

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kepuasan

1. Pengertian kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan pelanggan ialah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja suatu perusahaan yang sesuai dengan harapannya.. menyebutkan bahwa *survei* Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran kegiatan secara menyeluruh dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran opini masyarakat dalam pembuatan kontrak.pelayanan diperoleh dari penyelenggaraan pelayanan publik. Karena jenis pelayanan publik sangat bervariasi dengan karakteristik yang berbeda, maka *survei* kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik *survei* yang tepat.¹

2. Indikator kepuasan

Beberapa indikator kepuasan sebagai berikut

- a. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan

¹ ‘Chinvia D, Dkk “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado” Jurnal Ilmiah Productivity, 2.1 (2021), 1-5 (h.3)’.

pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.

b. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.

c. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.²

3. Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan:

a. Kualitas Produk - apabila perusahaan ingin bertahan dalam persaingan maka perusahaan harus memperhatikan kualitas produk.

b. Kualitas Jasa - Kualitas pelayanan merupakan faktor yang terdiferensiasi. Driver populer dalam kualitas jasa adalah *SERVQUAL* yaitu

² 'Veronika Masili, Dkk "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa" Jurnal Ilmiah Emba 10.4 (2022), 4'. 44-51 (h. 46)

tangible, reliability, responsiveness, assurance dan *emphaty*. Pelanggan akan merasa puas apabila memperoleh jasa yang sesuai dengan yang diharapkan.

- c. Emotional factor Emotional factor merupakan faktor pendorong kepuasan pelanggan yaitu *self expressive value, estetika* dan *brand personality*
- d. Harga - Dengan harga murah pelanggan mendapatkan *value for money* yang tinggi tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga maka harga murah tidak terlalu penting.
- e. Biaya atau kemudahan - Pelanggan akan puas apabila *relatif* mudah, nyaman dan *efisien* dalam mendapatkan produk atau pelayanan.³

B. Kemudahan

1. Pengertian kemudahan

kemudahan adalah merasakan kemudahan memakai teknologi guna melakukan kegiatan yang diinginkan, bisa berinteraksi dengan teknologi mobile banking tidak memerlukan usaha yang

³ Oktaviana Vivi P, Dkk “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Asuransi Sequis Life Semarang), Jurnal Ilmiah Aset, 23.1 (2021), 53-62 (h. 55-56)

besar. Jika susah menggunakan maka mengurangi kepuasan nasabah.⁴

2. Indikator kemudahan

Berikut indikator kemudahan:

- a. Sistem lebih mudah dipelajari
- b. Sistem dapat dengan mudah melakukan apa yang diinginkan pengguna
- c. Keterampilan pengguna akan meningkat
- d. Sistem lebih mudah dioperasikan.

3. Faktor yang mempengaruhi kemudahan

4. Beberapa Faktor yang mempengaruhi kemudahan:

- a. Berfokus pada teknologi seseorang yang memiliki pengalaman terhadap penggunaan teknologi, baik pengalaman penggunaan teknologi yang sejenis yang akan memudahkan pada teknologi yang baru begitu juga dengan sebaliknya.
- b. Reputasi yang akan didapatkan oleh pengguna baik itu yang didengar maupun yang mendorong para pengguna teknologi sehingga meyakini akan kemudahan teknologi tersebut, demikian juga dengan sebaliknya.

⁴ ‘Sholihah, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Quick Response Code Standard (Qris) (Bank Bank Syariah Indonesia)”,(Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah2024) h. 38”’.

- c. Adanya mekanisme support yang handal, support yang handal akan mempercayai dan mempengaruhi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi, dan pengguna merasa yakin dengan adanya mekanisme support yang handal maka apabila ada kesulitan dalam menggunakan teknologi maka mendorong persepsi kearah yang positif.⁵

C. Manfaat

1. Pengertian manfaat

Manfaat adalah manfaat tidak kalah penting dalam mendapatkan kepuasan nasabah, karena manfaat kepuasan saling berkaitan kalau QRIS ini tidak bermanfaat nasabah tidak akan menggunakannya Manfaat juga menjadi pertimbangan nasabah ketika ingin bertransaksi.⁶

2. Indikator manfaat

Beberapa indikator manfaat sebagai berikut:

- a. Mempermudah transaksi pembayaran

⁵ 'Wahyu Arwinda "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Ikatan Pelajar Mahasiswa Sumatra Utara Di Yogyakarta Menggunakan Layanan Mobile Banking Syariah) (Skripsi Universitas Islam Negeri Suna'.Sunan Kalijaga Yogyakarta 2020), h.18

