

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE*  
*CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS)* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA UMKM REJANG LEBONG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)  
Syari'ah dan Ekonomi Islam



OLEH:

ATANG KAMURE

NIM: 21631011

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH FAKULTAS  
SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM NEGERI IAIN CURUP  
TAHUN AKADEMIK  
2025**

Hal. Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Di Tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb*

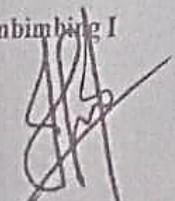
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Atang Kamure mahasiswi IAIN yang berjudul "Efektifitas Penggunaan *Quick Response Code* Indonesian Standard (QRIS) Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan UMKM di Rejang Lebong" sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

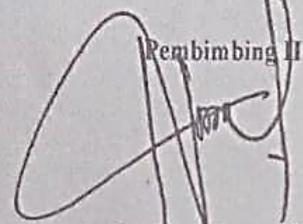
Curup, 12 Juli 2025

Pembimbing I



Khairul Umam Khudhori, M.E.I  
NIP. 19900725 201801 1 001

Pembimbing II



Dr. Hendrianto M.A  
NIP. 19870621 202321 1 022

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Atang Kamure

Nim : 21631011

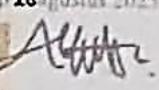
Prodi : Perbankan Syari'ah

Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan UMKM di Rejang Lebong

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesetaraan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup 28 Agustus 2023  
  
METERAI  
TEMPIL  
1A062241501564 Atang Kamure  
NIM 21631011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan : Dr. AK Gani No; 01 PO 108 Tlp (0732) 21010 -21759 Fax 21010 Curup 39119  
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: Faktassyariah&ekonomi islam@gmail.com

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor: **565/In.34/FS/PP.00.01/09/2025**

Nama : **Atang kamure**  
NIM : **21631011**  
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**  
Prodi : **Perbankan Syariah**  
Judul : **Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada UMKM Rejang Lebong**

Telah di munaqasahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada :

Hari/ Tanggal : **Kamis, 21 Agustus 2025**  
Pukul : **09:30 – 11:00 WIB**  
Tempat : **Ruang 6 Gedung Hukum**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah.

**TIM PENGUJI**

Ketua,

Sekretaris,

**Dr. H. Abu Dzar, Lc, M.H.I**  
NIP. 198110162009121001

**Sri Wihidayati M.H.I**  
NIP. 19730113202321001

Penguji I

Penguji II

**Topan Alparedi, M.M**  
NIP. 198812202020121004

**Sineba Ari Silvia, S.E., M.E**  
NIP. 199105192023212000

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



**Dr. Ngadri Yusro, M. Ag**  
NIP. 196902061995031001

## ABSTRAK

Atang Kamure NIM. 21631011 “Efektivitas Penggunaan Quick Response code (QRIS) Indonesian Standard Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Umkm Rejang Lebong.” Skripsi. Program studi perbankan syariah.

Pada saat ini, teknologi semakin berkembang termasuk dalam bentuk keuangan sudah ada yang namanya uang elektronik, serta dalam pengembangannya muncul lah jasa yang di buat oleh Bank Indonesia yaitu *QRIS* dengan menggunakan akad ijarah (manfaat) jasa yang di berikan oleh pihak perbankan kepada pengguna *QRIS*. Dalam Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Curup Selatan, Kabupaten Rejang Lebong. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh semakin berkembangnya teknologi finansial dan sistem pembayaran digital yang menuntut UMKM untuk beradaptasi, salah satunya dengan menggunakan *QRIS* sebagai alat transaksi non-tunai. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah para pelaku UMKM yang telah menggunakan *QRIS* dalam operasional usahanya serta sudah terdaptar NIB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *QRIS* memberikan dampak baik terhadap peningkatan kualitas pelayanan bagi pelaku UMKM. Efektivitas penggunaan *QRIS* dapat dilihat dari indikator keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan pengguna, kesesuaian input dan output, serta pencapaian tujuan secara keseluruhan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam implementasi *QRIS*, seperti biaya yang di bebaskan dan keterbatasan jaringan internet. Penelitian ini juga menegaskan bahwa penggunaan *QRIS* dalam perspektif ekonomi syariah telah sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah, selama tidak mengandung unsur riba, gharar, maupun maysir. Dengan demikian, *QRIS* dapat menjadi solusi pembayaran digital yang efektif dan sesuai syariah, yang berpotensi besar dalam mendorong pertumbuhan UMKM, khususnya di wilayah Rejang Lebong.

**Kata kunci:** *Efektivitas QRIS, UMKM, kualitas pelayanan.*

## ABSTRACT

Atang Kamure Student ID: 21631011. “The Effectiveness of Using Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) in Improving Service Quality of MSMEs in Rejang Lebong.” Undergraduate Thesis. Study Program of Islamic Banking.

At present, technology is rapidly developing, including in the field of finance where electronic money has emerged. As part of this development, Bank Indonesia introduced a service called QRIS, which utilizes the *ijarah* (benefit-based) contract in providing services by banks to QRIS users. This study aims to examine the effectiveness of using the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) in improving service quality among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Curup Selatan District, Rejang Lebong Regency. The background of this research is based on the growing financial technology and digital payment systems that require MSMEs to adapt, one of which is by adopting QRIS as a non-cash transaction tool. The research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The informants in this study are MSME actors who have used QRIS in their business operations and are already registered with a Business Identification Number (NIB). The findings indicate that the use of QRIS has a positive impact on improving service quality for MSME actors. The effectiveness of QRIS usage can be seen from indicators such as program success, goal achievement, user satisfaction, input-output alignment, and the accomplishment of overall objectives. Nevertheless, challenges still exist in the implementation of QRIS, including transaction fees and limited internet connectivity. This study also emphasizes that the use of QRIS, from the perspective of Islamic economics, aligns with the principles of *muamalah*, as long as it does not involve *riba*, *gharar*, or *maysir*. Thus, QRIS can be considered an effective and Sharia-compliant digital payment solution, with great potential to drive MSME growth, particularly in Rejang Lebong.

**Keywords:** Effectiveness of QRIS, MSMEs, service quality.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah hirabbil'alamiin*, puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayat-nya berupa kesehatan, kesempatan, kekuatan dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **Efektifitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada UMKM Rejang Lebong.**

Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada kekasih Allah yakni baginda Nabi Muhammad SAW, semoga dengan bershalawat kita akan mendapat syafa'at beliau di yaumul akhir. Aammiin Ya Rabbal'alamiin. Dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan, saran dan informasi yang peneliti sangat butuhkan dalam penyusunan skripsi yang peneliti lakukan, sehingga peneliti dapat terselesaikan. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr Idi Warsah, M.Pd.I. Selaku Rektor Institut Agama Islam Negri (IAIN) Curup.
2. Dr. Ngadri, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.
3. Ranaswijaya, M.E. Selaku Ketua Prodi Perbankan Syari'ah.
4. Dr. Muhammad Istan, S.E.,M.Pd.,MM. Selaku dosen pembimbing akademik.
5. Khairul Umam Khudhori, M.E.I. Sebagai pembimbing I yang telah banyak membimbing peneliti dan mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini.

6. Dr. Hendrianto, MA. Selaku pembimbing II yang telah mengarahkan, memberikan saran serta pengajaran dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada kami.
8. Sebagai Kepala Dinas Perdagangan Koperasi UKM dan Perindustrian Rejang Lebong yang telah memberikan izin penelitian ini.
9. Para pelaku UMKM yang bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
10. Tak lupa kedua orang tuaku, Bapak tersayang Buhari dan Ibu tercinta Naini beserta kakak perempuanku Lensi Trisianti dan Lisa Ratnasari serta seluruh keluarga besar yang telah mendoakan, memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan khususnya Prodi Perbankan Syari'ah angkatan 2021 yang telah mendukung dan menyemangati.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Terimakasih atas segala bantuan yang di berikan serta kebaikan semua pihak dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Peneliti telah berusaha semaksimal mungkin dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya dapat membangun, sehingga dapat memperbaiki yang kurang pas serta dapat meningkatkan kualitas karya-karya selanjutnya. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Curup, Juli 2025

Atang Kamure  
NIM 21631011

## **MOTTO**

**“Dan bersabarlah engkau, sesungguhnya janji Allah adalah benar”**

**(Qs. Ar - rum 60)**

**“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedilah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”**

**(Baskara Putra – hindia)**

**“Berdamai dengan apa yang terjadi, kunci dari semua masalah ini”**

**(Mangu - cover azizah)**

## PERSEMBAHAN

### **Alhamdulillah Hirabbil'Alamiin**

Segala puji dan Syukur kami hanturkan hanya untuk-Mu Allah SWT. Engkaulah yang maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Engkau limpahkan Rahmat-Mu yang tak terhingga kepada kami, meski kami sering lalai dalam mengingat-Mu. Terimalah segala amal kebaikan yang kami persembahkan untuk-Mu kami pasra dan berserah diri.

Dengan karya yang sederhana ini penulis mempersembahkan untuk:

1. Allah SWT, sembah sujudku pada-Mu yang telah melimpahkan Rahmat dan Nikmat kepadaku hingga saat ini.
2. Kedua orang tua tercinta. Bapak (Buhari) dan Ibu (Naini). Segala yang kalian berikan dan ajarkan merupakan dasar dari semua yang peneliti capai hari ini. Setiap tetes keringat, setiap nasehat yang kalian berikan, setiap pengajaran dari dini yang kalian ajarkan dan setiap doa yang kalian panjatkan telah membentuk diriku menjadi sekarang. Kalian selalu memberikan semangat dan motivasi, bahkan ketika sendiri ragu dengan langkah-langkah kecil ini kalian memberikan masukan yang terbaik. Skripsi ini bukan hanya tentang pencapaian akademik, tetapi juga tentang penghargaan atas segala pengorbanan dan cinta yang telah kalian berikan. Semoga karya ini dapat membuat kalian bangga dan bahagia, seperti halnya peneliti bangga dan bersyukur memiliki orang tua seperti kalian.
3. Diriku sendiri, terimakasih atas semua usaha, kerja keras, kepercayaan dan ketekunan yang telah di perjuangkan selama ini. Terimakasih telah melewati setiap tantangan dengan semangat yang kuat. Skripsi ini adalah bukti dari

komitmen, dedikasi, dan ketekunan dalam mencapai tujuan. Teruslah berjuang dan berusaha untuk meraih mimpi-mimpi yang lebih tinggi di masa depan.

4. Stay With Gorengan. kalian teman-teman baik peneliti yang telah memberikan support yang sering menanyakan perihal skripsi ini. Atas semua perjalanan kita dari semester 1 peneliti bangga punya teman seperti kalian tidak semua hal harus berhenti setelah ini termakasih semuanya serta bantuan kalian. tetap di tunggu info gorengan dari kalian.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>ix</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
D. Rumusan masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Tinjauan Kajian Terdahulu .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A. Landasan Teori .....	14
B. Kerangka Berfikir .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	48
B. Jenis Data.....	48
C. Intrumen Pengumpulan Data.....	48
D. Metode Analisis Data .....	50
E. Subjek Penelitian .....	51
F. Lokasi Penelitian .....	51
<b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Objektif Penelitian .....	52
B. Temuan Hasil Penelitian.....	55
C. Pembahasan .....	71

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data UMKM Curup Selatan.....	53
Tabel 1.2 Identitas Informan .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>QRIS</i> .....	23
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir .....	47

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan industri teknologi di era *Society 5.0* telah menjadikan teknologi sebagai bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Internet kini tidak hanya berfungsi sebagai sarana berbagi informasi, tetapi juga menjadi elemen penting dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Kemajuan ini mendorong masyarakat untuk terbiasa dengan transaksi keuangan digital, yang dikenal dengan *teknologi finansial (fintech)*, termasuk dalam hal sistem pembayaran (*payment gateway*). Sebelum *fintech* berkembang pesat seperti sekarang, perdagangan elektronik (*e-commerce*) telah lebih dahulu muncul dan berkembang. Hal ini menciptakan kebutuhan akan sistem pembayaran yang efisien dan aman, yang kemudian mendorong lahirnya layanan transaksi keuangan digital.<sup>1</sup>

Kemajuan teknologi dalam zaman modern saat ini memiliki dampak signifikan terhadap evolusi sistem pembayaran dalam proses transaksi. Saat ini, kemajuan teknologi telah merasuki setiap aspek kehidupan, termasuk industri perbankan, di mana kita telah beralih ke era teknologi versi 5.0. Transformasi serupa juga terjadi di sektor keuangan, di mana prosedur transaksi yang dulunya ditangani secara manual oleh tenaga manusia kini telah digantikan oleh mesin, bahkan dalam hal penerimaan uang tunai, di mana mesin ATM mengambil peran sebagai teller. Perbankan memegang peran penting dalam

---

<sup>1</sup> Masfi Sya'fiatul Ummah, "Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Bank BSI Di Kotabumi Lampung Utara)," 11, No. 1 (2019): 1-14.

mendorong transformasi digital di berbagai sektor ekonomi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, perbankan telah menjadi salah satu pelopor utama dalam adopsi teknologi digital untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, efisiensi operasional, dan inovasi produk. Transformasi digital dalam industri perbankan tidak hanya merupakan respons terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga sebuah kebutuhan untuk tetap bersaing dalam lingkungan bisnis yang semakin terhubung secara digital.<sup>2</sup>

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.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Robiatul Aulia, "Implementasi Fitur Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Bsi Mobile Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Nasabah Di Bsi Kcp Probolinggo," (2024).

<sup>3</sup> Anggi Serti Fadilah, "Analisis Kepuasan Dalam Penggunaan Qris Pada Masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat," Oleh : Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro 1446 H / 2025 M Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro, 2025.

Menjaga mutu dan kualitas produk merupakan pendekatan yang cukup strategis dalam menjaga kelangsungan usaha, sehingga UMKM harus memiliki standar mutu dan kualitas produk. Produk yang berkualitas dengan future baik yang di butuhkan konsumen dapat memotivasi konsumen untuk melakukan pembelian. Kualitas produk merupakan gambaran baik buruknya suatu produk tersebut. Ukurannya dapat dilihat dari keandalan, daya tahan, stabilitas, kemudahan penggunaan, dan kualitas berharga lainnya. Selain itu, konsumen cenderung memilih produk yang menawarkan kualitas, kinerja dan usaha inovatif terbaik. Kualitas merupakan salah satu langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing produk yang harus memberikan kepuasan kepada konsumen yang lebih baik atau minimal sama dengan kualitas produk dari pesaing.<sup>4</sup>

Kejadian ini menjelaskan bahwa UMKM adalah usaha yang produktif untuk dikembangkan dalam mendukung perkembangan ekonomi Indonesia baik secara mikro maupun makro. UMKM di Indonesia menjadi bagian penting dari sistem perekonomian di Indonesia, karena UMKM adalah unit-unit usaha yang jumlahnya lebih dari pada usaha industri berskala besar, memiliki banyak keunggulan dalam menyerap tenaga kerja dan mampu mempercepat pemerataan sebagai bagian dari pembangunan. Bank Syariah Indonesia dapat membantu meringankan masalah permodalan bagi UMKM sehingga dapat mengalami perkembangan, yang mulanya kecil-kecilan diharapkan dapat berkembang dengan baik. Dari Dinas Perindustrian, perdagangan, koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Disperindagkop UKM)

---

<sup>4</sup> Indri Mayasari, "Pengaruh Modal Usaha Dan Kualitas Produk Terhadap Pengembangan Umkm Di Desa Bumi Tinggi Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur," no. 2 (2023): 4.

Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu menyebutkan jumlah produk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di wilayah Rejang Lebong mencapai 23.000 jenis, kata kepala desperindagkop dan UKM Rejang Lebong Upik Zumaratul Ain.<sup>5</sup>

Era digital yang menjadi ciri khas perkembangan zaman saat ini turut menghadirkan tantangan bagi umat Muslim dalam menjalankan *muamalah* ekonomi, khususnya dalam jual beli. Namun, Islam sebagai agama yang responsif terhadap perubahan memberikan pedoman mengenai kebolehan penggunaan alat sebagai bagian dari kehidupan manusia. Bagi umat Muslim, *muamalah* merupakan bagian penting dalam memenuhi kebutuhan hidup. Syariat Islam telah mengatur dengan jelas prinsip-prinsip muamalah, termasuk batasan antara yang diperbolehkan dan yang dilarang. Pada dasarnya, Islam membolehkan berbagai bentuk transaksi, seperti jual beli, sewa-menyewa, serta kerja sama ekonomi seperti murabahah dan musyarakah. Namun, apabila suatu transaksi mengandung unsur yang merugikan, mengandung *riba*, *gharar* (ketidakpastian), atau *maisir* (spekulasi), maka transaksi tersebut menjadi terlarang dalam Islam. Dalam konteks perkembangan teknologi, penggunaan sistem pembayaran digital seperti *QRIS* juga perlu dikaji dalam perspektif Islam. Transaksi dalam Islam harus berlandaskan prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, transparansi, serta bebas dari unsur yang diharamkan.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Muhamad A L Maskan, "Pengaruh Penerapan Brand Equity Dan Digital Marketing Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Umkm Kuliner Di Kabupaten Rejang Lebong," 2025.

<sup>6</sup> Adriyana Rika And Lestari Puji Wahyu, "Persepsi Generasi -Z Muslim Terhadap Pngunan QRIS Sebagai Digital Payment Berdasarkan Prinsip Syariah,"Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, 4, No. 2 (2020): 273–84.

Berdasarkan penemuan penelitian penggunaan kualitas pelayanan pembayaran seperti *QRIS* sudah berkembang pesat di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung. Dimana akses internet dan perangkat digital lebih luas. Namun, didaerah perdesaan atau pelosok penggunaan *QRIS* masi terbilang rendah karena dari hasil penemuan peneliti para UMKM nya juga masi banyak yang belum menggunakan *QRIS* sebagai alat transaksi digitalnya. Dan juga beberapa masyarakat masi belum mengerti dengan penggunaan *QRIS*, beberapa masyarakat juga masi ragu menggunakan *QRIS* karena merasa tidak cukup memahami cara menghindari modus penipuan digital, dan kendala-kendala yang akan dihadapi sehingga lebih memilih metode pembayaran tunai. Dari UMKM di Curup selatan peneliti mengalami pengalaman pada pembelian produk bubuk kopi, dimana ada dua UMKM menjual pruduk yang sama tapi satu dari mereka tidak menggunakan *QRIS*, pada saat peneliti ingin membeli produk tersebut dengan menggunakan *QRIS* karena uang tunai tidak cukup, tetapi UMKM tersebut tidak menggunakan *QRIS* atau metode pembayaran digital lainnya. akhirnya peneliti berpindah tempat membeli produk UMKM yang menggunakan *QRIS*.

