

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan besar dalam kegiatan perekonomian, terutama pada bidang keuangan dan transaksi jual beli. Munculnya inovasi keuangan dan perubahan sistem pembayaran adalah bentuk penyesuaian terhadap kemajuan teknologi yang semakin berkembang. Teknologi terus berkembang dan memungkinkan metode pembayaran yang lebih cepat, mudah, dan aman untuk dilakukan. Perkembangan sistem pembayaran telah mendorong meningkatnya besaran nilai transaksi yang dilakukan oleh masyarakat. Sistem pembayaran menjadi komponen penting dalam setiap kegiatan transaksi perdagangan barang dan jasa, karena transaksi tersebut membutuhkan pembayaran yang aman, cepat, dan efisien. Namun, kondisi teknologi saat ini, bersama dengan volume dan risiko transaksi yang lebih besar, menyebabkan masyarakat menginginkan sistem pembayaran yang aman dan andal. Untuk memfasilitasi transfer dana yang efisien, aman, dan tepat waktu, diperlukan sistem pembayaran yang jujur dan dapat dipercaya. Hal ini terutama terjadi di dunia pasar derivatif, di mana setiap transaksi tunduk pada standar ketepatan waktu, kejujuran, dan akurasi yang ketat. Evolusi uang, dari pembayaran tunai ke

pembayaran nontunai, tidak dapat dipisahkan dari perkembangan sistem pembayaran.¹

Semakin berkembangnya teknologi dan kebutuhan masyarakat akan transaksi yang cepat, aman, dan mudah, transaksi jual beli dengan uang tunai dinilai kurang efektif dan cenderung menimbulkan berbagai permasalahan dan kelemahan. Beberapa permasalahan dan kelemahan transaksi tunai antara lain risiko kehilangan uang, risiko pencurian, risiko pemalsuan uang, serta kurang efisiennya proses transaksi. Oleh karena itu, inovasi pembayaran yang mampu menjawab permasalahan dan membenahi kelemahan transaksi tunai sangat dibutuhkan. Inovasi-inovasi pembayaran seperti kartu kredit, transfer bank, *e-wallet*, *mobile payment*, dan lain sebagainya, telah memberikan solusi yang lebih efektif dalam melakukan transaksi jual beli.

Sebagai contoh, pesatnya perkembangan teknologi dan keinginan memberikan pelayanan terbaiknya kepada konsumen toko-toko tertentu bisa bermitra menggunakan inovasi baru dengan transaksi digital tersebut yang diharapkan dapat memberi kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan dalam melakukan transaksi.²

Sejak tahun 2010, adopsi *smartphone* telah mempengaruhi sejauh mana layanan pembayaran seluler hadir di Indonesia. Evolusi layanan pembayaran seluler dimungkinkan oleh peningkatan sistem operasi dan akses internet yang

¹ Nindi Anindya Putri, "Pelaksanaan Quick Responce Code, (kode QR) untuk sistem pembayaran berdasarkan peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standart Nasional Quick Respon Code untuk Pembayaran di Kota Semarang". *Skripsi*. UNNES. 2019, hal. 1

² Eris Tri Kurniawati Dkk, Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standart (QIRS) pada kelompok Milenial, *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, vol.5, No. 1, Maret, 2021, 24

dapat diandalkan. Dari tahun ke tahun penggunaan *smartphone* semakin pesat dan berkembang sehingga semakin tingginya penggunaan *smartphone* memunculkan metode penyimpanan uang secara elektronik berbasis aplikasi yang disebut juga dengan *e-wallet* atau dompet elektronik seperti GO-PAY, Ovo, Shopeepay, Dana, *Mobile Banking*.

