

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaruh pertumbuhan perekonomian tidak lepas dari peranan dan keberadaan lembaga-lembaga keuangan secara khusus perbankan sebagai lembaga keuangan mempunyai peranan dan posisi yang penting dalam perekonomian Indonesia, diketahui fungsi bank adalah sebagai suatu tempat menyimpan uang semua kegiatan dengan baik dan profesional.

Seiring dengan pertumbuhan perekonomian perkembangan teknologi juga sangat pesat dalam kehidupan sehari-hari masyarakat yang saat ini serba digital, pertumbuhan yang sangat pesat di era digital dapat membantu memperoleh informasi dan mempermudah manusia untuk menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien. Menurut Tarantang et al., (2019), Pembayaran digital adalah pembayaran yang berbasis teknologi. Di dalam pembayaran digital uang disimpan, diproses, dan diterima dalam bentuk informasi digital dan proses pemindahannya diinisialisasikan melalui alat pembayaran elektronik. Pembayaran secara tradisional dilakukan melalui uang tunai, cek, atau kartu kredit sedangkan pembayaran digital dilakukan menggunakan software tertentu, kartu pembayaran, dan uang elektronik. Komponen-komponen utama dari sistem pembayaran digital antara lain: aplikasi pemindahan uang, infrastruktur jaringan, peraturan dan prosedur yang pemerintah dalam kegunaan dari sistem tersebut.

Perkembangan teknologi dibidang perbankan mempermudah masyarakat saat ini untuk transaksi keuangan, bahkan untuk melakukan pembayaran pun sekarang serba digital seperti *e-money* dan *e-wallet*. Keduanya merupakan fintech payment yang merupakan alat pembayaran yang sah dibawah pengawasan OJK (otoritas jasa keuangan). *Fintech payment* merupakan suatu inovasi dalam bidang keuangan atau finansial yang telah diberi sentuhan teknologi modern. Nizar Abdi (2017), menjelaskan Fintech didefinisikan sebagai aplikasi teknologi pembayaran digital untuk masalah intermediasi keuangan Dalam pengertian yang lebih luas, FinTech adalah industri yang terdiri dari perusahaan-perusahaan yang menggunakan

teknologi agar sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangan lebih efisien atau dalam kata lain fintech adalah inovasi teknologi dalam layanan keuangan yang dapat menghasilkan model model bisnis, aplikasi, proses atau produk-produk dengan efek material yang terkait dengan penyediaan layanan keuangan.

Fintech memiliki manfaat yaitu dapat meningkatkan pertumbuhan taraf hidup masyarakat tak terkecuali Bank Sumsel Babel yang bekerja sama dengan pelaku usaha didaerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung agar perekonomian menuju arah yang lebih baik lagi. Melihat dari beberapa sumber aspek ekonomi sangat lah berdampak dengan teknologi digital ini terlebih khususnya dalam bidang e-commerce yang memiliki dampak langsung terhadap pertumbuhan *fintech payment*. Pertumbuhan yang pesat pada perusahaan fintech serta adanya system pembayaran digital menjadi tantangan bagi Bank Sumsel Babel untuk memperluas jangkauan *fintech payment* agar bisa dipakai oleh semua kalangan seperti *QRIS* ini. Dengan adanya *QRIS* ini diharapkan semua masyarakat nantinya dapat melakukan pembayaran melalui teknologi digital. Dikarenakan lebih praktis dengan adanya *QRIS* ini masyarakat dapat men-scan barcode yang telah disediakan di stand- stand usaha.

Quick Response Code Indonesia Standard atau yang bisa disebut *QRIS* adalah sistem yang dirancang kemudian dikembangkan oleh industri system pembayaran yang bekerjasama dengan Bank Indonesia yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi finansial yang aman. *QRIS* sendiri merupakan alat pembayaran model digital berbasis barcode yang dapat diakses diberbagai e-money bahkan e-wallet yang ada barcode *QRIS*.