⁶ Tarisa Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Layanan Digital Pada Mahasiswa Pengguna QRIS(Di Universitas Jambi 2022), h.5

- b. Mempercepat transaksi pembayaran
 - c. Memberikan keuntungan tambahan saat menyelesaikan transaksi
 - d. Memberikan rasa aman ketika sedang melakukan transaksi pembayaran
 - e. Meningkatkan efesiensi dalam melakukan transaksi pembayaran.⁷
3. Faktor yang mempengaruhi manfaat
- Berikut faktor yang mempengaruhi manfaat:
- a. kualitas informasi
 - b. kemudahan penggunaan
 - c. teknologi
 - d. harga/ekonomi
 - e. pengalaman pengguna

D. Keamanan

1. Pengertian keamanan

Keamanan sangatlah penting dalam mendapatkan kepuasan nasabah karena, Menurut Budhi Rahardjo keamanan layanan adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang

⁷ 'Rahayu Sri Rejeki, Dkk "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Di Kebumen" Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Akuntansi, 6.4 (2024), 593-612

berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.⁸

2. Indikator keamanan

Berikut indikator keamanan:

- a. jaminan transaksi
- b. kerahasiaan data pribadi
- c. kepercayaan pengguna terhadap perlindungan sistem

3. faktor yang mempengaruhi keamanan

Beberapa faktor yang mempengaruhi keamanan sebagai berikut:

- a. Keamanan Jaringan dan Informasi
- b. Kecepatan transaksi, otentikasi,
- c. Kecepatan transaksi, otentikasi,

E. Resiko

1. Pengertian resiko

Resiko merupakan suatu persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi- konsekuensi yang tidak diinginkan dari menggunakan produk atau QRIS mengurangi kemungkinan penipuan melalui berbagai mekanisme perlindungan, seperti verifikasi transaksi dan pemantauan aktivitas yang mencurigakan. Selain itu, sistem otentikasi dan

⁸ Amelia Rizky, Dkk 'Pengaruh Keamanan Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Qris Bank Syariah (Bagi Mahasiswa Fakultas Agama Islam Umsu)' *Journal of Management and Sharia Business*, 1.1 (2024),96-109 (h. 97)

enkripsi yang kuat memungkinkan QRIS untuk mengurangi risiko penipuan dalam transaksi pembayaran.⁹

2. Indikator resiko

Berikut indikator resiko :

- a. Keuangan (*financial*)
- b. Sosial (*social*)
- c. Waktu/kemudahan

3. Faktor yang mempengaruhi resiko

Beberapa Faktor yang mempengaruhi resiko

- a. internal (manusia, sistem, infrastruktur)
- b. eksternal (ekonomi, regulasi, sosial)

F. Pengetahuan Dan Informasi

1. Pengetian Pengetahuan Dan Informasi

Pengetahuan merupakan sautu informasi yang diperoleh oleh seseorang. Saat memperoleh pengetahuan dalam hal ini berkaitan dengan aplikasi QRIS, maka seseorang akan mengerti semua hal tentang QRIS. Sehingga masyarakat mempunyai minat untuk menggunakan aplikasi QRIS karena sudah memiliki pengetahuan seperti manfaat, cara

⁹ Desi Natalia Kristanty 'Tren Dan Tantangan Keamanan Bertransaksi Dengan Qris Dalam Era Transformasi Sistem Pembayaran Digital' Jurnal Syntax Admiration, 5.10 (2024), 3923-3933 (h. 3930)

penggunaan, kelebihan dan kemudahan pada aplikasi QRIS.¹⁰

2. Indikator pengetahuan dan informasi

Berikut Indikator pengetahuan dan informasi

Indikator Pengetahuan (*Domain Kognitif - Notoatmodjo*)

- a. Tahu (*Know*): Mengingat kembali materi yang dipelajari.
- b. Memahami (*Comprehension*): Menjelaskan objek dengan benar.
- c. Aplikasi (*Application*): Menggunakan materi pada situasi nyata.
- d. Analisis (*Analysis*): Menjabarkan komponen menjadi bagian lebih kecil.
- e. Sintesis (*Synthesis*): Menghubungkan bagian menjadi struktur baru.
- f. Evaluasi (*Evaluation*): Menilai berdasarkan kriteria yang ada.