Seiring dengan adanya inovasi baru pada model transaksi jual beli salah satunya adalah Metode pembayaran berbasis aplikasi dengan memindai QR code merupakan metode pembayaran yang semakin populer saat ini. QR code merupakan kode dua dimensi yang bisa di-scan menggunakan kamera pada *smartphone* dan di-decode menggunakan aplikasi tertentu, seperti aplikasi pembayaran atau aplikasi scanner. QR code memuat berbagai informasi didalamnya seperti alamat URL, teks hingga nomer telepon, QR code biasanya diletakkan di berbagai produk untuk menunjukkan informasi tambahan pada produk tersebut. Untuk membaca QR code, Anda memerlukan *smartphone* yang memiliki kamera dan aplikasi pembaca QR code.

Semakin banyaknya transaksi pembayaran dengan metode ini akhirnya bank Indonesia memberikan inovasi QR-code yaitu pembayaran uang elektronik melewati aplikasi server based atau mobile banking yang disebut *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. QRIS memang lebih fokus pada model pembayaran merchant presented mode, di mana QR code dibuat oleh penjual (merchant) dan ditampilkan kepada pembeli untuk dipindai menggunakan aplikasi pembayaran digital, kemudian pembeli akan membayar menggunakan dompet elektroniknya. QRIS dapat ditemukan di bisnis yang

menerima pembayaran elektronik dengan kode QR. Lambang QRIS akan hadir di toko-toko merchant yang menerima pembayaran melalui QRIS.³

Berbeda dengan QR-code pada umumnya yang hanya dapat digunakan pada aplikasi yang sama. QRIS mempunyai kelebihan yaitu dapat digunakan untuk bertransaksi dengan *e-wallet* (OVO, Gopay, Dana, dan lain-lain). Dengan adanya QRIS dapat memudahkan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dalam hal pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting bagi perusahaan agar terus eksis dalam menghadapi pesaing.

Perlu diketahui bahwa dompet digital atau *e-wallet* adalah aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan sejumlah dana dalam bentuk uang elektronik atau digital di dalam aplikasi yang dapat diakses melalui gawai seperti telepon genggam atau *smartphone*. Untuk mendukung sistem pembayaran digital yang aman, mendorong efisiensi pemerintah, dan mempercepat inklusi keuangan digital, otoritas dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) membentuk *Quick Response Indonesia Standard*, sebuah kode QR. Kode QR yang disebut QRIS ditawarkan untuk semua jenis transaksi pembayaran digital.⁴ jadi *e-wallet* adalah aplikasi yang digunakan untuk menyimpan uang dalam bentuk elektronik, sedangkan QRIS sebuah kode QR yang disediakan untuk pembayaran atau transaksi uang elektronik dari *e-wallet*.

³Dyah Ayu Paramitha dan Dian Kusumaningtyas, QRIS. (Fakultas Ekonomi PGRI Kediri: PGRI Kediri, 2020)

⁴Oktaviana Banda Saputri, "Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard(qris) sebagai alat pembayaran digital", *Kinerja 17*, 2020, 238

Rumah *Laundry* merupakan jasa *Laundry* yang memiliki perlengkapan cukup lengkap di kediri. Dengan melayani berbagai macam *laundry* seperti pakaian, sepatu, tas, koper, mukena, sajadah, karpet, boneka, jas, gaun, kebaya, jok mobil, sofa, kursi kantor, *bedcover*, *stroller baby*, springbed, helm, bantal, guling, korden. Rumah laundry juga melayani antar jemput sekaresidenan kediri. Juga memberikan harga khusus bagi santri pondok diberikan harga khusus dan *laundry* karpet mushola atau masjid diberikan diskon 50%. Marketing Rumah *Laundry* melalui 2 sosial media instagram dan facebook. Rumah *laundry* menggunakan 2 alat pembayaran yaitu Tunai dan menggunakan *E-wallet* (OVO, Dana, Link Aja, Gopay, Shopeepay, *M-Banking*).⁵

