

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan dari teknologi digital ada di setiap sudut kehidupan. Hampir seluruh aktivitas individu terpapar oleh inovasi digital dengan laju aneksasi yang cepat di beberapa tahun terakhir.¹ Trend digitalisasi memengaruhi persendian ekonomi, mengubah pola perdagangan masyarakat, baik individu dan bisnis, tidak terkecuali pada sektor keuangan. Gelombang digitalisasi yang dibarengi dengan kebangkitan *sharing economy era* dan platform ekonomi dengan pola bisnis yang semakin modular untuk mengatasi masalah lintas yurisdiksi (*borderless*) dan mengurangi peran orang tengah (*middle man*).²

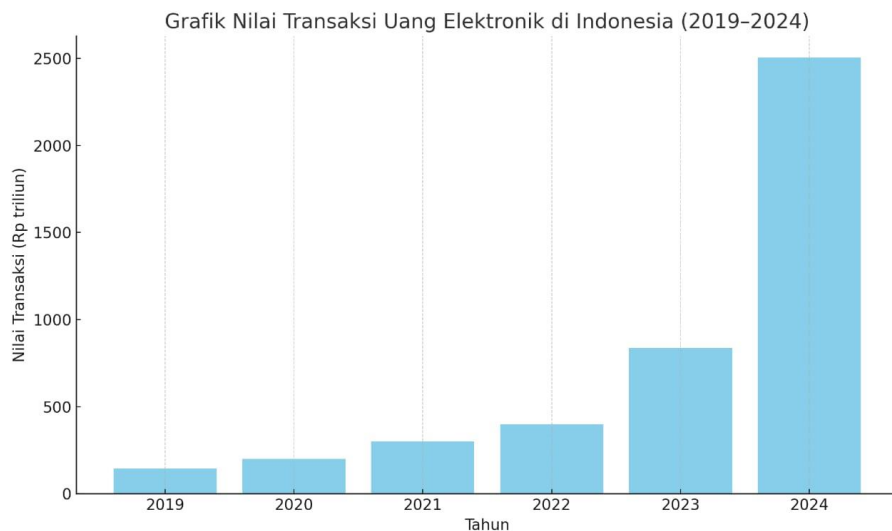
Di Indonesia, perkembangan *digital payment* sangat meningkat pada tahun 2018, dimana banyak aplikasi-aplikasi *e-commerce* dan *e-wallet* yang mudah diunduh pada *playstore*. Perkembangan penggunaan *digital payment* diperkuat setelah terdapat corona virus yang mengharuskan masyarakat mengurangi transaksi tunai agar dapat meminimalisir penularan covid. Banyak UMKM yang mendaftarkan usahanya untuk menjadi *merchant* pada aplikasi *e-wallet*. Sehingga 1 pengusaha memiliki beberapa QR Code, seperti OVO, ShopeePay, Go-Pay, Dana, dsb. Hal ini menunjukkan terdapat perubahan dalam hal pembayaran, dimana masyarakat mulai

¹ Sulistyowati., Achmad Yasin., dan Ahmad Zarkoni, The Impact of Nusa Data Prima Corner Wifi in Improving Community Economy Based on Maqasid Syari'ah, *Media Trend Journal* 18 (1), 18.

² Bank Indonesia, *Bank Indonesia: Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2019), 6.

menggunakan *QR Code* sebagai salah satu metode pembayaran yang dinilai sangat efektif. Perubahan ini sesuai dengan rencana Bank Indonesia dalam mewujudkan masyarakat *cashless*.

