



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

ANALISIS IMPLEMENTASI METODE QRIS DAN TRANSFER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA APLIKASI PERBANKAN DIGITAL BANK ALADIN SYARIAH



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

Leksia Aura Suci Busono/2104411062

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

ANALISIS IMPLEMENTASI METODE QRIS DAN TRANSFER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA APLIKASI PERBANKAN DIGITAL BANK ALADIN SYARIAH



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Dari Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

Leksia Aura Suci Busono/2104411062

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leksia Aura Suci Busono

NIM : 2104411062

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Depok, 3 Juli 2025



Leksia Aura Suci Busono
NIM. 2104411062

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Leksia Aura Suci Busono
NIM : 2104411062
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Metode QRIS dan Transfer Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Aplikasi Perbankan Digital Bank Aladin Syariah

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. (.....)

Anggota Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. (.....)

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 3 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Leksia Aura Suci Busono
NIM : 210411062
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Metode QRIS dan Transfer Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Aplikasi Perbankan Digital Bank Aladin Syariah

Disetujui oleh
Pembimbing

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si,
NIP. 197009131999031002

Diketahui oleh

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Tanggal 3 Juli 2025

KPS Keuangan dan Perbankan Syariah

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.
NIP. 199201122018032001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Anugerah dan Rahmat-Nya, Sholawat serta salam kita haturkan kepada Nabi Besar kita, Nabi Muhammad SAW atas syafaat kepada penulis sehingga Laporan Skripsi yang berjudul “Analisis Implementasi Metode QRIS dan Transfer Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Aplikasi Perbankan Digital Bank Aladin Syariah” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tujuan dari pembuatan laporan ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan, masukan, kritik, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan tepat waktu. Ucapan tersebut ditunjukkan kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah
4. Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku dosen pembimbing Laporan Skripsi penulis yang telah meluangkan waktu serta memberikan masukan selama proses penyusunan hingga selesai sehingga penulis dapat menghasilkan laporan yang berkualitas.
5. Orang Tua penulis, Bapak Ipik dan Ibu Sri, Kakak penulis Fasa dan Adik penulis Kia, serta keluarga besar yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan penuh kepada penulis.
6. Terima kasih kepada sahabat saya, Ashwin, yang telah setia mendampingi sejak ospek hingga akhir kuliah. Dukungan dan kebersamaannya menjadi semangat dalam menjalani proses akademik dan tumbuh bersama.
7. Seluruh teman kelas BS8C yang telah bersama selama proses perkuliahan dan saling memberikan dukungan serta semangat, sehingga mampu bertahan dan kuat sejauh ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Teman-teman yang telah menjadi *support system* selama masa perkuliahan terutama kepada Afi, Aufa dan Haru yang selalu membuat perkuliahan ini menjadi lebih berwarna.
9. Seluruh dosen, karyawan administrasi jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berharga selama proses perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang membangun bagi penulis sangat berarti dalam menyempurnakan penulisan dalam penelitian ini. Semoga laporan penelitian ini dapat menjadi manfaat dan wawasan bagi penulis dan teman-teman mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 3 Juli 2025

Leksia Aura Suci Busono

NIM. 2104411062

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Penyusun : Leksia Aura Suci Busono
NIM : 2104411062
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Implementasi Metode QRIS dan Transfer Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Aplikasi Perbankan Digital Bank Aladin Syariah”

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau mengformatkan, mengelola dana bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Tanggal : 3 Juli 2025

Yang menyatakan,

(Leksia Aura Suci Busono)

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Leksia Aura Suci Busono

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Analisis Implementasi Metode QRIS dan Transfer Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Aplikasi Perbankan Digital Bank Aladin Syariah

ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor perbankan mendorong adopsi sistem pembayaran seperti *QRIS* dan *transfer* digital. Bank Aladin Syariah telah menerapkan kedua metode ini dalam aplikasinya, namun masih ditemukan kendala seperti transaksi gagal dan status transfer yang tertunda, yang menimbulkan keluhan nasabah. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas implementasi *QRIS* dan *transfer* dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah *mixed methods*, dengan analisis kuantitatif menggunakan *SmartPLS* dan kualitatif melalui wawancara serta analisis data *NVivo*. Hasil menunjukkan bahwa *QRIS* dan *transfer* berpengaruh signifikan terhadap aspek kecepatan, kemudahan, dan daya tanggap layanan, namun masih terdapat kelemahan pada keandalan sistem dan respons layanan pelanggan. Kesimpulannya, implementasi *QRIS* dan *transfer* telah meningkatkan efisiensi pelayanan, namun perbaikan teknis dan peningkatan edukasi nasabah masih diperlukan. Saran untuk Bank Aladin Syariah adalah memperkuat sistem digital, mempercepat penanganan transaksi bermasalah, dan memberikan edukasi kepada nasabah untuk memastikan pelayanan sesuai prinsip syariah.

