

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 1 Juli 2022



Nina Nirmala Sari
NIM: 181420054

ABSTRAK

Nama: Nina Nirmala Sari, NIM: 181420054, Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus UMKM di Pasar Rangkasbitung).

Penelitian ini dilakukan pada UMKM di pasar Rangkasbitung dengan tujuan untuk mengetahui apakah kehadiran sistem pembayaran QRIS dengan menawarkan kemudahan penggunaan, kecepatan akses dan keamanan dapat mempengaruhi sikap atau gaya masyarakat dalam melakukan transaksi.

Adapun perumusan masalah pada penelitian ini yaitu 1). Bagaimana pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan transaksi pada UMKM di pasar Rangkasbitung?. Berapa besar pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan transaksi pada UMKM di pasar Rangkasbitung?.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan transaksi pada UMKM di Pasar Rangkasbitung. 2). Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan transaksi pada UMKM di Pasar Rangkasbitung.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan statistik deskriptif melalui olah data menggunakan analisis regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran QRIS Terhadap Kepuasan Transaksi. Metode uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, heterokedatisitas serta uji hipotesis seperti uji parsial (t) dan uji koefisien determinasi (R^2).

Kesimpulan pengujian hipotesis Kualitas Layanan Sistem Pembayaran QRIS diketahui $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $7,220 > 1,66216$, maka terdapat pengaruh dari variabel Kualitas Layanan Sistem Pembayaran QRIS Terhadap Kepuasan Transaksi atau H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran QRIS (X) terhadap Kepuasan Transaksi (Y) sebesar 37%, sedangkan sisanya 63% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Sistem Pembayaran QRIS, dan Kepuasan Transaksi.*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl.Jendral Sudirman No.30 Serang 42118 Telp. (0254)2003323

Fax. (0254) 200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Usulan Munaqasyah	Dan Bisnis Islam
	a.n. Nina Nirmala Sari	UIN SMH Banten
	NIM. 181420054	di -
		Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah Saudara **Nina Nirmala Sari, NIM.181420054** dengan judul Skripsi "***Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus UMKM di Pasar Rangkasbitung)***", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan Skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 197403072002121004

Serang, 20 Oktober 2022

Pembimbing II,

Fitri Raya, M.Ek
NIP. 198808102019032010

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM PEMBAYARAN
QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS)
TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI (Studi Kasus UMKM di
Pasar Rangkasbitung)**

Oleh:

Nina Nirmala Sari
NIM: 181420054

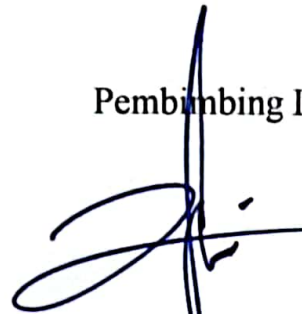
Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP.197403072002121004

Pembimbing II,



Fitri Raya, M.Ek
NIP. 198808102019032010

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si
NIP.196402121991032003

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah



Henny Saraswati, M.M
NIP. 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Nina Nirmala Sari NIM. 181420054 yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus UMKM di Pasar Rangkasbitung)”*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 12 Oktober 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 20 Oktober 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 197403072002121004

Sekretaris Merangkap

Anggota


Irmatul Hasanah, M.Si
NIP.199108302019032021

Anggota-anggota,

Penguji I



Dede Sudirja, M.Si
NIP. 197705152008011016

Penguji II



Henny Saraswati, M.M
NIP. 198511172019032013

Pembimbing I



Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 197403072002121004

Pembimbing II



Fitri Raya, M.Ek
NIP. 198808102019032010

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, ucap syukur ku kepada-Nya yang telah memberikan kemudahan, kenikmatan serta kelancaran terutama dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Saepullah dan Ibunda Nurhenah yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil. Terimakasih atas segala doa dan perjuangan kedua orang tua ku hingga aku bisa sampai di titik ini, pengorbanan kalian sungguh luar biasa, hanya doa yang dapat aku sanjungkan kepada Allah SWT agar kalian senantiasa diberi diberi kesehatan, kecukupan dan kebahagiaan. Aamiin Ya Rabbal'amin.

MOTTO

لَا تَحْزَنُ إِنَّ اللَّهَ مَعَنَا

“Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita”

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Nina Nirmala Sari, lahir di lebak, 01 Desember 1999 saat ini tengah berusia 20 tahun yang merupakan anak pertama dari dua bersaudara, ayah saya bernama Saepullah dan Ibu bernama Nurhenah.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yakni SDN 2 Kandang sapi (2006-2012), SMPN 1 Malingping (2012-2015), dan SMAN 1 Malingping (2015-2018), kemudian melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi yakni Strata Satu (S1) program studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Selama menjadi mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti beberapa organisasi kampus baik internal maupun eksternal. Pada internal kampus, penulis mengikuti organisasi seperti Komunitas Ekonomi Syariah (KES) 2018-2020, Kelompok Studi Pasar Modal (KSPM), 2019-2020, dan Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (DEMA FEBI) 2021-2022.