Penelitian yang dilakukan Evan Hardiansyah dengan judul: “Pengaruh Penggunaan Media Sosial dan *QRIS* (*Quick Response Code Indonesian Standard*) terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM di Kecamatan Curup”<sup>7</sup>. Menunjukan bahwa *QRIS* berpengaruh secara singnifikan terhadap peningkatan pendapatan UMKM di Curup, dengan pendekatan kuantitatif. Namun, penelitian tersebut belum menggali secara mendalam bagaimana

---

<sup>7</sup> Evan Hardiansyah, “Pengaruh Penggunaan Media Sosial dan Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Terhadap Peningkatan Pendapatan Umkm Di Kecamatan Curup,” E-Theses IAIN Curup, 2023.

pengalaman, kualitas layanan dan tantangan yang di hadapi pelaku UMKM dalam penerapan *QRIS* secara nyata di lapangan. Selain itu, lokasi penelitian sebelumnya difokuskan pada seluruh Kecamatan Curup, bukan secara spesipik. Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengisih celah tersebut dengan pendekatan kualitatif, untuk memahami efetiivitas penggunaan *QRIS* dalam meningkatkan kualitas pelayanan UMKM, sekaligus mengeksporasi hambatan yang dihadapi oleh pelaku UMKM di Curup Selatan.

Berdasarkan pembahasan di atas maka peneliti juga melakukan surpey dengan mencari data terkait dengan UMKM di daerah Curup Selatan Kabupaten Rejang Lebong. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari Dinas Perdagangan, Koperasi, UKM dan Perindustian Kabupaten Rejang Lebong (data per tahun 2024) saat ini jumlah UMKM aktif dan sudah terdaftar pada di NIB yang berada di Kecamatan Curup Selatan sebanyak 18 pelaku UMKM. Dan data UMKM yang menggunakan *QRIS* belum dipastikan secara akurat.

Meskipun *QRIS* telah diperkenalkan sebagai solusi pembayaran yang mudah dan inovatif, penggunaannya masih terbatas di beberapa daerah. Rejang Lebong adalah salah satu kabupaten di Indonesia yang memiliki potensi UMKM yang besar. Mengemukakan kualitas pelayanan QRIS sangat berguna untuk menentukan skala bisnis serta kemampuan UMKM dalam penjualan produk. Omzet penjualan juga sangat penting untuk menunjukan kemampuan UMKM dalam menghasilkan keuntungan. UMKM akan mendapatkan keuntungan apabila omzet penjualan mengalami kenaikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul “**Efektifitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada UMKM Rejang Lebong**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Bagaimana penggunaan *QRIS* benar-benar mempengaruhi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan bagi UMKM di Kabupaten Rejang Lebong, dan apa saja kendala UMKM saat menggunakan *QRIS*.

## **C. Batasan Masalah**

Supaya penelitian ini terarah dan terfokus dalam pembahasannya, maka peneliti memberikan batasan dalam penelitian ini yakni: Pelaku Usaha Mikro, Kecil. yang termasuk dalam kategori Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) didaerah Curup Selatan yang sudah terdaptar NIB dan menggunakan *QRIS* sebagai alat bantu pembayaran.

## **D. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian yang telah peneliti kemukakan dalam latar belakang masalah, maka masalah yang di teliti oleh peneliti sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan *QRIS* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada UMKM itu efektif ?

2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh UMKM dalam menerapkan *QRIS* sebagai metode pembayaran ?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat di jelaskan tujuan dari peneliti ini yaitu:

1. Untuk melihat efektifitas penggunaan *QRIS* terhadap peningkatan kualitas pelayanan bagi UMKM di Curup Selatan.
2. Menggali factor-faktor penghambat dalam inflementasi *QRIS* di sektor UMKM Curup Selatan serta mencari solusi yang dapat di terapkan.

### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian merupakan bagian yang memaparkan secara lugas dan padat hasil penelitian yang akan di capai melalui penelitian, manfaat penelitian juga merujuk pada batasan masalah dan dampak yang dihasilkan oleh pencapaian dan temuan penelitian, manfaat penelitian dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan atau pengetahuan peneliti mengenai Implementasi Sistem Pembayaran *QRIS* pada UMKM sehingga dapat membantu penyebaran informasi terkait *QRIS*.

2. Bagi UMKM

Penelitian ini memberikan wawasan mengenai cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadopsi *QRIS* di zaman digital sekarang.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pembaca atau peneliti selanjutnya diharapkan dapat dijadikan rujukan penelitian atau referensi untuk lebih mengembangkan penelitian selanjutnya.

### G. Tinjauan Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yang disajikan sebagai berikut :

1. **Peneliti yang dilakukan Mayla Azmainna Nabila dengan judul: “Pengaruh Implementasi *QRIS* Sebagai Alat Pembayaran Nontunai Terhadap Kualitas Layanan dan Pendapatan UMKM di Kota Makassar”<sup>8</sup>**

Penelitian ini menganalisis pengaruh implementasi *QRIS* sebagai alat pembayaran nontunai terhadap kualitas layanan dan pendapatan UMKM di Kota Makassar. Dengan menggunakan 100 responden UMKM dari sektor perdagangan, kuliner, dan jasa serta metode analisis regresi linear sederhana dan MANOVA, hasil penelitian menunjukkan bahwa: *QRIS* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan UMKM. *QRIS* berpengaruh positif signifikan terhadap pendapatan UMKM. *QRIS* berpengaruh simultan terhadap kualitas layanan dan pendapatan UMKM.

---

<sup>8</sup> Mayla Azmainna Nabila, “Pengaruh Implementasi *QRIS* Sebagai Alat Pembayaran Nontunai Terhadap Kualitas Layanan dan Pendapatan UMKM di Kota Makassar,” Universitas Negeri Makassar, 2025), 61.

Dengan kata lain, penerapan *QRIS* mampu meningkatkan pelayanan sekaligus pendapatan bagi pelaku UMKM di Makassar.

Perbedaan antara penelitian ini penelitian terdahulu fokus pada Pengaruh *QRIS* terhadap kualitas layanan dan pendapatan UMKM, dengan menggunakan metode kuantitatif (regresi linear sederhana dan MANOVA). sedangkan peneliti fokus pada berfokus pada efektivitas penggunaan *QRIS* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UMKM, dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif (wawancara, observasi, dokumentasi). Serta penelitian terdahulu menggunakan responden 100 UMKM sektor perdagangan, kuliner, jasa, sedangkan peneliti mengambil 18 pelaku UMKM menggunakan *QRIS* di Curup Selatan

2. **Peneliti yang dilakukan Isma Wardiana dengan judul: “Pengaruh Penerapan dan Pemanfaatan *Merchant Discount Rate Qris (Quick Response Code Indonesian Standard)* Terhadap Kepuasan Umkm Di Kabupaten Rejang Lebong”.**<sup>9</sup>

Berdasarkan pada penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti tentang pengaruh penerapan dan pemanfaatan *Merchant Discount Rate Qris (Quick Response Code Indonesian Standard)* terhadap kepuasan UMKM di Kabupaten Rejang Lebong dalam penerapan *Merchant Discount Rate QRIS* adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan UMKM.

Perbedaan penelitian ini peneliti berfokus pada efektivitas penggunaan *QRIS* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UMKM

---

<sup>9</sup> Isma Wardiana, “Pengaruh Penerapan Dan Pemanfaatan Merchant Discount Rate Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Terhadap Kepuasan Umkm Di Kabupaten Rejang Lebong,” 2024.

Curup Selatan, sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada pengaruh, penerapan dan pemanfaatan *QRIS* terhadap kepuasan UMKM curup. Dengan metode yang berbeda juga peneliti sebelumnya menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner (angket) dan analisis data Statistik inferensial menggunakan SmartPLS v4.0 (uji validitas, reliabilitas, uji t, R<sup>2</sup>).

3. **Peneliti yang dilakukan oleh Meylinda Holida dengan judul: “Persepsi Penggunaan *Qris* Sebagai Alat Pembayaran Pada Umkm Di Bengkulu: Analisis Peran Administrasi Publik Dalam Mendorong Digitalisasi Ekonomi”.**<sup>10</sup>

Penelitian ini terkait dengan persepsi penggunaan *QRIS* sebagai alat pembayaran pada UMKM di Bengkulu dalam analisis peran administrasi publik dalam mendorong digitalisasi ekonomi adalah persepsi terhadap *QRIS* positif peran pemerintah penting dalam edukasi dan infrastruktur digital.

Perbedaan penelitian ini adalah peneliti berfokus pada kualitas pelayanan, dan tujuan dari penelitian ini menilai apakah *QRIS* efektif meningkatkan kualitas pelayanan UMKM sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada persepsi pelaku UMKM dan kebijakan publik serta tujuannya menganalisis persepsi dan peran kebijakan publik dalam adopsi *QRIS*.

4. **Penelitian yang di lakukan oleh Nanda Rizky Nuraini dengan judul: “Persepsi Masyarakat Dalam Penggunaan *Quick Response Code***

---

<sup>10</sup> Meylinda Holida, “Persepsi Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Pada UMKM di Bengkulu : Analisis Peran Administrasi Publik Dalam Mendorong Digitalisasi Ekonomi,” 3, No. 2 (2024): 2023–25.

## ***Indonesian Standard* Sebagai Sistem Pembayaran di Kelurahan Bandar Jaya Barat”.<sup>11</sup>**

Penelitian ini berkaitan dengan persepsi masyarakat dalam penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* sebagai sistem pembayaran di Kelurahan Bandar Jaya Barat dalam persepsi masyarakat terdapat beberapa faktor antara lain pengetahuan dan pemahaman tentang *QRIS*. Masyarakat yang memiliki pemahaman baik tentang *QRIS* lebih tertarik menggunakannya, kemudahan dan efisiensi penggunaan. Pengguna menilai *QRIS* sebagai metode yang cepat, praktis, dan aman, kendala teknis. Jaringan internet yang tidak stabil menjadi salah satu hambatan utama dalam penggunaan *QRIS*, kebiasaan dan kenyamanan.

Perbedaan penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian dimana lokasi penelitian ini di Kecamatan Curup Selatan. Sedangkan penelitian sebelumnya di Kelurahan Bandar Jaya Barat. fokus utamanya peneliti adalah dampak *QRIS* meningkatkan kualitas pelayanan pelaku usaha, sedangkan penelitian terahulu lebih menekankan pada penerimaan masyarakat terhadap teknologi pembayaran non-tunai.

## **5. Penelitian yang dilakukan oleh warisno dengan judul: “Pengaruh Penggunaan *QRIS* Pada Aplikasi Bsi Mobile Terhadap Kelancaran Bertransaksi Nontunai Bagi Para Pelaku UMKM di Kecamatan Kepahiang”.<sup>12</sup>**

---

<sup>11</sup> Nanda Rizky Nuraini, “Persepsi Masyarakat Dalam Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Sebagai Sistem Pembayaran Di Kelurahan Bandar Jaya Barat,” 2024.

<sup>12</sup> W Warisno, H Hendrianto, and F Fitmawati, “Pengaruh Penggunaan Qris Pada Aplikasi Bsi Mobile Terhadap Kelancaran Bertransaksi Nontunai Bagi Para Pelaku Umkm Di Kec. Kepahiang,” 2023.

Penelitian ini berkaitan dengan penggunaan *QRIS* pada aplikasi Bsi Mobile terhadap kelancaran bertransaksi nontunai bagi para pelaku UMKM pada Kecamatan Kepahiang.

Perbedaan penelitian ini adalah peneliti menggunakan metode kualitatif dan berfokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan UMKM di Curup Selatan, serta melihat kendala pada saat menggunakan *QRIS* sebagai alat bantu pembayaran digital sedangkan pada penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif dan fokus pada pengaruh penggunaan fitur *QRIS* pada aplikasi BSI Mobile terhadap kelancaran transaksi nontunai yang dilakukan oleh para pelaku UMKM di Kecamatan Kepahiang.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1) Efektivitas *Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS)*

###### a. Pengertian Efektifitas

Menurut Asiva Noor Rachmayani, istilah "efektivitas" berasal dari kata dasar "efektif." Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata "efektif" diartikan sebagai sesuatu yang memberikan efek, berpengaruh, berdampak, atau mampu menciptakan hasil sesuai dengan yang diharapkan.<sup>13</sup>

Menurut Mahmudi, efektivitas adalah elemen utama dalam mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. Sebuah organisasi dianggap efektif apabila mampu mencapai tujuan atau sasarannya.<sup>14</sup>

Menurut Mufida, efektivitas menggambarkan seberapa baik suatu pekerjaan telah dilakukan, serta sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan rencana yang telah disusun. Jika suatu rencana dapat direalisasikan sesuai dengan target dalam hal waktu, biaya, dan kualitas untuk mencapai tujuan, maka hal tersebut dapat dianggap efektif.<sup>15</sup>

###### b. Pengertian *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)*

---

<sup>13</sup> Insan Saputra And Andis Febrian, "Efektivitas Penggunaan (Qris) Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Dengan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 ( Utaut 2 ) Di Stasiun Lambuang Bukittinggi ) Jurnal Keuangan Dan Manajemen Terapan," 6, no. 1 (2025).

<sup>14</sup> Puji Muniarty et al., "Efektivitas Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi Digital Di Kota Bima," *Owner* 7, no. 3 (2023): 2731–39, <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1766>.

<sup>15</sup> Yonski Uumbu Kudu, Yulita Milla Pakereng, and Lusianus Heronimus Sinyo Kelen, "Efektifitas Penggunaan Payment QRIS Pada Transaksi Penjualan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah," *Juremi : Jurnal Riset Ekonomi* 3, no. 2 (2023): 195–210.

Pengertian *Quick Response Code Indonesian Standard* atau biasa disingkat *QRIS* dengan penyebutan “kris” adalah penyatuan berbagai macam *QR* dari berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) bersama *QR Code*. *QRIS* dikembangkan bersama Bank Indonesia agar proses transaksi menggunakan *QR* lebih mudah, cepat dan juga terjaga keamanannya.<sup>16</sup>

Menurut Goleman Daniel, *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* memberikan metode pembayaran cashless yang lebih efisien melalui satu kode *QR*, sehingga merchant tidak perlu memiliki beberapa jenis kode *QR* dari sumber yang berbeda. Sebelum diberlakukannya *QRIS*, merchant juga mengharuskan menyediakan beberapa aplikasi pembayaran di tokonya. Konsumen yang membayar secara non tunai, harus memastikan bahwa aplikasi pembayaran yang dimilikinya harus tersedia pada merchant. Namun, dengan demikian diberlakukannya *QRIS* merchant tidak perlu mempersiapkan banyak aplikasi pembayaran di toko, hanya menyediakan satu *QR Code* di toko dan *QR Code* dapat di-scan oleh konsumen dengan berbagai aplikasi pembayaran di *Smartphone*.<sup>17</sup>

*QRIS* hadir dengan *tagline* Unggul (Universal, Gampang, Untung dan Langsung), yang memiliki makna:

---

<sup>16</sup> Nurdin, Difa Restiti, And Riski Amalia, “Pengaruh Media Sosial Terhadap Pengetahuan Tentang Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS),” *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3.2 (2021),157.

<sup>17</sup> Risma Arum Azzahroo dan Sri Dwi Estiningrum, “Preferensi Mahasiswa Dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS) Sebagai Teknologi Pembayaran,” *Jurnal Manajemen Motivasi*, 17.1 (2021), 10.

- 1) Universal Inklusif, untuk seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.
- 2) Gampang Transaksi dilakukan dengan mudah dan aman dalam satu genggam.
- 3) Untung Efisien, satu *Kode QR* untuk semua aplikasi pembayaran digital.
- 4) Langsung Transaksi cepat dan seketika, mendukung kelancaran sistem pembayaran.<sup>18</sup>

c. Ukuran Penggunaan *QRIS* yang Efektif

Efektifnya penggunaan *QRIS* bisa kita lihat pada ukuran dan kesuksesan atau kegagalan suatu entitas dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Bila tujuan-tujuan organisasi tercapai, maka organisasi tersebut beroperasi secara efektif.<sup>19</sup>

Richard M. Steers mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:<sup>20</sup>

- 1) Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses.

- 2) Integrasi

Integrasi merupakan upaya untuk menilai sejauh mana kemampuan suatu organisasi dalam melakukan sosialisasi,

---

<sup>18</sup> Bank Indonesia, “Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS)”, Situs Resmi Indonesia.

<sup>19</sup> Ibadurrahman Aman, Yuvita Yuvita, And Abdul Hafid, “Efektivitas Penggunaan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Di Pasar Tradisional Pabaeng-Baeng Kota Makassar,” *Eco-Buss* 6, No. 2 (2023): 870–81.

<sup>20</sup> Azma Hanina, “Efektivitas Penggunaan Qris Pada Transaksi Penjualan Potato Life di Roxy Jember Skripsi,” (2021): 36-37.

membangun kesepahaman bersama, serta menjalin komunikasi dengan berbagai organisasi lainnya.

### 3) Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Menurut Campbell terdapat beberapa ukuran efektivitas yang paling umum dan menonjol, yaitu: <sup>21</sup>

#### 1) Keberhasilan program

Keberhasilan program dapat diukur melalui kemampuan operasionalnya dalam mencapai pendapatan dalam mencapai pendapatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini dapat dinilai dengan mengamati proses pelaksanaan serta mekanisme kegiatan di lapangan.

#### 2) Keberhasilan sasaran

Ukuran ini dilihat dari sudut pandang pencapaian tujuan dengan mempertimbangkan. Dengan kata lain, efektivitas diukur berdasarkan sejauh mana penggunaan atau tindakan organisasi yang di hasilkan dan sasaran yang tepat berjumlah banyak yang sesuai untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

#### 3) Kepuasan terhadap program

Kriteria ini mengacu pada sejauh mana program berhasil memenuhi kebutuhan para pengguna. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap produk atau jasa

---

<sup>21</sup> Fazrul Rahman, "Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Umkm Di Sardonoharjo Dalam Perspektif Ekonomi Islam," *Ayah* 15, No. 1 (2024): 40–47.

yang disediakan. Peningkatan kualitas produk atau layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan berdampak positif bagi organisasi atau perusahaan.