QRIS dikembangkan sebagai pilihan proses transaksi yang lebih cepat, mudah dan aman bagi masyarakat. Kini dengan alat pembayaran *QRIS*, semua aplikasi pembayaran yang dapat digunakan pada toko, merchant, kios, tempat parkir, tiket wisata, oleh-oleh (*merchant*) berlogo *QRIS*. Merchant cukup membuka rekening atau rekening di salah satu penyedia layanan *QRIS* resmi Bank Indonesia.

Bank Indonesia (2019), *Standar Quick Response Code (QR Code)* yang di diluncurkan oleh Bank Indonesia tertuang dalam Peraturan Dewan No. 21/18/PADG/2019 tentang penerapan standar nasional *Quick Response Code*

Payments. Kode QR ini merupakan pembayaran melalui aplikasi e-money berbasis server, dompet elektronik atau mobile Bank yang disebut *QR Code Indonesia Standard (QRIS)*. QRIS dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) menggunakan standar internasional *EMV Co* (badan yang menyusun standar kode QR internasional untuk sistem pembayaran) untuk mendukung dan memfasilitasi sistem pembayaran yang lebih luas.

Seiring perkembangan zaman salah satu Bank daerah Sumatera Selatan itu serta dan mendorong kemajuan pembayaran digital dengan mehandirikan QRIS Bank Sumsel Babel yang merupakan pembayaran menggunakan *QR Code* untuk membantu pelaku usaha dalam menerima pembayaran dari semua aplikasi *QR code*. QRIS termasuk dalam fasilitas pada produk perbankan yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Babel. Bank Sumsel Babel menawarkan produk perbankan berupa tabungan untuk penyimpanan dana masuk yaitu simpanan tabungan simpeda dan simpanan tabungan persirah, dari kedua tabungan ini yang lebih sering dipilih yaitu tabungan simpeda karena tabungan simpeda merupakan salah satu produk Bank Sumsel Babel yang mempunyai keunggulan dan banyak diminati oleh masyarakat.

QRIS Bank Sumsel Babel memiliki limit transaksi dibatasi sebesar Rp 2.000.000,- dengan limit perhari sebesar Rp 10.000.000. terdapat penghambat masalah didalam QRIS Bank Sumsel Babel ini yaitu limit pertransaksi dan limit perhari yang kecil. Hal ini karena QRIS Bank Sumsel Babel hanya terfokus untuk usaha menengah ke bawah dengan limit yang diberikan sangat kecil. Persyarat pembuatan QRIS Bank Sumsel Babel yaitu rekening buku tabungan Bank Sumsel Babel, kartu ATM dan e-KTP, Formulir pendaftaran, materai dan bukti foto usaha.

Data yang di dapatkan pada Bank Indonesia (2022), menyebutkan bahwa ada 28,75 juta pengguna QRIS di Indonesi hingga akhir Desember 2022, jumlah Usaha yg mempunyai QRIS di Indonesia ini meningkat bertambah sangat pesat dari tahun sebelumnya yaitu bertambah 15,95 juta pengguna diakhir tahun sebelumnya. Pada tabel dibawah ini adlah rekapitulasi jumlah pelaku usaha pendaftar QRIS Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Bandara Mas periode 2020-2022

Tabel 1.1
Jumlah Pelaku Usaha Pendaftar QRIS 2020-2022

No	Tahun	Jumlah Pendaftaran QRIS Produk Simpeda
1	2020	150 Pelaku Usaha
2	2021	205 Pelaku Usaha
3	2022	266 Pelaku Usaha

Sumber : Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Bandara Mas (2023)