Tabel 1.1 Data Omzet Penjualan *Laundry*

Nama Laundry	Alamat	Lama Laundry	Omzet Pakaian per-Tahun
Lancar Laundry	(Ruko Lap. Ngronggo) Jln. Sunan Ampel No. 13 Ngronggo, Kota Kediri	3,5 Tahun	32.900 kg
Pitu laundry	Jln. Tinalan timur Gg.3 No. 57 Tinalan, Kota Kediri	2 Tahun	37.700 kg
AR Laundry	Jln. Perintis Kemerdekaan No. 235 Ngronggo, Kota Kediri	3 Tahun	41.866 kg
Rumah Laundry	Jln. Sman 6 No.76 Ngasinan, Kota	7 Tahun	48.666 kg

⁵Dokumentasi Rumah Laundry Kediri Pada 16 Agustus 2022.

	Kediri		
Air New Laundry	Jln. Super Semar No. 66 Ngronggo, Kota Kediri	4 Tahun	33.000 kg

Sumber : Data berdasarkan observasi awal

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Rumah *Laundry* Kediri per tahun 2021 ini total pelanggan mencapai 4.180 Pelanggan dengan rincian 48.666 kg pakaian, 4.918 m² karpet serta 11.483 transaksi yang sudah berlangsung.⁶ Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1.1 Data total Pelanggan Rumah *Laundry* Kediri



Sumber: dokumentasi Rumah *Laundry* Kediri per tahun 2021

Hasil survei mengenai metode pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan di Rumah *laundry* Kediri peneliti mendapatkan 49 responden dengan bermacam-macam jawaban melalui *Google Form*. Berikut persentase pengguna internet dirumah laundry:

⁶Dokumentasi Rumah Laundry Kediri Pada 16 Agustus 2022.

Tabel 1.2 Data Hasil Survei Pengguna Internet

Status	Jumlah pengguna (%)
Mahasiswa	44 %
Masyarakat	24 %
Santri Ponpes	32 %

Sumber : Survei Google Form

Hasil survei tersebut menyatakan bahwa banyak aplikasi-aplikasi *e-wallet* yang digunakan oleh pelanggan Rumah *Laundry* di Kediri diantaranya adalah Aplikasi Dana, Ovo, Gopay, Link Aja, Shopee Pay, dan aplikasi lain yang tidak disebutkan oleh peneliti dalam survei. Dari hasil tersebut peneliti membuat kesimpulan mengenai *e-wallet* yang digunakan pelanggan Rumah *Laundry* Kediri dalam tabel berikut:

Tabel 1.3 Data Hasil Survei penggunaan *e-wallet* menggunakan Google Form

Jenis Pembayaran	Jumlah Pengguna (%)
Dana	34,7 %
Ovo	8,2 %
Gopay	26,5 %
Link Aja	16,3 %
Shopee Pay	5,6 %
Tunai	8,7 %

Sumber : Survei *Google Form*

Masyarakat sebagai konsumen tentu selalu mengharapkan adanya kepuasan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya setelah menggunakan suatu jasa. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan

bagaimana hal kedepannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika pelanggan tidak puastentunya pelanggan akan melakukan complain pada perusahaan dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada pelanggan lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi perusahaan tersebut. Widodo dalam Wedarini menyatakan bahwa seseorang yang kembali membeli produk atau jasa akan memberitahu kepada pelanggan lain tentang pengalaman baiknya dalam menggunakan produk atau jasa tersebut sehingga dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas.⁷ Berikut adalah data pelanggan tetap dari Rumah *Laundry* Kediri:

Tabel 1.4 Data Pelanggan Tetap di Rumah *Laundry* Kediri

No	Nama Instansi	No	Nama Instansi
1	Starbuck Kediri	11	Masjid Gampeng
2	Polres Bandar Kediri	12	MAN 3 Kediri
3	Al-Huda Kediri	13	Brigif Kediri
4	Asrama 521 Kediri	14	Mushola Nurul Iman Tinalan
5	Bank BNI	15	Satlantas Kediri
6	Bank BRI	16	Puskesmas Ngadiluwih
7	BSI	17	BCA Fiance Kediri
8	BSM	18	Ponpel Al-Amien