4) Kesesuaian antara input dan output

Efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara input dan output. Jika output yang dihasilkan lebih besar daripada input yang digunakan, maka program dianggap efektif. Sebaliknya, jika input lebih besar daripada output, maka program dinilai kurang efektif.

5) Pencapaian tujuan secara keseluruhan

Indikator ini menunjukkan tingkat usaha dan keberhasilan organisasi dalam mewujudkan seluruh tujuan yang telah direncanakan.

Untuk mengukur penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dalam meningkatkan kualitas layanan pada UMKM pandangan dari Campbell mengenai ukuran efektivitas dianggap sesuai untuk digunakan pada penelitian ini. Dalam pengukurannya peneliti menggunakan indikator yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, kesesuaian antara input dan output, pencapaian tujuan secara keseluruhan.

d. Jenis – Jenis Transaksi Menggunakan *QRIS*.<sup>22</sup>

1) *Merchant Presented Mode*

---

<sup>22</sup> Josef Evan Sihaloho, Atifah Ramadani, And Suci Rahmayanti, “Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standar Bagi Pengembangan UMKM di Medan,” *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17.2 (2020), 287.

Mekanisme *QR Code Merchant Presented Mode*. Pelanggan akan meng – scan *QR Code* yang telah disediakan *merchant*.

Ada 2 bentuk *QR Code Merchant Presented Mode*:

Statis Karakteristik :

- a) Mesin *EDC* akan mencetak struk pembayaran dengan tertera juga *QR Code*.
- b) Setiap transaksi dicetak dengan *QR Code* yang berbeda.
- c) Nominal pembayaran telah tertera pada *QR Code*.

Dinamis Karakteristik :

- a) Mesin *EDC* akan mencetak struk pembayaran dengan tertera juga *QR Code* dan monitor akan menunjukan nominal pembayaran.
- b) Setiap transaksi dicetak dengan *QR Code* yang berbeda.
- c) Nominal pembayaran telah tertera pada *QR Code*.

## 2) *Customer Presented Mode*

Setiap orang dapat menggunakan mekanisme *QR Code* dalam *mode Customer Presented* ini. Konsumen cukup memilih dan mengunduh aplikasi pembayaran yang tersedia di ponsel mereka serta memastikan memiliki saldo yang cukup untuk bertransaksi. Nantinya, pihak *merchant* akan memindai *QR Code* yang ditampilkan di layar *smartphone* pelanggan.

### e. Manfaat *Quick Response Code Indonesian Standard*

Manfaat *QRIS* digolongkan menjadi dua bagian, yaitu:

- 1) Pengguna Aplikasi Pembayaran *Just Scan and Pay*:

- a) Tidak perlu repot lagi membawa uang tunai dan cepat serta kekinian.
- b) Tidak perlu pusing memikirkan *QR* siapa yang terpasang dan terlindungi karena semua PJSP penyelenggara *QRIS* sudah pasti memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia.

2) Bagi *Merchant*:

- a) Meningkatkan branding dan Penjualan berpotensi meningkat karena dapat menerima pembayaran berbasis *QR* apapun.
- b) Kekinian dan lebih praktis karena cukup menggunakan satu *QRIS*.
- c) Mengurangi biaya pengelolaan kas dan terhindar dari uang palsu.
- d) Tidak perlu menyediakan uang kembalian dan transaksi tercatat otomatis dan bisa dilihat setiap saat.
- e) Terpisahnya uang untuk usaha dan personal dan memudahkan rekonsiliasi dan berpotensi mencegah tindak kecurangan dari pembukuan transaksi tunai.
- f) Membangun informasi credit profile untuk memudahkan memperoleh kredit kedepan.<sup>23</sup>

f. Keunggulan *QRIS*

Menurut Lee dan Shin, persepsi positif terhadap *QRIS* mendorong minat tinggi dalam penggunaannya. Salah satu informan

---

<sup>23</sup> Tri Yulianti And Tri Handayani, "Pendampingan Penggunaan Aplikasi Digital Qris Sebagai Alat Pembayaran Pada UMKM", *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2.3 (2021), 811.

menilai *QRIS* sangat bermanfaat, terutama bagi UMKM, karena fitur pencatatan transaksi otomatis yang terekam di histori dan dapat diakses kapan saja. Fitur ini memudahkan rekonsiliasi dan membantu mencegah penipuan dalam transaksi tunai. Keunggulan *QRIS*, seperti peningkatan layanan, pencatatan otomatis, dan desain layanan yang konsisten.<sup>24</sup>

Menurut Fauziyah dan Prajawati, UMKM memiliki tiga pandangan utama terhadap *QRIS*. Pertama, *QRIS* dinilai bermanfaat karena mempermudah proses rekonsiliasi dan membantu mencegah penipuan pada transaksi tunai, serta meningkatkan kualitas dan konsistensi layanan. Kedua, *QRIS* dianggap cepat dan efisien karena cukup menggunakan satu *kode QR* untuk berbagai transaksi. Ketiga, *QRIS* mudah digunakan dan memudahkan proses pembayaran, karena dana langsung masuk ke rekening *merchant*.<sup>25</sup>

Keunggulan dari Sisi penjual Manfaat *QRIS* Paling Signifikan adalah:<sup>26</sup>

- 1) Potensi penjualan meningkat karena metode *QRIS* adalah *open application*.
- 2) Meningkatkan branding, karena varian *QRIS* cukup diminati segmen usia muda.

---

<sup>24</sup> Laylatul Fauziyah and Maretha Ika Prajawati, "Persepsi Dan Risiko QRIS Sebagai Alat Transaksi Bagi UMKM," *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 7, no. 2 (2023): 115.

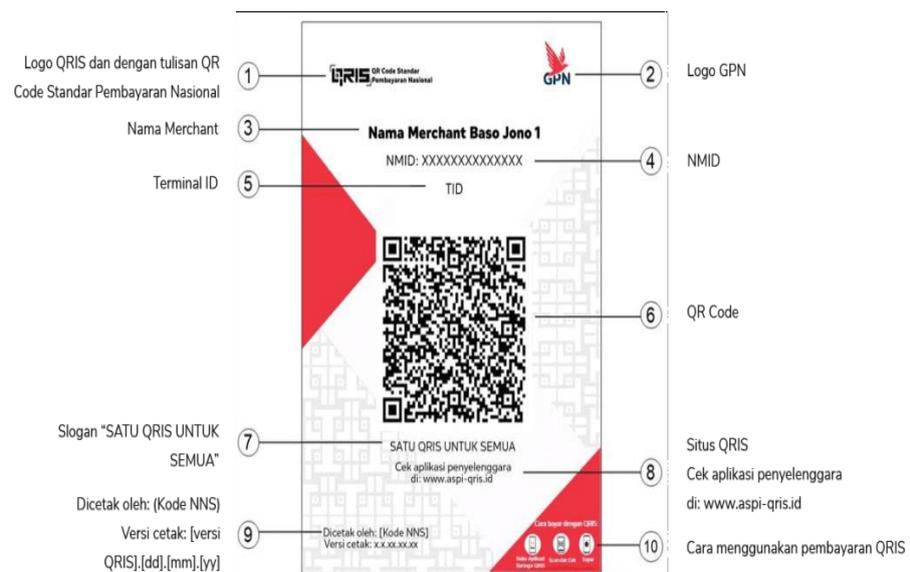
<sup>25</sup> Nadhifa Alifia, Erwin Permana, And Harnovinsah, "Analisis Penggunaan Qris Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM," *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi* 9, No. 1 (2024): 12–15.

<sup>26</sup> Mantik And Hari, "Pengembangan Quick Response Code Indonesian Standar Menggunakan Motode Customer Presented Mode (Qris-Cmp). Studi Kasus Pt Mti," *Jurnal System Informasi Universitas Suryadarma*, (2014), 82.

- 3) Menghindari beban kas yang tinggi dan terhindar dari uang palsu.
  - 4) Transaksi tercatat otomatis dan bisa di akses setiap saat, sehingga memudahkan rekonsiliasi.
  - 5) Memisahkan transaksi usaha dan personal.
  - 6) Membangun informasi credit profile sehingga memudahkan *merchant* dalam pengajuan kredit ke depannya.
- g. Bentuk dan Struktur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

*Quick Response Code* adalah kode matriks berbentuk gambaran 2 (dua) dimensi yang memiliki komponen atau susunan yang terdiri dari sisi pola persegi pada 3 (tiga) sisi (sisi kanan atas, kiri atas, dan kiri bawah), dan juga modul hitam berpola persegi, piksel, maupun titik yang mampu menyimpan data berupa karakter, simbol, dan *alfanumerik*.

**Gambar 1.1 QRIS**



Keteranketerangan Pada Gambar :<sup>27</sup>

- 1) Terdapat Lambang *QRIS* dengan bacaan *QR code* standar pembayaran nasional
  - 2) Gambar GP
  - 3) Nama *Merchant*
  - 4) *NMID (national Merchant ID)*
  - 5) *Id* pelanggan
  - 6) *QR Code*
  - 7) Slogan “SATU *QRIS* UNTUK SEMUA”
  - 8) Situs *QRIS* di : [www.aspiQRIS.id](http://www.aspiQRIS.id)
  - 9) Yang mencetak oleh
  - 10) Informasi cara penggunaan
- h. Sistem Pembayaran yang Menggunakan *QRIS*

Beberapa Sistem Pembayaran TTS *QRIS* (Tarik Tunai dan Setor) yang dapat memudahkan transaksi adalah sebagai berikut:<sup>28</sup>

- 1) *MPM (Merchant Presented Mode)*

*MPM* atau *merchant presented mode* merupakan Sistem Pembayaran yang dapat digunakan untuk memudahkan tidak hanya pelaku usaha, tetapi juga pelanggan. *MPM* menjadi pembayaran umum yang cocok untuk diadopsi pemilik usaha, terutama *UMKM* untuk membantu pelanggan melakukan transaksi. Pelanggan cukup memindai (scan) barcode *QRIS* dari penjual untuk melakukan pembayaran. Dengan adanya Sistem

---

<sup>27</sup> Bank Indonesia, “Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS)”.

<sup>28</sup> Wahyu Indah Triningsih, “Skripsi Implementasi Sistem Pembayaran Qris Pada Umkm (Studi Di Bank Muamalat Indonesia Kcp Metro).”(2024): 17-19.

Pembayaran MPM ini pelanggan dapat menggunakan semua uang elektronik yang ada di Indonesia cukup dengan satu *barcode*.

2) TTM (Tanpa Tatap Muka)

Bank Indonesia juga berinovasi lewat Sistem Pembayaran TTM (Tanpa Tatap Muka). TTM merupakan Sistem Pembayaran yang memudahkan siapa saja untuk melakukan pembayaran jarak jauh. Dengan adanya Sistem Pembayaran ini, pelanggan tetap bisa bertransaksi di mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke tempat usaha. Cara bertransaksi pun cukup praktis. Kamu bisa mengirimkan *barcode QRIS* merchant ke pelanggan. Mereka bisa memindai *barcode* tersebut dan melakukan pembayaran.

3) CPM (*Customer Presented Mode*)

Sistem Pembayaran TTS *QRIS* (Tarik Tunai dan Setor) adalah CPM (*Customer Presented Mode*). CPM merupakan Sistem Pembayaran yang menyediakan model pembayaran di mana pelanggan yang memiliki *QR*. Pelanggan cukup menampilkan *QRIS* dari aplikasi pembayaran milik mereka untuk dipindai (scan) oleh pemilik toko atau merchant. Sistem Pembayaran ini bertujuan untuk memudahkan para pemilik usaha, seperti penyedia transportasi, ritel modern, dan parkir yang memerlukan kecepatan transaksi tinggi. Proses verifikasi dan pembayaran melalui CPM lebih aman bagi pelanggan.

Mereka hanya tinggal menunjukkan kode *QR* dari ponsel tanpa perlu memasukkan sejumlah nominal secara manual.

#### 4) *Cross-border QR (QRIS Antarnegara)*

*Cross-border QR* atau *QRIS* Antarnegara merupakan Sistem Pembayaran transaksi pembayaran yang dapat dimanfaatkan wisatawan mancanegara untuk berbelanja di tempat wisata di Indonesia. Para wisatawan cukup memindai kode *QR* di tempat-tempat wisata yang dikunjungi. Sebaliknya, wisatawan Indonesia juga dapat melakukan transaksi lewat pemindaian kode *QR* di berbagai negara ASEAN, seperti Malaysia, Singapura, dan Thailand.

##### i. Kendala Dalam Penerapan Sistem Pembayaran (*QRIS*)

Dari *website* resmi *QRIS*, Bank Indonesia menerapkan *Merchant Discount rate (MDR)* atau pembayaran untuk *merchant* dengan tipe reguler sebesar 0,7% per sukses transaksi dan biaya admin dari beberapa bank yang terdaftar. Biaya yang dikenakan oleh penggunaan *QRIS* kepada sektor UMKM Hal lainnya adalah biaya yang dibebankan pada UMKM dalam penggunaan *QRIS*.<sup>29</sup>

Penerapan teknologi baru tentu tidak lepas dari berbagai tantangan dalam proses penggunaannya. Mengidentifikasi hambatan dalam pelaksanaan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)* menjadi hal penting karena dapat menjadi referensi dan menambah pemahaman pembaca mengenai

---

<sup>29</sup> Riza Amalia Rifani, "Penerapan Sistem Pembayaran Qris Pada Sektor Umkm Di Kota Parepare," *Amsir Accounting & Finance Journal* 1, No. 1 (2023): 16–23.

penggunaan sistem pembayaran *QRIS*. Sebagai layanan digital, penggunaan *QRIS* sangat bergantung pada ketersediaan jaringan internet yang stabil untuk mendukung kelancaran transaksi online. Namun, di sejumlah wilayah, terbatasnya akses internet menghambat proses transaksi menggunakan *QRIS*, yang berpotensi menimbulkan kegagalan sistem atau transaksi. Kondisi ini juga menjadi.<sup>30</sup> Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya Syazana Nadhifa mengatakan bahwa jaringan internet yang masih kurang stabil dapat menghambat proses transaksi menggunakan *QRIS*. Dan adanya biaya layanan yang dibebankan untuk para pelaku UMKM dari setiap transaksi yang dilakukan menggunakan *QRIS*.<sup>31</sup>

Berdasarkan uraian di atas kendala yang akan di hadapi para pelaku UMKM peneliti akan menggunakan dua indikator menurut hasil dari penelitian Syazana Nadhifa tersebut: Biaya yang akan di bebaskan dari pihak UMKM dan ada kendala pada jaringan internet saat transaksi di lakukan.

j. Penggunaan *QRIS* dalam Prespektif Islam

Islam memperbolehkan kita dalam menggunakan sistem transaksi pembayaran secara tidak langsung atau non tunai, dalam pandangan Islam itu merupakan suatu hal yang diperbolehkan karena Islam tidak melarang umatnya dalam melakukan pengembangan

---

<sup>30</sup> Ni Made Puriati, I Wayan Sugiartana, and Ni Putu Erma Mertaningrum, “Efektivitas Penerapan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Pada Umkm Di Kabupaten Karangasem,” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika* 13, no. 3 (2023): 332–38, <https://doi.org/10.23887/jiah.v13i3.70942>.

<sup>31</sup> Syazana Nadhifa, “Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah pada UMKM di Kota Banda Aceh,” (Banda Aceh: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry, 2023).

dalam bermuamalah sesuai dengan kebutuhan mereka. Sitem *QRIS* (*Quick Response Code Indonesia Standard*) juga sudah sesuai dengan ketentuan pada Fatwa DSN MUI No: 116/DSNMUI/IX/2017 tentang uang elektronik syariah, yang menyimpulkan bahwa penggunaan uang elektronik pada transaksi *muamalah* diperbolehkan karena dilihat dari banyaknya kemaslahatan yang ada di dalamnya.<sup>32</sup>

Lebih lanjut dalam penjelasan dan peraturan Bank Indonesia No.7/46/PBI/2005, tentang akad penghimpunan dan penyaluran dana yang melaksanakan usaha berdasarkan prinsip syariah, pasal 2 ayat 3 menjelaskan bahwa prinsip transaksi dalam Islam adalah:<sup>33</sup>

1) Tidak Mengandung *Maysir*

*Maysir* yaitu transaksi yang di dalamnya mengandung unsur perjudian, untung-untungan atau. Spekulatif yang tinggi. Penyelenggaraan uang elektronik harus didasarkan oleh kebutuhan pembayaran retail yang menuntut pada transaksi yang lebih cepat dan efisien, tidak untuk kebutuhan transaksi yang mengandung *maysir*. Seperti firman Allah SWT berikut ini:  
(Q.S Al-Maidah ayat 90)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا الْحَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالنُّصَابُ وَالزُّلْمُ رَجَسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

---

<sup>32</sup> Safira Noor Andinia, Graha Prakarsa, and Vani Maharani Nasution, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Qris di Indonesia,” *Teknois: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 23.2 (2023), 201.

<sup>33</sup> Desti Widayanti, “Efektivitas Dan Efisiensi Pembayaran Non Tunai Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Menurut Perspektif Ekonomi Islam,” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 7, no. 2 (2022): 107–15.

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, sesungguhnya minuman keras, berjudi, (berkorban untuk) berhala, dan mengundi nasib dengan anak panah adalah perbuatan keji (dan) termasuk perbuatan setan. Maka, jauhilah (perbuatan-perbuatan) itu agar kamu beruntung.”<sup>34</sup>

## 2) Tidak mendorong *Israf*

Uang elektronik pada dasarnya digunakan sebagai alat pembayaran retail atau mikro, agar terhindar dari *Israf* (pengeluaran yang berlebihan) dalam konsumsi maka dilakukan pembatasan jumlah nilai uang elektronik dan batas maksimal total nilai transaksi uang elektronik dalam periode tertentu. Sebagaimana firman Allah SWT berikut ini: (Q.S Al-A’raf ayat 31)

يٰۤاَيُّهَا اٰدَمُ خُذُوْا زِيْنَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوْا وَشَرِبُوْا اَوْ لٰتُسْرِفُوْا ۗ اِنَّهٗ لَيُحِبُّ الْمُسْرِفِيْنَ

Artinya: “Wahai anak cucu Adam, pakailah pakaianmu yang indah pada setiap (memasuki) masjid dan makan serta minumlah, tetapi janganlah berlebihan. Sesungguhnya Dia tidak menyukai orang-orang yang berlebihan.”<sup>35</sup>

## 3) Tidak Menimbulkan *Riba*

*Riba* adalah transaksi dengan pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual-beli maupun pinjam-meminjam dan pengalihan harta secara batil atau bertentangan dengan ajaran Islam. Seperti Firman Allah SWT dibawah ini: (Q.S Ali Imron [3]: 130)

---

<sup>34</sup> TafsirWeb, “Surat Al-maidah Ayat 90,” TafsirWeb, diakses 14 September 2025, <https://tafsirweb.com/1974-surat-al-maidah-ayat-90.html>.