Hasil jumlah pendaftaran QRIS Bank Sumsel Babel pada 3 tahun terakhir mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 di atas. Hal ini dipengaruhi oleh mudahnya transaksi pembayaran digital melalui QRIS Bank Sumsel Babel, antara lain mudahnya pendaftaran, penggunaan, dan tidak ada biaya admin atau dalam kata lainnya yaitu 0 rupiah untuk setiap transaksi QRIS Bank Sumsel Babel. Dari data QRIS mengalami kenaikan setiap tahun tetapi masih banyak nasabah yang tidak mengetahui informasi tentang keunggulan dari QRIS Bank Sumsel Babel ini sendiri dan terdapat penghambatan dalam transaksi pembuatan QRIS Bank Sumsel Babel yang seharusnya bisa selesai kurang lebih dalam 1 hari kerja terhambat sampai ± 7 hari kerja yang membuat nasabah banyak menolak penawaran untuk pembukaan QRIS Bank Sumsel Babel.

Dalam penelitian ini penulis mengambil studi kasus pada Lasemba Cafe. Profil singkat Lasemba Cafe adalah sebuah tempat yang *cozy* untuk nongkrong atau berbincang-bicang bersama teman/sahabat/keluarga sembari menikmati minuman dan makanan yang telah disediakan di daftar menu. Lasemba cafe ini sudah berdiri sekitar 2 tahunan di daerah banyuasin kecamatan sembawa. Pada Lasemba Cafe ini untuk menambah daya tarik anak muda, mereka menghadirkan hiburan seperti live music di malam minggu atau hari tertentu khusus untuk menemani pengunjung berbicara santai dengan alunan musik. Dari survey yang dilakukan oleh penulisan lebih dari 80% yang datang ke lasemba cafe adalah anak muda seperti kalangan remaja, anak kuliah, dan pekerja kantoran yang mempunyai umur dari 14 tahun sampai dengan 25 tahun yang menggunakan waktu luangnya untuk bersantai maupun untuk membuat tugas.

Dan penulis juga mengamati proses pembayaran yang ada di lasemba cafe hanya menerima pembayaran melalui tunai dan hanya bisa di transfer ke satu akun Bank owner lasemba yaitu rekening Bank BCA yang merugikan pengunjung, karena biaya transaksi itu pengunjung hanya bisa menggunakan pembayaran secara tunai karena bebas dari biaya admin. Wawancara yang didapatkan penulis dengan salah satu pengunjung cafe lasemba (2022) yang berkaitan dengan pembayaran yaitu mereka mengeluhkan bahwa pembayaran hanya bisa melalui tunai dan hanya bisa transfer ke salah satu akun rekening Bank owner yang memberatkan mereka ketika melakukan transaksi transfer antar Bank. Dan dengan terpaksa mereka memilih untuk membayar secara tunai, lanjutan pengunjung memberikan saran untuk Pemilik cafe agar membuat pembayaran non tunai untuk dompet digital yang tidak memberatkan nasabah dengan biaya admin yang ada.

Sebagian besar anak muda yang datang ke Lasemba Cafe menginginkan untuk adanya pembayaran untuk dompet digital yang tidak membebani mereka dengan biaya admin. Dengan adanya inovasi pembayaran ini kemungkinan dapat dipastikan bahwa banyak anak muda yang lebih tertarik untuk datang ke Lasemba Cafe. Lanjutan dari wawancara, penulis juga mewawancarai Pemilik atau owner dari Lasemba Cafe (2022) tentang masalah pembayaran, Pemilik Lasemba Cafe menyebutkan bahwa pembayaran bisa melalui tunai dan pembayaran non tunai dapat dilakukan dengan cara transfer ke akun rekening Bank Pemilik lasemba yaitu rekening Bank BCA yang kadang membuat pengunjung mengeluh dengan besaran biaya admin yang ada.

