

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.