Tabel 1.1: Nilai Transaksi Uang Elektronik Tahun 2019-2024



(Sumber: Data diolah dari Bank Indonesia, 2018-2024 www.bi.go.id)

Menurut dari data Bank Indonesia,. Nilai transaksi uang elektronik mencapai Rp58.478,24 triliun pada tahun 2023 atau tumbuh 13,48 persen secara tahunan. Selanjutnya, pada akhir tahun 2024 diperkirakan meningkat 9,11% secara tahunan menjadi Rp63.803,77 triliun. Transaksi uang elektronik biasanya memiliki tingkat pertumbuhan tahunan, yang menunjukkan adanya perubahan kebiasaan belanja masyarakat terhadap makanan, komoditas, dan jasa. Dari data diatas cukup bisa disimpulkan bahwa terdapat perubahan kebutuhan pembayaran, hal ini dapat mengantarkan Indonesia menjadi negara *cashless*.

UMKM adalah badan usaha yang nilai bersihnya tidak melebihi Rp200.000.000,00 (tidak termasuk tanah dan bangunan komersial).³ UMKM dikelola oleh perusahaan dan perorangan di semua sektor ekonomi, yang merupakan unit usaha yang mandiri dan produktif.

Pada tanggal 16 Agustus 2019, Bank Indonesia meluncurkan instrumen pembayaran berbasis server yaitu, Quick Responses Indonesian Standard atau biasa disingkat QRIS. Tujuan awal QRIS adalah untuk menyediakan alternatif transaksi tunai yang aman. Selain itu, QRIS juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi ekonomi, memperluas akses layanan keuangan digital, dan membantu usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) agar berhasil. QRIS dapat diakses oleh semua orang dan dapat menangani semua transaksi domestik secara terintegrasi dan operasional.⁴

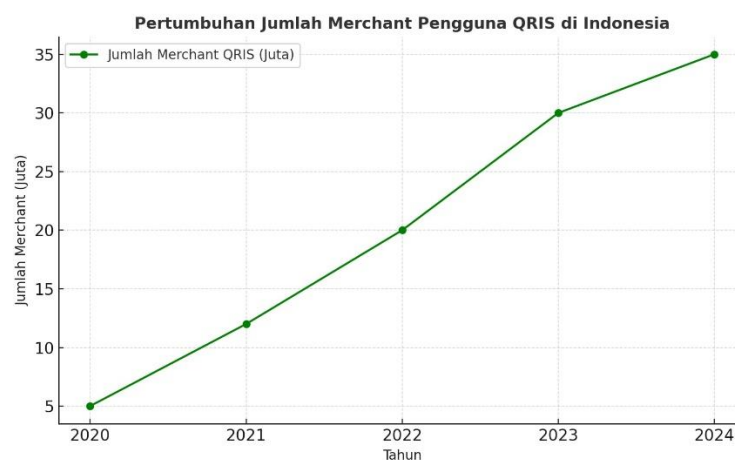
Pada tanggal 1 Januari 2020, QRIS mulai beroperasi di Indonesia sebagai instrumen pembayaran digital berbasis digital sebagai standar QR Code yang terdapat pada aplikasi *e-wallet* dan M- Banking. Selain QRIS untuk pembayaran, Bank Indonesia juga mengeluarkan QRIS yang bermode *merchant payment mode*. Konsumen yang menggunakan aplikasi pembayaran berbeda cukup memindai QRIS, dan pelaku usaha hanya perlu menampilkan satu Kode QR di tempat usahanya agar dapat digunakan oleh

³ Sam'un Jaja Raharja, "Pengembangan Usaha UMKM di Masa Pandemi Melalui Optimalisasi Penggunaan dan Pengelolaan Media Digital", *Kumawala Vol.4, No.1*, April 2021, 111.

