

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini mengambil strategi fenomenologis untuk pekerjaan mereka. Studi umumnya bersifat observasional, dan sebagian besar metode analisis deduktif digunakan. Untuk memastikan bahwa tujuan penelitian sejalan dengan realitas situasi, fokus yang kuat ditempatkan pada proses pelaksanaan penelitian dan penerapan landasan teori. Oleh karena itu, urutan kegiatan berlangsung ditentukan oleh gambaran klinis serta jumlah gejala yang ditemukan.³¹

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini disebut kualitatif karena lebih menekankan pada perilaku responden dan observasi lapangan,³² Penelitian dikatakan bersifat deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan keadaan yang ada sekarang dan menyajikannya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.³³

B. Kehadiran Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasilnya dapat digunakan oleh pemilik usaha Bakpia Simpang Lima untuk menganalisis lebih lanjut tentang penerapan pembayaran digital. Untuk memperoleh sejumlah informasi yang dibutuhkan peneliti melakukan wawancara dan observasi hingga informasi dan data yang diperoleh dirasa cukup dapat mewakili sampel yang diteliti pada penelitian ini.

³¹Dr. Rukini, S.Pd., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi Selatan : Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019). 6.

³²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta 2008).225.

³³Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta : PT Gramedia, 2008). 42.

C. Lokasi penelitian

Target penelitian akan dibawa keluar di lokasi dimana penelitian akan dilakukan. Tujuan penentuan lokasi penelitian adalah agar lokasi yang dipilih dalam penelitian lebih mudah dipahami atau lebih jelas. Dalam penelitian kualitatif, penentuan lokasi penelitian merupakan tahapan yang sangat penting. Hal ini dikarenakan jika lokasi penelitian telah ditentukan, maka objek dan tujuan penelitian juga telah ditentukan, yang pada gilirannya memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

Lokasi penelitian ini adalah berada di Bakpia Simpang Lima Kediri yang beralamatkan Raya Jalan Raya Kediri - Blitar Jaten, Blabak, Kec. Kandat, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64173.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kepustakaan ini biasa disebut dengan alat bantu bibliografis yang mana terbagi kedalam beberapa sebagai berikut :

1. Karya referensi, meliputi kamus, ensiklopedi, buku indeks, buku bibliografi, buku tahunan, atlas, buku spesialis, buku bunga dan koleksi khusus.
2. Bibliografi buku teks yang isinya mencakup mata pelajaran tertentu, atau buku yang memuat sub bab mata pelajaran tertentu sebagai bahan referensi.
3. Indeks jurnal ilmiah dengan teori dan temuan terbaru atau interpretasi penelitian sebelumnya.
4. Indeks surat kabar atau tabloid yang biasanya berfokus pada berita atau isu terkini
5. Indeks dokumen publik, privat dan privat dimana dokumen tersebut diterbitkan.

6. Indeks manuskrip dengan manuskrip lama yang belum diterbitkan.³⁴

E. Teknik Pengumpulan Data

Pendekatan pengumpulan data penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, dan temuan penelitian cenderung lebih bersifat deskriptif atau anekdotal. Diantaranya adalah metode akuisisi data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Pengamatan atau keakraban disebut observasi. Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi dengan menggunakan tipe observasi partisipan pasif yaitu peneliti datang setelah Bakpia Simpang Lima Kediri, namun hanya observasi yang tidak melakukan aktivitas.³⁵

2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab secara verbal yang dilakukan oleh tiga orang atau lebih, pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancara menjawab pertanyaan tersebut. Dimana peneliti mewawancarai pemilik, sekretaris dan bendahara Bakpia Simpang Lima Kediri.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data atau dokumen yang diperlukan untuk penyelidikan, menganalisisnya dan memberikan bukti kejadian berupa buku, jurnal, laporan keuangan, terkait dengan data tertulis terkait QRIS Bakpia Simpang Lima Kediri.

³⁴*Ibid.*,. 12

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D ...*299

F. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data yang terkumpul melalui penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain dengan penggunaan uji validitas dan uji reliabilitas seperti (Uji Kredibilitas, Uji Transferability, Uji Dependability, dan Uji Confirmability). Ini dapat dicapai dengan beberapa cara berbeda, termasuk yang berikut:

1.) Perpanjangan Pengamatan

Teknik validasi data didasarkan pada perluasan penelitian dalam konteks observasi data. Dengan memperluas pengamatan terhadap data, peneliti meninjau kembali data yang diperoleh. Penelitian diperpanjang hingga peneliti mendapatkan data yang valid.

2.) Peningkatan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti mengamati dengan lebih cermat, sungguh-sungguh, dan terus menerus. Kegigihan yang meningkat mendorong peneliti untuk mendapatkan data yang valid dan meminta pertanggungjawaban mereka.

3.) Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber.

4. Member check

Member check adalah proses validasi data yang diterima dari peneliti pada penyedia data. Peneliti melakukan audit keanggotaan dengan memvalidasi sumber data.³⁶

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis Miles dan Huberman dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Kegiatan utama penelitian adalah pengumpulan data. Penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, atau kombinasi keduanya (triangulasi).