⁷ MMR, "Menciptakan Kepuasan", diakses dari <http://mmr.umy.ac.id/menciptakan-kepuasan/>, pada tanggal 7 April 2023 pukul 22.00 WIB

9	Pondok Lirboyo Kediri	19	SMKN 1 Kediri
10	Sinarmas	20	SMPN 1 Kediri

Sumber: Dokumentasi Rumah Laundry Kediri

Observasi juga peneliti lakukan di tempat lain guna menjadikan penguat alasan peneliti memilih lokasi Rumah *Laundry* Kediri. Peneliti melakukan observasi di Pitu *Laundry*. Pitu *Laundry* merupakan jasa *laundry* yang berdiri pada 2020. Pelayanan yang di berikan adalah *laundry* baju kiloan, mukena, karpet, stroler baby, spre, selimut, *bed cover*, boneka. Alat-alat yang digunakan juga cukup lengkap yaitu mesin cuci *front loading*, strika uap *boiler*, mesin *dryer* baju, *vacum cleaner*. Pitu *Laundry* memiliki dua cabang yaitu di Tinalan III No. 57 dan Jl. Betet Bawang Bawang No. 22. Metode pembayaran yang digunakan adalah tunai dan elektronik menggunakan QRIS. Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan beberapa perbedaan dari masing-masing jasa *Laundry*:

Tabel 1.5 Data Perbedaan Antara Rumah *Laundry* dengan Pitu *Laundry*

No	Perbedaan	Rumah Laundry	Pitu Laundry
1	Lama operasional	8 tahun	2 tahun
2	Jumlah cabang	3 cabang	2 cabang
3	Kelengkapan peralatan	Peralatan yang digunakan lebih lengkap (mesin cuci <i>front loading</i> , strika uap <i>boiler</i> , <i>rug speed spinner</i> , mesin perontok debu, <i>washer pressure</i> , vakum basah dan kering)	Peralatan yang digunakan kurang lengkap (mesin cuci <i>front loading</i> , strika uap <i>boiler</i> , mesin <i>dryer</i> baju, <i>vacum cleaner</i>)
4	Jenis Barang Laundry	Karpet, Sepatu, Pakaian, Sofa, Baby Gear, dan Spring Bed	Pakaian, Sepatu,

			Boneka.
5	Lokasi	Memiliki tempat usaha luas dan setrategis (berdekatan dengan kawasan sekolah,perumahan, Kampus,dan pondok pesantren	Memiliki tempat usaha yang cukup setrategis (berdekatan dengan pasar, kampus dan perumahan)

Sumber : Data berdasarkan observasi awal

Tabel 1.6 Data Laundry kediri dengan Rating Tertinggi di Google.com Tahun 2021

No	Nama Laundry	Rating	Ulasan
1.	Indra Laundry	4,8	4
2.	Rumah Laundry	4,7	8
3.	Iza Laundry	4,7	1
4.	AR Laundry	4,5	1
5.	Air New Laundry	4,0	0

Sumber : Google.com

Google Review adalah fitur yang disediakan oleh Google di halaman bisnis *Google My Business* yang memungkinkan pengguna untuk memberikan ulasan dan penilaian tentang suatu tempat, produk atau layanan yang terdaftar di Google. Misalnya, setelah mengunjungi restoran, pengingat untuk meninjau tempat usaha akan muncul di layar ponsel pengguna saat mereka kembali ke rumah tanpa mereka sadari. *Online review* telah menjadi salah satu alat promosi yang ampuh dalam komunikasi pemasaran. Melalui *online review*, pelanggan dapat berbagi pengalaman dan pandangan mereka tentang produk atau layanan yang mereka gunakan, yang dapat mempengaruhi perilaku pembelian calon pelanggan. Pemasar dan vendor telah mengambil keuntungan dari media

onlinereview karena memberikan saluran yang murah dan efektif untuk menjangkau pelanggan mereka.⁸ Berdasarkan hasil pemberian rating di google.com maka dapat diketahui bahwa Rumah *Laundry* Kediri memiliki rating yang cukup tinggi, dengan demikian maka dapat dikatakan banyak pelanggan yang memberikan ulasan positif terhadap Rumah *Laundry* Kediri sehingga dengan kata lain pelanggan merasa puas menggunakan jasa di Rumah *Laundry* Kediri.