<sup>35</sup> TafsirWeb, “Surat Al-A’raf Ayat 31,” TafsirWeb, diakses 12 September 2025, <https://tafsirweb.com/2485-surat-al-araf-ayat-31.html>.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِي تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَانْقَرُوا إِلَّاءَ لَعَلَّكُمْ  
تَفْهَمُونَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.”<sup>36</sup>

Fatwa tentang uang elektronik syariah Ketentuan Umum Dalam fatwa ini yang dimaksud dengan:<sup>37</sup>

- 1) Uang elektronik (*electronic money*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur berikut:
  - a) Diterbitkan atas dasar jumlah nominal uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit.
  - b) Jumlah nominal uang disimpan secara elektronik dalam suatu media yang teregistrasi.
  - c) Jumlah nominal uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.
  - d) Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.
- 2) Uang elektronik syariah adalah uang elektronik yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Jumlah nominal uang elektronik adalah jumlah nominal uang yang disimpan secara elektronik yang dapat dipindahkan karena keperluan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana.

---

<sup>36</sup> TafsirWeb, “Surat Ali ‘Imran Ayat 130,” TafsirWeb, diakses 12 September 2025, <https://tafsirweb.com/1262-surat-ali-imran-ayat-130.html>.

<sup>37</sup> DSN MUI, “Uang Elektronik Syariah,” Fatwa Dewan Syariah Nasional, no. 19 (2017): 1–12, <https://dsnmu.or.id/kategori/fatwa/page/5/>.

- 4) Penerbit adalah Bank atau lembaga selain Bank yang menerbitkan uang elektronik.
- 5) Pemegang uang elektronik adalah pihak yang menggunakan uang elektronik.
- 6) Prinsipal adalah Bank atau lembaga selain bank yang bertanggungjawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya yang berperan sebagai penerbit dan/atau acquirer, dalam transaksi uang elektronik yang kerja sama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.
- 7) *Acquirer* adalah bank atau lembaga selain bank yang:
  - a. melakukan kerja sama dengan pedagang sehingga pedagang mampu memproses transaksi dari uang elektronik yang diterbitkan oleh pihak selain acquirer yang bersangkutan.
  - b. bertanggung jawab atas penyelesaian pembayaran kepada pedagang.
- 8) Pedagang (*merchant*) adalah penjual barang dan atau jasa yang menerima transaksi pembayaran dari pemegang.
- 9) Penyelenggara kliring adalah bank atau lembaga selain Bank yang melakukan perhitungan hak dan kewajiban keuangan masing masing Penerbit dan/atau *Acquirer* dalam rangka transaksi uang elektronik.
- 10) Penyelenggara penyelesaian akhir adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan dan bertanggung jawab terhadap penyelesaian akhir atas hak dan kewajiban keuangan masing-

masing penerbit dan/atau *acquirer* dalam rangka transaksi uang elektronik berdasarkan hasil perhitungan dari penyelenggara kliring.

- 11) Agen Layanan Keuangan Digital (LKD) adalah pihak ketiga yang bekerjasama dengan penerbit dan bertindak untuk dan atas nama penerbit dalam memberikan layanan keuangan digital.
- 12) Akad *wadi'ah* adalah akad penitipan uang dari pemegang uang elektronik kepada penerbit dengan ketentuan pemegang uang elektronik dapat mengambil/menarik/menggunakan kapan saja sesuai kesepakatan.
- 13) Akad *qardh* adalah akad pinjaman dari pemegang uang elektronik kepada penerbit dengan ketentuan bahwa penerbit wajib mengembalikan uang yang diterimanya kepada pemegang kapan saja sesuai dengan kesepakatan.
- 14) Akad *ijarah* adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran atau upah.
- 15) Akad *ju'alah* adalah akad untuk memberikan imbalan (*reward/’iwadh/ju’*) tertentu atas pencapaian hasil (natijah) yang ditentukan dari suatu pekerjaan.
- 16) Akad wakalah *bi al-ujrah* adalah akad *wakalah* dengan imbalan (*ujrah*), terjadi antara konsumen dan *mobile banking* atau *e-wallet* yang digunakan.

17) Akad *muamalah* adalah akad (jual beli) antara *meracant* dan konsumen.

18) Biaya layanan fasilitas uang elektronik adalah biaya yang dikenakan penerbit kepada pemegang berupa:

- a. biaya penggantian media uang elektronik untuk penggunaan pertama kali atau penggantian media uang elektronik yang rusak atau hilang.
- b. biaya pengisian ulang (top up) melalui pihak lain yang bekerjasama dengan penerbit atau menggunakan delivery channel pihak lain.
- c. biaya tarik tunai melalui pihak lain yang bekerjasama dengan Penerbit atau menggunakan delivery channel pihak lain.
- d. biaya administrasi untuk uang elektronik yang tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu.

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang bersifat dinamis, berkaitan dengan jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan, yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen.<sup>38</sup>

Menurut Kotler dan Keller kualitas layanan merupakan kumpulan sifat dan atribut yang dimiliki suatu produk atau jasa, yang

---

<sup>38</sup> T Munzir et al., "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Dimensi* 10, no. 1 (2021): 178–96, <https://doi.org/10.33373/dms.v10i1.2986>.

ditentukan oleh sejauh mana kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan baik yang diungkapkan secara jelas maupun yang tersirat.<sup>39</sup>

b. Dimensi kualitas pelayanan

Upaya yang dilakukan perusahaan dalam mewujudkan kualitas layanan yang baik dapat diukur melalui dimensi kualitas layanan. Konsep kualitas layanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry Terdapat lima (*Service Quality*) yang sering dipakai untuk mengukur kualitas layana, yaitu:<sup>40</sup>

1) Tangibles (Berwujud/ Bukti Langsung)

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan citra penyedia layanan terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas layanan. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak citra perusahaan. Jadi yang dimaksud dengan dimensi tangibles adalah suatu lingkungan fisik dimana layanan disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi dan komponen-komponen tangibles

---

<sup>39</sup> hikmatul Husna, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Minat Menggunakan Qri Pada Pt.Bank Aceh Syariah (Studi Kasus Pada Pedagang Pasar Pereulak Aceh Timur)," 2023, 177.

<sup>40</sup> Helisia Krisdayanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang," (2020): 11-14.

akan memfasilitasi komunikasi layanan tersebut. Komponen-komponen dari dimensi tangibles meliputi penampilan fisik seperti gedung, ruangan front-office, tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan penampilan karyawan.

## 2) Reliability (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan layanan secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

## 3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness atau Daya Tanggap merupakan respon atau kesigapan karyawan dalam membantu dan memberikan layanan dengan cepat dan tanggap. Daya Tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam layanan, pihak penyedia layanan berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani konsumen dan penanggapan keluhan konsumen.

#### 4) Assurance (Keyakinan/ Jaminan)

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi layanan yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia layanan. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan layanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain- lain. Selain itu anggota perusahaan harus bersikap ramah dengan menyapa konsumen yang datang. Dalam hal ini perilaku para karyawan harus membuat konsumen tenang dan merasa perusahaan dapat menjamin layanan yang dibutuhkan konsumen.

#### 5) Empathy (Perhatian)

Empathy merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individual, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini

merupakan gabungan dari akses (aces) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan unpaan usaha untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

### 3. UMKM ( Usaha Mikro Kecil Menengah)

#### a. Pengertian UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah)

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan aktivitas ekonomi masyarakat, berukuran kecil serta memenuhi ciri kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan serta kepemilikan dimana telah diatur dalam undang-undang.<sup>41</sup>

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Pada Bab I pasal 1 UU No 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), maka yang dimaksud dengan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah adalah: <sup>42</sup>

- 1) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
- 2) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi Poduktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha

---

<sup>41</sup> Hamdani, “Mengenal UMKM Lebih Dekat”, (Jakarta Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2020), 91.

<sup>42</sup> Zakiya Zulfa Rahma and Others, “Strategi Peningkatan Pemasaran Melalui Media Sosial Terhadap UMKM di Desa Kintelan (Studi Kasus Umkm Di Desa Kintelan Kelurahan Puri Kabupaten Mojekerto),” Budimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat, (2020), 4.

yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang- Undang ini.

- 3) Usaha Menengah adalah usaha ekonomi Produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

b. Tujuan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah)

Tujuan pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 pasal 5, diantaranya yaitu: <sup>43</sup>

- 1) Mewujudkan struktur perekonomian nasional yang seimbang, berkembang, dan berkeadilan.
- 2) Menumbuhkan dan mengembangkan kemampuan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah menjadi usaha yang tangguh dan mandiri.
- 3) Memperkuat kontribusi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam pembangunan wilayah, penciptaan peluang

---

<sup>43</sup> Undang-Undang No 20 Tahun 2008, “Usaha Mikro Kecil Dan Menengah”, 5.

kerja, pemerataan distribusi pendapatan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi dan pengurangan tingkat kemiskinan.

c. Manfaat UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah)

Berikut ini beberapa manfaat dari Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), yaitu :<sup>44</sup>

1) Penyumbang Terbesar Produk Dalam Negeri

Bisnis disektor UMKM memberikan manfaat berupa peningkatan produksi dalam negeri. Produk-produk lokal tidak hanya mampu bersaing di pasar nasional, tetapi juga berpotensi menembus pasar internasional. Banyak produk lokal yang digemari, seperti kerajinan tangan, yang bahkan telah dikenal luas hingga ke mancanegara.

2) Terbukanya Lapangan Pekerjaan

Tidak dapat disangkal lagi bahwa sektor UMKM secara tidak langsung membuka peluang bagi orang-orang untuk mendapatkan pekerjaan. Hal ini bisa membantu pemerintah mengurangi jumlah angka pengangguran yang ada.

3) Solusi Masyarakat Kelas Menengah

Modal yang diperlukan untuk membuka usaha dalam sektor UKM ini tidaklah susah. Bisa dikatakan mudah, banyak sudah lembaga pemerintah yang membantu untuk memberikan bantuan dana modal dengan jumlah nilai kredit yang kecil. Saat

---

<sup>44</sup> Abdul Halim, "Pengaruh Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Mamuju," (2020), 12

ini bank juga memberikan jaminan pinjaman modal dengan nilai perkreditan yang kecil.

#### 4) Operasional yang *Fleksibel*

Struktur kepemimpinan dalam sektor UMKM relatif tidak besar. Setiap kepemimpinan mempunyai wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Tidak hanya itu biasanya untuk bisnis sektor UMKM lebih cenderung memikirkan selera konsumen dan trend yang berkembang saat ini.

#### d. Jenis- Jenis UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah)<sup>45</sup>

##### 1) Bisnis Kuliner

Usaha di bidang makanan tidak pernah kehilangan peminat karena makanan merupakan kebutuhan dasar bagi setiap orang.

##### 2) Bisnis Fashion

Industri pakaian memiliki potensi keuntungan yang tinggi, terutama saat momen-momen spesial seperti hari raya.

##### 3) Bisnis Pendidikan

Lembaga kursus dan pelatihan tatap muka banyak diminati, baik oleh pelajar maupun individu yang ingin meningkatkan keterampilan tertentu.

##### 4) Bisnis Agribisnis

Sebagai kebutuhan utama, sektor pertanian dan peternakan menawarkan peluang bisnis yang sangat luas dan menjanjikan.

##### 5) Bisnis Otomotif

---

<sup>45</sup> Meliana Ning Tias, "Skripsi Peran Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Tahu Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Abian Tubuh (Studi Kasus Di Kelurahan Abian Tubuh Kecamatan Sandubaya Kota Mataram)," *Pharmacognosy Magazine* 75, No. 17 (2021): 28.

Terdapat berbagai peluang usaha kecil dan menengah di bidang otomotif, seperti penjualan suku cadang, jasa sewa mobil atau motor, bengkel, serta layanan pencucian kendaraan.

e. Karakteristik UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah)

Berdasarkan Undang-Undang nomor 20 tahun 2008 tentang UMKM merupakan usaha produktif yang berdiri sendiri dan dilakukan oleh perorangan ataupun badan perorangan. UMKM memiliki beberapa karakteristik, sebagai berikut: <sup>46</sup>

1) Karakteristik Usaha Mikro

- a) Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
- b) Memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

2) Karakteristik Usaha Kecil

- a) Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau
- b) Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 2.500.000.000, 00 (dua milyar lima ratus juta rupiah).

---

<sup>46</sup> Undang-Undang No 20 Tahun 2008, “Usaha Mikro Kecil Dan Menengah”, 5-6

### 3) Karakteristik Usaha Menengah

- a) Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau
  - b) Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).
- c. Permasalahan yang dihadapi UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah)

Wardhana menyatakan bahwa hingga saat ini, salah satu persoalan yang masih perlu mendapat perhatian adalah rendahnya kesadaran masyarakat atau pelaku usaha dalam memanfaatkan media digital sebagai alat untuk mengembangkan aktivitas mereka.<sup>47</sup>

Permasalahan yang dihadapi oleh usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) juga dilihat dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor-faktor tersebut antara lain meliputi: <sup>48</sup>

Faktor Internal, diantaranya sebagai berikut :

#### 1) Keterbatasan Modal

Keterbatasan modal merupakan faktor utama yang menjadi kendala sebagian besar UMKM. Sulitnya memperoleh pinjaman

---

<sup>47</sup> Aprilia Putri et al., "Pelatihan Digital Marketing Untuk Mencapai Optimalisasi Strategi Pemasaran Pada UMKM," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)* 3, no. 2 (2022): 828–39.

<sup>48</sup> Abdul Mutalib, "Pola Karakteristik Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) di Kota Mataram," *Business Managemen*, 1.1 (2022).

dari lembaga keuangan disebabkan oleh persyaratan mengenai agunan yang tidak bisa dipenuhi.

## 2) Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Keterbatasan kualitas SDM dilihat dari segi pendidikan formal maupun pengetahuan dan keterampilannya. Kualitas SDM sangat berpengaruh terhadap manajemen pengelolaan maupun pengembangan usaha. Keterbatasan kualitas SDM juga berhubungan dengan perkembangan teknologi baru untuk meningkatkan daya saing produk yang dihasilkannya.

## 3) Keterbatasan Informasi Pasar

UMKM mempunyai jaringan usaha yang sangat terbatas dan kemampuan penetrasi pasar yang rendah. Keterbatasan dalam jaringan menyebabkan kendala dalam memperoleh informasi pasar.

## 4) Mentalitas Pengusaha UMKM

Semangat *entrepreneurship* pada pengusaha adalah hal penting yang seringkali terabaikan. Kemauan yang kuat untuk maju dari pengusaha akan membuat kesediaan untuk terus berinovasi, ulet, tidak mudah putus asa dan gigih dalam mengambil risiko. Pengusaha UMKM seringkali kehilangan kesempatan karena terlalu bersantai dan kurang tanggap membaca peluang yang ada.

## 5) Kurangnya Transparansi

Kurangnya transparansi informasi dan jaringan antara generasi menyebabkan kesulitan bagi pihak yang selanjutnya menjalankan usaha dalam mengembangkan usahanya.

Faktor Eksternal, diantaranya sebagai berikut:

### 1) Iklim Usaha

Belum Sepenuhnya Kondusif Kebijakan pemerintah untuk menumbuhkembangkan UMKM, meskipun dari tahun ke tahun terus disempurnakan, namun dirasakan belum sepenuhnya kondusif. Hal ini terlihat dari masih terjadinya persaingan yang kurang sehat antara pengusaha- pengusaha kecil dan menengah dengan pengusaha-pengusaha besar. Kendala lain yang dihadapi oleh UMKM adalah dalam mendapatkan perijinan untuk menjalankan usaha mereka. Banyaknya prosedur yang harus diikuti dengan biaya yang tinggi dan jangka waktu yang lama.

### 2) Terbatasnya Sarana dan Prasarana Usaha

Terbatasnya sarana dan prasarana menyebabkan usaha tidak cepat berkembang sebagaimana yang diharapkan. UMKM seringkali mengalami kesulitan dalam memperoleh tempat untuk menjalankan usahanya karena mahalnya harga sewa atau tempat yang kurang strategis.

### 3) Pungutan Liar

Pungutan tidak resmi atau pungutan liar menjadi salah satu kendala bagi UMKM karena menambah pengeluaran yang tidak

sedikit. Hal ini tidak hanya terjadi sekali namun dapat berulang kali secara periodik, misalnya setiap minggu atau setiap bulan tergantung peraturan yang ada di daerahnya.

#### 4) Implikasi Otonomi Daerah

Dengan berlakunya Undang undang UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, kewenangan daerah mempunyai otonomi untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat. Perubahan sistem ini akan berpengaruh terhadap pelaku bisnis kecil dan menengah berupa pungutan- pungutan baru yang dikenakan pada UMKM.

#### 5) Implikasi Perdagangan Bebas

Sebagaimana diketahui bahwa *AFTA (ASEAN Free Trade Area)* yang mulai berlaku tahun 2003 dan *APEC (Asia Pacific Economic Cooperation)* tahun 2020 berimplikasi luas terhadap usaha kecil dan menengah untuk bersaing dalam perdagangan bebas. Dalam hal ini, mau tidak mau UMKM dituntut untuk melakukan proses produksi dengan produktif dan efisien, serta dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan frekuensi pasar global dengan standar kualitas.

#### 6) Sifat Produk dengan Ketahanan Pendek

Sebagian besar produk industri kecil memiliki ciri atau karakteristik dengan ketahanan yang pendek. Dengan kata lain, produk atau kerajinan yang dihasilkan UMKM mudah rusak dan tidak tahan lama.