⁴Awaluh, Rofikoh, "Tinjauan Masalah Mursalah Terhadap Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/Pbi/2017 Tentang Gerbang Pembayaran Nasional (National Payment Gateway)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* Vol. 2, No. 1. 2020., 50

semua konsumen.⁵ Dalam pengimplementasian QRIS sendiri dapat mencegah perilaku korupsi karena pemasukan akan tercatat langsung oleh sistem, sehingga tidak terdapat kecurangan dalam pembukuan. Selain itu, sebagai pengusaha atau wirausaha tidak hanya unggul dalam bekerja, tetapi juga harus menjunjung tinggi etika dalam berbisnis.⁶

Tabel 1.2 Pertumbuhan Merchant Terdaftar QRIS



Sumber: Data di olah dari Bank Indonesia, <https://www.bi.go.id/>

Diagram diatas menunjukkan pertumbuhan jumlah merchant pengguna QRIS di Indonesia dari tahun 202-2024. Pada tahun 2020, QRIS mulai diadopsi secara luas sebagai bagian dari digitalisasi pembayaran, terutama pada UMKM, dengan jumlah mercahnt mencapai 5 juta. Setahun kemudian, jumlah ini melonjak hingga 12 juta akibat kampanye Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT), serta meningkatnya kesadaran masyarakat

⁵ Josef Evan Sihalo., Atifah Ramadani., dan Suci Rahmayanti., “Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan”, *Jurnal Manajemen Bisnis Vol. 17, No. 2*, 2020., 289.

⁶ Sulistyowati., Agus Aji Samekto., dkk. Menumbuhkan Potensi Kewirausahaan Warga RW XV Tambak Lorok, Tanjung Mas, Semarang, *Jurnal Penyuluhan Masyarakat Indonesia, Vol.1 No.3*, 2022, 43.

akan kemudahan transaksi digital terutama setelah pandemi covid-19. Tren pertumbuhan ini berlanjut ditahun 2022 yang mencapai 20 juta, dan pada tahun 2023 jumlah merchant pengguna QRIS mencapai 30 juta, hal tersebut mencerminkan keberhasilan program digitalisasi yang lebih merata. Tahun 2024, jumlah merchant naik lagi menjadi 35 juta pengguna, meskipun pertumbuhannya tidak secepat tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak pelaku usaha, termasuk usaha mikro, yang mulai mengadopsi sistem pembayaran digital. Secara keseluruhan, pertumbuhan jumlah merchant QRIS mencerminkan kesiapan masyarakat, terutama di sektor bisnis dalam memasuki *cashless society*.

Ikatan Pegusaha Muslimah Indonesia (IPEMI) merupakan salah satu komunitas yang terdiri dari para pelaku UMKM muslimah yang mulai menerapkan QRIS dalam transaksi usahanya bagi anggota IPEMI, penggunaan QRIS tidak hanya dipandang sebagai bagian dari kemajuan teknologi, tetapi juga sebagai saran untuk meningkatkan efisiensi dan kepercayaan pelanggan. Sebuah organisasi ini dibutuhkan karena masih banyak UMKM yang memiliki masalah keterbatasan literasi digital atau belum memiliki keterampilan yang memadai dalam mengelola konten, memahami algoritma media sosial atau membangun identitas digital yang menarik dan profesional.⁷

⁷ Zakiya Zulfa Rahma., dan Sulistyowati., Optimalisasi Strategi Pemasaran UMKM Melalui Twitter, *Jurnal EK&BI, Volume 7, No.2, 2024.*, 238.