Indikator Informasi

- a. Akurasi (*Isi*): Kebenaran informasi yang disampaikan.
 - b. Relevansi: Sesuai dengan kebutuhan pengguna.
 - c. Ketepatan Waktu (*Timeliness*): Informasi tersedia saat dibutuhkan.
 - d. Kelengkapan: Data tidak setengah-setengah
- ## 3. Faktor yang mempengaruhi pengetahuan dan informasi sebagai berikut

¹⁰ Sania Esa Putri 'Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Teknologi Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Dengan Persepsi Risiko Keamanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Masyarakat Kabupaten Lampung Utara)', (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2023), h.9

- a. Faktor Internal (Dari Diri Sendiri)
- b. Faktor Eksternal (Dari Lingkungan)

G. QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)

1. Pengertian QRIS

Pada tahun 2019, Bank Indonesia meluncurkan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*), yang kemudian diwajibkan mulai 1 Januari 2020 untuk seluruh transaksi non tunai di Indonesia. QRIS merupakan standar kode QR yang memudahkan berbagai platform pembayaran digital untuk saling terintegrasi dan memudahkan transaksi di berbagai merchant, termasuk UMKM. Penggunaan QR code pembayaran ini diyakini dapat meningkatkan kecepatan transaksi, mengurangi risiko kehilangan uang tunai, dan memperluas akses ke pasar digital bagi UMKM.¹¹

Quick Response Code Indonesian Standard atau biasa disingkat QRIS (dibaca KRIS) adalah penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan *QR Code*. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank

¹¹ “Tina Lindriani, Selvi Marlianti Dkk, “Pendampingan Penggunaan Aplikasi Digital QRIS Sebagai Alat Pembayaran Dan Pengembangan Promosi Secara Digital Pada UMKM Reni Allshop”, Jurnal Ilmiah Pengabdian Cendekia, 1.2, (2025), 219-225 (h. 220)

Indonesia agar proses transaksi dengan *QR Code* dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Saat ini, dengan QRIS, seluruh aplikasi pembayaran dari Penyelenggara manapun baik bank dan nonbank yang digunakan masyarakat, dapat digunakan di seluruh toko, pedagang, warung, parkir, tiket wisata, donasi (*merchant*) berlogo QRIS, meskipun penyedia QRIS di merchant berbeda dengan penyedia aplikasi yang digunakan masyarakat. Merchant hanya perlu membuka rekening atau akun pada salah satu penyelenggara QRIS yang sudah berizin dari BI. Selanjutnya, merchant sudah dapat menerima pembayaran dari masyarakat menggunakan QR dari aplikasi manapun penyelenggaranya Qris (*Quick Response Indonesian Standart*) adalah standar code QR nasional untuk memfasilita pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik server based, dompet digital danmobile banking.¹²

¹² Tarmizi 'Praktik Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS) Dalam Transaksi Elektronik Ditinjau Dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Sibolga Kelurahan Simare-Mare)', (Skripsi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan 2023), h.39

2. Manfaat QRIS

Diantara banyaknya manfaat yang ditawarkan dalam penggunaan standarisasi QR Code berbasis QRIS antara lain: 1). Bagi konsumen: *just scan and pay!*

- a) Cepat dan modern.
- b) Tidak repot membawa uang tunai.
- c) Cukup satu QR pada semua pembayaran.
- d) “Semua PJSP sebagai penyelenggara QRIS memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia sehingga lebih aman dan terlindungi.”¹³

2). Bagi Merchant:

- a) Dengan mengikuti trend pembayaran secara digital seperti transaksi menggunakan Gopay, LinkAja, Dana, Ovo, Octo Mobile, PermataX, BRIMo, dan lain-lain, maka” berpotensi dalam perluasan penjualan karena adanya alternatif pembayaran selain uang tunai”
- b) Meningkatkan traffic penjualan
- c) “Penurunan biaya pengelolaan uang tunai/kecil, artinya tidak perlu menyiapkan uang kembalian. “Sebagian uang penjualan secara otomatis akan

¹³ Lina Yulianti' *Analisis Penggunaan Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Bagi Pedagang Dan Pembeli Dalam Pembayaran Non Tunai Pada Bisnis UMKM (Studi Kasus UMKM Kelurahan Kedoya Selatan)*', (Skripsi Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia Jakarta 2023), h.21

tersimpan di bank dan bisa” dipantau setiap saat. Selain itu, dapat meminimalisir terjadinya uang hilang/dicuri”

- d) Penurunan risiko rugi akibat fraud ataupun menerima pembayaran dengan uang palsu
- e) Transaksi tercatat secara otomatis dan dapat di cek kembali pada menu history transaksi
- f) *Building credit profile* “bagi bank, “peluang untuk mendapat modal usaha bagi pelaku usaha menjadi lebih besar
- g) Memudahkan pengguna dalam pembayaran tagihan, retribusi, pembelian barang tanpa meninggalkan toko
- h) Mengikuti program” dari Bank Indonesia.