#### d. Syarat Pendirian UMKM

Perizinan usaha bagi pelaku UMKM telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 mengenai Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi serta Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Peraturan ini merupakan bentuk pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UUCK). Sebelumnya, regulasi UMKM mengacu pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, namun aturan tersebut dianggap belum mampu menjawab berbagai persoalan yang dihadapi oleh pelaku UMKM. Kehadiran UUCK beserta PP No. 7 Tahun 2021 menjadi bukti nyata upaya pemerintah dalam mendorong peningkatan investasi dan penciptaan lapangan kerja, sekaligus sebagai penyempurnaan terhadap UU UMKM yang sebelumnya dinilai belum optimal dalam mengatasi tantangan UMKM di Indonesia.<sup>49</sup>

Berikut beberapa syarat umum pendirian UMKM:

##### 1) Pendaftaran Usaha

Melakukan pendaftaran usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku di instansi pemerintah setempat.

##### 2) Identifikasi jenis usaha

Menentukan klasifikasi usaha sesuai dengan jenis UMKM yang diinginkan, seperti mikro, kecil atau menengah.

---

<sup>49</sup> Ahmad Redi Et Al., "Perizinan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (Ukm): Bentuk Pemberdayaan, Perlindungan Hukum Dan Mewujudkan Negara Kesejahteraan," *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni* 6, No. 1 (2022): 282,

3) NPWP

Memiliki NPWP untuk keperluan perpajakan.

4) NIB (Nomor Induk Berusaha)

Mendaftarkan NIB sebagai identitas usaha yang dikeluarkan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) atau instansi terkait.

5) Izin Lokasi

Memperoleh izin lokasi usaha dari pihak yang berwenang.

6) Surat izin Usaha Mikro, Kecil atau Menengah

Memperoleh surat izin usaha sesuai dengan klasifikasi UMKM yang diinginkan.

7) Surat keterangan domisili usaha

Menyertakan surat keterangan domisili usaha dari pihak yang berwenang.

Sebelum memulai kegiatan usaha, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah mewajibkan pelaku usaha untuk terlebih dahulu memperoleh izin. Dalam hal ini, pengusaha dapat memanfaatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai persiapan untuk menjalankan operasional usahanya. Selain itu, terdapat pula beberapa persyaratan umum yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha.

Setelah menentukan jenis usaha UMKM yang akan dijalankan, pastikan memenuhi persyaratan berikut:

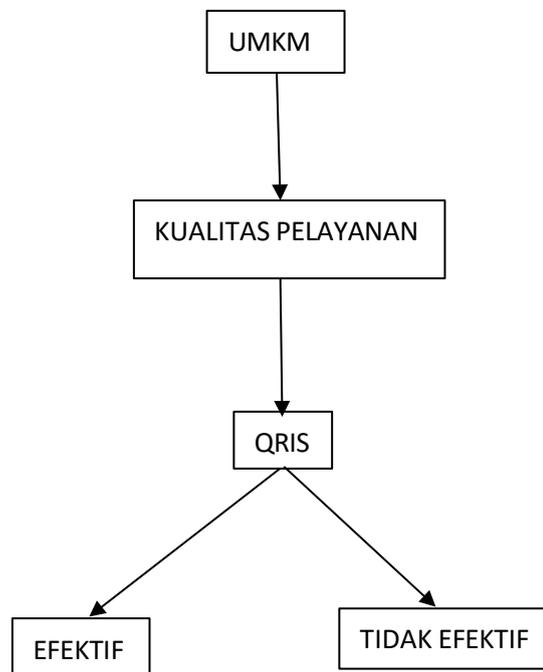
- 1) Merupakan Warga Negara Indonesia (WNI).
- 2) Memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK).

- 3) Menjalankan usaha yang termasuk dalam kategori UMKM.
- 4) Bukan merupakan pegawai BUMN, BUMD, PNS, atau anggota TNI/POLRI.
- 5) Memiliki Surat Keterangan Usaha (SKU), jika alamat domisili usaha berbeda dengan alamat di KTP.
- 6) Tidak sedang menerima pinjaman dari bank atau program Kredit Usaha Rakyat (KUR).<sup>50</sup>

## B. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir adalah sebuah gambaran yang menjelaskan bagaimana gambaran proses atau prosedur dalam sebuah penelitian baik secara langsung atau tidak langsung.

**Gambar 1.2 Kerangka Berpikir**



---

<sup>50</sup> Prisilia Anjelina Sondakh, Fonnyke Pongkorung, Audi Pondaag, "Kajian Yuridis Perizinan Usaha Di Bidang Umkm Pasca Undang-Undang Cipta Kerja Berlaku," No. 1 (2021): 63–71.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*). Jenis penelitian ini sering diterapkan untuk menganalisis peristiwa, fenomena, atau situasi sosial, dengan tujuan memahami pengalaman yang dialami oleh subjek penelitian. Pendekatan ini mendeskripsikan fenomena tersebut dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks alami.<sup>51</sup>

#### **B. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data ini bersifat orisinal karena di kumpulkan langsung dari informan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti, sumber data primer dapat berasal dari satu orang atau lebih, tergantung pada kebutuhan dan tujuan penelitian.<sup>52</sup>

#### **C. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data.

---

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, (2014): 96.

<sup>52</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, (2021): 137.

Tanpa memahami metode yang tepat, peneliti tidak akan mampu mengumpulkan data yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.<sup>53</sup> Berikut penjelasan mengenai teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti:

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian guna memahami bagaimana proses operasional UMKM yang menggunakan *QRIS* saat menerima pembayaran non tunai dari konsumen. Peneliti mengamati secara langsung jalannya transaksi untuk mengidentifikasi kemungkinan adanya kendala yang dihadapi oleh UMKM dalam penggunaan *QRIS*. Namun, peneliti tidak akan mengetahui sandi atau mengakses isi ponsel milik pembeli karena hal tersebut merupakan bagian dari privasi pribadi pembeli.

2. Wawancara

Wawancara merupakan bagian dari metode kualitatif. Dalam metode kualitatif ini dikenal dengan teknik wawancara-mendalam (*In-depth Interview*). Pengertian wawancara-mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, narasumber disini ialah pemilik UMKM itu sendiri. Beberapa pertanyaan yang akan disampaikan peneliti kepada narasumber, terkait penggunaan *QRIS* dalam

---

<sup>53</sup> Wahyu Indah Triningsih, "Skripsi Implementasi Sistem Pembayaran QRIS Pada UMKM (Studi Di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)," 2024.

meningkatkan omzet penjualan itu efektif atau tidak, dan juga apa saja kendala yang di hadapi pemilik UMKM dalam menerapkan *QRIS* ini. Tentunya peneliti akan menggunakan alat tulis serta handphone sebagai alat untuk wawancara.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan segala bentuk bahan tertulis atau visual yang digunakan untuk mendukung kegiatan penelitian. Hal ini dapat berupa daftar pertanyaan, jawaban dari narasumber, topik pembahasan, maupun foto-foto yang diambil selama proses wawancara antara pewawancara dan narasumber. Dokumentasi berfungsi sebagai bukti serta referensi penting untuk memperkuat hasil penelitian dan memastikan data yang dikumpulkan dapat diverifikasi secara akurat.

## **D. Metode Analisis Data**

Teknik analisis data kualitatif mengacu pada konsep yang menyatakan bahwa proses analisis dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga mencapai titik kejenuhan. Analisis data ini mencakup beberapa tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.<sup>54</sup> Teknik analisis data merupakan proses dimana mencari dan menyusun data secara sistematis mengenai analisis peran pembiayaan menggunakan *QRIS* pada UMKM. Melalui sumber observasi, wawancara, dan dokumentasi maka dari itu analisis data yang di gunakan analisis data sebagai berikut:

---

<sup>54</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (2010): 246.

1. Pengumpulan, dari data yang telah peneliti kumpulkan dan akan di catat semua secara benar sesuai dengan apa yang telah di temukan di lapangan.
2. Penyajian data, dari sekumpulan informasi maka akan disusun sedemikian rupa sehingga akan di tarik kesimpulan penyajian data berbentuk catatan lapangan (teks naratif).

### **E. Subjek Penelitian**

Dalam penelitian yang bersifat kualitatif tidak dikenalkan dengan adanya populasi, melainkan hanya sampel yang akan menjadi informan.<sup>55</sup> yaitu pelaku usaha mikro, kecil yang termasuk dalam kategori Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Curup Selatan pengguna *QRIS* dan sudah terdaptar NIB.

### **F. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian untuk memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan permasalahan atau fokus penelitian. Lokasi penelitian ini di lakukan pada Kecamatan Curup Selatan, Kabupaten Rejang Lebong, Propinsi Bengkulu

---

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D Dan Memahami Penelitian Kualitatif*, (2016): 85.

## BAB IV

### TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Objektif Penelitian

Rejang Lebong adalah Kabupaten di Provinsi Bengkulu dengan luas wilayah sekitar 1.559,42km dan populasi sekitar 288.582 jiwa pada tahun 2024, dengan ibukota di Curup. Secara geografis, kabupaten ini terletak di lereng Pegunungan Bukit Barisan. Kabupaten Rejang lebong memiliki 15 kecamatan, 34 kelurahan, 122 desa. Dari 15 kecamatan antara lain bermani ulu, bermani ulu raya, bindurian, curup, curup selatan, curup tengah, curup timur, curup utara, kota padang, padang ulak tanding, selupu rejang, sindang beliti ulu, sindang beliti ilir, sindang dataran, sindang kelingi. Peneliti memilih lokasi penelitian ini di Kecamatan Curup Selatan.<sup>56</sup>

Karakter geografis wilayah Curup selatan di dataran tinggi pegunungan bukit barisan, bertekstur, andoso/regosol, topografi bergelombang. Dengan ketinggian (secara umum wilayah Rejang Lebong) 500–1.000 mdpl (bagian kabupaten dataran tinggi).Kecamatan Curup Selatan memiliki dua kelurahan yaitu kelurahan Air Putih Baru dan Tempel Rejo, dengan Sembilan Desanya Desa Teladan, Lubuk Ubar, Rimbo Recap, Pungguk Lalang, Suka Warga, Tanjung Dalam, Turan Baru, Watas Warga, Air Lanang. Dan dengan populasi 25.208 jiwa (2024).<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Sejarah, Aspek Geografi, Demografi, Dan Lambang Daerah. Kabupaten Rejang Lebong, <https://www.Rejanglebongkab.Go.Id/Profil-Daerah>.

<sup>57</sup> Wikipedia, Rejang Lebong. Rejang\_Lebong\_Regency, diakses 5 juli 2025, <https://En.Wikipedia>.

Rejang Lebong, Bengkulu. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM (Disperindagkop UKM) Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu menginformasikan bahwa jumlah produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di daerah ini mencapai sekitar 23.000 jenis. Produk-produk UMKM di Kabupaten Rejang Lebong dihasilkan oleh para pelaku usaha yang tersebar di 156 desa dan kelurahan dari 15 kecamatan, Sebagian besar pelaku UMKM di wilayah ini merupakan usaha mikro yang memiliki modal usaha di bawah Rp10 juta. Ribuan jenis produk yang dihasilkan meliputi beragam kuliner, baik makanan maupun minuman, serta berbagai produk kriya atau kerajinan tangan. Namun, hanya sekitar 30 persen dari pelaku UMKM di Kabupaten Rejang Lebong yang telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). Oleh karena itu, pihak Disperindagkop dan UKM mengimbau para pelaku usaha untuk segera mengurus NIB melalui instansi tersebut.<sup>58</sup>

### **Data UMKM Curup Selatan**

**Tabel 1.1**

No.	Kelurahan/desa	Nama pemilik	Sektor usaha
1.	Air Putih Baru	Suryati	Kuliner
		Aris Candra	Warung Manisan
		Midayani	Pedagang Beras
2.	Tempel Rejo	Aziz Sidiq Muqtazi	Industri Kopi Bubuk
		Cindra Astuti	Pedagang Sayur Keliling

---

<sup>58</sup> Nur Muhamad. Antara Bengkulu, Produk UMKM Rejang Lebong. Diakses 6 juli 2025, <https://Bengkulu.AntaraneWS.Com>.

<b>Tabel Lanjutan 1.1</b>			
		Heryani	Industri Rajutan Tas
		Bahar	Pedagang Sayur Keliling
		Poppy Irani	Industri Kue Basah
		Azwardi	Penjual Gorengan
		Retno Wulandari	Pedagang Cireng Keliling
3.	Rimbo Recap	-	-
4.	Watas Warga	-	-
5.	Desa Teladan	Harry Risnanda	Produksi Susu
		Chairunas	Fotocopy
6.	Suka Warga	-	-
7.	Lubuk Ubar	Suwardi	Industri Produk Kuliner (Frozen)
8.	PunggukLalang	-	-
9.	Turan Baru	Hendri hardodi	Kuliner
10.	Tajung Dalam	Rahmadi / Kiki Herawati	Industri Bubuk Kopi
		Mei Darli	Industri Bubuk Kopi
		Hengki Mulyadi	Warung Manisan
11.	Air Lanang	Anggi Hariwijaya	Industri Bubuk Kopi

## Identitas Informan

Tabel 1.2

No.	Kelurahan/desa	Nama Pemilik	Nama Usaha	Jenis Produk	Jenis Transaksi Elektronik
1.	Tempel Rejo	Aziz Sidiq	Tebo Bukuk Cofee	Kopi Bubuk	QRIS
2.	Desa Teladan	Chairunas	Photo copy	Photo copy	QRIS
3.	Lubuk Ubar	Suwardi	Linda's Kichen	Produk kuliner	QRIS
4.	Turan Baru	Anggi Hariwijaya	Coffee Air Lanang	Bubuk Kopi	QRIS
5.	Tanjung Dalam	Mei Darli	Djavo Coffee	Bubuk Kopi	QRIS

Sumber: Dinas Perdagangan, Koperasi, UKM dan Perindustrian Rejang

Lebong data per tahun 2024.<sup>59</sup>

### B. Temuan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektifitas Penggunaan *QRIS* Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan UMKM di Rejang Lebong. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan dengan pelaku UMKM perihal efektifnya penggunaan *QRIS* menggunakan dan kendala pada saat

---

<sup>59</sup> Dinas Perdagangan, Koperasi, UKM Dan Perindustrian Rejang Lebong, 2024.

penggunaan *QRIS* dalam metode pembayaran. Di sini peneliti mewawancarai lima Usaha Mikro, Kecil yang berada di wilayah Curup Selatan.

Efektifnya penggunaan *QRIS* bisa kita lihat pada ukuran dan kesuksesan atau kegagalan suatu entitas dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Bila tujuan-tujuan tercapai, maka disebut beroperasi secara efektif.

Dalam mengetahui efektivitas penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standar QRIS* ini, peneliti akan menggunakan lima indikator efektifitas menurut campbell yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, kesesuaian antara input dan output, pencapaian tujuan secara keseluruhan. Dan untuk melihat apa saja kendala yang akan di hadapi para UMKM peneliti menggunakan dua indikator dari hasil penelitian terdahulu Syazana Nadhifa yaitu Biaya yang di bebaskan oleh pihak UMKM dan kendala pada jaringan internet atau tidak. Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan meperoleh hasil sebagai berikut:

1. Efektivitas Penggunaan *QRIS* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada UMKM.

- a. Keberhasilan Program

(Wawancara dengan Aziz Sidiq pemilik usaha Tebo Bukuk Coffee)

*“Iya berjalan dengan baik, untuk kelancarannya lebih mudah dan cepat ajo seperti yang selamo ini di alami.”<sup>60</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan *QRIS* pada pelaku usaha

---

<sup>60</sup> Asis Sidiq, Pelaku Usaha Tebo Buku Coffee Kelurahan Tempel Rejo. Wawancara Pribadi, Tanggal 06 Juli 2025, Pukul 14.30 Wib.

tebo bukuk coffee sudah berjalan dengan baik sejak awal penguannya, mengalami penggunaan yang lancar lebih memudahkan dan mempercepat transaksi non tunai.

(Wawancara dengan Adellia karyawan Fotocopy Chairunas)

*“Iya betul, telah berjalan dengan baik jadi kalau pelanggan ingin bayar tidak bersusahpayah harus narik uang dulu bisa langsung ajo trasfer ke nomor rekening atau langsung scan QRIS kami dan dari kami jugo bisa langsung mentransfer dananya ke shofevay untuk belanja online tanpa harus top up lagi.”<sup>61</sup>*

Dapat disimpulkan dari bahwa kelancaran transaksi sangat menguntungkan para pembeli juga tidak harus menarik uang dulu keBank untuk bertransaksi dengan adanya *e-Wallet* proses transaksi leboh cepat dengan scan *QRIS*, dan juga kemudahan bagi usaha fotocopy untuk berbelanja online.

(Wawancara dengan Delvi anak dari pemilik produk Kuliner Frozen)

*“Alhamdulillah, sejauh ini penggunaan QRIS di toko kami berjalan dengan lancar, sangat membantu apa lagi saat pelanggan tidak membawa uang atau ada juga yang uangnya tidak cukup. Tinggal scan QRIS kami ketik nominalnya trus kirim, transaksi langsung slesai .”<sup>62</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan *QRIS* di toko kuliner sangat lancar dan juga membantu pembeli saat sedang tidak membawa uang yang cukup. Serta mempercepat transaksi cukup dengan pembeli untuk *scan barcode QRIS* yang tertera di kasir milik

---

<sup>61</sup> Adellia, Karyawan Fotocopy chairunas desa teladan. Wawancara pribadi, tanggal 03 Juli 2025, Pukul 10.51 Wib.

<sup>62</sup> Delvi, Anak dari pemilik produk Kuliner Frozen desa lubuk ubar. Wawancara pribadi, tanggal 03 Juli 2025, Pukul 11.11 Wib.

informan untuk transfer nominal uang elektronik proses transaksi sudah selesai.

(Wawancara dengan pemilik usaha Air Lanang Coffee. Anggi Hariwijaya)

*“Sudah berjalan dengan baik, karno yang kito tau di zaman sekarang sudah menggunakan sistem pembayaran non tunai ya kan seperti QRIS, cukup membantu dengan sistem QRIS ini.”<sup>63</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa pembayaran non tunai di saat sekarang sudah banyak masyarakat yang menggunakan, seperti *QRIS* yang membantu para pelaku UKM untuk mudah dan cepat menerima uang elektronik dari pembeli. Maka dari itu usaha air lanang coffee sudah berjalan dengan baik dengan adanya *QRIS*.