Tabel 1.3 Perbedaan IPEMI, ASPEMTARI dan HIPMIKIMDO

No.	IPEMI	ASPEMTARI	HIPMIKIMDO
1.	Ikatan Pengusaha Muslimah Indonesia	Asosiasi Pengusaha Makanan dan Minuman Kota Kediri	Himpunan Pengusaha Mikro dan Kecil Indonesia
2.	Organisasi kemasyarakatan untuk perempuan atau Muslimah yang dibentuk guna pemberdayaan ekonomi masyarakat menuju kemandirian ekonomi yang berakhlakul karimah.	Organisasi pengusaha atau perkumpulan beberapa pengusaha makanan dan minuman di Kota Kediri	Organiasi pertama yang dibentuk dengan tujuan mweujudkan usaha kecil dan mikro yang mandiri, sejahtera, adil dan berdaya saing.
3.	Jumlah anggota keseluruhan di Kota Kediri mencapai 60 anggota	Jumlah anggota kesulurhan di Kota Kediri < 40 anggota	Jumlah anggota di Kota Kediri > 60 anggota
4.	Pemberdayaan pengusaha perempuan Islam	Perkumpulan pengusaha makan dan minuman yang berfokus pada permodalan dan	Perkumpulan pengusaha UMK
5.	Di naungi oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kediri, Kadin Dinas Koperasi dan UMKM	-	Dibentuk atas dasar Undang-Undang
7.	Organisasi yang memiliki program kerja untuk meningkatkan penggunaan QRIS pada UMKM	Tidak memiliki program kerja terkait pengimplementasian QRIS, kurang mengikuti sosialisasi dari Pemerintahan Kota Kediri	Mendukung adanya digitalisasi yang lebih berfokus pada eletronifikasi daripada perkembangan QRIS pada anggota.

Sumber: Data diolah

Sebuah perkumpulan pengusaha seperti IPEMI sangat diperlukan bagi wirausahawan agar dapat berbagi pengalaman dari wirausahawan lain. Salah satunya adalah cara meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan.⁸ Organisasi atau ikatan akan membantu pengusaha muslimah untuk mengedukasi serta berbagi pengalaman mengenai hal-hal yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menambahkan metode pembayaran QRIS dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena kemudahan dalam penggunaannya.

Namun demikian, adopsi suatu teknologi baru seringkali tidak lepas dari harapan dan kenyataan yang bisa berbeda. Beberapa anggota mungkin mengharapkan QRIS akan secara langsung meningkatkan penjualan atau mempercepat transaksi, namun dalam praktiknya tidak semua ekspektasi tersebut terpenuhi. Kepuasan merchant menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan implementasi QRIS. Kepuasan ini mencakup persepsi terhadap kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta manfaat ekonomi yang diperoleh.

Dalam perspektif Islam, konsep kepuasan sangat erat kaitannya dengan nilai-nilai muamalah yang adil, transparan dan jujur. Alqur'an yang mendorong prinsip keadilan dalam setiap transaksi. Hal ini ditegaskan dalam Q.S. Al- Baqarah ayat 282

⁸ Mochamad Ali Muchtar., dan Sulistyowati, Urgensi Pencapaian Strategi Relationship Marketing Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Ditinjau Dari Perspektif Islam, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, Vol.2 No. 1, 2025., 590.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

“Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu berutang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu mencatatnya” (QS. Al-Baqarah:282)⁹

Ayat ini menunjukkan pentingnya kejelasan dalam transaksi, yang relevan dengan fitur transparansi dan pencatatan otomatis yang dimiliki QRIS. Kemudahan dan keadilan inilah yang menjadi salah satu unsur penting dalam membangun kepuasan merchant. Lebih lanjut Allah SWT. Memperingatkan agar tidak berlaku curang dalam jual beli sebagaimana firman-Nya:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ

“Celakalah orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang). (Mereka adalah) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain, mereka minta dipenuhi.(Sebaliknya,) apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka kurangi. (At-Muttafifin:1-3)”¹⁰

Digitalisasi transaksi melalui QRIS mampu meminimalkan praktik kecurangan dalam jual beli karena semua proses dilakukan secara otomatis, terkam dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejumlah mana harapan anggota IPEMI

⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), Surah Al Baqarah Ayat 282.

