdulillahirobbil aalamiin, Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penelitian ini berhasil diselesaikan. Penelitian yang dilaksanakan ini mengambil judul: Perspektif Pemasaran Dalam Digitalisasi Keuangan: Analisa UI/UX (*User Interface / User Experiences*) Fasilitas QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Dan Tantangannya Pada Aplikasi Mobile Banking Berbasis Android. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS., CPM., CIRR. dan Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan saran-saran yang sangat bermanfaat, baik pada saat sebelum pelaksanaan penelitian, pada saat penelitian dilakukan, hingga sampai pada tahap penyelesaian dan penyusunan laporan kegiatan penelitian ini.. Di samping itu, ucapan terima kasih tentu saja juga penulis sampaikan kepada Ayah dan Ibu (*barrokallahu lakum, You are always the best*) serta seluruh keluarga besar, istriku tercinta dan anak-anakku yang hebat-hebat yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih teman-teman dan berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian maupun dalam penyusunan penulisan laporan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan banyak inspirasi untuk kegiatan penelitian ke depan selanjutnya serta dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Terima kasih.

Jakarta, 12 Januari 2023

Edy Widarto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN TESIS	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Fokus Penelitian	9
I.3 Perumusan Masalah.....	9
I.4 Tujuan Penelitian.....	9
I.5 Manfaat Hasil Penelitian	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
II.1 Penelitian yang Relevan	12
II.2 Landasan Teori.....	28
II.2.1 Strategi Pemasaran	28
II.2.2 Digital Marketing	32
II.2.3 Teknologi User Acceptance UTAUT-3	33
II.2.4 UI/UX (<i>User Interface/User Experiences</i>)	35
II.2.5 Aplikasi Mobile Banking	36
II.2.6 QRIS (<i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>).....	37
II.3 Deskripsi Obyek Penelitian.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
III.1 Kerangka Penelitian	43
III.2 Langkah-langkah Metode Penelitian.....	45
III.3 Obyek dan Subyek Penelitian	47
III.3.1 Obyek Penelitian	48
III.3.2 Subyek Penelitian.....	48
III.4 Teknik Pengumpulan Data	49
III.5 Teknik Analisa Data.....	51
III.6 Teknik Validitas Data.....	53
BAB IV TEMUAN PENELITIAN	56
IV.1 Data Penelitian Wawancara	56
IV.1.1 Wawancara Informan Kunci	57
IV.1.2 Wawancara Informan Utama	69

IV.1.3	Wawancara Informan Pendukung	83
IV.2	Observasi dan Pengamatan QRIS	90
IV.2.1	Observasi Aplikasi Livin' by Mandiri	90
IV.2.2	Observasi Aplikasi BRImo	91
IV.2.3	Observasi Aplikasi BCAmobile	93
IV.2.4	Observasi Aplikasi BNI Mobile Banking	94
IV.2.5	Observasi Aplikasi BTN Mobile Banking	96
IV.2.6	Temuan Data Observasi Aplikasi Mobile Banking.....	97
IV.3	Data Studi Literatur QRIS	98
IV.4	Pengolahan dan Analisa Data.....	99
IV.4.1	Hasil Kutipan dan Pengkodean	99
IV.4.2	Reduksi Data	100
IV.4.3	Display Data.....	108
IV.5	Pengujian Validitas Data.....	110
BAB V	PEMBAHASAN	117
V.1	Acuan Desain UI/UX Fasilitas QRIS.....	119
V.2	Ciri-ciri UI/IX Fasilitas QRIS	122
V.3	Testimoni Terhadap UI/UX Fasilitas QRIS	125
V.4	Reliabilitas UI/UX Fasilitas QRIS	130
V.5	Kemanfaatan UI/UX Fasilitas QRIS	133
V.6	Inovasi UI/UX Fasilitas QRIS	136
V.7	Kesiapan dan Ketersediaan Infrastruktur Pendukung QRIS.....	139
V.8	Sosialisasi, Edukasi dan Literasi Transaksi dan Penggunaan QRIS ...	141
BAB VI	SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	144
VI.1	Simpulan.....	144
VI.2	Keterbatasan	146
VI.3	Saran.....	147
	DAFTAR PUSTAKA	150
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. QRIS sebagai Sistem Pembayaran non tunai	1
Gambar 2. Implementasi QRIS tahun 2019-2022.....	2
Gambar 3. Profile Keompok Usaha dan Tenaga kerja.....	3
Gambar 4. Tabel Matriks Ansoff	25
Gambar 5. Matriks Analisa SWOT	27
Gambar 6. Jenis-jenis Pengelolaan Digital Marketing.....	28
Gambar 7. Teori User Acceptance Model UTAUT-3.....	30
Gambar 8. Standard Desain QRIS	34
Gambar 9. Ilustrasi UI/UX Layanan QRIS pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	37
Gambar 10. Kerangka Berpikir Penelitian Analisa UI/UX QRIS	38
Gambar 11. Tahapan Proses Metodologi Penelitian	41
Gambar 12. Tahapan pengumpulan data.....	42
Gambar 13. Tahapan verifikasi dan validasi data	48
Gambar 14. Tampilan Software Atlas.Ti version The Next Level 9.0.15.0	49
Gambar 15. Proses Wawancara dengan Informan Kunci	51
Gambar 16. Hasil Coding - Sejarah dan Latar Belakang QRIS	52
Gambar 17. Hasil Coding – Tujuan Implementasi QRIS	53
Gambar 18. Hasil Coding – Pihak-pihak Penyelenggara QRIS.....	53
Gambar 19. Hasil Coding – Manfaat Implementasi QRIS	54
Gambar 20. Hasil Coding – Kebijakan dan Regulasi QRIS	55
Gambar 21. Hasil Coding – Arah dan Himbauan QRIS	56
Gambar 22. Hasil Coding – Roadmap & Targeting QRIS	56
Gambar 22. Hasil Coding – Standarisasi QRIS	57
Gambar 21. Hasil Coding – Operational Implementasi QRIS.....	58
Gambar 22. Hasil Coding – Sosialisasi dan Edukasi QRIS	59
Gambar 23. Hasil Coding – Promo dan Pemasaran QRIS.....	59
Gambar 24. Hasil Coding – Review & Evaluasi QRIS	60
Gambar 25 Hasil Coding – Kendala dan Tantangan QRIS.....	61
Gambar 26. Proses Wawancara dengan Narasumber #2	62
Gambar 27. Proses Wawancara dengan Narasumber #3	63
Gambar 28. Proses Wawancara dengan Narasumber #4	64
Gambar 29. Proses Wawancara dengan Narasumber #5	65
Gambar 30. Hasil Coding – Acuan Penggunaan QRIS	66
Gambar 31. Hasil Coding – Product & Operational QRIS	67
Gambar 32. Hasil Coding – Biaya & Pembebanan QRIS.....	68
Gambar 33. Hasil Coding – Cakupan & Area QRIS	69
Gambar 34. Hasil Coding – Promosi & Pemasaran QRIS.....	70
Gambar 35. Hasil Coding – Tampilan dan Pengalaman QRIS.....	71
Gambar 36. Hasil Coding - Tantangan dan Kendal QRIS	72
Gambar 37. Hasil Coding – Segmen dan Target QRIS	73
Gambar 38. Proses Wawancara dengan Informan Pendukung-1.....	74
Gambar 39. Proses Wawancara dengan Informan Pendukung-2.....	75
Gambar 40. Proses Wawancara dengan Informan Pendukung-3.....	76
Gambar 41. Proses Wawancara dengan Informan Pendukung-4.....	77
Gambar 42. Proses Wawancara dengan Informan Pendukung-5.....	78