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Statistik dalam penelitian kualitatif biasanya menggunakan narasi kualitatif deskriptif. Data dokumen yang bersifat kuantitatif juga disajikan dalam bentuk kualitatif yang lebih komprehensif. Kegiatan untuk mengkonsolidasikan, mendokumentasikan, dan mengkategorikan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Presentasi adalah kumpulan informasi terstruktur yang memungkinkan Anda menarik kesimpulan dan mengumpulkan informasi. Saat menyajikan informasi, diperlukan analisis yang cermat agar strukturnya dapat dipahami; ini dilakukan dengan mengatur karakter huruf besar dan kecil, serta angka, sedemikian rupa sehingga membuat struktur menjadi jelas. Penyajian data penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain dengan penjelasan singkat, infografis, hubungan antar kategori, dll. Akan

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*...364-373

lebih mudah untuk memahami fenomena yang terjadi akibat dari data yang disajikan. ditampilkan, dan akan memungkinkan untuk mengorganisir pekerjaan lebih lanjut berdasarkan fenomena yang telah dipahami.

2. Verifikasi (*Verification*)

Tindakan memverifikasi dan memeriksa kesimpulan sendiri merupakan tahap keempat dalam analisis data kualitatif. Gambaran atau penjelasan suatu objek yang sebelumnya tidak jelas, sehingga penelitian menjadi jelas, merupakan kesimpulan dari penelitian kualitatif.³⁷

H. Tahap-tahap Penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga tahapan penelitian, yaitu sebagai berikut:

a. Tahap pra lapangan

Tugas yang diselesaikan antara lain terjun langsung ke lapangan, mengurus perijinan penelitian, menyusun proposal penelitian, mengikuti workshop penyusunan proposal, dan melakukan modifikasi proposal.

b. Tahap pelaksanaan

Pada titik ini peneliti memiliki pemahaman tentang kejadian-kejadian yang terjadi di lapangan dan sedang mencari kebenaran tentang hal tersebut agar nantinya dapat dijadikan sebagai alat bukti.

c. Tahap analisis data

Pada titik ini, kegiatan sedang diselesaikan dalam bentuk pengolahan data dengan menggunakan sumber dan dokumen yang diperoleh. Peneliti menelusuri dan memeriksa semua informasi yang telah dikumpulkan.³⁸

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*,.... 321-330

³⁸ Lexy J, Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012). 127

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Bakpia Simpang Lima

Bakpia Simpang Lima merupakan tempat atau outlet yang menjual makanan khususnya Bakpia. Lokasi dari Bakpia simpang lima ini terletak Raya Jalan Raya Kediri - Blitar Jaten, Blabak, Kec. Kandat, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64173. Outlet Bakpia Simpang Lima didirikan oleh Bapak Dendy Ilham, pada produksi roti pertama tahun 2018. Mulanya outlet Bakpia Simpang Lima ini dinamakan Bakpia Simpang Lima untuk memudahkan para pelanggan dalam mengingat lokasi Outlet bakpia. Dibantu oleh beberapa karyawan yang masih belum banyak waktu itu dan masih menjalankan satu cabang outlet saja. Peralatan yang digunakan waktu itu masih terbilang cukup sederhana, yaitu menggunakan satu buah oven berbahan bakar arang.

Di Tahun 2019 mulai memproduksi lebih banyak produk diantaranya Bakpia pisang dan Bakpia kacang ijo. Konsep yang digunakan adalah *Product Display* dimana pembeli dapat melihat secara langsung pembuatan dan produk yang *fresh*, Dan Pada tahun 2020 Outlet bakpia simpang lima ini memperluas jangkauan pengiriman hingga ke hongkong dan Makau melalui jalur pengiriman udara. Setelahnya mereka juga mengupgrade sistem pembayaran yang tadinya masih secara langsung tunai menjadi beberapa sistem pembayaran online.

2. Lokasi Penelitian

Outlet Bakpia Simpang Lima terletak di Jalan Raya Kediri - Blitar Jaten, Blabak, Kec. Kandat, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64173 . Lokasi tersebut dapat dibilang mudah untuk dicari masyarakat. Lokasinya pun sangat luas karena samping dan sekitar lokasi tersebut terdapat area persawahan penduduk. Lahan parkir yang tersedia sangat luas, sehingga memudahkan para pelanggan untuk masuk ke area parkir.

3. Motto Bakpia Simpang Lima

“Fresh from oven”

4. Visi Bakpia Simpang Lima Kediri

Bakpia Simpang Lima ingin mengembangkan usahanya hingga memiliki cabang di setiap Negara.