¹⁰ Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), Surah At Muttafifin Ayat 1-3.

terhadap penggunaan QRIS sesuai dengan kenyataan yang mereka alami.¹¹

Penelitian ini menggunakan teori *disconfirmation of expectation* yang dikemukakan oleh Oliver (1980), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh perbandingan antara harapan awal terhadap suatu produk atau layanan dengan persepsi setelah mengalaminya. Jika persepsi lebih tinggi dari harapan, maka terjadi kepuasan (*postive disconfirmation*), sebaliknya, jika kenyataan lebih rendah dari harapan, maka timbul ketidakpuasan (*negative disconfirmation*).¹²

Dengan demikian, penelitian ini penting untuk mengetahui apakah implementasi QRIS telah mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan anggota IPEMI, serta bagaimana hal tersebut berdampak terhadap kepuasan mereka sebagai pengguna layanan digital.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana implementasi penggunaan *Quick Resonses Indonesian Standard* (QRIS) oleh anggota IPEMI Kota Kediri dalam kegiatan usahanya?
2. Bagaimana kepuasan anggota IPEMI terhadap penggunaan QRIS berdasarkan teori *discofirmation of expectation*?

¹¹ Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2019), 15.

¹² Ibid., 31.

C. Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan implementasi QRIS oleh anggota IPEMI Kota Kediri dalam aktivitas usahanya.
2. Menjelaskan kepuasan anggota IPEMI terhadap penggunaan QRIS berdasarkan teori *disconfirmation of expectation*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah dalam bidang manajemen, khususnya terkait kepuasan pelanggan interna (merchant) dalam konteks layanan keuangan digital. Penelitian ini juga dapat menguatkan teori-teori kepuasan, termasuk *disconfirmation of expectation theory*, dalam konteks implementasi teknologi finansial seperti QRIS dikalangan pelaku UMKM.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi anggota IPEMI, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk memahami manfaat serta tantangan penggunaan QRIS dalam mendukung kemajuan usaha.
- b. Bagi penyedia layanan QRIS (seperti perbankan atau PJSP), penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap kualitas layanan dan kepuasan merchant.
- c. Bagi pemerintah dan Bank Indonesia, hasil ini dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam menyusun strategi literasi dan perluasan adopsi

pembayaran digital berbasis QRIS, khususnya pada sektor usaha perempuan dan UMKM

E. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol.2, No.1, dengan penulis Nabilah Nur Annisa, dkk. Dengan judul Implementasi QRIS Metode Pembayaran Digital Pada Kualitas Peningkatan UMKM Dimasyarakat Desa Rancabungur. QRIS menjadi salah satu metode pembayaran digital untuk masyarakat Desa Rancabungur. Dalam penelitian ini, peneliti telah mewawancarai 20 UMKM untuk sistem pembayaran non-tunai di tokonya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan sosialisasi sekaligus mendaftarkan QRIS barcode untuk UMKM. Lokasi penelitian dilakukan di daerah Desa Rancabungur RW 09, 10 dan 11. Dalam pengumpulan data primer, peneliti telah memberikan daftar pertanyaan yang diajukan kepada informan. Selain teknik pengumpulan data dengan wawancara, peneliti juga menggunakan studi literatur dari buku, jurnal, dan sumber-sumber bacaan yang relevan untuk mendukung jurnal ini. Berdasarkan hasil sosialisasi dan implementasi yang dilakukan oleh mahasiswa kepada pihak UMKM, penggunaan QRIS pada UMKM di Desa Rancabungur dapat mengubah pola pikir masyarakat. Penggunaan QRIS ini untuk menekankan peran QRIS sebagai salah satu metode pembayaran *cashless* hanya dengan menggunakan *smartphone* dapat membuat transaksi pembayaran

menjadi lebih praktis dan cepat.¹³ Persamaan dari penelitian yang dibahas peneliti terletak tentang pembahasan pengimplementasian atau penerapan QRIS pada UMKM dan menekankan bahwa penggunaan QRIS merupakan metode pembayaran yang praktis dan cepat. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini terletak pada pelaksanaan penelitian. Penelitian ini dilakukan pada sebuah ikatan pengusaha-pengusaha Muslimah untuk mengetahui sejauh mana *digital payment* QRIS digunakan dengan perspektif manajemen syariah yang ada pada ikatan (IPEMI) sehingga dapat meningkatkan masyarakat *cashless*.

