



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PENGUNAAN QRIS SEBAGAI PENYEDIA JASA
PEMBAYARAN DIGITAL PADA UMKM DI JAKARTA
TIMUR**

LAPORAN TUGAS AKHIR

MOHAMMAD RAFI HADZAMI 2110101039

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PENGUNAAN QRIS SEBAGAI PENYEDIA JASA
PEMBAYARAN DIGITAL PADA UMKM DI JAKARTA
TIMUR**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

MOHAMMAD RAFI HADZAMI

2110101039

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Mohammad Rafi Hadzami

NIM : 2110101039

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

Jakarta, 12 Juni 2024

Yang menyatakan,



Mohammad Rafi Hadzami

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Mohammad Rafi Hadzami
NIM : 2110101039
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

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

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN QRIS SEBAGAI
PENYEDIA JASA PEMBAYARAN DIGITAL PADA UMKM DI JAKARTA TIMUR**

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 Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Juni 2024
Yang Menyatakan,



METERAI
TEMPEL
10000
430E4ALX232756740

Mohammad Rafi Hadzami

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN QRIS SEBAGAI PENYEDIA JASA PEMBAYARAN DIGITAL PADA UMKM DI JAKARTA TIMUR

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MOHAMMAD RAFI HADZAMI

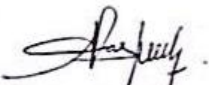
2110101039

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 13 Juni 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Diana Tri Wardhani, SE., MM., P.hD

Ketua Penguji



Marlina, SE., MM.

Penguji I



Agus Kusmana, SE., MM.

Penguji II (Pembimbing)


Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., MM

Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., Msi

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Juni 2024

CS Dikinala dengan CamScanner



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 TUGAS AKHIR PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Kamis, tanggal 13 Juni 2024, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : **Mohammad Rafi Hadzami**

No. Pokok Mahasiswa : **2110101039**

Program : **Perbankan dan Keuangan D-III**

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan QRIS sebagai Penyedia Jasa Pembayaran Digital pada UMKM di Jakarta Timur

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Ketua	1.
2	Marlina, SE, M.M	Anggota I	2.
3	Agus Kusmana, SE,MM.	Anggota II **)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Juni 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-

III

Kery Utami, SE., M.Si.

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGUNAAN QRIS SEBAGAI PENYEDIA JASA PEMBAYARAN DIGITAL PADA UMKM DI JAKARTA TIMUR

Oleh:

Mohammad Rafi Hadzami

ABSTRAK

Bank Indonesia menerapkan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*) sebagai standar kode QR di Indonesia untuk memfasilitasi pembayaran digital melalui aplikasi mobile banking dan dompet elektronik. Upaya Bank Indonesia dalam penggunaan sistem pembayaran digital berbasis kode ini yaitu dengan mengajak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dengan berbagai manfaat QRIS yang diterima oleh *merchant* akan menimbulkan beberapa manfaat juga bagi konsumen sehingga menimbulkan kepuasan transaksi bagi konsumen. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap penggunaan QRIS sebagai penyedia jasa pembayaran digital pada UMKM di Jakarta Timur. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis data deskriptif. Penulis menggunakan sampel data sebagai objek dalam riset ini. Penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* dan memperoleh 47 responden yang sesuai dengan kriteria dalam riset yang dilakukan. Penulis melakukan analisis berdasarkan beberapa faktor yang dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen dan hasil riset menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan penggunaan QRIS sebagai jasa pembayaran digital pada UMKM di Jakarta Timur.

Kata Kunci: QRIS, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), Kepuasan Konsumen.

ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION WITH THE USE OF QRIS AS A DIGITAL PAYMENT SERVICE PROVIDER FOR MSMEs IN EAST JAKARTA

By:
Mohammad Rafi Hadzami

ABSTRACT

Bank Indonesia implements QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) as a QR code standard in Indonesia to facilitate digital payments through mobile banking applications and electronic wallets. Bank Indonesia's efforts in using this code-based digital payment system are by inviting micro, small, and medium enterprises (MSMEs). With the various benefits of QRIS received by merchants, it will also cause several benefits for consumers, resulting in transaction satisfaction for consumers. The writing of this final project aims to determine the level of consumer satisfaction and factors that affect consumer satisfaction with the use of QRIS as a digital payment service provider for MSMEs in East Jakarta. In writing this final project, the author uses a qualitative approach with descriptive data analysis. The author uses sample data as an object in this research. The author conducted a data collection technique by distributing questionnaires through Google form and obtained 47 respondents who matched the criteria in the research conducted. The author conducted an analysis based on several factors that can measure the level of consumer satisfaction and the research results show that people are satisfied with the use of QRIS as a digital payment service for MSMEs in East Jakarta.