5. Misi Bakpia Simpang Lima

- 1) Mengutamakan kepuasan pelanggan
- 2) Mengutamakan kualitas produk yang endul
- 3) Menciptakan SDM yang update, inovatif dan kreatif

6. Struktur Organisasi Bakpia Simpang Lima

Struktur organisasi adalah suatu bentuk susunan yang ada dalam sebuah perusahaan yang isinya berupa bagian tugas perorangan berdasarkan posisi jabatan. Berikut merupakan struktur organisasinya :

1. Owner merupakan jabatan yang dimiliki oleh pemilik usaha yang menguasai outlet Bakpia Simpang Lima. Pada usaha Bakpia Simpang Lima owner merupakan pemilik usaha.

2. Bagian Gudang

Bagian gudang bertanggung jawab atas penyediaan/pengadaan bahan baku guna kelangsungan proses produksi, penanganan bahan baku berupa menjaga kondisi barang dan memantau serta merawat kuantitas barang yang ada di dalam gudang sehingga sesuai dengan data dan laporan yang dibuat.

3. Bagian Produksi bagian produksi mempunyai tugas dan bertanggung jawab secara penuh terhadap jalannya proses produksi yang berlangsung, jumlah total produksi yang dihasilkan agar memenuhi permintaan pasar, dan keselamatan kerja karyawan khususnya dalam bidang produksi.

4. Bagian Pemasaran bagian pemasaran disini mempunyai tugas membuat kebijakan mengenai program-program pemasaran yang akan dilakukan perusahaan, menerapkan kegiatan promosi yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan penjualan, menentukan strategi pemasaran yang efektif dan efisien dengan memperhatikan sumber daya perusahaan, serta menjalin hubungan dengan pelanggan khususnya dalam hal penanganan complain dan pengukuran kepuasan pelanggan.

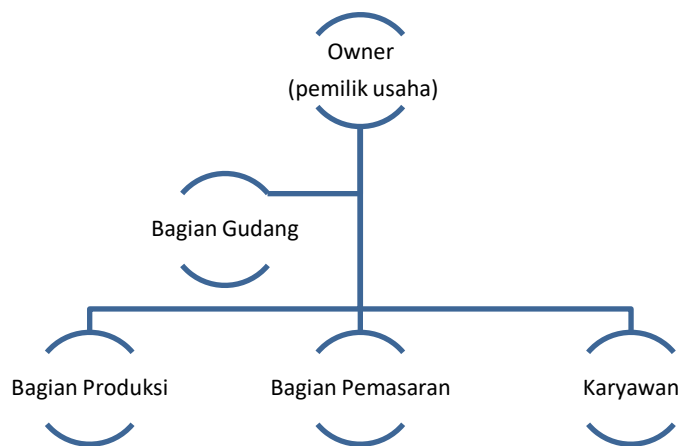
5. Bagian Administrasi

Bagian Administrasi sendiri memiliki tugas dan wewenang yakni mengelola pembagian gaji karyawan, menyimpan uang kas, dan melakukan penyetoran serta mempersiapkan dan mengkalkulasi anggaran yang dibutuhkan oleh perusahaan.

6. Karyawan

Outlet Bakpia simpang Lima memiliki 4 cabang outlet di daerah Kediri dan setiap cabang memiliki 5 karyawan untuk menempati setiap outlet. Pembagian kerja dibagi menjadi beberapa yakni pembuatan adonan, pembuatan kumbu, pengovenan, tenaga pemasar ke sejumlah tempat.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bakpia Simpang Lima



(Sumber : Wawancara Dengan Owner Bakpia SLK Kediri)

B. Paparan Data

1. Pembayaran yang Dilakukam Pada Outlet Bakpia Simpang Lima

Pembayaran yang dilakukan pada Bakpia Simpang Lima sekarang ini memanfaatkan teknologi yakni QRIS dikarenakan mulai dari tahun adanya pandemi hingga saat ini Outlet Bakpia Simpang Lima menggunakan QRIS. Pembayaran melalui QRIS tersebut diketahui merupakan sistem pembayaran yang sangat mudah, yakni memberi kemudahan bagi pelanggan dan juga pemilik outlet Bakpia Simpang Lima, dimana pemilik tidak perlu mencemaskan dan membingungkan segala riwayat pembayaran dan juga jumlah uang yang keluar dan masuk serta darimana saja input data dan

jumlah tambahan saldo dikarenakan sistem QRIS yang sudah menyediakan semua kebutuhan data tersebut, selain itu penggunaanya juga memudahkan pembayaran dikarenakan jumlah yang akan dibayar pasti sesuai dengan barang yang dibeli jadi pihak outlet tidak perlu bersusah payah untuk menyediakan dan menghitung uang kembalian karena jumlahnya pasti pas sesuai dengan jumlah yang harus dibayarkan.

Sedangkan bagi pihak pembeli yang dilakukan di Bakpia Simpang Lima sangat memudahkan konsumen dikarenakan mereka lebih hemat waktu tidak perlu mengantri lebih praktis bagi para pembeli yang memiliki kesibukan. Pembayaran yang dilakukan di Outlet Bakpia Simpang Lima dibayarkan melalui sistem pembayaran QRIS hanya dengan menscan kode QR setelah uang masuk akan tercatat transaksi pembayaran.