3. Jenis Pembayaran Menggunakan QRIS Merchant Presented Mode (MPM) Statis

Jenis pembayaran dimana pedagang atau Merchant hanya memajang satu sticker atau print out QRIS. Pengguna atau pembeli cukup melakukan scan pada barcode QRIS yang tersedia pada toko lalu memasukkan nominal angka pembayaran, masukkan PIN (*Personal Identification Number*) dan selanjutnya klik bayar. Notifikasi akan langsung diterima oleh pedagang atau Merchant. QRIS MPM

sangat cocok digunakan oleh pedagang mikro dan kecil.¹⁴

4. Sistem Pembayaran QRIS

Beberapa Sistem Pembayaran TTS QRIS (Tarik Tunai dan Setor) yang dapat memudahkan transaksi bisnis baik pada BSI dan Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

a. MPM (Merchant Presented Mode)

MPM atau merchant presented mode merupakan Sistem Pembayaran yang dapat digunakan untuk memudahkan tidak hanya pelaku usaha, tetapi juga pelanggan. MPM menjadi pembayaran umum yang cocok untuk diadopsi pemilik usaha, terutama UMKM untuk membantu pelanggan melakukan transaksi. Pelanggan cukup memindai (*scan*) *barcode* QRIS dari penjual untuk melakukan pembayaran.

b. TTM (Tanpa Tatap Muka)

Bank Indonesia juga berinovasi lewat Sistem Pembayaran TTM (Tanpa Tatap Muka). TTM merupakan Sistem Pembayaran yang memudahkan siapa saja untuk melakukan

¹⁴ Lailatul Tarwiyah 'Implementasi QRIS Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Perspektif Maqasid Syariah (Studi Kasus Pasar Pahing Kediri)', (Skripsi Intitut Agama Islam Negeri Curup 2021), h. 21

pembayaran jarak jauh. Dengan adanya Sistem Pembayaran ini, pelanggan tetap bisa bertransaksi di mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke tempat usaha. Cara bertransaksi pun cukup praktis. Kamu bisa mengirimkan *barcode* QRIS merchant ke pelanggan. Mereka bisa memindai barcode tersebut dan melakukan pembayaran.¹⁵

c. CPM (*Customer Presented Mode*)

Selanjutnya yang tidak kalah inovatif dari Sistem Pembayaran TTS QRIS (Tarik Tunai dan Setor) adalah CPM (*Customer Presented Mode*). CPM merupakan Sistem Pembayaran yang menyediakan model pembayaran di mana pelanggan yang memiliki QR. Pelanggan cukup menampilkan QRIS dari aplikasi pembayaran milik mereka untuk dipindai (scan) oleh pemilik toko atau merchant. Sistem Pembayaran ini bertujuan untuk memudahkan para pemilik usaha, seperti penyedia transportasi, ritel modern, dan parkir yang memerlukan kecepatan transaksi tinggi

d. *Cross-border QR (QRIS Antarnegara)*

¹⁵ Wahyu Indah Triningsih 'Implementasi Sistem Pembayaran Qris Pada UMKM (Studi Di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)', (Skripsi Intitut Agama Islam Negeri Metro 2024), h. 18

Cross-border QR atau QRIS Antarnegara merupakan Sistem Pembayaran transaksi pembayaran yang dapat dimanfaatkan wisatawan mancanegara untuk berbelanja di tempat wisata di Indonesia. Para wisatawan cukup memindai kode QR di tempat-tempat wisata yang dikunjungi. Sebaliknya, wisatawan Indonesia juga dapat melakukan transaksi lewat pemindaian kode QR di berbagai negara ASEAN, seperti Malaysia, Singapura, dan Thailand.¹⁶

5. Faktor-faktor yang digunakan analisis variabel diketahui

a. Faktor penggunaan

Pengguna aplikasi pembayaran nontunai QRIS di Nusa Tenggara Barat (NTB) telah melampaui target pada 2021. Data dari Kantor Perwakilan BI NTB menyebutkan jumlah pengguna QRIS sejumlah 121.755 merchant QRIS, melampaui target 2021 yang berjumlah 121.200 merchant, Pengguna QRIS sudah menysasar kelompok UMKM hingga pengusaha kelas menengah ke atas. (bisnis.com). Adapun