(Wawancara dengan Charles anak dari pemilik Djavo Coffee)

*“Alhamdulillah berjalan dengan baik, alhamdulillah sampai saat ini lancar tidak ada protes dari pembeli kami.”<sup>64</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa usaha djapo coffee milik orang tua informan sudah berjalan dengan baik selama penggunaan *QRIS* pada usahanya tidak ada hambatan dan tidak ada protes dari pembeli saat proses pembayaran ataupun selesai pembayaran.

b. Pencapaian Tujuan Keseluruhan dan Keberhasilan Sasaran

Dalam bentuk dua indikator ini peneliti menggabungkannya sebagai pelengkap pertanyaan wawancara.

---

<sup>63</sup> Anggi Hariwijaya, Pelaku usaha Air Lanang Coffee desa turan baru. Wawancara pribadi, tanggal 03 Juli 2025, Pukul 14.58 Wib.

<sup>64</sup> Charles, Anak dari pemilik Djavo Coffee desa tanjung dalam. Wawancara pribadi, tanggal 07 Juli 2025, Pukul 20.12 Wib.

(Wawancara dengan Aziz Sidiq pemilik usaha Tebo Bukuk Coffee)

*“Sebenarnya iya sih, karno dari awal tujuannya untuk menambah pelanggan. tetapi, untuk sekarang pelanggan masi yang lamo belum ado peningkatan cuman berbeda disistem pembayaran dari pembayaran langsung atau tunai ke pembayaran QRIS. Karena menurut pelanggan lebih mudah membayar dengan QRIS langsung scan ajo.”<sup>65</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan *QRIS* belum sepenuhnya mencapai tujuan utama yaitu penambahan pelanggan. Hingga saat ini, pelanggan masi didomisili oleh pelanggan lama tanpa adanya peningkatan yang signifikan. Namun demikian, terdapat perubahan positif dalam sistem pembayaran dari yang sebelumnya tunai menjadi pembayaran no tunai menggunakan *QRIS*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sasaran peningkatan pelanggan belum tercapai keberhasilan dalam efisiensi sistem pembayaran telah di rasakan.

(Wawancara dengan Adellia karyawan Fotocopy Chairunas)

*“Iya, karno biso berbelanja secara online, karno belajo online tu lebih murah. Jadi banyak membantu jugo QRIS ini, kalo untuk pelanggan yang bertambah biasanyo yang dari jauh.”<sup>66</sup>*

Dapat di simpulkan bahwa *QRIS* dapat membantu pelaku usaha untuk berbelanja online yang di anggap lebih murah. *QRIS* juga memberi kemudahan dalam proses transaksi karena dapat langsung

---

<sup>65</sup> Asis, Wawancara, 06 Juli 2025, Pukul 14.30 Wib.

<sup>66</sup> Adellia, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 10.51 Wib.

ditransfer tanpa harus bertatap muka atau online dan *QRIS* juga berkontribusi dalam menarik pelanggan dari luar daerah.

(Wawancara dengan Delvi anak dari pemilik produk Kuliner Frozen)

*“Iya betul sekali, awalnya saya berharap QRIS bisa mempercepat transaksi. Ternyata alhamdulillah pelanggan kami juga bertambah mereka juga bisa gunakan e-wallet mereka sendiri, jadi memang QRIS membantu usaha kami sekali.”<sup>67</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa *QRIS* terbukti memberikan dampak positif bagi pelaku usaha, sesuai dengan harapan awal untuk mempercepat proses transaksi. Selain itu *QRIS* juga turut mendorong pertambahan jumlah pelanggan. Kemudahan penggunaan *e-wallet* oleh pelanggan menjadi salah satu faktor pendukung kenyamanan dalam bertransaksi.

(Wawancara dengan pemilik usaha Air Lanang Coffee. Anggi Hariwijaya)

*“Yaa bener sesuai dengan kebutuhan, karno tadi tujuan dari awal kita tidak sibuk lagi untuk mencatat secara manual lagi, karena sudah terkoneksi dengan aplikasi. Pelanggan sudah kebiasaan menggunakan QRIS tapi memang tidak semuanya, ada yang non tunai ada juga yang tunai. Untuk pelanggan alhamdulillah nambah tapi ada juga pelanggan yang slalu bayar tunai dan aja juga yang beralih dengan bayar non tunai. Tapi pelanggan cenderung senang menggunakan pembayaran non tunai karena lebih simpel dan cepat.”<sup>68</sup>*

Dapat disimpulkan bawah *QRIS* sesuai dengan kebutuhan usaha informan karena mempermudah pencatatan transaksi secara digital,

---

<sup>67</sup> Delvi, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 11.11 Wib.

<sup>68</sup> Anggi, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 14.58 Wib.

mempercepat pembayaran dan disukai pelanggan dan jumlah pelanggan juga mengalami peningkatan.

(Wawancara dengan Charles anak dari pemilik Djava Coffee)

*“Alhamdulillah sudah sesuai, alhamdulillah berjalannya waktu untuk pelanggan bertambah sedikit-sedikit.”<sup>69</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan *QRIS* sudah sesuai dengan harapan oleh pelaku usaha. Seiring berjalannya waktu, terdapat peningkatan jumlah pelanggan meskipun bertambah secara perlahan. Hal ini menunjukkan adanya dampak positif terhadap perkembangan usaha. Oleh karena itu *QRIS* menjadi salah satu faktor pendukung dalam menarik minat pelanggan baru.

c. Kesesuaian antara Input dan Output

(Wawancara dengan Aziz Sidiq pemilik usaha Tebo Bukuk Coffee)

*“Kalo untuk biaya membuat *QRIS* idak terlalu mahal si apolagi saat penggunaannya cukup murah, lebih menguntungkan saat kito menggunakannya untuk transaksi, omzet jugo perlahan meningkat.”<sup>70</sup>*

Biaya pembuatan *QRIS* dinilai terjangkau oleh pelaku usaha, sehingga tidak menjadi beban dalam proses implementasinya. Penggunaan *QRIS* juga cukup ekonomis dan praktis dalam operasional sehari-hari. Keuntungan dapat dirasakan melalui kemudahan transaksi yang ditawarkan. Selain itu, penggunaan *QRIS* berkontribusi pada peningkatan omzet usaha secara perlahan.

---

<sup>69</sup> Charles, Wawancara, 07 Juli 2025, Pukul 20.12 Wib.

<sup>70</sup> Asis, Wawancara, 06 Juli 2025, Pukul 14.30 Wib.

Dengan demikian, terdapat kesesuaian antara input (biaya dan usaha) dengan output (keuntungan dan peningkatan omzet)

(Wawancara dengan Adellia karyawan Fotocopy Chairunas)

*“Kalau untuk hasil yang di dapatkan lumayan seiringnya waktu berjalan dengan QRIS di usaha kami ini omsetnya juga meningkat, karno yang saya ketahui untuk QRIS ini tidak menggunkan admin karno kami langsung transfer ke shopeepay dan kami jugo bisa langsung membeli peralatan secara online.”<sup>71</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS dalam usaha fotokopy dinilai memberikan hasil yang cukup baik seiring berjalannya waktu. Omzet usaha mengalami peningkatan berkat kemudahan transaksi yang ditawarkan. Salah satu keuntungan utama adalah tidak adanya biaya admin karena pembayaran langsung masuk ke Shopeepay. Hal ini memungkinkan pelaku usaha untuk langsung menggunakan dana tersebut dalam pembelian kebutuhan secara online. Dengan demikian, QRIS menunjukkan kesesuaian yang baik antara input dan output dalam operasional usaha.

(Wawancara dengan Delvi anak dari pemilik produk Kuliner Frozen)

*“Menurut saya administrasinya sangat kecil, tapi dampak dari kami saat menggunakan QRIS ini lumayan besar pelanggan juga senang dan omzet alhamdulillah meningkat ya.”<sup>72</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa biaya jasa administrasi dalam penggunaan QRIS dinilai sangat kecil dan tidak memberatkan pelaku usaha. Meskipun biaya minim, dampak positif yang dihasilkan cukup besar bagi perkembangan usaha. Pelanggan merasa senang

---

<sup>71</sup> Adellia, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 10.51 Wib.

<sup>72</sup> Delvi, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 11.11 Wib.

karena kemudahan transaksi yang ditawarkan oleh *QRIS*. Hal ini berpengaruh terhadap peningkatan omzet secara keseluruhan. Dengan demikian, *QRIS* memberikan manfaat yang signifikan dengan pengeluaran yang efisien.

(Wawancara dengan pemilik usaha Air Lanang Coffee. Anggi Hariwijaya)

*“Hasil omset dari menggunakan QRIS ini meningkat ya. Kalau dari segi biaya sih kita emang tidak ada biaya karena dari pihak perbankan kemaren setelah mereka terbitkan atau mengusulkan untuk memakai QRIS belum ada potongan-potongan apapun si ke penggunaan QRIS ini.”<sup>73</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan *QRIS* terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan omzet usaha. Dari sisi biaya, pelaku usaha tidak dikenakan potongan atau biaya tambahan oleh pihak perbankan sejak awal penggunaan. Hal ini menjadikan *QRIS* sebagai solusi transaksi yang efisien dan menguntungkan. Tanpa beban biaya, pelaku usaha dapat menikmati manfaat maksimal dari layanan ini. Secara keseluruhan, *QRIS* memberikan hasil yang sebanding bahkan melebihi input yang dikeluarkan.

(Wawancara dengan Charles anak dari pemilik Djavo Coffee)

*“Untuk hasil alhamdulillah bertambah, dibandingkan dengan pembuatan dan pada saat pembuatan QRISnya biaya sangat kecil.”<sup>74</sup>*

---

<sup>73</sup> Anggi, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 14.58 Wib.

<sup>74</sup> Charles, Wawancara, 07 Juli 2025, Pukul 20.12 Wib.

Dapat disimpulkan penggunaan *QRIS* memberikan hasil yang memuaskan dengan adanya peningkatan omzet dalam usaha. Keuntungan yang diperoleh dinilai sebanding bahkan lebih besar dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Biaya pembuatan *QRIS* disebut sangat kecil dan tidak membebani pelaku usaha. Hal ini menunjukkan efisiensi dalam penggunaan *QRIS* sebagai alat transaksi. Dengan biaya minim dan hasil maksimal, *QRIS* dinilai sangat menguntungkan bagi pelaku usaha.

d. Kepuasan Terhadap Program

(Wawancara dengan Aziz Sidiq pemilik usaha Tebo Bukuk Coffee)

*“Allhamdulillah puas karna di permudah dan dipercepat transaksinya.”*<sup>75</sup>

Dapat disimpulkan bahwa Pelaku usaha merasa puas terhadap penggunaan *QRIS* dalam kegiatan transaksinya. *QRIS* memberikan kemudahan serta mempercepat proses pembayaran, sehingga sangat membantu operasional usaha. Kepuasan ini timbul karena sistem yang praktis dan efisien dibandingkan metode pembayaran tunai. Dengan demikian *QRIS* dinilai mampu memenuhi harapan pelaku usaha dalam hal pelayanan pembayaran.

(Wawancara dengan Adellia karyawan Fotocopy Chairunas)

*“Ya sangat puas, karena satu sisi dari uang yang masuk ke rekening bisa jadi tabungan jago tentunya.”*<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> Asis, Wawancara, 06 Juli 2025, Pukul 14.30 Wib.

<sup>76</sup> Adellia, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 10.51 Wib.

Dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha menyatakan sangat puas terhadap penggunaan *QRIS* dalam operasional usahanya. Salah satu alasan utama kepuasan tersebut adalah karena uang hasil transaksi langsung masuk ke rekening. Hal ini memudahkan dalam pengelolaan keuangan dan memungkinkan untuk dijadikan tabungan. Dan juga membantu pelaku usaha lebih disiplin dalam mencatat pemasukan. Dengan manfaat tersebut, *QRIS* memberikan kepuasan baik secara praktis maupun finansial.

(Wawancara dengan Delvi anak dari pemilik produk Kuliner Frozen)

*“Saya sangat puas, pada saat transaksi itu praktis dan juga cepat.”<sup>77</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan *QRIS* memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi pelaku usaha dalam menjalankan transaksi. Hal ini karena proses pembayaran menjadi lebih praktis dan cepat dibandingkan dengan pembayaran tunai. Efisiensi waktu saat melayani pelanggan menjadi nilai tambah yang dirasakan langsung. Kemudahan ini tidak hanya menguntungkan pelaku usaha, tetapi juga meningkatkan kenyamanan pelanggan. Secara keseluruhan, *QRIS* dinilai sangat memuaskan dalam mendukung kelancaran usaha.

(Wawancara dengan pemilik usaha Air Lanang Coffee. Anggi Hariwijaya)

---

<sup>77</sup> Delvi, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 11.11 Wib.

*“Sangat puas, karno itu tadi memudahkan tidak repot nyari kembalian dan pelanggan juga idak repot harus bawak uang pas, dan satu lagi kita juga diuntungkan dengan resiko penerimaan uang palsu.”<sup>78</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan *QRIS* pada Pelaku usaha merasa sangat puas dengan penggunaan *QRIS* karena memberikan banyak kemudahan dalam transaksi. *QRIS* menghilangkan kerepotan dalam mencari uang kembalian dan memudahkan pelanggan yang tidak membawa uang tunai.

(Wawancara dengan Charles anak dari pemilik Djavo Coffee)

*“sangat puas, karena yang saya lihat pemuda dizaman sekarang apa lagi di sekitar sinikan lebih banyak yang menggunakan aplikasi e-wallet mereka sendiri untuk bayar.”<sup>79</sup>*

Pelaku usaha merasa sangat puas dengan penggunaan *QRIS* karena sesuai dengan tren di kalangan anak muda saat ini. Mayoritas pemuda di lingkungan sekitar lebih memilih menggunakan e-wallet dalam bertransaksi. Hal ini membuat *QRIS* menjadi solusi pembayaran yang relevan dan diminati oleh pelanggan. Kemudahan dan kesesuaian dengan kebiasaan konsumen menjadi faktor utama kepuasan tersebut. Dengan demikian, *QRIS* mampu menjawab kebutuhan pasar dan mendukung kelancaran usaha.

2. Kendala yang di hadapi oleh UMKM dalam menerapkan *QRIS* sebagai metode pembayaran.

a. Biaya Yang dibebankan Pihak UMKM

(Wawancara dengan Aziz Sidiq pemilik usaha Tebo Bukuk Coffee)

---

<sup>78</sup> Anggi, wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 14.58 Wib.

<sup>79</sup> Charles, Wawancara, 07 Juli 2025, Pukul 20.12 Wib

*“Saya kira untuk admin lebih murah, tidak membebankan karena juga situasi saat penggunaan QRIS sekarang lebih baik. Supaya saya terhindar juga dari uang palsu yg banyak beredar sekarang.”<sup>80</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha menganggap biaya admin dalam penggunaan QRIS tergolong murah dan tidak membebani. Kondisi tersebut membuat penerapan QRIS menjadi lebih layak dan diterima dengan baik. Selain itu, penggunaan QRIS juga memberikan rasa aman karena dapat menghindarkan dari risiko penerimaan uang palsu. Dengan demikian, kendala biaya tidak menjadi hambatan berarti dalam penerapan QRIS bagi pelaku usaha.

(Wawancara dengan Adellia karyawan Fotocopy Chairunas)

*“Dari yang saya ketahui tidak ada biaya admin si kak, karena kami langsung transfer dari rekening BRI ke shopeepay.”<sup>81</sup>*

Pelaku usaha menyampaikan bahwa tidak terdapat biaya administrasi dalam penggunaan QRIS, sehingga tidak menjadi beban dalam operasional usaha. Transaksi dilakukan langsung dari rekening BRI ke Shopeepay tanpa potongan tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran melalui QRIS cukup efisien dan ekonomis. Ketidakhadiran biaya admin menjadi salah satu alasan QRIS mudah diterima oleh pelaku UMKM. Dengan demikian, kendala terkait biaya dapat dikatakan tidak signifikan dalam penerapannya.

(Wawancara dengan Delvi anak dari pemilik produk Kuliner Frozen)

---

<sup>80</sup> Asis, Wawancara, 06 Juli 2025, Pukul 14.30 Wib.

<sup>81</sup> Adellia, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 10.51 Wib.

*“Tidak sama sekali, lebih menguntungkan.”<sup>82</sup>*

Pelaku usaha menegaskan bahwa tidak ada kendala biaya dalam penerapan *QRIS*, bahkan justru merasa lebih diuntungkan. Tidak adanya beban biaya administrasi membuat sistem ini lebih efisien dibanding metode pembayaran tunai. *QRIS* dianggap memberikan manfaat lebih besar dibandingkan pengeluaran yang dikeluarkan. Dengan demikian biaya tidak menjadi hambatan.

(Wawancara dengan pemilik usaha Air Lanang Coffee. Anggi Hariwijaya)

*“Untuk administrasi itu 6% itu dari penggunaan transaksi yang non tunai ini, sama si seperti saat kita menggunakan ATM anjungan tunai mandiri dari pihak perbankannya menerima bunga 6% atau rp 6000 per 1 bulan. Menurut saya tidak sama sekali merasa terbeban.”<sup>83</sup>*

Pelaku usaha menyampaikan bahwa terdapat biaya administrasi sebesar 6% dari transaksi non-tunai, namun nominalnya relatif kecil yaitu sekitar Rp6.000 per bulan. Biaya ini dianggap setara dengan biaya penggunaan ATM dan tidak memberatkan pelaku usaha. Meskipun ada potongan, pelaku usaha tetap merasa nyaman karena manfaat yang diperoleh jauh lebih besar. *QRIS* tetap dinilai efisien dan menguntungkan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, biaya administrasi tidak dianggap sebagai kendala berarti dalam penerapan *QRIS*.

(Wawancara dengan Charles anak dari pemilik Djavo Coffee)

---

<sup>82</sup> Delvi, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 11.11 Wib.

<sup>83</sup> Anggi, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 14.58 Wib.