2. Peranan Pembayaran Digital (QRIS) Untuk Meningkatkan Penjualan pada Bakpia Simpang Lima

Pada Awalnya Bapak Dendy Ilham mulai mendirikan outlet bakpia Simpang Lima sudah sejak lama yakni tahun 2018. sebelum dimulai didirikanya usaha Bakpia Simpang Lima ini, namun untuk proses awalnya hanya menggunakan beberapa peralatan yang sederhana. Sistem pembayaranya juga masih terbilang sederhana seperti sistem pembayaran pada umumnya yakni secara tunai.³⁹

Peneliti : Bagaimana awal berdirinya usaha Bakpia Simpang Lima ini pak ?”

Dendy Ilham 22 Tahun (Pemilik Bakpia Simpang Lima)

“ Perkenalkan sebelumnya saya Dendy Ilham pemilik usaha outlet Bakpia Simpang Lima Kediri usia saya 22 Tahun. Usaha Bakpia ini

³⁹ Dendy Ilham, wawancara, Kediri, 2 April 2023

saya dirikan tahun 2019 namun sebenarnya usaha ini sudah mulai produksi di tahun 2018. Pada awalnya Bakpia Simpang Lima ini hanya memproduksi dan mengolah bakpia dan bolen pada umumnya, namun seiring berjalanya waktu ternyata mengalami perkembangan dengan minat konsumen yang tinggi untuk membeli produk kami walaupun pada saat itu masih proses pembuatan dengan alat yang sederhana yakni oven dan arang.”

Namun setelah usaha ini mulai ramai digemari oleh konsumen pemilik outlet mulai membuka beberapa cabang lagi untuk menjangkau lebih banyak konsumen untuk meningkatkan penjualan Bakpia .Pada saat itu kami juga lebih berkembang dengan berinovasi melalui produk dan lebih meningkatkan varian produk dengan beberapa varian rasa. dan belum mengetahui secara luas mengenai sistem pembayaran.⁴⁰

Peneliti : Bagaimana upaya bapak untuk menjangkau lebih banyak lagi konsumen setelah usaha Bakpia simpang Lima ini berjalan ?
Dendy Ilham 22 Tahun (Pemilik Bakpia Simpang Lima) :

“Setelah tingginya minat pembeli di tahun itu kami berupaya untuk menaikkan penjualan kami dengan cara menginovasi produk kami menjadi beberapa varian rasa seperti. Bakpia keju dan lainya serta menggunakan sistem pengolahan product display dimana konsumen atau pembeli dapat secara langsung melihat proses pembuatan dan pengolahan bakpia, tetapi omset kami tetap berada di range 70.000.000 per tahun dimana saat itu pendapatan kami perbulanya 7.300.000. Dan di tahun 2019 tersebut terjadi pandemi yang mana memang banyak dari perekonomian usaha banyak yang mengalami colabs dan bangkrut, Alhamdulillahnya bakpia Simpang Lima ini masih dapat bertahan walaupun hanya sedikit sekali untuk peningkatan omsetnya.”

Di tahun 2019 Bakpia Simpang Lima mengalami kendala pada sistem pembayaran dikarenakan adanya pandemi yang mewajibkan untuk menjaga jarak dan tidak melakukan kontak fisik. Kendala sistem pembayaran tersebut akhirnya membuat Bapak dendy mencari cara lain

⁴⁰ Dendy Ilham, *wawancara*, Kediri, 2 April 2023

agar memudahkan para pembeli bakpianya untuk dapat membeli produk dari bakpia simpang lima tanpa melakukan kontak fisik ketika melakukan transaksi pembayarannya.⁴¹

Peneliti : Lalu untuk mengatasi kendala yang ada terutama pada sistem pembayaran yang terjadi pada masa pandemi dimana diwajibkan adanya protokol kesehatan dan jaga jarak apa yang bapak lakukan ?

Dendy Ilham 22 Tahun (Pemilik Bakpia Simpang Lima) :

“Adanya pandemi yang mewajibkan jaga jarak dan kontak fisik membuat kami kesulitan untuk melakukan transaksi tunai pada sistem pembayaran di Outlet Bakpia Simpang Lima. Hal ini membuat saya agak sedikit memutar otak agar usaha ini dapat terus berjalan .Akhirnya kami mengupgrade sistem pembayaran dengan beberapa sistem pembayaran digital seperti beberapa *e-wallet* dan QRIS untuk mempermudah para pembeli untuk melakukan transaksi di outlet kami.”

Setelah adanya sistem pembayaran menggunakan QRIS ternyata membawa dampak baik para pembeli dan bagi perkembangan usaha Bakpia Simpang Lima.

Peneliti : Bagaimana transaksi penjualan ketika adanya Covid dan setelah Covid dan dampak apa yang terjadi pada perkembangan usaha Bakpia Simpang Lima ?