Pemilik menjelaskan bahwa sebelumnya sudah pernah menggunakan metode pembayaran untuk dompet digital yaitu dengan metode QRIS melalui Bank BCA yang menurut Pemilik memberatkan Pemilik karena setiap QRIS BCA yang masuk terdapat potongan sekitar 3% dari pembayaran yang tertera. Kemudian Pemilik menutup akun QRIS Bank BCA dan tidak lagi menggunakan akun QRIS Bank BCA tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik mengangkat penelitian ini dan menawarkan Pemilik dan masyarakat umum untuk membuat dan mengetahui prosedur pendaftaran dompet digital QRIS Bank Sumsel Babel serta untuk

mengetahui manfaat pendaftaran QRIS Bank Sumsel Babel baik itu pelaku usaha maupun untuk konsumen Lasemba Cafe.

Prosedur pembuatan QRIS Lasemba Cafe ini sendiri dilakukan pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Bandara Mas adalah tempat terlaksananya magang penulis. Bank Sumsel Babel Capem Bandara Mas merupakan Bank Pembangunan Daerah yang saham terbesarnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Bank ini juga memiliki potensi yang daerah dan berperan besar dalam meningkatkan perekonomian daerah melalui pelayanan perekonomian termasuk kemudahan kecepatan pelayanan ekonomi yang didukung oleh Lembaga-lembaga perekonomian yang di Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Sekarang Bank Sumsel Babel ini merupakan salah satu Bank daerah yang berkembang di Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas, guna membantu pelaku usaha untuk mengetahui lebih lanjut mengenai QRIS Bank Sumsel Babel maka dari itu penulis tertarik mengambil judul **“Prosedur Pendaftaran QRIS Lasemba Cafe Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Bandara Mas”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diangkat penulis, maka rumusan masalah dalam pokok penulisan ini adalah:

1. Bagaimana Prosedur Pendaftaran QRIS Lasemba Cafe Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Bandara Mas?
2. Bagaimana Manfaat Pendaftaran QRIS Lasemba Cafe pada Bank Sumsel Babel untuk Pelaku Usaha dan Konsumen?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis hanya berfokus pada pembahasan tentang prosedur pendaftaran dan manfaat pendaftaran QRIS Lasemba Cafe pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Bandara Mas.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui Prosedur Pendaftaran QRIS Lasemba Cafe Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Bandara Mas.
2. Mengetahui Manfaat Pendaftaran QRIS Lasemba Cafe pada Bank Sumsel Babel untuk Pelaku Usaha dan Konsumen.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1.4.2.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan pada umumnya dan dapat memberikan informasi tentang prosedur pendaftaran dan manfaat QRIS Lasemba Cafe Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Bandara Mas untuk nasabah pelaku usaha dan konsumen Lasemba Cafe dan dapat dijadikan rujukan serta referensi bagi penelitian selanjutnya

1.4.2.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat diharapkan menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja karyawan Bank Sumsel Babel Capem Bandara Mas terutama bagian unit pelayanan nasabah sehingga dapat memenuhi harapan dan tujuan perusahaan yang berhubungan dengan prosedur pendaftaran dan manfaat pendaftaran QRIS Lasemba Cafe Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Bandara Mas

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian berasal dari kata "*method*" yang berarti melakukan sesuatu dengan benar dan "*logos*" yang berarti ilmu atau pengetahuan, jadi metodologi adalah cara mengerjakan sesuatu dengan hati-hati dengan menggunakan akal pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Padahal penelitian adalah kegiatan mencari, mencatat dan membuat laporan. Metode penelitian

adalah cara mengevaluasi, menganalisis, dan memilih metode atau teknik alternatif yang berbeda. Metode ilmiah adalah cara menerapkan prinsip-prinsip logis untuk penemuan, pencerahan, dan penjelasan.