Sedangkan pada organisasi eksternal, penulis mengikuti organisasi primordial yakni Keluarga Mahasiswa Lebak (KUMALA) 2018-2020 dan komunitas penerima beasiswa Bank Indonesia yakni Generasi Baru Indonesia atau GenBi pada tahun 2020-2022.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunianya terutama dalam nikmat iman, islam dan sehat wal'afiat. Shalawat beserta salam semoga tercurah limpahkan kepada baginda besar yakni Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah atas keridhoan-Nya, penulis diberi kemudahan dan kelancaran oleh Allah SWT serta dengan usaha yang sungguh-sungguh sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, ***“Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus UMKM di Pasar Rangkasbitung)”***.

Penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada sejumlah pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini sampai akhir. Atas dukungan, bimbingan serta motivasi nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini walaupun masih banyak kekurangan. Dengan demikian, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak terkait, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Wawan Wahyudin, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bergabung dalam menimba ilmu di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

yang telah memberikan kesempatan dan arahnya dalam penyelesaian skripsi ini.

3. Ibu Henny Saraswati, M.M, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang senantiasa memberikan informasi, mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A selaku pembimbing I dan Ibu Fitri Raya, M.Ek selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan dan saran-sarannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan bapak dan ibu. Aamiin ya rabbal'alam.
5. Bapak Dede Sudirja, M.Si selaku penguji I sidang skripsi dan Ibu Henny Saraswati, M.M selaku penguji II sidang skripsi, terimakasih atas kritik dan saran yang diberikan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan bapak dan ibu. Aamiin ya rabbal'alam.
6. Bapak Eko Sehalifudin, S.Ip selaku staff Dinas Perindustrian dan Perdagangan Lebak yang telah memberikan informasi data penelitian, arahan serta bantuannya yang senantiasa ikut terjun ke lapangan untuk menemui para UMKM. Tak lupa kepada mas Tanzil selaku Divisi Humas Bank Indonesia Banten sekaligus Pembina GenBI yang telah bersedia memberikan informasi data penelitian yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan

mendidik penulis selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

8. Para Informan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner sebagai data utama dalam penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar, maka untuk itu penulis mohon maaf jika ada kesalahan atau kekeliruan dalam penyusunan atau penulisan skripsi ini sehingga penulis sangat membutuhkan kritrik dan saran yang membangun dari pembaca. Harapannya, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Serang, 1 Juli 2022

Nina Nirmala Sari
NIM. 181420054

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR BAGAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Pembatasan Masalah.....	13

D. Rumusan Masalah.....	14
E. Tujuan Penelitian.....	14
F. Manfaat Penelitian.....	14
G. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II KAJIAN TEORETIS.....	18
A. Sistem Pembayaran.....	18
1. Gambaran Sistem Pembayaran.....	18
2. Jenis Sistem Pembayaran.....	20
B. <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>	23
1. Gambaran QRIS.....	23
2. Manfaat QRIS.....	27
C. Kelebihan dan Kekuaran QRIS.....	31
D. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).....	34
1. Pegertian UMKM.....	34
2. Klasifikasi UMKM.....	37
E. Kualitas Layanan.....	39
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	39
2. Tujuan kualitas Layanan	40

F. Transaksi.....	44
1. Pengertian Transaksi.....	44
2. Kepuasan Transaksi.....	45
3. Keuntungan Transaksi Digital.....	48
G. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	50
H. Hubungan QRIS dengan Kepuasan Transaksi.....	69
I. Kerangka Pemikiran.....	63
J. Hipotesis.....	65
BAB III METODE PENELITIAN.....	66
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	66
B. Populasi dan Sampel.....	66
1. Populasi.....	66
2. Sampel.....	67
C. Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	68
1. Jenis Penelitian.....	68
2. Sumber Data.....	69
D. Teknik Pengumpulan Data.....	70
1. Kuesioner atau Angket.....	71
2. Obsevasi.....	73

E. Teknik Analisis Data.....	74
1. Uji Kualitas Data.....	74
2. Uji Asumsi Klasik.....	77
F. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	80
G. Uji Hipotesis.....	82
1. Uji Parsial (Uji t).....	82
2. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	83
H. Operasional Variabel.....	85
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	89
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	89
B. Deskripsi Responden.....	93
C. Analisis Data.....	96
1. Uji Statistik Deskriptif.....	96
2. Hasil Data yang Diolah.....	97
3. Uji Validitas Data.....	99
4. Uji Reliabilitas.....	102
D. Uji Asumsi Klasik.....	104
1. Uji Normaliltas.....	104
2. Uji Heteroskedastisitas.....	105

E. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	106
F. Uji Hipotesis.....	108
1. Uji Parsial (t).....	108
2. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	109
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	111
BAB V PENUTUP.....	113
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah UMKM di Indonesia Tahun 2018-2019.....	3
Tabel 1.2 Kategori MDR.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	51
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian Menggunakan Skala Likert....	73
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	86
Tabel 4.1 Jumlah pedagang di Pasar Rangkasbitung.....	90
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	94
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	96
Tabel 4.4 Skor Kuesioner Variabel X.....	97
Tabel 4.5 Skor Kuesioner Variabel Y.....	98
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Sistem Pembayaran QRIS (X)..	100
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Transaksi (Y).....	101
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Sistem pembayaran QRIS (X)	102
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	103
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Data.....	104
Tabel 4.11 Regresi Linier Sederhana.....	106
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	77

Tabel 4.13 Hasil Uji R Square.....	109
Tabel 4.14 Hasil Uji Adjusted R Square.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Data.....	105
--	-----

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Skema Kerangka Konseptual.....	65
--	----