Dendy Ilham 22 Tahun (Pemilik Bakpia Simpang Lima) :

“ Pada saat itu ketika covid kami mengupayakan agar para konsumen tetap merasa nyaman serta aman ketika melakukan pembayaran di outlet Bakpia Simpang Lima yakni kami melakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS, setelahnya setelah pandemi berakhir kebiasaan melakukan transaksi tanpa melakukan kontak fisik tersebut tetap dijalankan dan bahkan membawa dampak yang baik bagi pelayanan kami.

Tidak disangka –sangka waktu itu saya menggunakan beberapa pembayaran digital *seperti E –wallet* dan QRIS. Banyak sekali para pembeli yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran mereka, kemudahan dalam hal transaksi dan dapat melakukan pembayaran tanpa melakukan kontak fisik membuat semakin ramainya para pembeli bakpia dan bolen dari Bakpia Simpang Lima dan hal tersebut rupanya mempengaruhi omset penjualan, hal ini

⁴¹ Dendy Ilham, *wawancara*, Kediri, 2 April 2023

saya sadari ketika ada peningkatan dari tahun 2019 ke tahun 2020 yakni dari Rp. 88.000.000 dengan rata rata sekitar Rp. 7.300.000 per bulanya, dan di tahun 2020 omset meningkat menjadi Rp. 90.000.000 per tahun dengan pendapatan Rp.7.500.000 setiap bulanya .”⁴²

Setelah menggunakan pembayaran dengan QRIS ternyata omset penjualan Bakpia Simpang Lima mengalami peningkatan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun yakni di tahun 2019 omset yang dicapai Rp.88.000.000 per tahun dengan rata-rata pendapatan perbulan mencapai Rp.7.300.000 dan di tahun 2020 meningkat lagi dengan jumlah 90.000.000 pertahun dengan hasil pendapatan setiap bulanya yang mencapai sekitar Rp.7.500.000, dan di tahun 2021 yakni sejumlah Rp.120.000.000 pertahun dengan hasil pendapatan per bulan mencapai Rp.10.000.000 dan di catatan administrasi di tahun 2022 sejumlah Rp.144.000.000 per tahun dengan omset yang diraup setiap bulanya mencapai Rp. 12.000.000 . Dengan adanya peningkatan omset dalam hal tersebut tentunya pembayaran digital seperti QRIS sebenarnya ikut berperan penting dalam meningkatkan jumlah pendapatan serta konsumen, hal ini disimpulkan berdasarkan obervasi dan data wawancara yang diperoleh dari pemilik dan konsumen Bakpia Simpang Lima. Adanya pembayaran digital membuat konsumen menjadi mudah dalam bertransaksi dan tentunya sangat aman karena semua database pembayaran sudah akan tersimpan dengan sangat rapi .⁴³ Dan untuk melakukan pembelian kembali akan sangat mudah karena terdapat

⁴² Dendy Ilham, *wawancara*, Kediri, 2 April 2023

⁴³⁴³ Dendy Ilham, *wawancara*, Kediri, 2 April 2023

riwayat dari transaksi yang hanya tinggal melihat dan melakukan scan kode QRIS . Secara tidak langsung kemudahan tersebut juga akan meningkatkan daya beli konsumen yang akhirnya membuat konsumen menjadi loyal dengan produk yang kita jual serta pendaftaran untuk membuatnya pun mudah .

Peneliti : Untuk proses registrasi untuk membuat QRIS sendiri bagaimana bapak ?

Dendy Ilham 22 Tahun (Pemilik Bakpia Simpang Lima)

“ Untuk proses registrasi QRIS Tidak sulit sih karena aku kan punya contact wa sales nya langsung. Jadi itu kan per stand ada yang jaga di wilayah ini, misalnya seperti aku nih kan di Kediri itu ada marketingnya sendiri. Jadi aku sudah punya nomornya, nanti dibantu sama marketingnya, langsung dikasi formulir, diisi, paling hanya 2-3 hari sudah dapat sih.

Selain beberapa hal tersebut Bapak dendy Ilham juga memberikan informasi manfaat dan keuntungan ketika ia menggunakan QRIS diantaranya adanya pemasukan yang tidak terasa, terdapat riwayat transaksi yang jelas, cepat dan kekinian, Penjualan berpotensi meningkat karena dapat menerima pembayaran berbasis QR apapun, Meningkatkan branding, cepat dan kekinian Lebih praktis karena cukup menggunakan satu QRIS. Mengurangi biaya pengelolaan kas, Terhindar dari uang palsu, Tidak perlu menyediakan uang kembalian, transaksi tercatat otomatis setiap saat.

Peneliti : Manfaat apa saja yang bapak dapatkan dari penggunaan QRIS ?

Dendy Ilham 22 Tahun (Pemilik Bakpia Simpang Lima)

“Banyak banget sih sebenarnya manfaat yang akan kita dapat dari menggunakan QRIS salah satunya ada pemasukan yang gak terasa tahu tahu saldonya tambah saja, terus riwayat transaksinya jelas darimana kapan dan hari apa serta meningkatnya penjualan karena dapat

menerima QRIS apapun.

