

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEBERMANFAATAN, KEPERCAYAAN DAN RISIKO
LAYANAN PEMBAYARAN QUICK RESPONSE CODE
INDONESIAN STANDART (QRIS) TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA
(Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Karet Kecamatan Setiabudi
Kota Jakarta Selatan)**



SKRIPSI

Disusun untuk Melengkapi Syarat-syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

M. ALIJA IZZETBEGOVIC MALAK

NIM : 1907025081

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
TAHUN 2023/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kebermanfaatan, Kepercayaan dan Resiko Layanan Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standart* (QRIS) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Karet Kecamatan Setiabudi Kota Jakarta Selatan)” merupakan hasil karya asli yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar strata satu (S1) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka, Jakarta Selatan.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka, Jakarta Selatan.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini merupakan hasil ciplakan dari karya orang lain, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.

Jakarta, 14 November 2023

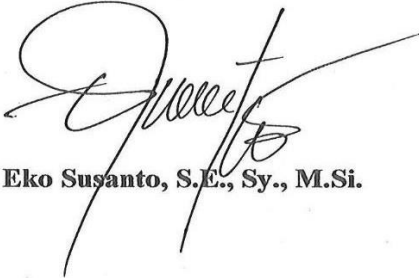


M. Alija Izzetbegovic Malak

PERSETUJUAN BIMBINGAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kebermanfaatan, Kepercayaan dan Resiko Layanan Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)* Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Karet Kecamatan Setiabudi Kota Jakarta Selatan)”, ditulis oleh M. Alija Izzetbegovic Malak, NIM: 1907025081, telah disetujui untuk diajukan ke dalam sidang skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

Jakarta, 14 November 2023



Eko Susanto, S.E., Sy., M.Si.

PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

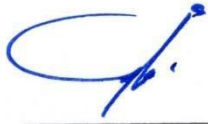

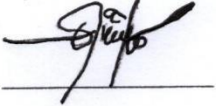
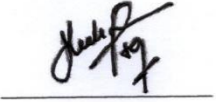

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kebermanfaatan, Kepercayaan dan Risiko Layanan Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Karet Kecamatan Setiabudi Kota Jakarta Selatan).**” Ditulis oleh M. Alija Izzetbegovic Malak, NIM : 1907025081, telah diujikan pada hari Kamis, 30 November 2023, diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana strata satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



(Ai Fatimah Nur Fuad, L.c M.A, Ph.D)

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Ai Fatimah Nur Fuad, L.c, M.A, Ph.D.</u> Ketua		<u>28/12/23</u>
<u>Dr. Purwidiyanto, M.A.</u> Sekretaris		<u>28/12/23</u>
<u>Eko Susanto, S.E., Sy., M.Si.</u> Anggota/Pembimbing		<u>20/12/2023</u>
<u>Mitra Sami Gultom, M.E.I.</u> Anggota/Penguji 1		<u>22/12 - 2023</u>
<u>Nur Melinda Lestari, M.H.</u> Anggota/Penguji 2		<u>21/12 2023</u>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kebermanfaatan, Kepercayaan dan Risiko Layanan Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standart* (QRIS) terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Karet Kecamatan Setiabudi Kota Jakarta Selatan)”. Shalawat dan salam tak lupa kita haturkan pula kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahilliyah hingga zaman menuju keindahan dan semoga kita dapat meneladani segala kebaikan-kebaikannya dalam kehidupan sehari-hari. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, abang dan adik penulis yang telah memberikan doa, semangat serta dukungan untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga kalian sehat selalu dan dalam lindungan Allah SWT.
2. Bapak Eko Susanto, S.E., Sy., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, nasihat dan saran untuk penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Hj. Ai Fatimah Nur Fuad, Lc., MA., PhD., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4. Bapak Dr. Purwidiyanto, M.A. selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
5. Ibu Nur Melinda Lestari, M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
6. Bapak Dr. Ari Khairurrijal Fahmi, M. Pd. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
7. Ibu Mitra Sami Gultom, M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
8. Terimakasih kepada Larassandy Utami yang telah membantu dan menemani selama proses pembuatan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada Grup Belajar yang beranggotakan Devi Wahyuni, Yumni Silmina, Uni Syhadatti, Aditya Dimas, Aziz Al-Hakim, Rifky Alpiansyah, Elsa Diana, Fadil Musyari, Farikh Asrofi dan Abdul Kodir atas semangat, dukungan moral dan dorongan yang kalian berikan selama penulis mengerjakan skripsi ini. Teman-teman telah menjadi pilar kekuatan dan motivasi yang menginspirasi penulis.
10. Masyarakat Kelurahan Karet, Setiabudi, Jakarta Selatan yang telah bersedia meluangkan waktunya menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Teman - Teman mahasiswa Fakultas Agama Islam, khususnya Angkatan 2019 Program Studi Perbankan Syariah, yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Penulis hanya bisa mendoakan semoga jasa dan

kebaikan yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT, dengan balasan yang setimpal.

Masukan, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan sebagai bahan perbaikan, sehingga skripsi ini bisa lebih bermanfaat baik secara akademik maupun bagi masyarakat luas.

Jakarta, 14 November 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials and a horizontal line extending to the right.

Penulis

ABSTRAK

M.Alija Izzetbrgovic Malak, 1907025081, Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kebermanfaatan, Kepercayaan Dan Risiko Layanan Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)* Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Karet Kecamatan Setiabudi Kota Jakarta Selatan). Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kemudahan Penggunaan, Kebermanfaatan, Kepercayaan dan Risiko dalam menggunakan layanan pembayaran QRIS terhadap Kepuasan Pengguna Di Kelurahan Karet Kecamatan Setiabudi Kota Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *Purposive Sampling* mengambil sampel 100. Hasil Penelitian ini, uji t Kemudahan Penggunaan dengan nilai t hitung sebesar $4,000 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ H_0 ditolak H_1 diterima maka Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengguna QRIS. Variabel Kebermanfaatan dengan nilai t-hitung 2,131

$> t\text{-tabel}$ sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi $0,036 < 0,05$ H_0 ditolak H_2 diterima maka variabel Kebermanfaatan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS. Variabel Kepercayaan dengan nilai t-hitung 2,737 $> t\text{-tabel}$ sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$ H_0 ditolak H_3 diterima maka variabel Kepercayaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS. Variabel Risiko dengan nilai t- hitung 3,816 $> t\text{-tabel}$ sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ H_0 ditolak H_3 diterima maka variabel Risiko memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS. Untuk hasil Uji f menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna QRIS pada f-hitung diperoleh $16,480 > f\text{-tabel}$ 2,47 dengan

nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kemudahan Penggunaan, Kebermanfaatan, Kepercayaan dan Risiko dalam menggunakan layanan pembayaran QRIS terhadap Kepuasan Pengguna Di Kelurahan Karet Kecamatan Setiabudi Kota Jakarta Selatan. Hasil uji koefisien determinasi pengaruh dari Kemudahan Penggunaan, Kebermanfaatan, Kepercayaan dan Risiko dalam menggunakan layanan pembayaran QRIS terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 83,8%, sisanya 16,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan, Kebermanfaatan, Kepercayaan, Risiko, Fitur QRIS, Kepuasan Pengguna