Kata Kunci: *QRIS*, *transfer*, pelayanan nasabah, bank digital syariah, Bank Aladin Syariah

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Leksia Aura Suci Busono

Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking Study Program

Analysis of the Implementation of QRIS and Transfer Methods in Improving Customer Service in the Digital Banking Application of Bank Aladin Syariah

ABSTRACT

The digital transformation in banking has driven the adoption of payment systems such as QRIS and digital transfers. Bank Aladin Syariah has implemented both methods in its mobile application, yet issues remain such as failed QRIS transactions and pending transfer statuses leading to customer dissatisfaction. This study aims to analyze the effectiveness of QRIS and transfer implementation in enhancing customer service. A mixed methods approach was used, combining quantitative analysis with SmartPLS and qualitative analysis through interviews and NVivo. Results indicate both QRIS and transfer significantly influence service aspects like speed, ease of use, and responsiveness, though weaknesses remain in system reliability and customer support during disruptions. The study concludes that these digital payment methods have improved service efficiency, but technical and communication improvements are still needed. It is recommended that Bank Aladin Syariah enhance digital system reliability, accelerate failed transaction handling, and educate customers to ensure service quality aligns with Islamic financial principles.

Keywords: QRIS, transfer, customer service, digital islamic bank, Bank Aladin Syariah

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pengertian <i>QRIS</i> (<i>Quick Response Indonesian Standard</i>)	12
2.1.2 Indikator <i>QRIS</i>	12
2.1.3 Pengertian <i>Transfer</i>	13
2.1.4 Indikator <i>Transfer</i>	13
2.1.5 Pengertian Pelayanan Nasabah	14
2.1.6 Indikator Pelayanan Nasabah.....	15
2.1.7 Pengertian Aplikasi Perbankan Digital Syariah.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 <i>QRIS</i> , <i>Transfer</i> dan Pelayanan Nasabah Dengan Perspektif Ekonomi Islam	26
2.4 Kerangka Pemikiran	28
2.5 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Objek Penelitian.....	31
3.3	Metode Pengambilan Sampel	32
3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	33
3.5	Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	33
3.6	Definisi Operasional Variabel	34
3.7	Metode Analisis Data.....	38
3.7.1	Metode Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	39
3.7.2	Metode Struktural (<i>Inner Model</i>)	40
3.7.3	Uji Hipotesis.....	41
3.7.4	Analisis Data Menggunakan <i>NVivo</i>	42
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Responden.....	44
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.3	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
4.1.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
4.2	Uji Data Penelitian.....	46
4.2.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	47
4.2.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	49
4.2.3	Uji Hipotesis.....	51
4.2.4	Uji Analisis <i>NVivo</i>	51
4.3	Pembahasan	56
4.3.1	Data Penelitian	57
4.3.2	Metode QRIS Mampu Melayani Nasabah Secara Optimal	99
4.3.3	Metode Transfer Mampu Melayani Nasabah Secara Optimal.....	102
4.3.4	Metode QRIS Dan Transfer Mampu Melayani Nasabah Secara Optimal.....	105
4.4	Implementasi Hasil Penelitian	108
BAB V PENUTUP		112
5.1	Kesimpulan	112
5.2	Saran	113
DAFTAR PUSTAKA		115
LAMPIRAN		118