Kemudahan QRIS sebagai metode pembayaran juga diketahui melalui respon para pembeli atau (Konsumen) yang sudah menggunakan QRIS. Seperti pernyataan yang diungkapkan oleh salah satu pembeli atau Konsumen dari Bakpia Simpang Lima (ibu Adita) ketika wawancara :

Peneliti : Bagaimana menurut ibu mengenai pembayaran yang dilakukan di Bakpia Simpang Lima yang sudah menggunakan QRIS dan sebelum menggunakan QRIS? Ibu Adita (Konsumen Bakpia Simpang Lima)

“ Rumah saya Jombang , namun ketika saya sedang ada acara di Kediri saya selalu mampir untuk membeli bakpia di Bakpia Simpang Lima Kediri .Pelayanannya yang bagus serta sistem pembayarannya yang mudah tinggal scan code QRIS membuat saya tidak perlu antri dan cepat pulang. Sebelumnya saya juga sudah sering mampir disini tetapi belum semudah ini untuk pembayarannya masih menggunakan sistem tunai dan harus mengantri .”⁴⁴

Peneliti : Bagaimana transaksi dengan konsumen ketika pada saat covid yang mengharuskan penerapan protokol kesehatan ?

Ibu Adita (Konsumen Bakpia Simpang Lima)

“Waktu covid itu kan nggak boleh bersentuhan dan jaga jarak, tapi Outlet bakpia Simpang Lima ini ternyata sudah menyediakan pembayaran dengan sistem non tunai QRIS jadi dijamin aman .

Selain itu diketahui juga terdapat perbedaan yang dirasakan oleh konsumen yakni para pembeli Bakpia Simpang Lima.

Peneliti : Menurut Mbak, bagaimana sistem pembayaran di outlet Bakpia Simpang Lima sebelum dan sesudah menggunakan QRIS ? Mbak Dina (Konsumen Bakpia Simpang Lima)

“Menurut saya pribadi, terdapat perbedaan signifikan yang saya rasakan ketika Outlet Bakpia Simpang Lima menggunakan sistem pembayaran QRIS , sebelumnya ketika mereka masih menggunakan pembayaran yang masih manual yakni pembayaran secara tunai di depan kasir. Kami harus mengantri untuk membayar serta mendapatkan kembalian, apalagi disaat itu Bakpia Simpang Lima merupakan tempat yang tidak pernah sepi pembeli”. Lalu dengan

⁴⁴ Adita, wawancara, Kediri, 2 April 2023

adanya pandemi mereka mengubah sistem pembayaran menggunakan QRIS yang dimana uang yang akan kita bayar sesuai totalan tidak perlu repot mengantri kembalian langsung scan barcode saja , lebih efisien waktu sih menurut saya lebih aman juga untuk pandemi pada saat itu.

Di zaman yang serba canggih seperti sekarang banyak orang yang sangat ahli dalam menggunakan sistem pembayaran yang mudah dan praktis sebagai tempat bertransaksi. Kemudahan yang diberikan membuat masyarakat lebih menyukai sistem transaksi belanja online. seperti yang dijelaskan oleh mbak Meli (konsumen) saat wawancara:

Peneliti : Menurut mbak bagaimana Kemudahan yang diberikan sebelum dan sesudah penggunaan QRIS dan transaksi yang dilakukan sebelum dan sesudah masa pandemi?
Mbak Meli (Konsumen Bakpia Simpang Lima)

“Sebelum penggunaan QRIS ini, pelayanan untuk pembayaran sendiri sebenarnya cukup ramah dan menyenangkan di Outlet Bakpia Simpang Lima, hanya saja perlu mengantri dan bersabar untuk menunggu kembalian , sesudahnya di pandemi outlet bakpia simpang Lima menggunakan QRIS Menurut saya media pembayaran online seperti QRIS ini sangat membantu saya terutama dalam hal belanja. Biasanya saya kalau belanja ke toko itu membutuhkan waktu yang lama bahkan kalau antri bisa ber jam-jam. Tapi kalau pakai belanja online semua bisa diakses melalui scan code dan juga aman tentunya karena hanya scan barcode tidak perlu bersentuhan dan tetap dapat mematuhi protokol kesehatan .⁴⁵

Dengan adanya QRIS ternyata juga menguntungkan bagi para pembeli karena tidak perlu susah memikirkan admin karena langsung dapat memilih QRIS yang sesuai dengan bank yang kita inginkan serta dapat menikmati berbagai promo dari outlet penjualan maupun dari QRIS sendiri .

⁴⁵ Meli Irawati, *wawancara*, Kediri, 2 April 2023

Peneliti : Bagaimana sistem pembayaran di Outlet Bakpia Simpang Lima sebelum dan sesudah menggunakan QRIS, selain itu bagaimana transaksi dengan konsumen ketika adanya covid yang menerapkan sistem protokol kesehatan ?