Berdasarkan data-data diatas peneliti akan fokus meneliti Penggunaan aplikasi *e-wallet* dana dalam pembayaran menggunakan QRIS di Rumah *Laundry* Kediri. Peneliti memilih aplikasi Dana karena hasil survei yang diperoleh peneliti menunjukkan penguana aplikasi Dana lebih banyak di bandingkan aplikasi lain, dengan begitu akan lebih memudahkan peneliti dalam mengambil data ketika di lapangan karena sampel yang digunakan nanti cukup banyak.

Dengan latar belakang tersebut maka akhirnya peneliti mengambil judul penelitian **“Peran *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)* terhadap kepuasan pelanggan (study kasus pengguna *e-wallet* di Rumah *Laundry* Kediri)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari konteks penelitian di atas maka penelitian ini difokuskan dalam 2 permasalahan, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana penggunaan QRIS di Rumah *Laundry* Kediri?

⁸Ahmad Fakri, dkk, “Pengaruh Online Customer Review dan Rating Terhadap Kepercayaan dan Minat Pembelian pada Online Marketplace di Indonesia”, Jurnal Teknik ITS, Vol 2 No. 5 2016.

2. Bagaimana Peran QRIS terhadap kepuasan pelanggan (study kasus pengguna *e - wallet* di Rumah *Laundry* Kediri) ?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu kepada focus penelitian yang telah dikemukakan maka penulis mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengguna QRIS di Rumah *Laundry* Kediri
2. Untuk mengetahui peran pengguna QRIS terhadap kepuasan pelanggan pengguna *e- wallet* di Rumah *Laundry* Kediri

D. Telaah Pustaka/ Penelitian Terdahulu

1. Penelitian dari Husien Anugrah Harahap dengan judul Pengaruh Penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kc 2 Palangka Raya. Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah. Hasil penelitian ini adalah: Penerapan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangka Raya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.847 > 1,993$ dan nilai signifikan $< \alpha$ yaitu $0,006 < 0,05$. Dan nilai R Square sebesar 0,031 dan adjusted R Square sebesar 0,018. Dapat diartikan bahwa penerapan QRIS berpengaruh 3,1% terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Palangka Raya dan sisanya 96,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah membahas mengenai penerapan pembayaran menggunakan QRIS.

Perbedaannya adalah analisis yang digunakan adalah kuantitatif, sedangkan analisis yang digunakan peneliti adalah kualitatif deskriptif.⁹

2. Penelitian dari Azma Hanina dengan judul Efektivitas Penggunaan Qris Pada TransaksiPenjualan Potato Life Di Roxy Jember. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan 1)Praktik penggunaanQRIS pada transaksi penjualan Potato Life di Roxy Jember diawali dengan pembeli yang menyampaikan kepada karyawan untuk melakukan pembayaran dengan nontunai, maka karyawan akan mengarahkan pembeli untuk memindai QR Code kemudian mengetik jumlah nominal yang akan dibayarkan, lalu saldo pembeli otomatis berkurang. 2) Efektivitas penggunaan QRIS pada transaksi penjualan Potato Life di Roxy Jember mengacu pada pengukuran keberhasilan sistem informasi, terdapat 6 indikator yaitu diantaranya: Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas pelayanan, Pengguna, Kepuasan pengguna, dan Keuntungan bersih. Berdasarkan hasil analisis penulis dapat dikatakan efektif. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan, penelitian sebelumnya menggunakan variabel efektivitas, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel peran.¹⁰

⁹ Husien Anugrah Harahap, "Pengaruh Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kc 2 Palangka Raya", Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah. 2021

¹⁰ Azma Hanina, "Efektivitas Penggunaan Qris Pada Transaksi Penjualan Potato Life Di Roxy Jember", Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam 2021.