Metode penelitian merupakan sub bidang perencanaan aplikasi penelitian. Rencana penelitian harus logis, diikuti dengan urutan, konsistensi dan elemen fungsional sesuai dengan pelaksanaan penelitian. Metodologi penelitian menurut Sugiyono (2013), merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Bandara Mas, Jl. Kol H.Burlan No 2419 Rt 11 Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang. Objek penelitian yang diteliti adalah salah satu nasabah pelaku usaha yang menggunakan QRIS Bank Sumsel Babel yaitu Lasemba Cafe.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

1.5.2.1 Jenis Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan penelitian lapangan penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki secara intensif latar belakang situasi terkini dan interaksi lingkungan suatu entitas sosial, individu dan kelompok, lembaga dan masyarakat yang bersumber dari lokasi atau bidang penelitian sehubungan dengan harga dan promosi serta dampak pada tingkat penjualan. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan tentang orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme, digunakan untuk mempelajari kondisi

obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangular* (gabungan), analisis data bersifat *induktif/kualitatif*. dan hasil penelitian menekankan relevansi daripada generalisasi. Peneliti ini juga menggunakan perpustakaan (*Library Research*). Studi pustaka adalah penelitian yang dilakukan dengan melihat berbagai buku, catatan dan laporan penelitian sebelumnya.

Partisipan adalah Kajian dengan menggunakan kondisi lapangan atau realita sebagai sumber data primer, Informasi pendukung lainnya yang lengkap dari buku, jurnal dan sumber lain yang mendukung penelitian ini. Sesuai dengan arti ciri-ciri dari pendekatan kualitatif di atas, maka penelitian ini diarahkan untuk mendeskripsikan secara jelas dan rinci tentang segala hal seputar bagaimana Prosedur pendaftaran dan manfaat QRIS bagi pelaku usaha dan konsumen pada Lasemba Cafe.

1.5.2.2 Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data subyek untuk mengambil suatu penelitian. Adapun yang menjadi informan adalah pegawai unit pelayanan Bank Sumsel Babel Capem Bandara Mas, pelaku usaha dan konsumen Lasemba Cafe.

Data yang di peroleh penulis dalam pembuatan penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer

Data yang penulis peroleh pada kantor Bank Sumsel Babel Capem Bandara Mas dengan cara hasil wawancara dan hasil pengamatan secara langsung dilapangan, dengan metode partisipan dengan mencari tahu prosedur pendaftaran dan Manfaat pendaftaran dan manfaat QRIS Bank Sumsel Babel untuk nasabah pelaku usaha dan konsumsen Lasemba Cafe.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang penulis peroleh dari penelitian ini adalah informasi langsung dari kuesioner objek penelitian dengan instrument yang sudah ditetapkan dan data yang sudah diolah dalam statistik yang berupa catatan dan laporan yang disusun dan diperoleh dari pihak terkait dalam penelitian ini.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam Pengumpulan data, penulis memperoleh dari berbagai sumber pada pembuatan penelitian ini terdapat beberapa metode yang digunakan oleh penulis antara lain dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

1.5.3.1 Metode Partisipan

Dalam melaksanakan kegiatan pengumpulan data pada Bank Sumsel Babel Capem Bandara Mas. Penulis ikut berpartisipasi langsung dalam pelaksanaan kegiatan perbankan dengan metode partisipan. Menurut Sumaryadi (2010), Partisipan yaitu seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses keterlibatan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberi masukan pikiran dan dukungan baik tenaga, waktu, keahlian, modal dan atau materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil dari keputusan yang telah diambil demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan bersama. Adapun pekerjaan yang penulis lakukan dalam kegiatan pengumpulan data penelitian ini antara lain:

1. Menyiapkan formulir pembukaan tabungan dan pembukaan QRIS
2. Melengkapi formulir tabungan dan formulir pembukaan QRIS
3. Menyiapkan buku tabungan dan cetak QRIS

4. Mengaktivasi mobile banking dan pengantifan cara penggunaan QRIS
5. Dalam metode ini penulis berpartisipasi langsung dalam kegiatan pembukaan tabungan simpeda, fasilitas ATM, *mobile banking* dan pembukaan QRIS Bank Sumsel Babel dengan ikut mempersiapkan dan mengarsipkan berkas-berkas nasabah yang digunakan dalam pendaftaran tabungan simpeda dan fasilitas ATM dan *mobile banking mobile banking* dan pembukaan QRIS bagi nasabah baru.