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Skala Likert	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Pengelompokkan Kode	53
Tabel 4.2 Tema Utama yang Teridentifikasi	54
Tabel 4.3 Jawaban Atas Kuesioner KP.1	57
Tabel 4.4 Jawaban Atas Kuesioner KP.2	58
Tabel 4.5 Jawaban Atas Kuesioner KP.3	59
Tabel 4.6 Jawaban Atas Kuesioner KCT.1	60
Tabel 4.7 Jawaban Atas Kuesioner KCT.2	61
Tabel 4.8 Jawaban Atas Kuesioner KCT.3	62
Tabel 4.9 Jawaban Atas Kuesioner KF.1	63
Tabel 4.10 Jawaban Atas Kuesioner KF.2	64
Tabel 4.11 Jawaban Atas Kuesioner KF.3	65
Tabel 4.12 Jawaban Atas Kuesioner DLN.1	66
Tabel 4.13 Jawaban Atas Kuesioner DLN.2	67
Tabel 4.14 Jawaban Atas Kuesioner DLN.3	69
Tabel 4.15 Jawaban Atas Kuesioner PPD.1	70
Tabel 4.16 Jawaban Atas Kuesioner PPD.2	71
Tabel 4.17 Jawaban Atas Kuesioner PPD.3	72
Tabel 4.18 Jawaban Atas Kuesioner KT.1	73
Tabel 4.19 Jawaban Atas Kuesioner KT.2	74
Tabel 4.20 Jawaban Atas Kuesioner KT.3	75
Tabel 4.21 Jawaban Atas Kuesioner NST.1	76
Tabel 4.22 Jawaban Atas Kuesioner NST.2	77
Tabel 4.23 Jawaban Atas Kuesioner NST.3	78
Tabel 4.24 Jawaban Atas Kuesioner KAT.1	79
Tabel 4.25 Jawaban Atas Kuesioner KAT.2	81
Tabel 4.26 Jawaban Atas Kuesioner KAT.3	82
Tabel 4.27 Jawaban Atas Kuesioner T.1	83
Tabel 4.28 Jawaban Atas Kuesioner T.2	84
Tabel 4.29 Jawaban Atas Kuesioner T.3	85
Tabel 4.30 Jawaban Atas Kuesioner RE.1	86
Tabel 4.31 Jawaban Atas Kuesioner RE.2	87
Tabel 4.32 Jawaban Atas Kuesioner RE.3	88
Tabel 4.33 Jawaban Atas Kuesioner RS.1	89
Tabel 4.34 Jawaban Atas Kuesioner RS.2	90
Tabel 4.35 Jawaban Atas Kuesioner RS.3	91
Tabel 4.36 Jawaban Atas Kuesioner A.1	93
Tabel 4.37 Jawaban Atas Kuesioner A.2	94
Tabel 4.38 Jawaban Atas Kuesioner A.3	95
Tabel 4.39 Jawaban Atas Kuesioner E.1	96
Tabel 4.40 Jawaban Atas Kuesioner E.2	97
Tabel 4.41 Jawaban Atas Kuesioner E.3	98

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna <i>QRIS</i>	1
Gambar 1.2 Volume Transaksi <i>QRIS</i> di Indonesia	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	45
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
Gambar 4.5 Model Penelitian <i>SmartPLS</i>	47
Gambar 4.6 Jumlah Referensi per Tema	55
Gambar 4.7 Triangulasi Data	56

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	119
Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Variabel.....	127
Lampiran 3 Uji Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Pada <i>SmartPLS</i>	133
Lampiran 4 Uji Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>) Pada <i>SmartPLS</i>	137
Lampiran 5 Uji Hipotesis Pada <i>SmartPLS</i>	138
Lampiran 6 Transkrip Wawancara	139
Lampiran 7 Hasil <i>Coding</i> Tematik (<i>NVivo</i>).....	143