2. Jurnal Sahmiyya Vol.2 No.2, 2023. Dengan penulis Wafika Erininda, Drajat Setiawan, dan Alvita Tyas Dwi Aryani. Dengan judul “Dinamika Perilaku Konsumen pada Era Cashless Society: Kajian Literatur Tentang Preferensi Pembayaran”. Dalam era *Cashless Society*, preferensi pembayaran elektronik menjadi hal yang sangat relevan, terutama di kalangan mahasiswa aktif dalam mengadopsi teknologi baru. Artikel ini mengkaji literatur terkait dinamika perilaku konsumen dalam era *Cashless Society* dengan fokus pada preferensi pembayaran elektronik di kalangan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung beralih ke pembayaran elektronik karena kenyamanan, efisiensi, dan promosi yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Faktor seperti keterampilan teknologi dan kekhawatiran akan

¹³ Nabilah Nur Annisa, dkk. Implementasi QRIS Metode Pembayaran Digital Pada Kualitas Peningkatan UMKM Dimasyarakat Desa Rancabungur. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol.2, No.1*, 2024. 97.

keamanan data juga memengaruhi pilihan pembayaran mahasiswa. Meskipun demikian, ada tantangan seperti keterbatasan keuangan yang perlu diatasi. Artikel ini membahas implikasi pembayaran non tunai dan keamanan dari preferensi pembayaran elektronik mahasiswa, serta menyoroti pentingnya pemahaman lebih lanjut terhadap perilaku konsumen di kalangan mahasiswa dalam era *Cashless Society*.¹⁴ Perbedaan dengan yang diteliti oleh peneliti adalah penelitian tersebut membahas implikasi pembayaran non-tunai dan keamanan dari preferensi pembayaran elektronik mahasiswa, dan menyoroti mengenai pemahaman terhadap perilaku mahasiswa, sedangkan pada penelitian yang sedang peneliti teliti adalah pengimplementasian QRIS pada UMKM yang dapat meningkatkan *cashless society*. Persamaannya adalah membahas mengenai masyarakat non-tunai atau *cashless society* yang mana merupakan perubahan perilaku masyarakat yang lebih menggunakan uang non tunai daripada menggunakan uang tunai.

3. Jurnal Manajemen Bisnis Vol. 17, No.2, 2020 dengan penulis Josef Evan Sihalohe, Atifah Ramadani dan Suci Rahmayanti dengan judul Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan.¹⁵ Penelitian ini mengkaji bagaimana QRIS diterapkan pada UMKM di Medan dan membahas

¹⁴ Wafika Erininda, Drajat Setiawan, dan Alvita Tyas Dwi Aryani. Dinamika Perilaku Konsumen pada Era *Cashless Society*: Kajian Literatur Tentang Preferensi Pembayaran, *Jurnal Sahmiyya Vol.2 No.2*, 2023. 385.

¹⁵ Josef Evan Sihalohe, Atifah Ramadani, dan Suci Rahmayanti, Implementasi Sistem Pembayaran Quick Responses Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan, *Jurnal Manajemen Bisnis Vol. 17, No. 2*, 2020.

tentang fungsi, keterbatasan, dan pendapatan UMKM dengan adanya QRIS. Wawancara dan studi pustaka dengan para pedagang UMKM yang telah menerima pembayaran atas karakternya melalui QRIS digunakan sebagai metodologi penelitian. Menurut penelitian ini, QRIS memiliki keuntungan bagi pedagang UMKM. Penelitian penulis dan penelitian sama-sama membahas implementasi sistem pembayaran dengan memanfaatkan QRIS, dimana keduanya memiliki kesamaan. Namun terdapat beberapa perbedaan yang diteliti dalam penelitian dengan penelitian ini yaitu penelitian menggambarkan peran, kendala, dan pendapatan UMKM dengan QRIS, variabel yang digunakan adalah perkembangan UMKM di Medan yang cukup banyak. spesifik dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini yaitu melihat perkembangan di Kota Kediri melalui UMKM dan mengamati galian