1.5.3.2 Metode Observasi

Menurut Pujaastawa (2016), Observasi adalah metode pengumpulan informasi tentang hal-hal dan peristiwa yang dapat dilihat atau ditangkap oleh panca indera. Informasi yang diperoleh melalui observasi mungkin lebih akurat dan dapat diandalkan. Pengamatan dapat secara langsung mempersepsikan keberadaan objek atau peristiwa yang diamatinya. Teknik observasi ini sendiri dilakukan dengan cara mengamati langsung lingkungan dan cara kerja pegawai/karyawan dalam pembuatan dan penggunaan QRIS Bank Sumsel Babel pada Bank Sumsel Babel Capem Bandara Mas.

1.5.3.3 Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2017), Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit. Didi (2020), Wawancara terstruktur adalah wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah

disiapkan sebelumnya. Pertanyaan yang sama diajukan kepada semua responden, dalam kalimat dan urutan yang seragam.

Wawancara dilakukan dengan pegawai/staff pada unit pelayanan, wawancara dengan Pemilik cafe, dan wawancara dengan konsumen cafe yang berkaitan dengan laporan yang sedang disusun penulis. Metode wawancara ini digunakan dengan cara bertanya langsung pada karyawan Bank Sumsel Babel Capem Bandara Mas, wawancara dengan Pemilik Lasemba Cafe, dan wawancara dengan salah satu konsumen Lasemba Cafe. Keuntungan dari metode ini yaitu mampu mendapatkan informasi lebih banyak dari narasumber yang sesuai dengan topik yang dibahas. dan informasi yang didapatkan mempunyai jawaban yang berkualitas.

1.5.3.4 Metode Kuisisioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2017), angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sebaliknya pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.

Sugiyono (2013), menjelaskan bahwa menganalisis kuesioner dengan menggunakan skala likert yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi tentang suatu fenomena yang terjadi dilingkungan. fenomena sosial yang umum digunakan dalam kuesioner di mana setiap

jawaban yang tersedia diberi skor berbobot. Dengan peraturan dari kalimat 1 sampai 5 dengan klasifikasi berikut digunakan

Tabel 1.2
Pengukuran Skala Likert

No.	Kriteria	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Satuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Kurang Setuju (KS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2013)

1.5.3.5. Metode Studi Kepustakaan

Nazir (2013), Menjelaskan Studi pustaka yaitu suatu teknik pengumpulan data yang melibatkan penelaahan buku, literatur, catatan, dan laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan. Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang diperlukan untuk pembuatan dan penggunaan QRIS Bank Sumsel Babel kepada pegawai/staff unit pelayanan jasa nasabah dan informasi dengan cara menuliskan hal-hal penting yang akan dipergunakan dalam proses penulis penelitian ini.

1.5.4 Populasi dan Sampel

1.5.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah suatu bidang yang terdiri dari objek-objek atau subjek-subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Lanjut Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa populasi adalah bidang yang digeneralisasikan yang terdiri dari objek/subyek sejumlah dan karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh konsumen Lasemba Cafe yang Jumlah anggota populasi tidak diketahui.

1.5.4.2 Sampel

Sujarweni (2020), menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi, untuk itu sampel dari posisi tersebut harus benar-benar dapat sesuai. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Untuk sampel ini diambil dari tempat dimana penelitian berlangsung dan sample harus benar-benar mewakili dan harus valid dalam mengukur sesuatu yang seharusnya diukur, sampel dalam penelitian ini diambil dari seluruh konsumen Lasemba Cafe.