Keywords: QRIS, Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs), ConsumerSatisfaction.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia- Nya sehingga Laporan Tugas Akhir (TA) ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Mei 2024 dengan judul ” **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan QRIS Sebagai Penyedia Jasa Pembayaran Digital Pada UMKM Di Jakarta Timur**”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Ibu Kerry Utami, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan dan Keuangan. Dan Bapak Agus Kusmana, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, adik, teman-teman serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Semoga Laporan Tugas Akhir (TA) ini dapat bermanfaat bagi setiap orang yang membacanya.

Jakarta, 12 Juni 2024

Mohammad Rafi Hadzami

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan TA	4
I.3 Manfaat TA.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 Kepuasan Konsumen	5
II.2 Pembayaran Digital	5
II.2.1 Pengertian Pembayaran Digital	5
II.2.2 Kelebihan dan Kekurangan pada Pembayaran Digital	7
II.3 Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS).....	8
II.3.1 Pengertian QRIS	8
II.3.2 Manfaat QRIS	10
II.3.3 Skema Tarif Transaksi QRIS	11
II.3.4 Jenis - Jenis QRIS	12
II.4 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).....	13
II.4.1 Pengertian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	13
II.4.2 Kriteria UMKM	14
II.4.3 Klasifikasi UMKM	15
II.4.4 Karakteristik UMKM.....	15
BAB III METODE PENULISAN	17
III.1 Objek Penulisan	17
III.2 Sumber Data	17
III.3 Teknik Pengumpulan Data	17
III.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	20
BAB IV PEMBAHASAN	21
IV.1 Deskripsi Hasil Penulisan	21

IV.1.1	Hasil Penulisan	22
IV.2	Gambaran Objek Penulisan	22
IV.2.1	Deskripsi Responden Penulisan	22
IV.2.2	Analisis Hasil Penulisan	29
IV.2.3	Hasil Kuesioner	30
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	42
V.1	Simpulan	42
V.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA		44
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kriteria Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).....	14
Tabel 2. Skala Likert Summated Rating (SLR)	19
Tabel 3. Indikator dan Skor Penilaian	20
Tabel 4. Pertanyaan Kuesioner.....	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Ketentuan Kesesuaian Pengisian Kuesioner.....	24
Gambar 2. Grafik Ketentuan Kesesuaian Pengisian Kuesioner.....	24
Gambar 3. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Gambar 4. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26
Gambar 5. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	27
Gambar 6. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Lama Dalam Menggunakan QRIS Sebagai Alat Pembayaran	28
Gambar 7. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Dalam Melakukan Transaksi Pada Sektor UMKM Menggunakan QRIS Dalam Sebulan	29
Gambar 8. Grafik yang menunjukkan hasil bahwa Konsumen UMKM di Jakarta Timur selalu menggunakan QRIS dalam transaksi pembayaran	31
Gambar 9. Grafik yang menunjukkan hasil bahwa Kemudahan dalam penggunaan QRIS dalam transaksi pembayaran digital.....	32
Gambar 10. Grafik yang menunjukkan hasil bahwa Ketertarikan Konsumen Dalam Menggunakan QRIS Karena Kemudahan Fiturnya	33
Gambar 11. Grafik yang menunjukkan hasil bahwa Kemudahan Konsumen Dalam Menemukan Merchant UMKM yang menyediakan pembayaran melalui QRIS.....	34
Gambar 12. Grafik yang menunjukkan hasil Keamanan Transaksi Pada Penggunaan QRIS .	35
Gambar 13. Grafik yang menunjukkan hasil Risiko penipuan yang masih rawan terjadi pada penggunaan QRIS	36
Gambar 14. Grafik yang menunjukkan hasil Risiko pencurian terhadap kerahasiaan nomor PIN pada QRIS	37
Gambar 15. Grafik yang menunjukkan bahwa pembayaran menggunakan QRIS lebih efisiensi waktu.....	38
Gambar 16. Grafik yang menunjukkan bahwa transaksi lebih cepat pada saat melakukan pembayaran melalui QRIS	39
Gambar 17. Grafik yang menunjukkan bahwa efisiensi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran dibandingkan uang tunai.....	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 3. Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 4. Kartu Monitor Tugas Akhir