Ibu Lina (Konsumen Bakpia Simpang Lima):

“Sebelumnya Outlet Bakpia Simpang Lima ini untuk sistem pembayarannya menggunakan sistem pembayaran tunai dimana harus mengantri didepan kasir untuk mendapatkan nota perbelanjaan. Semenjak covid jadi pakai QRIS biar pelayanannya lebih aman dan tidak perlu melakukan kontak fisik lagian Kalo pakai QRIS lebih mudah tanpa admin dan banyak cashbaknya kalo ada promo “⁴⁶

Hal yang serupa juga didapatkan dari pendapat pembeli Bakpia Simpang Lima yang lain yakni Mbak Yumna, menurutnya pembayaran melalui QRIS sangat berpengaruh pada peningkatan jumlah pembelian Bakpia Simpang Lima dikarenakan sistemnya yang kekinian dan terkenal cepat dan mudah serta praktis.⁴⁷

Peneliti : Bagaimana menurut mbak pelayanan pembayaran di Outlet Bakpia Simpang Lima Sebelum dan sesudah pakai QRIS ? Lalu untruk transaksi ketika covid bagaimana ?

Mbak Yumna (Konsumen Bakpia Simpang Lima):

“Untuk pelayanannya di Outlet ini sudah dari dulu enak dan ramah juga para karyawannya, bedanya sama sekarang sih ada QRIS kalo dulu belum pakai QRIS agak lama karena harus antri dulu sekarang Pakai QRIS mudah banget tinggal scan , nggak pakai tunggu kertas nota sudah ada riwayat transaksi, sistem dan tampilan pembayarannya kekinian serta praktis untuk digunakan, jadi lebih praktis dan gak males buat beli, beli ,terus memudahkan pembeli karna di waktu pandemi kemarin itu gaboleh bersentuhan jadi bayar pakai QRIS lebih aman dong“.

⁴⁶ Lina Shohib, *wawancara*, Kediri, 2 April 2023

⁴⁷ Yumna Roihana, *wawancara*, Kediri, 2 April 2023

Selain itu beberapa hal mengenai QRIS yang berpengaruh terhadap pelayanan juga diungkapkan dua konsumen lainnya yakni pak Fahri dan Istrinya Ibu Zahra yang merupakan pelanggan tetap dari Outlet Bakpia Simpang Lima.

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak dan ibu adanya pembayaran sistem QRIS di Bakpia simpang Lima ini ? dan bagaimana perbedaan transaksi sebelum dan sesudah covid 19.

Bapak Fahri (Konsumen Bakpia Simpang Lima) :

“Ya jadi mbak adanya pembayaran melalui QRIS ini tentunya membuat semuanya lebih praktis dan mudah tidak perlu antri tidak perlu menunggu kembalian dan lebih cepat dan praktis untuk orang yang buru-buru kerja seperti saya. Untuk bedanya sebelum covid di Outlet ini hanya menyediakan pembayaran manual setelah adanya covid outlet ini menggunakan pembayaran dengan QRIS dimana tentunya pas waktu itu lebih aman karna tidak boleh melakukan kontak fisik, tetapi saya pribadi lebih setuju dengan pembayaran seperti ini karna kemudahan, praktis dan efisiennya menarik minat pelanggan yang sibuk seperti saya “.

Ibu Zahra (Konsumen Bakpia Simpang Lima) :

“iya apalagi kita kan pelanggan yang sudah tetap dari dulu jadi dengan adanya QRIS ini yang saya rasakan menjadi lebih mudah, praktis dan menghemat waktu kita “.

Selain mewawancarai konsumen dan pemilik, karyawan juga diwawancarai untuk mendapatkan informasi mengenai penggunaan QRIS di Bakpia Simpang Lima, berikut merupakan beberapa pernyataan yang didapat dari beberapa karyawan Bakpia Simpang Lima .

Peneliti : Bagaimana kira kira perbedaan ketika melayani konsumen dengan menggunakan QRIS sebagai transaksi pembayaran ? lalu dampak apa saja yang dirasakan pada penjualan Bakpia Simpang Lima ?

Ita (Karyawan Bakpia Simpang Lima):

“Perbedaannya sih banyak sekali, salah satunya lebih cepat dan praktis saya tidak perlu mencatat secara manual barang apa yang keluar dan telah dibeli, lebih menghemat waktu pelayanan sih !. untuk dampaknya pada penjualan memang dari jumlah konsumen menjadi meningkat serta produk yang mereka beli pasti lebih dari satu”.

Hal lainya juga didapatkan dari wawancara dengan kasir Bakpia Simpang Lima yang tentunya mengetahui transaksi apa saja yang ada di outlet Bakpia Simpang Lima.

Peneliti : Menurut mba, bagaimana perbedaan yang dirasakan ketika melayani konsumen dengan QRIS dan dampaknya pada penjualan ?