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* karena populasi tidak diketahui jumlah anggotanya, dan dengan *purposive sampling* sebagai teknik penentuan sampelnya. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. *Purposive sampling* digunakan karena seringkali terdapat banyak batasan yang menghalangi peneliti mengambil sampel secara random (acak), maka dengan menggunakan

purposive sampling diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

Adapun kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah konsumen pada Lasemba Cafe:

1. Responden merupakan konsumen yang datang ke Lasemba cafe minimal 2 kali kunjungan
2. Responden merupakan pengunjung periode kunjungan kurang lebih tahun 2022 dan 2023

Karena populasi anggota tidak diketahui secara pasti jumlahnya, Sugiyono (2017), Ukuran sampel diperhitungkan dengan rumus Cochran

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 96 \text{ orang}$$

Keterangan:

n= sampel

z= tingkat keyakinan sampel yakni 95% (1,96)

p= peluang benar 50% = 0,5

q= peluang salah 50% = 0,5

e = *margin eCSor* 10%

Dari hasil diatas 96,04 merupakan pecahan dan menurut Sugiyono (2017), perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma) yang kurang dari 5 sebaiknya dibulatkan ke bawah. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 orang responden.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan metode kualitatif dalam penulisan laporan akhir ini. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto. Menurut Kosanke (2019), analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahnya menjadi satuan yang dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat ditulis dalam suatu penelitian. Asep R. Djajanegara (2020), Prinsip pokok analisis kualitatif menghasilkan evaluasi atau penilaian yang dapat menggunakan suatu perhitungan

1.5.5.1 Interpretasi Skor (%)

Pada umumnya kuesioner tidak berisi pertanyaan tunggal atau hanya pertanyaan yang berhubungan dengan judul penelitian, tetapi berisi sejumlah pertanyaan sesuai dengan kepentingan penelitian, bahkan mungkin akan ada pertanyaan susulan setelah kuesioner terkumpul. Untuk mengetahui hasil kuesioner perlu teknik analisis data kualitatif yang mampu merekapitulasi seluruh pertanyaan dalam kuesioner.

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat kualitatif, setiap pertanyaan diberi bobot tertentu, sesuai dengan kriteria (5 sampai 1 atau 1 sampai 5). Kemudian, seluruh bobot yang terkumpul dicarikan persentasenya jumlah seluruh bobot pertanyaan dibagi dengan jumlah bobot yang seharusnya tertinggi, kemudian dikalikan dengan angka 100 %. Dalam bahasa matematis dapat digambarkan sebagai berikut :

Rumus untuk pertanyaan per item :

$$\text{Persentase jawaban} = \frac{\text{Total skor yang didapatkan}}{\text{Skor ideal (tertinggi)}} \times 100\%$$

Rumus untuk seluruh pertanyaan :

Total Skor = Skor tertinggi x \sum pertanyaan x \sum sample

$$\text{Persentase jawaban} = \frac{\sum \text{Skor seluruh pertanyaan}}{\text{Total Skor}} \times 100\%$$

Catatan :

Rumus ini merupakan modifikasi dari rumus presentase :

$$p = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Hasil presentase yang diperoleh

F = Jumlah dari setiap *alternative (frekuensi)*

N = Jumlah responden

100 % + Bilangan tetap dalam menganalisis. Hasil yang berupa presentase (%) ini, kemudian dimasukkan ke dalam tabel interval presentase sehingga bisa diketahui artinya.

1.5.5.2 Arti Nilai Persentase (%)

Sehubungan dengan teknik analisis data bersifat kualitatif, maka hasil persentase yang didapat perlu ditransformasikan ke dalam bentuk kata-kata yang memiliki arti penilaian atau evaluatif. Untuk keperluan itu, penulis mengajukan pengelompokan hasil perhitungan persentase ke dalam interpretasi sebagai berikut :

Tabel 1.3
Kriteria Interpretasi Skor/Angka

No	Skor/Angka	Interpretasi
1	0% - 20%	Sangat tidak setuju
2	21% - 40%	Tidak setuju
3	41% - 60%	Cukup setuju
4	61% - 80%	Setuju
5	81% - 100%	Sangat setuju