3. Penelitian Misbahul Ma'ruf yang berjudul Eksistensi *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* dalam Pengembangan Financial Technology pada UMKM di Kota Kendari (Studi Kasus Warung Kopi Haji Anto). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, implementasi QRIS diWarung Kopi Haji Anto menggunakan dua metode yaitu: QRIS MerchantPresent Mode (MPM) dan QRIS Tanpa Tatap Muka (TTM), dan faktorpendukung penerapan QRIS adalah smartphone yang saat ini menjadi mediayang banyak digunakan oleh banyak orang dari kalangan yang berbedabeda.Manajemen QR Code berbasis syariah sebagai sistem pembayaran diKota Kendari dilihat dari empat manajemen Islam yaitu: perencanaan (attakhthith),pengendalian (ar-riqabah),penerapan (tathbiq), pemasaran(marketing).¹¹Perbedaan pada penelitian ini terletak pada fokus penelitianbagaimana implementasi sistem pembayaran QRIS di Warung Kopi Haji Anto, sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan lebih fokus kepada bagaimana peran penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan dijasa laundry di Rumah Laundry Kediri.
4. Peneltian dari Rina Anasti Nasution yang berjudul Analisis Persepsi Pedagang Pada Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi UMKM di Kota Medan. Universitas IslamNegeri Sumatera Utara Medan. Pendekatan penelitian pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data yaitu melakukan observasi, wawancara, dokumentasi dan

¹¹ Misbahul Ma'ruf, "Eksistensi Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Dalam Pengembangan Financial Technology pada UMKM di Kota Kendari (Studi Kasus Warung Kopi Haji Anto)", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kendari, Kendari, 2020)

studi pustaka. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pertama, Bank Indonesia meluncurkan QRIS pada tanggal 17 Agustus 2019 untuk menyederhanakan pembayaran non tunai berbasis QR Code. Kedua, QRIS sebagai salah satu inisiatif untuk mewujudkan Sistem Pembayaran Indonesia 2025 dan Ketiga dengan adanya QRIS membantu merchant (UMKM) untuk melakukan pembayaran yang lebih praktis, cepat dan aman serta mendorong merchant untuk menabung sebagian penghasilan mereka namun menurut hasil wawancara penulis masih sedikit masyarakat yang menggunakan pembayaran non tunai dan masih banyak yang belum tau apa itu QRIS.¹²Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian, yang manapada penelitian ini lebih fokus kepada bagaimana persepsi pedagang pada penggunaan QRIS sebagai alat transaksi UMKM di kota Medan. Sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan lebih fokus kepada bagaimana peran penggunaan QRIS di Rumah Laundry Kediri.

5. Penelitian dari Veby Yanti Hutabarat, yang berjudul “Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen (Studi Kasus UKM Kota Medan)”. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Agama Islam. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen, dimana nilai t hitung sebesar 2,427 lebih besar dari nilai t tabel 2,306 ($2,427 > 2,306$), dan nilai signifikansi sebesar 0,041 lebih kecil dari 0,05 ($0,041 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya

¹² Rina Anasti Nasution, “Analisis Persepsi Pedagang pada Penggunaan QRIS sebagai Alat Transaksi UMKM di Kota Medan”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, 2021)

adanya pengaruh secara signifikan antara Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen.¹³ Yang membedakan dari penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan, yaitu metode kuantitatif. Sedangkan penelitian yang akan peneliti laksanakan menggunakan metode kualitatif. Persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai QRIS dan kepuasan pelanggan.

¹³ Veby Yanti Hutabarat, yang berjudul “Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen (Studi Kasus UKM Kota Medan)”. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Agama Islam 2022.