Septi (Kasir Bakpia Simpang Lima) :

“Menurut saya perbedaan yang signifikan sekali dapat dirasakan ketika melayani konsumen dengan QRIS adalah kemudahan fiturnya yang hanya dengan scan Barcode dan juga kepraktisanya yang tidak perlu menyediakan kembalian jadi langsung pas begitu uangnya. Untuk dampaknya yang sangat bisa dirasakan tentunya adanya peningkatan penjualan, orang sekarang cari yang praktis apa apa mau cepet jadi adanya QRIS ini membuat mereka suka repeat order di Bakpia Simpang Lima.”

Hal lainya juga diungkapkan oleh karyawan lain yakni mbak Erna yang merasa bahwa adanya peningkatan penjualan semenjak sistem pembayaran menggunakan QRIS.

Peneliti : Menurut mbak, bagaimana melayani konsumen dengan QRIS dan dampaknya pada penjualan ?

Erna (Karyawan Bakpia Simpang Lima) :

“ Menurut saya pribadi berdasarkan yang saya lihat pelayanan menjadi lebih praktis dan cepat, kelebihan kalo transaksi dengan QRIS kita bisa tahu pengeluaran kita buat apa saja jadi ada riwayat transaksinya begitu mba, untuk dampaknya sendiri yang sangat terasa, outlet semakin ramai dikunjungi dan banyak transaksi dari online maupun offline dengan menggunakan QRIS ini, untuk penjualan kita selalu melebihi 100 pcs dalam sehari dan saya rasa hal tersebut merupakan peningkatan yang luar biasa.

Selain beberapa karyawan Bakpia Simpang Lima, Pihak QRIS juga diwawancarai untuk memperoleh kesimpulan yang nantinya akan lebih akurat dan dapat mempermudah untuk dimengerti.

Peneliti : Bagaimana menurut mbak untuk penggunaan QRIS di outlet ini apakah ada kendala ?

Echa (Pihak dari QRIS) :

“Selama ini belum ada kendala ya mungkin beberapa hari yang lalu outlet ini sempat agak kebingungan dengan transaksi yang belum masuk namun waktu itu sudah diatasi karna ternyata kendalanya pada sambungan internetnya karna transaksi kami membutuhkan internet. Namun untuk kontroler yang dilakukan di Outlet ini selama ini berjalan dengan baik bahkan saya lihat semakin ramai pengunjung karena adanya QRIS di sini”

Peneliti : Untuk transaksinya bagaimana toko ini menggunakan QRIS ?

Echa (Pihak QRIS) :

“Untuk transaksinya mudah sekali ya, tinggal scan barcode saja mungkin itu juga yang menjadi daya tarik konsumen untuk selalu datang, produk dari bakpia yang enak dan kemudahan transaksi pembayaran yang dilakukan di Outlet Bakpia Simpang Lima ini.”

Menurut keterangan wawancara diatas penggunaan pembayaran melalui QRIS sangat memudahkan serta memiliki pengaruh pada peningkatan penjualan.

C. Temuan Penelitian

Dari paparan data dia atas penulis menyimpulkan temuan dari hasil penelitian ini yang diperoleh dari wawancara dan observasi sebagai berikut:.

1. Upaya peningkatan penjualan pada Bakpia Simpang Lima.
 - a. Bakpia Simpang Lima menggunakan strategi inovasi produk sebagai penarik minat konsumen melalui kemudahan QRIS untuk membeli produknya yang tersedia dengan berbagai varian rasa..
 - b. Bakpia Simpang Lima juga menginovasi cara pengolahan produknya menjadi *display product* yang dapat menarik minat konsumen dengan cara menunjukkan proses pembuatan bakpianya secara langsung.

- c. Bakpia Simpang Lima menggunakan sistem pembayaran digital yakni scan code QRIS dimana mempermudah pembelinya untuk melakukan transaksi hanya dengan scan code yang akan membuat pembayaran lebih praktis sehingga konsumen tertarik dengan sistem pelayanan yang begitu mudah daripada sistem pembayaran tunai.

2. Penggunaan QRIS sebagai upaya peningkatan pembelian konsumen

Bakpia Simpang Lima.

- a. Penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran mempermudah sistem pembayaran yang akhirnya meningkatkan penjualan produk Bakpia Simpang lima
- b. Pembayaran melalui QRIS sebagai sarana pembayaran produk dengan jangkauan bank yang lebih luas dari pada menggunakan sistem pembayaran tunai. Pembayaran dengan ini sangat membantu mempermudah transaksi ke banyak konsumen.
- c. Pembayaran melalui QRIS dapat meningkatkan loyalitas konsumen karena dengan QRIS pembeli lebih mudah melakukan transaksi hanya dengan scan barcode.
- c. Pembayaran melalui QRIS selain mempermudah konsumen dalam bertransaksi juga dapat mempromosikan produk melalui *cashback* dan promo yang menarik konsumen.
- d. Pembayaran dengan sistem yang mudah dan aman karena di QRIS terdapat riwayat transaksi serta mempermudah kita tanpa mencatat riwayat transaksi.

e. Kecepatan dan Praktis membuat pembayaran sistem QRIS diminati para konsumen karena ketika ingin membeli para konsumen tidak perlu mengantri dan mengesfeisenkan waktu mereka.