Gambar 43. Hasil Coding - Temuan Data Informan Pendukung.....	79
Gambar 44. UI/UX QRIS pada Aplikasi Livin' by Mandiri.....	80
Gambar 45. Tampilan Fasilitas QRIS pada Aplikasi BRImo	82
Gambar 46. UI/UX QRIS pada Aplikasi <i>BCAmobile</i>	83
Gambar 47. UI/UX QRIS pada Aplikasi <i>BNI Mobile Banking</i>	84
Gambar 48. Layanan Scan QRIS pada Aplikasi <i>BNI Mobile Banking</i>	85
Gambar 49. UI/UX QRIS pada Aplikasi <i>BTN Mobile</i>	86
Gambar 50. Hasil Coding – Temuan Observasi Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	87
Gambar 51. Validasi Data IU/UX QRIS Aplikasi <i>Mobile Android</i>	96
Gambar 52. Validasi Data Tantangan Implementasi QRIS	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Matriks Ansoff	29
Tabel 2.	Matriks Analisa SWOT	31
Tabel 3.	Data Penelitian Wawancara	56
Tabel 4.	Data Penelitian Informan Kunci.....	57
Tabel 5.	Data Penelitian Informan Utama.....	69
Tabel 6.	Data Penelitian Informan Pendukung	83
Tabel 7.	Proses Reduksi pertama Data Hasil Temuan Penelitian	100
Tabel 8.	Proses Reduksi kedua UI/UX QRIS pada Aplikasi Mobile Banking	106
Tabel 9.	Proses Reduksi kedua Data Tantangan Implementasi QRIS	107
Tabel 10.	Hasil Coding UI/UX QRIS pada Aplikasi Mobile Banking.....	108
Tabel 11.	Hasil Coding Data Tantangan Implementasi QRIS	110
Tabel 12.	UI/UX QRIS pada Aplikasi Mobile Banking.....	116
Tabel 13.	Tantangan Implementasi QRIS pada Aplikasi Mobile Banking...	117

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara untuk Informan
- Lampiran 2. Panduan Observasi UI/UX QRIS Aplikasi Mobile Banking
- Lampiran 3. Hasil Wawancara Narasumber 1
- Lampiran 4. Hasil Wawancara Narasumber 2
- Lampiran 5. Hasil Wawancara Narasumber 3
- Lampiran 6. Hasil Wawancara Narasumber 4
- Lampiran 7. Hasil Wawancara Narasumber 5
- Lampiran 8. Hasil Wawancara Informan Pendukung
- Lampiran 9. Hasil Kutipan (*Quotation Manager*)
- Lampiran 10. Hasil Pengkodean (*Code Manager*)