*“Kalo admin kurang paham saya si tapi kalau dipikir-pikir tidak memberatkan, kalau memberatkan ayah saya tidak akan mau pakai metode pembayaran ini lagi.”<sup>84</sup>*

Dapat disimpulkan bahwa anak dari pelaku usaha mengaku kurang memahami secara rinci terkait biaya administrasi penggunaan *QRIS*, namun menilai bahwa biayanya tidak memberatkan. Hal ini terlihat dari keberlanjutan penggunaan *QRIS* oleh pihak usaha, khususnya ayahnya sebagai penanggung jawab. Jika biaya tersebut dirasa membebani, maka metode pembayaran ini kemungkinan besar tidak akan digunakan lagi. Kenyataan bahwa *QRIS* tetap digunakan menunjukkan bahwa beban biaya relatif ringan.

b. Kendala yang dialami saat Menggunakan *QRIS*

(Wawancara dengan Aziz Sidiq pemilik usaha Tebo Bukuk Coffee)

*“kalau di kendala cuman di koneksi internet terkadang sinyal yang menghambat proses pembayaran itu aja sih.”<sup>85</sup>*

Pelaku usaha mengungkapkan bahwa kendala utama dalam penggunaan *QRIS* terletak pada koneksi internet. Terkadang sinyal yang tidak stabil dapat menghambat proses pembayaran oleh pelanggan. Gangguan ini membuat transaksi menjadi lebih lambat dari biasanya. Meskipun demikian, tidak terdapat kendala lain yang berarti selain masalah jaringan. Secara umum, *QRIS* tetap berjalan baik selama koneksi internet mendukung.

(Wawancara dengan Adellia karyawan Fotocopy Chairunas)

*“Selama ini dari kendala penggunaan *QRIS* tidak ada si.”<sup>86</sup>*

---

<sup>84</sup> Charles, Wawancara, 07 Juli 2025, Pukul 20.12 Wib.

<sup>85</sup> Asis, Wawancara, 06 Juli 2025, Pukul 14.30 Wib.

Pelaku usaha menyampaikan bahwa selama penggunaan *QRIS* tidak ditemukan kendala berarti dalam proses transaksi. Sistem berjalan dengan lancar dan tidak menimbulkan hambatan dalam operasional usaha sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa *QRIS* cukup andal dan mudah digunakan. Ketiadaan kendala menjadi salah satu alasan *QRIS* tetap dipertahankan sebagai metode pembayaran.

(Wawancara dengan Delvi anak dari pemilik produk kuliner frozen)

*“Untuk kendala hanya di jaringan internet tapi itu sangat jarang si bisa dislesaikan dengan cepat di waktu itu juga dengan kami memberikan wi-fi kepada pembeli di toko kami.”<sup>87</sup>*

Pelaku usaha menyebutkan bahwa kendala dalam penggunaan *QRIS* hanya terjadi pada jaringan internet, namun frekuensinya sangat jarang. Ketika kendala tersebut muncul, masalah dapat segera diatasi dengan memberikan akses Wi-Fi kepada pembeli. Solusi ini membantu menjaga kelancaran transaksi tanpa penundaan yang berarti. Dengan adanya langkah antisipatif tersebut, penggunaan *QRIS* tetap berjalan efektif.

(Wawancara dengan pemilik usaha Air Lanang Coffee. Anggi Hariwijaya)

*“Tidak ada kendala sih lebih ke menguntungkan.”<sup>88</sup>*

Pelaku usaha menegaskan bahwa tidak ditemukan kendala dalam penggunaan *QRIS* selama ini. Justru, penggunaan *QRIS* dinilai

---

<sup>86</sup> Adellia, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 10.51 Wib.

<sup>87</sup> Delvi, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 11.11 Wib.

<sup>88</sup> Anggi, Wawancara, 03 Juli 2025, Pukul 14.58 Wib.

memberikan banyak keuntungan bagi usaha yang dijalankan. Kemudahan dan kecepatan dalam transaksi menjadi nilai tambah yang dirasakan langsung. *QRIS* dianggap sebagai solusi pembayaran yang praktis dan efisien. Oleh karena itu, pelaku usaha merasa terbantu tanpa mengalami hambatan dalam penerapannya

(Wawancara dengan Charles anak dari pemilik Djava Coffee)

*“Terkadang di daerah kita ni lumayan agak susah sinyal jadi pembeli kadang numpang wi-fi dulu ke kita, alhamdulillah kita ada wi-fi kan kalo tidak bisa repot.”*<sup>89</sup>

Pelaku usaha mengungkapkan bahwa kendala utama dalam penggunaan *QRIS* adalah terkait dengan sinyal internet yang kurang stabil di daerah setempat. Hal ini menyebabkan pembeli terkadang kesulitan saat melakukan transaksi. Namun, kendala tersebut dapat diatasi karena toko menyediakan fasilitas Wi-Fi bagi pelanggan. Ketersediaan Wi-Fi membantu memastikan proses pembayaran tetap berjalan lancar. Dengan demikian, meskipun ada tantangan teknis, solusi yang diberikan membuat *QRIS* tetap dapat digunakan secara efektif.

## **C. Pembahasan**

### **1. Penggunaan *QRIS* dalam Meningkatkan kualitas pelayanan pada UMKM Efektif**

#### **a. Keberhasilan program**

Efektifitas juga bisa dilihat dari keberhasilannya program yang digunakan, dengan program tersebut apakah berpengaruh positif

---

<sup>89</sup> Charles, Wawancara, 07 Juli 2025, Pukul 20.12 Wib.

pada usaha atau organisasi, dalam keberhasilan program juga tidak hanya melihat dari segi usaha namun juga dari bentuk lain seperti *QRIS* ini sebagai metode pembayaran non tunai.

Berdasarkan hasil wawancara pada informan bahwa program penggunaan *QRIS* dalam meningkatkan kualitas pelayanan metode pembayaran non tunai ini sudah berjalan dengan baik dalam, begitupun dengan pengalaman informan bahwa dengan menggunakan *QRIS* pada usaha juga membantu proses pembayaran dari pembeli sangat cepat dan praktis tanpa beban biaya dari *e-wallet* atau mobile banking mereka.

Uang elektronik syariah adalah uang elektronik yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Serta tidak mengandung unsur-unsur sebagai berikut: <sup>90</sup>

- 1) *Riba* adalah tambahan yang diberikan dalam pertukaran barang-barang *ribawi (al-amwal al-ribawiyah)* dan tambahan yang diberikan atas pokok utang dengan imbalan penangguhan pembayaran secara mutlak.
- 2) *Gharar* adalah ketidakpastian dalam suatu akad, baik mengenai kualitas atau kuantitas obyek akad maupun mengenai penyerahannya.
- 3) *Maysir* adalah setiap akad yang dilakukan dengan tujuan yang tidak jelas, dan perhitungan yang tidak cermat, spekulasi, atau untung-untungan.

---

<sup>90</sup> DSN MUI, "Uang Elektronik Syariah," Fatwa Dewan Syariah Nasional, no. 19 (2017): 1–12, <https://dsnmu.or.id/kategori/fatwa/page/5/>.

- 4) *Tadlis* adalah tindakan menyembunyikan kecacatan obyek akad yang dilakukan oleh penjual untuk mengelabui pembeli seolah-olah obyek akad tersebut tidak cacat.
- 5) *Risywah* adalah suatu pemberian yang bertujuan untuk mengambil sesuatu yang bukan haknya, membenarkan yang batil dan menjadikan sesuatu yang batil sebagai sesuatu yang benar.
- 6) *Israaf* adalah pengeluaran harta yang berlebihan.

Kondisi ini sesuai dengan pandangan Lee dan Shin, persepsi positif terhadap *QRIS* mendorong minat tinggi dalam penggunaannya. Salah satu informan menilai *QRIS* sangat bermanfaat, terutama bagi UMKM, karena fitur pencatatan transaksi otomatis yang terekam di histori dan dapat diakses kapan saja. Fitur ini memudahkan rekonsiliasi dan membantu mencegah penipuan dalam transaksi tunai. Keunggulan *QRIS*, seperti peningkatan layanan, pencatatan otomatis, dan desain layanan yang konsisten.<sup>91</sup>

b. Pencapaian Tujuan Keseluruhan dan Keberhasilan Sasaran

Indikator ini menunjukkan tingkat usaha dan keberhasilan organisasi dalam mewujudkan seluruh tujuan yang telah direncanakan. Dan ukuran ini dilihat dari sudut pandang pencapaian tujuan dengan mempertimbangkan. Dengan kata lain, efektivitas diukur berdasarkan sejauh mana penggunaan atau tindakan

---

<sup>91</sup> Laylatul Fauziyah and Maretha Ika Prajawati, "Persepsi Dan Risiko QRIS Sebagai Alat Transaksi Bagi UMKM," *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 7, no. 2 (2023): 1159, <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.987>.

organisasi yang di hasilkan dan sasaran yang tepat berjumlah banyak yang sesuai untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa tujuan-tujuan informan dari awal penggunaan *QRIS* dalam meningkatkan kualitas pelayanan metode pembayaran non tunai ini sudah terwujudkan secara perlahan seperti mempermudah pekerjaan dan juga menarik pelanggan yang lebih banyak.

QS. Al-Insyirah (94): 5-6

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*Artinya: "Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."*

Ayat ini menegaskan bahwa setiap kesulitan pasti disertai dengan kemudahan. Penggunaan *QRIS* memudahkan proses transaksi dan mendatangkan pelanggan, yang berarti membawa kemudahan dalam usaha UMKM.<sup>92</sup>

#### c. Kesesuaian Antara Input dan Output

Efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara input dan output. Jika output yang dihasilkan lebih besar dari pada input yang digunakan, maka program dianggap efektif. Sebaliknya, jika input lebih besar daripada output, maka program dinilai kurang efektif. Islam memperbolehkan kita dalam menggunakan sistem transaksi pembayaran secara tidak langsung atau non tunai, dalam

---

<sup>92</sup> Al-Qur'an Surat al-Insyirah Ayat 5-6, diakses 10 September 2025, Referensi: <https://tafsirweb.com/37702-surat-al-insyirah-ayat-5-6.html>.

pandangan Islam itu merupakan suatu hal yang diperbolehkan karena Islam tidak melarang umatnya dalam melakukan pengembangan dalam bermuamalah sesuai dengan kebutuhan mereka.

Input yang dimaksud dalam konteks penggunaan *QRIS* adalah biaya dalam pembuatan dan biaya pada saat pelatihan awal penggunaan, dalam wawancara dengan informan peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa pembuatan *QRIS* diusaha UMKM cukup murah dan ada yang gratis.

Output yang dimaksud pada penggunaan *QRIS* diusaha UMKM disini adalah peningkatan jumlah transaksi atau omzet yang didapatkan meningkat atau tidak. Dari hasil wawancara output yang dihasilkan UMKM dalam penggunaan *QRIS* sebagai metode pembayaran non tunai mengalami peningkatan.

QS. Al-Mulk: 15

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الرُّضَىٰ ذَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِ ۖ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

*Artinya: "Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu dalam keadaan mudah dimanfaatkan. Maka, jelajahilah segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Hanya kepada-Nya kamu (kembali setelah) dibangkitkan."*

Allah memerintahkan manusia untuk mencari rezeki dengan cara yang halal dan memanfaatkan fasilitas yang ada (termasuk teknologi seperti *QRIS*) sebagai bentuk usaha yang sah.<sup>93</sup>

#### d. Kepuasan Terhadap Program

---

<sup>93</sup> Al-Qur'an Surat Al-Mulk Ayat 15. diakses 10 September 2025, Referensi: <https://tafsirweb.com/11043-surat-al-mulk-ayat-15.html>.

Kriteria ini mengacu pada sejauh mana program berhasil memenuhi kebutuhan para pengguna. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap produk atau jasa yang disediakan. Peningkatan kualitas produk atau layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan berdampak positif bagi organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti tidak menemukan bahwa penggunaan *QRIS* dalam meningkatkan kualitas pelayanan metode pembayaran non tunai ini terdapat kekecewaan tetapi melaikan rasa syukur terhadap *QRIS* ini sangat membantu usaha dan mempercepat transaksi.

QS. Ibrahim: 7

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

*Artinya: “(Ingatlah) ketika Tuhanmu memaklumkan, “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), sesungguhnya azab-Ku benar-benar sangat keras.”*

Para pelaku UMKM merasa bersyukur atas kehadiran *QRIS* karena memberikan kemudahan dan manfaat. Rasa syukur ini sejalan dengan ajaran Islam, dan menjadi dasar bahwa nikmat teknologi yang bermanfaat harus diterima dengan syukur dan dimanfaatkan secara positif.<sup>94</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan Mahmudi dapat dilihat dari tercapainya tujuan organisasi, dalam hal ini UMKM

---

<sup>94</sup> Tafsirweb.com, “Tafsir Surat Ibrahim Ayat 7,” diakses 10 September 2025, <https://tafsirweb.com/4053-surat-ibrahim-ayat-7.html>.

mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui transaksi non-tunai yang cepat dan aman.<sup>95</sup> Selain itu, sesuai dengan pendapat Kotler dan Keller tentang kualitas layanan sebagai kemampuan memenuhi kebutuhan konsumen, penggunaan *QRIS* terbukti memberikan kemudahan, kepuasan, dan meningkatkan pengalaman transaksi pelanggan.<sup>96</sup>

## 2. kendala yang dihadapi oleh UMKM dalam menerapkan *QRIS* sebagai metode pembayaran

### a. Biaya yang dibebankan Pihak UMKM

Biaya yang dibebankan pada UMKM dalam penggunaan *QRIS*. Dari *website* resmi *QRIS*, Bank Indonesia menerapkan *Merchant Discount rate (MDR)* atau pembayaran untuk *merchant* dengan tipe reguler sebesar 0,7% per sukses transaksi dan biaya admin dari beberapa bank yang terdaftar.<sup>97</sup> Meskipun *QRIS* memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi digital, pelaku UMKM tetap perlu memperhitungkan biaya tambahan selain MDR, terutama biaya admin dari Bank tertentu. Biaya ini bisa berbeda-beda tergantung dari kebijakan Bank penyedia layanan *QRIS*. Maka, pemilihan Bank penyedia yang tepat menjadi penting untuk menghindari beban biaya yang berlebihan bagi UMKM.

---

<sup>95</sup> Puji Muniarty et al., "Efektivitas Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi Digital Di Kota Bima," *Owner* 7, no. 3 (2023): 2731–39, <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1766>.

<sup>96</sup> Hikmatul Husna, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Minat Menggunakan Qri Pada Pt.Bank Aceh Syariah (Studi Kasus Pada Pedagang Pasar Pereulak Aceh Timur)," 2023, 177.

<sup>97</sup> Riza Amalia Rifani, "Penerapan Sistem Pembayaran Qris Pada Sektor Umkm Di Kota Parepare," *Amsir Accounting & Finance Journal* 1, No. 1 (2023): 16–23.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa biaya yang dibebankan dari penggunaan *QRIS* ini tidak memberatkan pihak UMKM melainkan menguntungkan selain sebagai alat pembayaran *QRIS* juga dapat membantu mempermudah usaha seperti pembelian produk secara online dan juga uang elektroniknya di tabung serta terhindar dari uang palsu.

QS. Al-Baqarah: 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَمْ يَفُومُونَ إِلَّا كَمَا يُفُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

*Artinya: "Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya."*

Ayat ini menegaskan bahwa segala bentuk transaksi jual beli yang adil, transparan, dan tidak merugikan salah satu pihak adalah halal. Sistem *QRIS* yang menghindari riba (karena tanpa bunga) serta memudahkan pelaku usaha sesuai dengan prinsip muamalah dalam Islam.<sup>98</sup>

---

<sup>98</sup> Baca artikel detikhikmah, "Surah Al Baqarah Ayat 275: diakses 10 September 2025. <https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-6718750/surah-albaqarah-ayat-275-jelaskan-larangan-riba-dan-kerugiannya>.

b. Kendala yang dialami saat Menggunakan *QRIS*

*QRIS* sangat mengandalkan koneksi internet baik dari sisi penjual (*mercant*) maupun dari pembeli (konsumen). Tanpa internet pemindaian dan pemrosesan transaksi tidak bisa dilakukan, jika internet lambat atau terputus maka proses pembayaran menjadi tertunda atau bahkan gagal.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan dari informan yang berada di perdalaman atau desa yang kemungkinan besar keterbatasan koneksi internet biasa dialami. Dengan solusi dari pihak UMKM menyediakan jaringan WI-FI di tempat usaha mereka agar transaksi yang dilakukan berjalan dengan baik. Sedangkan informan yang berada di kota tidak mengalami koneksi internet yang tidak baik, walaupun demikian peneliti juga melihat adanya ketersediaan WI-FI gratis.

QS. Al-Baqarah: 286

لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفْسًا ٱلَّ وُسْعَهَا لَهَا مَآ كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَآ ٱكْتَسَبَتْ

*Artinya: "Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya."*

Ayat ini menegaskan bahwa Allah tidak akan memberikan kewajiban, cobaan, atau perintah di luar kemampuan manusia. Semua syariat (shalat, puasa, zakat, haji, dsb.) sesuai dengan kapasitas manusia. (termasuk kendala teknologi seperti internet) akan diiringi dengan solusi sesuai kemampuan. Pelaku UMKM di

desa menunjukkan ikhtiar mereka dalam mengatasi kendala dengan menyediakan Wi-Fi.<sup>99</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Syazana Nadhifa mengatakan bahwa jaringan internet yang masih kurang stabil dapat menghambat proses transaksi menggunakan *QRIS*. Dan adanya biaya layanan yang dibebankan untuk para pelaku UMKM dari setiap transaksi yang dilakukan menggunakan *QRIS*.<sup>100</sup>

---

<sup>99</sup> Tafsirweb.com, “Tafsir Surat Al-Baqarah Ayat 286,” diakses 10 September 2025, <https://tafsirweb.com/1052-surat-al-baqarah-ayat-286.html>.

<sup>100</sup> Syazana Nadhifa, Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah pada UMKM di Kota Banda Aceh (Banda Aceh: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry, 2023).