¹⁶ Wahyu Indah Triningsih 'Implementasi Sistem Pembayaran Qris Pada UMKM (Studi Di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)', (Skripsi Intitut Agama Islam Negeri Metro 2024), h. 19

target di Tahun 2022 pengguna QRIS di NTB sebanyak 300 ribu orang sementara target secara nasional sebanyak 15 juta pengguna. Transaksi pembayaran dengan sistem. uang *elektronik* di Provinsi NTB memiliki tren peningkatan dari tahun ke tahun.¹⁷

b. Faktor manfaat

Manfaat, menurut Davis (1989), adalah penilaian pengguna tentang kemungkinan bahwa dengan memanfaatkan sistem ini akan meningkatkan kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja berdasarkan tingkat kepercayaan seseorang. Orang-orang harus memanfaatkan kemajuan teknologi untuk mempermudah kehidupan mereka, baik dalam sektor perekonomian maupun lainnya. Meskipun usaha mungkin berbeda-beda untuk setiap orang, tujuannya adalah untuk memastikan bahwa sistem dapat mudah digunakan tanpa perlu mengeluarkan usaha yang dipandang melelahkan, sehingga para pengguna akan senang menggunakannya. Jika

¹⁷ Rizki Fitriani, Sigit Ary Wijayanto, 'Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Di Kalangan Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Kota Mataram' Jurnal Ilmiah Akuntansi, 3.2 (2024), 310-320 (h. 311)

teknologi dapat bermanfaat baginya, maka orang akan menggunakannya. Oleh sebab itu, diharapkan bahwa teknologi yang ada dapat memberikan banyak manfaat kepada setiap penggunanya.¹⁸

- c. Faktor kemudahan seseorang dari permasalahan-permasalahan Kemudahan dalam melakukan transaksi menggunakan teknologi merupakan sebuah keyakinan dalam membebaskan yang ada. Semakin mudah seseorang menerapkan dan mengaplikasikan suatu teknologi maka akan semakin besar manfaat yang akan diperoleh (Soleha & Hidayah, 2022). Penelitian yang dilakukan (Palupi, 2022), (Nenandha, 2020), dan (Ningsih, 2021) menemukan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS.

¹⁸ Etika Mutiara Larasati 'Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Sebagai Sistem Pembayaran Digital' (Studi Kasus Pada Mahasiswa Feb Ups Tegal) (Skrisi Universitas Pancasakti Tegal 2024).

d. Faktor keamanan

Keamanan merupakan faktor yang cukup penting pada saat menggunakan sistem teknologi (Sukmawati & Kowanda, 2022). Keamanan sering kali merujuk pada tindakan seseorang sebagai sikap antisipasi dalam penggunaan sistem agar tidak menimbulkan masalah di kemudian hari. Keamanan bertransaksi merupakan suatu cara untuk melindungi data pengguna agar tidak menimbulkan masalah yang dapat terjadi pada sistem teknologi. Dalam hal transaksi secara online maka keamanan merupakan sebuah cara untuk menghindari adanya tindakan kriminal seperti pencurian data dan lainnya. Menurut Budhi Raharjo dalam Romdhoni (2022) keamanan dapat diukur dengan indikator antara lain yaitu keyakinan, kepercayaan dan kerahasiaan.¹⁹ Apabila keamanan suatu sistem sudah baik maka pengguna akan merasa aman pada saat menggunakan sistem tersebut dan sebaliknya jika keamanan masih terbilang rendah maka kepercayaan pengguna justru akan

¹⁹ Silvia Rahmawati, Dkk 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan QRIS Pada UMKM Kota Surakarta', 22.3 (2023), Journal Management, Business, and Accounting 435-449 (h. 438)

cenderung menurun (Umaningsih & Wardani, 2020). Penelitian yang telah dijalankan Aprianti *et al.* (2023) mengatakan jika keamanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan nasabah pada saat memakai QRIS.

e. Faktor resiko

Resiko merupakan suatu persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi yang tidak diinginkan dari menggunakan produk atau QRIS mengurangi kemungkinan penipuan melalui berbagai mekanisme perlindungan, seperti verifikasi transaksi dan pemantauan aktivitas yang mencurigakan. Selain itu, sistem otentikasi dan enkripsi yang kuat memungkinkan QRIS untuk mengurangi risiko penipuan dalam transaksi pembayaran.²⁰

H. Mobile Banking

1. Pengertian Mobile Banking

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara real time. Mobile banking

²⁰ Desi Natalia Kristanty 'Tren Dan Tantangan Keamanan Bertransaksi Dengan QRIS Dalam Era Transformasi Sistem Pembayaran Digital' Jurnal Syntax Admiration, 5.10 (2024), 3923-3933 (h. 3930)

dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi *GPRS*. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi *GPRS* dengan sarana telepon seluler (ponsel).

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, *transfer*, *history*, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.

Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembelian pembayaran dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana

saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas mobile banking demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah Nasabah. *Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh Nasabah melalui handphone dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *Subscriber Identity Module Card (SIM Card)* atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau *SIM Toolkit*.²¹ *Mobile banking* memberikan manfaat kepada penggunaanya, yaitu dapat menghemat waktu dan tenaga karena transaksinya dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama jam kerja bank masih online, tetapi ada beberapa fungsi yang tidak dapat digantikan seperti penarikan uang cash.

2. Fitur Yg Dugunaka Di Mobile Banking
 - a. Transfer dana,
 - b. Informasi rekening,
 - c. Pembayaran,
 - d. Pembelian,
 - e. Layanan islami,
 - f. Berbagi ziswaf,
 - g. E-mas ,

²¹ Maheswary Sekar Pratiwi 'Pengaruh Fitur Mobile Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri (Skripsi Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri, 2024), h. 17-18

- h. Favorit,
 - i. Tarik tunai,
 - j. Buka rekening,
 - k. *Top-up*,
 - l. *E-commerce*
 - m. Transaksi terjadwal dan Pembiayaan²²
3. Sejarah Mobile Banking

Mobile banking (M-Banking) diluncurkan pertama kali oleh *Excelcom* pada akhir 1995 dan respon yang didapat juga beragam. Latar belakang dari kemunculan *Mobile banking* ini juga disebabkan oleh bank-bank yang saat ini ingin mendapat kepercayaan dari setiap nasabahnya. Dan salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi. Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank-bank yang ada diseluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *Mobile banking*. Contohnya di Indonesia, baik bank pemerintah

²² Septi Kartika Sari Dkk '*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Teluk Kuantan*' Jurnal Al-Falah Perbankan Syariah 7.1 (2025), 1-13 (h. 6)

maupun bankswasta nasional berlomba-lomba untuk meluncurkan teknologi *mobile banking*. Proses *mobile banking* sendiri muncul tidak hanya berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa *mobile banking* memberikan banyak keuntungan bagi semua kalangan, baik bagi bank, operator seluler maupun bagi para nasabah pengguna *mobile banking*.²³

4. Syarat pembukaan *mobile banking*
 - a. Memiliki rekening hubungan atau giro perorangan.
 - b. Mengisi formulir permohonan mandiri syariah *Mobile Banking* cabang terdekat.
5. Manfaat *mobile banking*
 - a. Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan di mana saja.
 - b. Kemudahan melakukan transaksi seperti layaknya di ATM
 - c. Dapat diaplikasikan pada semua jenis *SIM Card* dan ponsel yang menggunakan teknologi *GPRS*.

²³ Syiva Noer Faturrozhiah 'Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan)', (Skripsi Institusi Agama Islam Negeri Ponogoro 2021) h. 24-25

d. Dilengkapi fitur spesial transfer real time ke bank dan transfer ke bukan pemegang rekening.²⁴

6. Faktor-faktor mobile banking

a. Keunggulan

Banyak nasabah yang memilih menggunakan m-banking karena mempermudah dalam transaksi, seperti kegiatan transfer uang karena nasabah hanya perlu menggunakan aplikasi pada smartphone. Berbeda dengan sebelum ada layanan elektronik ini, nasabah harus datang ke bank dan mengisi form pengiriman uang, juga harus mengantri. Dibandingkan dengan itu, menggunakan mobile banking lebih praktis.

1). Layanan 24 jam

2). Mudah digunakan

3). Bisa menyimpan data transfer

4). Transaksi lebih aman

b. Kemudahan

Menurut Davis membagi indikator kemudahan penggunaan kedalam empat

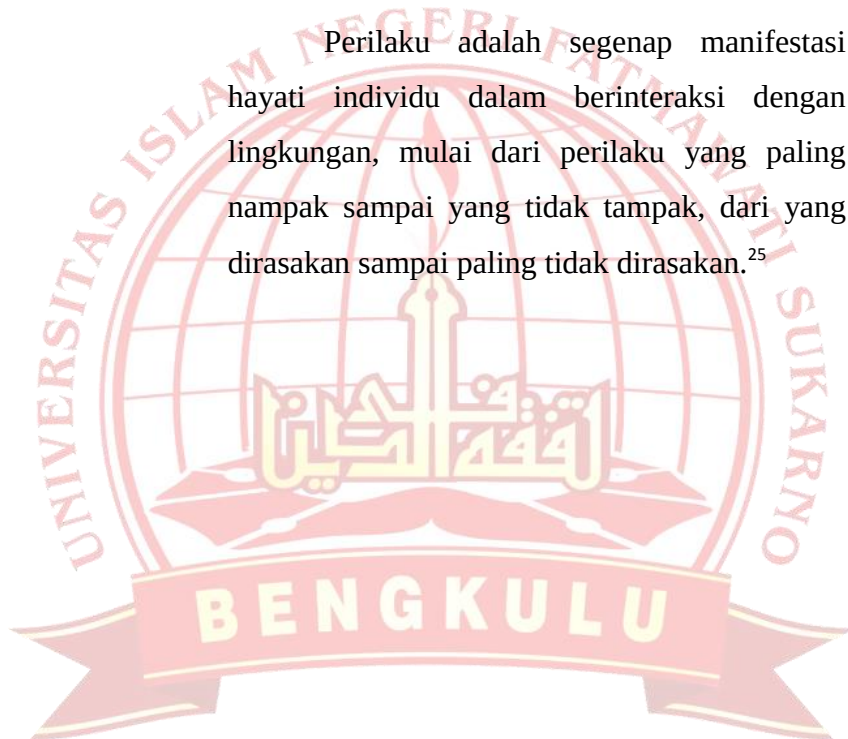
²⁴ Trianto, ' *Penggunaan Fasilitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tembilahan)*', (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2020), h. 26.