Sumber: Sugiyono (2017)

1.5.5.3 Uji Instrument Data

1. Uji Validitas Data

Sugiyono (2017), valid berarti instrument tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur. Instrumen yang valid

berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini untuk menghitung uji validitas menggunakan rumus korelasi pearson product moment adalah korelasi yang digunakan untuk data kontinu dan data diskrit. Korelasi pearson cocok digunakan untuk statistik parametrik. Ketika data berjumlah besar dan memiliki ukuran parameter seperti mean dan standar deviasi populasi. Korelasi Pearson menghitung korelasi dengan menggunakan variansi data. Keragaman data tersebut dapat menunjukkan korelasinya.

Sugiyono (2017), korelasi ini menghitung data apa adanya, tidak membuat ranking atas data yang digunakan seperti pada korelasi Rank Spearman. Ketika kita memiliki data numerik seperti nilai tukar rupiah, data rasio, interval dan contoh data numerik lainnya, maka Korelasi Pearson Product Moment cocok digunakan. Dalam uji validitas setiap item pertanyaan membandingkan r hitung dengan r tabel.

- a. Jika r hitung $\geq r$ tabel (*degdree of freedom*) maka instrument dianggap valid.
- b. Jika r hitung $\leq r$ tabel (*degree of freedom*) maka instrument dianggap tidak valid.

1.5.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2013), reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama". Mengingat basis keputusan yaitu Jika $\text{Alpha} \geq 0,600$, maka instrumen tersebut dikatakan reliabel. Keandalan memungkinkan untuk mengetahui bahwa kuesioner yang digunakan dapat diandalkan dan memungkinkan responden untuk dengan mudah memilih

jawaban tertentu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan adalah uji reliabilitas alpha karena dapat diterapkan pada butir soal yang tidak genap. Interpretasi reliabilitas variabel dapat dikatakan reliabel jika koefisien variabel lebih besar dari 0,60 dan tolak ukur berikut biasanya digunakan:

- a. Reliabilitas tes $\geq 0,60$ artinya hasil tes memiliki reliabilitas
- b. yang baik.
- c. Reliabilitas tes $\leq 0,60$ artinya hasil tes memiliki kepercayaan yang rendah.

Suatu uji reliabilitas dapat dijalankan jika R hitung lebih besar dari R tabel dan alat investigasi dinyatakan reliabel, tetapi jika R hitung lebih kecil atau sama dengan R tabel maka alat investigasi dikatakan tidak reliabel. Menurut Nikolaus Duli (2019), uji reliabilitas alat menggunakan rumus Alpha Cronbach karena alat penelitian berupa angket dan skala likert. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas alpha

k = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t^2 = Varians total.

1.5.6 Definisi Operasional

Dalam setiap indikator yang akan diteliti, tentunya memiliki variabel yang menjelaskan secara lebih detail konsep dari setiap indikator yang akan diteliti. Adapun penjelasannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.4
Operasional Variabel

Variabel	Karakter / aspek	Indikator
Bank Indonesia (2018), Manfaat QRIS bagi pelaku usaha dan konsumen	1. Universal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengetahuan Singkat QRIS b. Bisa menerima pembayaran dari semua aplikasi QR Code c. Mengurangi pemakaian uang tunai d. Umum dipakai banyak orang
	2. Mudah (Gampang)	<ul style="list-style-type: none"> a. Mudah dalam penggunaan b. Sebagai alat pembayaran yang Sah c. Transaksi secara langsung dapat tercatat
	3. Untung	<ul style="list-style-type: none"> a. Peningkatan penjualan b. Tidak terdapat biaya admin c. Mengurangi resiko rugi akibat pembayaran uang palsu
	4. Langsung	<ul style="list-style-type: none"> a. Langsung di proses di waktu yang sama b. Transaksi otomatis tercatat c. Secara langsung mengikuti perkembangan jaman dan program pemerintah