4. *Journal of Shariah and Islamic Economics*, Vol. 5 No. 1 (2024): 112–117 dengan penulis Tarisa, Paulina Lubis, dan Muhammad Roihan (2024) berjudul “*Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna QRIS sebagai Layanan Digital pada Mahasiswa Pengguna QRIS di Universitas Jambi*” bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan manfaat terhadap kepuasan pengguna QRIS. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 100 responden mahasiswa Universitas Jambi yang telah menggunakan QRIS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, persepsi kemudahan dan persepsi

manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS. Penelitian ini juga menambahkan perspektif ekonomi Islam dengan menilai bahwa penggunaan QRIS mendukung kesejahteraan sosial dan spiritual pengguna. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini dalam hal membahas kepuasan pengguna terhadap penggunaan QRIS serta menggunakan pendekatan kuantitatif. Namun, terdapat perbedaan pada objek penelitian, di mana penelitian Tarisa berfokus pada mahasiswa sebagai pengguna, sedangkan penelitian ini meneliti merchant anggota IPEMI Kota Kediri. Selain itu, penelitian ini menggunakan sudut pandang manajemen syariah dan fokus pada aspek implementasi QRIS dalam operasional usaha. Dengan demikian, penelitian ini mengembangkan studi sebelumnya dengan memperluas konteks objek serta menambahkan dimensi nilai syariah dalam menilai tingkat kepuasan pengguna.¹⁶

5. Hasil skripsi Universitas Islam Negeri Surakarta dengan penulis Nabila Kholifah dan Ahmad Yahya (2023), *Analisa Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Risiko terhadap Keputusan Menggunakan QRIS sebagai Alat Pembayaran pada Usaha Mikro di Kabupaten Pacitan* “(Analisa Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Risiko terhadap Keputusan Menggunakan QRIS sebagai Alat Pembayaran pada Usaha Mikro di Kabupaten Pacitan)” bertujuan untuk menganalisis faktor-

¹⁶ Tarisa, Paulina Lubis, dan Muhammad Roihan, “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Layanan Digital pada Mahasiswa Pengguna QRIS di Universitas Jambi,” *Bertuah: Journal of Shariah and Islamic Economics*, Vol. 5 No. 1 (2024): 112–117.

faktor yang memengaruhi keputusan pelaku usaha mikro dalam menggunakan QRIS. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan menyebar kuesioner kepada pelaku usaha mikro, hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat dan kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS, sedangkan risiko berpengaruh negatif. Penelitian ini menyoroti bahwa persepsi positif terhadap QRIS dapat mendorong pelaku usaha untuk lebih menerima dan memanfaatkan sistem pembayaran digital. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan, yaitu sama-sama membahas penggunaan QRIS oleh pelaku usaha (merchant), dan mengkaji bagaimana persepsi terhadap QRIS memengaruhi respons pengguna. Keduanya juga menyoroti kemudahan dan manfaat sebagai faktor penting dalam penerimaan QRIS. Namun, terdapat perbedaan dalam fokus variabel yang dikaji. Penelitian Kholifah berfokus pada keputusan penggunaan QRIS, sedangkan penelitian ini meneliti tingkat kepuasan merchant dalam menggunakan QRIS, khususnya pada anggota IPEMI Kota Kediri. Selain itu, penelitian ini juga menitikberatkan pada aspek implementasi QRIS dalam praktik usaha sehari-hari, bukan hanya persepsi awal pengguna.¹⁷

¹⁷ Nabila Kholifah dan Ahmad Yahya, *Analisa Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Risiko terhadap Keputusan Menggunakan QRIS sebagai Alat Pembayaran pada Usaha Mikro di Kabupaten Pacitan* (Skripsi: UIN Surakarta, 2023)