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Efektifitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemabayaran non tunai ini berdampak baik bagi UMKM antara lain kelancaran transaksi, mempermudah pekerjaan serta terhindar dari pembayaran yang menggunakan uang palsu. Penjualan UMKM yang menggunakan *QRIS* juga berdampak baik, dari omzet yang didapatkan meningkat meskipun tidak keseluruhan, serta konsumen yang dari luar jangkauan juga bertambah.
2. Kendala yang dihadapi oleh pelaku UMKM yaitu beban biaya dan koneksi internet. Bank Indonesia menerapkan *Merchant Discount rate (MDR)* atau pembayaran untuk *merchant* dengan tipe reguler sebesar 0,7% per sukses transaksi dan biaya admin dari beberapa bank yang terdaftar. Terbukti tidak memberatkan peluku usaha UMKM yang menggunakan *QRIS*. Namun, aplikasi pembayaran menggunakan *M-banking* dan *E-wallet* sangat ketergantungan dengan koneksi iternet, dalam hal ini peneliti menemukan banyak pelaku UMKM yang berada dipedesaan tentunya kurangnya jaringan internet merasa kendala yang dihadapi ini cukup serius koneksi yang tidak baik atau pembayaran gagal. Dengan demikian wi-fi dari lokasi yang akan digunakan pada saat transaksi belangsung sebagai solusi dari koneksi yang tidak baik atau pembayaran gagal.

3. Secara keseluruhan, meskipun *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dinyatakan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan ada peningkatan omzet meskipun tidak merata pada UMKM di Rejang Lebong Kecamatan Curup Selatan ada tantangan atau kendala yang akan di hadapi dalam hal ini ialah koneksi internet yang memang penggunaan *QRIS* ini sangat ketergantungan dengan koneksi internet

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pelaku UMKM

Peneliti memberikan saran kepada pihak UMKM tetap menggunakan *QRIS* terdapat biaya yang di keluarkan itu kecil, karena tujuan Bank Indonesia memberi kebicakan tersebut yaitu untuk menjaga kualitas dan sustainabilitas penyelenggaraan layanan *QRIS*. Dan penggunaan *QRIS* dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan omzet penjualan, memperluas segmentasi pasar, dan meningkatkan citra usaha yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

2. Bagi pemerintah daerah dan dinas terkait

Peneliti memberikan saran kepada Pemerintah daerah melalui Dinas Perdagangan, Koperasi, UKM dan Perindustrian diharapkan lebih intensif dalam melakukan sosialisasi dan pelatihan penggunaan *QRIS*, terutama kepada UMKM yang masih belum memahami cara penggunaannya. Selain itu, perbaiki infrastruktur jaringan internet di

wilayah-wilayah tertentu sangat penting untuk mendukung keberhasilan implementasi pembayaran digital.

3. Bagi pihak perbankan dan penyedia layanan *QRIS*

Disarankan agar pihak perbankan dan penyedia layanan *QRIS* dapat memberikan edukasi berkelanjutan dan pendampingan teknis kepada pelaku UMKM agar mereka tidak hanya memahami cara penggunaan *QRIS*, tetapi juga mampu mengelola keuangan usaha secara digital dengan baik.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada ruang lingkup wilayah dan jumlah informan. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti berikutnya untuk memperluas cakupan wilayah dan menambah jumlah responden agar dapat menghasilkan data yang lebih representatif serta mampu menganalisis faktor-faktor lain yang mempengaruhi efektivitas penggunaan *QRIS* secara lebih mendalam.

Dengan mengikuti saran-saran tersebut, para pelaku UMKM dapat memaksimalkan potensi usaha mereka serta dapat meningkatkan omzet penjualan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Hamdani. 2020. *Mengenal UMKM Lebih Dekat*. Jakarta Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, serta Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### SKRIPSI

- Azma, Hanina. 2021. "Efektivitas Penggunaan QRIS pada Transaksi Penjualan Potato Life di Roxy Jember." Skripsi, Universitas Jember.
- Fadilah, Anggi Serti. 2025. "Analisis Kepuasan dalam Penggunaan QRIS pada Masyarakat Kelurahan Mulyosari Kecamatan Metro Barat." Skripsi, IAIN Metro.
- Masfi, Sya'fiatul Ummah. 2019. "Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Perbankan Syariah (Studi pada Bank BSI di Kotabumi Lampung Utara)." Skripsi, Universitas Lampung.
- Nabila, Mayla Azmainna. 2025. "Pengaruh Implementasi QRIS Sebagai Alat Pembayaran Nontunai Terhadap Kualitas Layanan dan Pendapatan UMKM di Kota Makassar", Universitas Negeri Makassar.
- Nadhifa, Syazana. 2023. "Implementasi Sistem Pembayaran QRIS Bank Syariah pada UMKM di Kota Banda Aceh." Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Triningsih, Wahyu Indah. 2024. "Implementasi Sistem Pembayaran QRIS pada UMKM (Studi di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)." Skripsi, IAIN Metro.

## JURNAL

- Adriyana, Rika, and Lestari Puji Wahyu. 2020. "Persepsi Generasi Z Muslim terhadap Penggunaan QRIS sebagai Digital Payment Berdasarkan Prinsip Syariah." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 4 (2): 273–84.
- Azzahroo, Risma Arum, dan Sri Dwi Estiningrum. 2021. "Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan QRIS sebagai Teknologi Pembayaran." *Jurnal Manajemen Motivasi* 17 (1): 10.
- Fauziyah, Laylatul, and Maretha Ika Prajawati. 2023. "Persepsi dan Risiko QRIS sebagai Alat Transaksi bagi UMKM." *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 7 (2): 1159. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.987>.
- Ibadurrahman, Aman, Yuvita Yuvita, and Abdul Hafid. 2023. "Efektivitas Penggunaan QRIS di Pasar Tradisional Pabaeng-Baeng Kota Makassar." *Eco-Buss* 6 (2): 870–81.
- Insan Saputra, and Andis Febrian. 2025. "Efektivitas Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran Non Tunai dengan UTAUT 2 di Stasiun Lambuang Bukittinggi." *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan* 6 (1).
- Kudu, Yonski Uumbu, Yulita Milla Pakereng, and Lusianus Heronimus Sinyo Kelen. 2023. "Efektivitas Penggunaan Payment QRIS pada Transaksi Penjualan UMKM." *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi* 3 (2): 195–210.
- Muniarty, Puji, et al. 2023. "Efektivitas Penggunaan QRIS sebagai Alat Transaksi Digital di Kota Bima." *Owner* 7 (3): 2731–39. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1766>.
- Nadhifa, Nadhifa, Erwin Permana, and Harnovinsah. 2024. "Analisis Penggunaan QRIS terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM." *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi* 9 (1): 102–15.
- Nurdin, Difa Restiti, and Riski Amalia. 2021. "Pengaruh Media Sosial terhadap Pengetahuan tentang QRIS." *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 3 (2): 157.
- Rahman, Fazrul. 2024. "Efektivitas Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran Non Tunai pada UMKM di Sardonoarjo dalam Perspektif Ekonomi Islam." *Ayan* 15 (1): 40–47.
- Rifani, Riza Amalia. 2023. "Penerapan Sistem Pembayaran QRIS pada Sektor UMKM di Kota Parepare." *Amsir Accounting & Finance Journal* 1 (1): 16–23.
- Wardiana, Isma. 2024. "Pengaruh Penerapan dan Pemanfaatan Merchant Discount Rate QRIS terhadap Kepuasan UMKM di Kabupaten Rejang Lebong." *Jurnal Manajemen Bisnis*.

## WEBSITE

- Al-Qur'an Surat al-Insyirah Ayat 5–6. Diakses 10 September 2025. <https://tafsirweb.com/37702-surat-al-insyirah-ayat-5-6.html>.
- Al-Qur'an Surat al-Mulk Ayat 15. Diakses 10 September 2025. <https://tafsirweb.com/11043-surat-al-mulk-ayat-15.html>.
- Bank Indonesia. n.d. "Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)." Diakses 10 September 2025. <https://www.bi.go.id/>
- Detikhikmah. "Surah Al Baqarah Ayat 275: Jelaskan Larangan Riba dan Kerugiannya." Diakses 10 September 2025. <https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-6718750/surah-albaqarah-ayat-275-jelaskan-larangan-riba-dan-kerugiannya>
- Dewan Syariah Nasional MUI. 2017. "Fatwa DSN-MUI No. 19: Uang Elektronik Syariah." <https://dsnemui.or.id/kategori/fatwa/page/5/>.
- Dinas Perdagangan, Koperasi, UKM, dan Perindustrian Rejang Lebong. 2024. Data UMKM Kabupaten Rejang Lebong.
- Nur Muhamad. 2024. "Antara Bengkulu, Produk UMKM Rejang Lebong." *Antara News Bengkulu*. <https://bengkulu.antaranews.com>.
- Republik Indonesia. 2008. *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*.
- Tafsirweb.com. "Tafsir Surat al-Baqarah Ayat 286." Diakses 10 September 2025. <https://tafsirweb.com/1052-surat-al-baqarah-ayat-286.html>.
- Tafsirweb.com. "Tafsir Surat Ibrahim Ayat 7." Diakses 10 September 2025. <https://tafsirweb.com/4053-surat-ibrahim-ayat7.html>.
- TafsirWeb, "Surat Ali 'Imran Ayat 130," TafsirWeb, diakses 12 September 2025, <https://tafsirweb.com/1262-surat-ali-imran-ayat-130.html>.
- TafsirWeb, "Surat Al-A'raf Ayat 31," TafsirWeb, diakses 12 September 2025, <https://tafsirweb.com/2485-surat-al-araf-ayat-31.html>.
- TafsirWeb, "Surat Al-maidah Ayat 90," TafsirWeb, diakses 14 September 2025, <https://tafsirweb.com/1974-surat-al-maidah-ayat-90.html>.
- Wikipedia. n.d. "Rejang Lebong Regency." [https://en.wikipedia.org/wiki/Rejang\\_Lebong\\_Regency](https://en.wikipedia.org/wiki/Rejang_Lebong_Regency).

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

# Lampiran 1



IAIN CURUP

## SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM Nomor : 14./In.34/FS/PP.00.9/03/2025

### Tentang PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II PENULISAN SKRIPSI

#### DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;  
2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;  
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;  
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;  
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.11/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;  
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan  
Pertama : Menunjuk saudara:  
1. Khairul Umam Khudhori, M.E.I NIP.19900725 201801 1 001  
2. Dr. Hendrianto, MA NIP. 19870621 202321 1 022

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Atang Kamure  
NIM : 21631011  
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS) /Syariah dan Ekonomi Islam  
JUDUL SKRIPSI : Efektifitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Dalam meningkatkan Omset Penjualan UMKM Di Rejang Lebong

- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;  
Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;  
Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan  
Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.  
Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP  
Pada tanggal : 18 Maret 2025  
Dekan,

Dr. Ngatri, M. Ag.  
NIP. 19690206 199503 1 001

#### Tembusan :

1. Pembimbing I dan II
2. Bendahara IAIN Curup
3. Kabag AD/IAI IAIN Curup
4. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
5. Yang bersangkutan
6. Arsip

Lampiran 2



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010  
 Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA	: Atang Kamuro
NIM	: 21631011
PROGRAM STUDI	: Perbankan
FAKULTAS	: Syariah dan Ekonomi Islam
PEMBIMBING I	: Khairul Umam Khudhori, M.E.I
PEMBIMBING II	: Dr. Hendrianto, MA
JUDUL SKRIPSI	: Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standar (QRIS) Dalam Meningkatkan Omset Penjualan UMKM di Karang Lingsong
MULAI BIMBINGAN	: 18-maret-2025
AKHIR BIMBINGAN	:

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING II
1.	25-04-2025	Bab 2. menambahkan QRIS yang efektif (meningkatkan) Omset yang meningkat direkt- meningkatkan, menurun	
2.	07-05-2025	Bab 2-3. Menghapus beberapa kesalahan dari penulisan.	
3.	20-05-2025	QRIS yg efektif itu apa saja; Efektif secara khusus. Huruf arab. bentuk peningkatan jumlah um Bab 2-3	
4.	09-06-2025	Acc bab 2	
5.	11-06-2025	Acc bab 3	
6.	18-06-2025	Revisi pedoman wawancara	
7.	25-06-2025	Revisi acc pedoman wawancara	
8.	02-07-25	Revisi bab 4	
9.	18-07-25	Jembatani ayat hadis, kesimpulan (faskah) landaian 2 paragraf.	
10.	23-07-25	spasi abstrak. wawancara   Analisis.	
11.	30-07-25	Adakan Hadis-dll. Sebagai penguat dalam rumusan masalah.	
12.	31-07-25	ACC	

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI  
 SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN  
 CURUP

CURUP, .....202

PEMBIMBING I,

PEMBIMBING II,

Khairul Umam Khudhori, M.E.I  
 NIP. 19900725 2010 01 1001

DR. Hendrianto, MA  
 NIP. 1987 0621 202321 1022

### Lampiran 3



PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG  
DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, UKM, DAN PERINDUSTRIAN  
Jalan S. Sukowati No. 40 ( 0732 ) 21132 Fax No. (0732) 21132  
CURUP

Curup, 03 Juli 2025

Nomor : 518/373 /Bid. II/ 2025  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian

Yth Ketua Dekan  
Institut Agama Islam Negeri Curup  
Di-  
Tempat

Sehubungan dengan surat No. 284/In.34/FS/PP.00.9/06/2025 tanggal 24  
Juni 2025 perihal Rekomendasi Izin Penelitian dengan ini memberikan izin kepada :

Nama : Atang Kamure  
NIM : 21631011  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Untuk mengadakan penelitian dengan rincian sebagai berikut :

Waktu Penelitian : 24 Juni s/d 24 September 2025  
Tempat penelitian : Dinas Perdagangan, Koperasi, UKM dan Perindustrian  
Kabupaten Rejang Lebong  
Judul Skripsi : Efektifitas Penggunaan Quick Response Code Indonesia  
Standard (QRIS) Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan  
UMKM di Rejang Lebong.

Demikian surat izin ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Dinas  
*[Signature]*  
Atang Kamure, S.Sos, M. Sos  
Pembina Tk.I/IV.b  
NIP. 19781231 200604 1 007

## Lampiran 4



PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG  
DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, UKM, DAN PERINDUSTRIAN  
Jalan S. Sukowati No. 40 ( 0732 ) 21132 Fax No. (0732) 21132  
CURUP

Curup, 03 Juli 2025

Nomor : 518/373 /Bid. II/ 2025  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian

Yth Ketua Dekan  
Institut Agama Islam Negeri Curup  
Di-  
Tempat

Sehubungan dengan surat No. 284/In.34/FS/PP.00.9/06/2025 tanggal 24  
Juni 2025 perihal Rekomendasi Izin Penelitian dengan ini memberikan izin kepada :

Nama : Atang Kamure  
NIM : 21631011  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Untuk mengadakan penelitian dengan rincian sebagai berikut :

Waktu Penelitian : 24 Juni s/d 24 September 2025  
Tempat penelitian : Dinas Perdagangan, Koperasi, UKM dan Perindustrian  
Kabupaten Rejang Lebong  
Judul Skripsi : Efektifitas Penggunaan Quick Response Code Indonesia  
Standard (QRIS) Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan  
UMKM di Rejang Lebong.

Demikian surat izin ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Dinas  
*[Signature]*  
Anes Isyandani, S.Sos, M. Sos  
Pembina Tk.I/IV.b  
NIP. 19781231 200604 1 007

## Lampiran 5 Pedoman Wawancara

### PEDOMAN WAWANCARA

Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS)* Dalam

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada UMKM Rejang Lebong

Nama : Atang Kamure

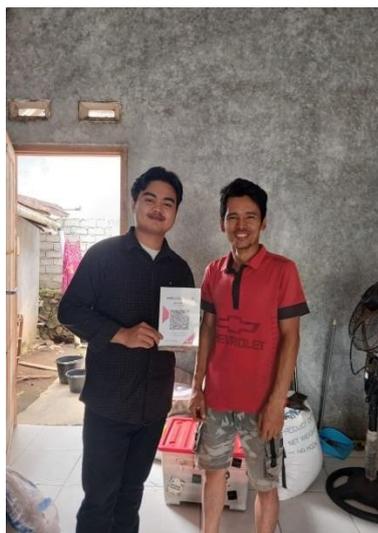
Indikator : Efektivitas, Kendala

Objek wawancara : Pelaku UKM Pengguna *QRIS*

No.	Rumusan masalah	Indikator	Pertanyaan
1.	Apakah penggunaan <i>QRIS</i> dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pada UMKM efektif.	Keberhasilan program	Menurut Anda, apakah program penggunaan <i>QRIS</i> di usaha Anda telah berjalan dengan baik? Bisa diceritakan bagaimana <i>QRIS</i> membantu kelancaran transaksi di usaha Anda?
		Pencapaian tujuan keseluruhan dan keberhasilan sasaran	Apakah <i>QRIS</i> sudah membantu usaha anda sesuai dengan tujuan dari awal?  Seperti mempermudah pembayaran atau menambah pelanggan?

		Kesesuaian antara Input dan Output	Apakah menurut anda hasil yang didapatkan dari penggunaan <i>QRIS</i> (output), seperti meningkatnya jumlah omzet, sebanding biaya yang dikeluarkan untuk membuat dan menggunakan <i>QRIS</i> ini (input)?
		kepuasan terhadap program	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap penggunaan <i>QRIS</i> dalam kegiatan usaha?
2.	Apa saja kendala yang di hadapi oleh UMKM dalam menerapkan <i>QRIS</i> sebagai metode pembayaran.	Biaya yang di bebaskan oleh pihak UMKM	Apakah anda merasa biaya administrasi dari Bank yang ditetapkan saat menggunakan <i>QRIS</i> memberatkan usaha anda atau tidak?
		Kendala yang di hadapi	Apa saja kendala yang dirasakan selama ini?

**Lampiran 1 dokumentasi penelitian**



## PROFIL PRNULIS



Nama lengkap penulis Atang Kamure, lahir pada tanggal 30 Agustus 2003. Didesa Pungguk Lalang, Kec. Curup Selatan, Kab. Rejang Lebong, Prov. Bengkulu. Penulis merupakan anak ke tiga dari pasangan suami istri, bapak Buhari dan ibu Naini serta memiliki dua kakak kandung perempuan yang bernama Lensi Trisianti S.Pd. dan Lisa Ratnasari S.Pd.

Penulis pernah menempuh pendidikan di SD Negeri 07 Turan Baru, kemudian melanjutkan pendidikan SMP Negeri 01 Curup Selatan, kemudian melanjutkan pendidikan SMA Negeri 4 Rejang Lebong. Tepat pada tahun 2021 peneliti melanjutkan pendidikan pada jenjang S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup di Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syari'ah.

Pada tahun ini 2025 peneliti akan menyelesaikan studi strata I (S1) yang akan meraih Gelar Sarjana Pendidikan (S.E) tahun 2025. Alhamdulillah peneliti bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada UMKM Rejang Lebong.