indikator, yang jika ditarik korelasinya dengan mobile banking adalah sebagai berikut:

- 1) Mudah dipelajari (*easy to learn*)
- 2) Fleksibel
- 3) Mudah digunakan (*easy to use*)

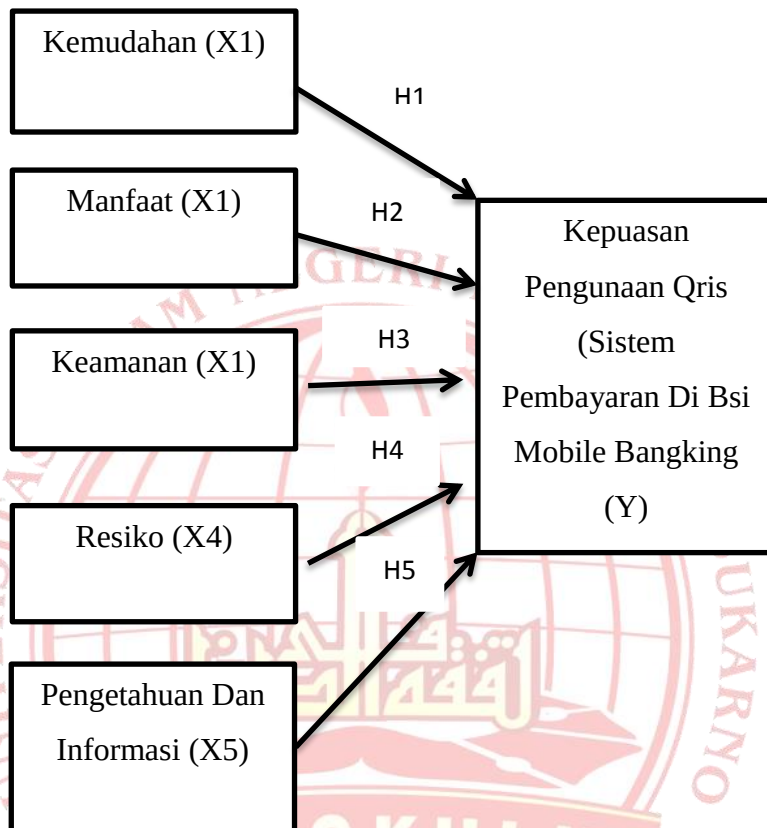
c. Perilaku Konsumtif

Perilaku adalah segenap manifestasi hayati individu dalam berinteraksi dengan lingkungan, mulai dari perilaku yang paling nampak sampai yang tidak tampak, dari yang dirasakan sampai paling tidak dirasakan.²⁵



²⁵ 'Nur Safitri 'Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif (Nasabah Bsi Parepare)',(Skripsi Intitut Agama Islam Negeri Parepare) h. 21-23'.

D. Kerangka Berfikir



1. Kepuasan penggunaan qris (sistem pembayaran di bsi mobile banking (variabel Y)

2. Kemudahan (X1)

Kemudahan dalam menggunakan qris, kecepatan dan kepastian. Kemudahan penggunaan merupakan kunci dalam menerima teknologi baru, termasuk QRIS di BSI Mobile. Pengguna akan merasa lebih puas apabila sistem pembayaran tersebut mudah dipahami, dioperasikan, dan tidak memerlukan usaha keras.

Tingkat kemudahan ini mendorong pengguna untuk lebih sering menggunakan QRIS karena proses transaksi menjadi simpel dan cepat, misalnya cukup dengan memindai kode QR tanpa perlu membawa uang tunai²⁶

3. Manfaat (X2)

Manfaat yang dirasakan pengguna turut memengaruhi kepuasan dan keputusan penggunaan QRIS. Manfaat tersebut termasuk memperbaiki kinerja pengguna, meningkatkan *efektivitas* dan *produktivitas*, serta mempercepat proses transaksi. Dengan adanya manfaat nyata ini, pengguna merasa transaksi non-tunai dengan QRIS lebih efisien sehingga meningkatkan kepuasan mereka.²⁷

4. Keamanan (X3)

Keamanan transaksi, perlindungan data pribadi. Keamanan transaksi adalah aspek penting yang memengaruhi kepercayaan dan kepuasan pengguna QRIS. Pengguna ingin merasa bahwa data dan uang mereka terlindungi saat menggunakan QRIS di BSI Mobile. Meskipun pengguna merasa puas, peningkatan

²⁶ 'Rudy Haryanto "Efektivitas Penggunaan Qris Sebagai Alat Transaksi Digital Pada Destinasi Wisata Kota Banjar Baru, Jurnal Intekna, 24.2 (2024), 159-165 (h. 161)'.

²⁷ 'Romansyah Sahabuddin Dkk "Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan QRIS Terhadap Minat Pengguna Di Kalangan Gen Z Melalui Kepuasan Pelanggan, Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi, 2.3 (2025), 375-387 (h. 379)'.

kualitas keamanan tetap diperlukan agar kepercayaan tetap terjaga dan keberlangsungan penggunaan QRIS berkelanjutan.²⁸

5. Resiko (X4)

Kekhawatiran akan potensi kesalahan atau penipuan, resiko kegagalan teknis. Persepsi risiko mencakup kekhawatiran terkait keamanan data, potensi kesalahan transaksi, atau risiko teknis lainnya. Studi menunjukkan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS, meskipun pada beberapa penelitian risiko tidak berpengaruh langsung terhadap keputusan penggunaan tetapi tetap menjadi perhatian penting.²⁹

6. Pengetahuan dan informasi (X5)

Pemahaman nasabah tentang QRIS dan BSI, sosialisasi dan edukasi penggunaan QRIS. Pengetahuan pengguna tentang QRIS dan kualitas informasi yang mereka terima akan meningkatkan rasa percaya dan kemudahan penggunaan sistem. Informasi yang akurat, lengkap, dan relevan membantu pengguna memahami

²⁸ ‘Yunira Rambe Dkk “Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna QRIS Di Toko Deni Store Ajamu, Labuhanbatu”, Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan, 5.1 (2025), 145-157 (h.153)’.

²⁹ ‘Muhammad Choirul Anwar “Pengaruh Persepsi Resiko, Persepsi Kemudahan, Terhadap Minat Dan Keputusan Pengguna Dompot Digital Dana”, Community Engagement & Emergence Journal, 6.2 (2025), 1029-1043 (h.1032)’.

manfaat dan cara penggunaan QRIS sehingga mempengaruhi kepuasan mereka secara positif.³⁰

I. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan untuk menguji pengaruh beberapa faktor terhadap tingkat kepuasan dalam penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran di aplikasi BSI *Mobile Banking* oleh nasabah BSI Adam Malik. Hipotesis pertama menyatakan bahwa pengetahuan nasabah mengenai QRIS memiliki pengaruh positif dan bermakna terhadap kepuasan penggunaannya. Selanjutnya, kemudahan dalam menggunakan QRIS juga diperkirakan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Faktor keamanan transaksi dalam QRIS dianggap turut memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tersebut. Selain itu, manfaat yang dirasakan nasabah dari penggunaan QRIS juga dihipotesiskan memengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan. Secara keseluruhan, keempat faktor—yaitu pengetahuan, kemudahan, keamanan, dan manfaat—ditargetkan untuk memiliki pengaruh bersama yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam memakai QRIS di BSI *Mobile*

³⁰ ‘Ahmad Fahri Syaifuddin Kurnia Rahman “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Qris Sebagai Metode Pembayaran Pada Masa Pandemi”, Jurnal Indonesian Scientific Journal Of Islamic Finance, 1.1 (2022), 1;21 (h.6)’.

Banking. Hipotesis ini disusun berdasarkan kajian literatur yang menegaskan variabel-variabel tersebut sebagai faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna sistem pembayaran digital seperti QRIS.

H₀₁ Kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran

Ha₁ Kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran

H₀₂ Manfaat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran

Ha₂ Manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran

H₀₃ Keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran

Ha₃ Keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran

H₀₄ Resiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran

Ha₄ Resiko berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran

H₀₅ Pengetahuan dan informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran

Ha₅ Pengetahuan dan informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran