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

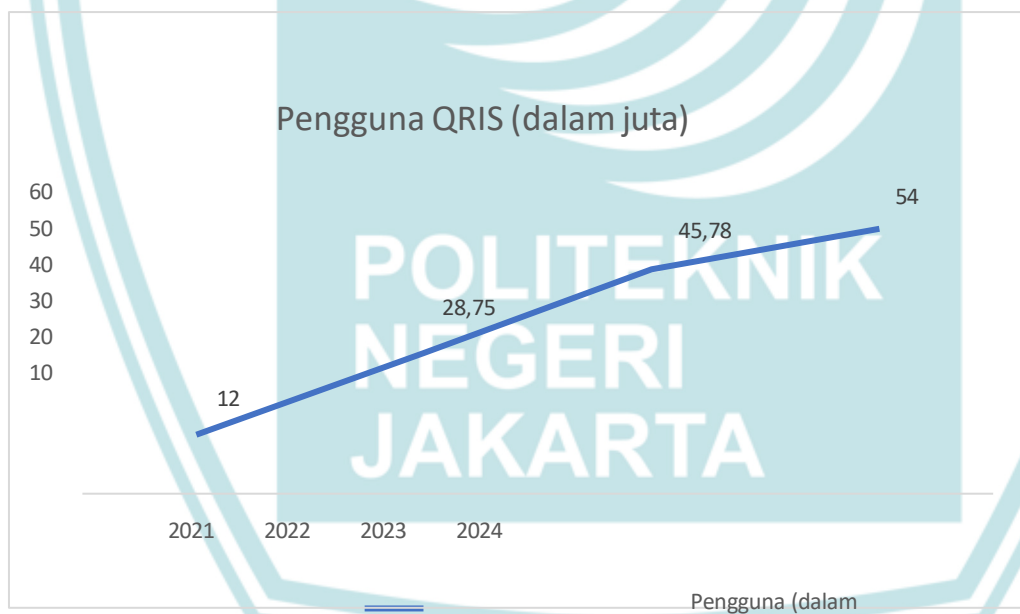
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam dunia perbankan memungkinkan masyarakat untuk melakukan segala sesuatu dengan mudah dalam bidang keuangan. Sistem pembayaran digital, termasuk *QRIS* (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dan *transfer* antar bank berbasis digital, adalah inovasi yang berkembang pesat. Dengan *QRIS*, berbagai institusi perbankan yang terdaftar di Bank Indonesia memungkinkan nasabah untuk memindai kode *QR* demi melakukan berbagai transaksi pembayaran. Sementara itu, *QRIS* memungkinkan nasabah untuk menggunakan banyak instansi perbankan sekaligus dengan sangat praktis. Pengguna *QRIS* dan Volume Transaksi *QRIS* dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2.



Gambar 1.1 Pengguna *QRIS*
Sumber: Data diolah, 2025

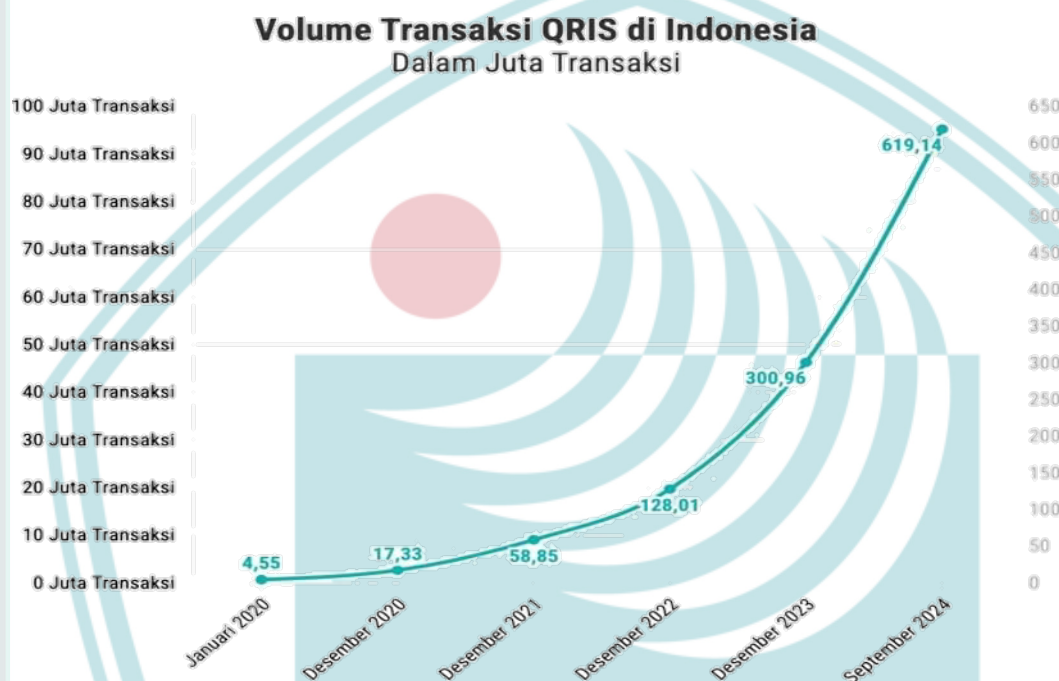
Gambar 1.1 menunjukkan pertumbuhan jumlah pengguna *QRIS* dalam satuan jiwa dari tahun 2021 hingga 2024. Dari grafik, terlihat bahwa jumlah pengguna *QRIS* meningkat secara signifikan setiap tahunnya. Pada tahun 2021, jumlah pengguna tercatat sebesar 12 juta, kemudian meningkat hampir dua kali lipat menjadi 28,75 juta pada tahun 2022.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tren pertumbuhan ini terus berlanjut pada tahun 2023 dengan jumlah pengguna mencapai 45,78 juta dan pada tahun 2024 jumlah pengguna *QRIS* mencapai 54 juta. Peningkatan ini menunjukkan adopsi *QRIS* yang semakin luas di Indonesia, mencerminkan perubahan perilaku masyarakat dalam menggunakan metode pembayaran digital yang lebih praktis dan efisien.



Gambar 1.2 Volume Transaksi QRIS di Indonesia
Sumber: Data diolah, 2025

Gambar 1.2 menunjukkan pertumbuhan volume transaksi *QRIS* di Indonesia dalam satuan juta transaksi dari Januari 2020 hingga September 2024 dimana menggambarkan tren peningkatan yang sangat pesat, terutama setelah tahun 2021. Pada Januari 2020, volume transaksi masih rendah, hanya sekitar 4,55 juta transaksi. Namun, jumlah ini meningkat menjadi 17,33 juta pada Desember 2021 dan terus bertambah signifikan hingga mencapai 58,85 juta pada Desember 2022. Lonjakan besar terjadi setelahnya, dengan volume transaksi mencapai 128,01 juta pada Desember 2022, 300,96 juta pada Desember 2023, dan akhirnya melonjak drastis menjadi 619,14 juta transaksi pada September 2024. Tren eksponensial ini menunjukkan bahwa penggunaan *QRIS* sebagai metode pembayaran digital semakin meluas dan diterima secara luas oleh masyarakat, seiring dengan meningkatnya adopsi teknologi keuangan dan preferensi transaksi non-tunai di



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Indonesia.

QRIS adalah standar sistem pembayaran berbasis kode *QR* yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk mempermudah dan menyatukan berbagai metode pembayaran digital yang ada di Indonesia. Dengan *QRIS*, masyarakat dapat menggunakan satu kode *QR* untuk berbagai platform pembayaran, sehingga meningkatkan kemudahan transaksi dan mendukung hubungan antar penyedia layanan keuangan. Meski *QRIS* memberikan banyak kemudahan, metode pembayaran ini sering mengalami masalah teknis yang mengganggu transaksi. Berdasarkan pre-riset yang penulis lakukan, masalah yang sering muncul adalah kegagalan transaksi yang membuat saldo terdebit meski transaksi itu tidak berhasil. Gangguan ini biasanya disebabkan oleh masalah pada sistem atau koneksi yang tidak stabil saat transaksi, sehingga transaksi tidak tercatat dengan benar. Hal ini membuat nasabah merasa tidak nyaman, karena saldo yang terdebit dari rekening tidak dikembalikan secara otomatis atau segera. Meskipun inovasi tersebut membawa banyak manfaat, implementasi teknologi digital dalam sistem pembayaran tidak lepas dari berbagai kendala teknis. Dalam transaksi menggunakan *QRIS*, terdapat fenomena di mana proses transaksi mengalami kegagalan meskipun saldo nasabah telah terdebit dari rekening. Kejadian ini terjadi karena adanya gangguan pada sistem, koneksi internet yang tidak stabil atau kendala infrastruktur lainnya yang menyebabkan data transaksi tidak tercatat dengan benar. Akibatnya, nasabah harus menghadapi situasi di mana uang telah terpotong namun tidak tercermin sebagai transaksi yang berhasil, menimbulkan kekhawatiran dan ketidaknyaman yang signifikan.

Proses *transfer* antar bank juga menghadapi masalah berkaitan dengan teknik perbankan. Banyak pengguna mengeluh mengenai status transaksi mereka yang masih berada di tahap “*pending*” atau “*in-progress*” walaupun sistem ini telah dirancang untuk memungkinkan terjadinya transaksi secara instan (BANK ALADDIN SYARIAH, 2024). Transaksi “*pending*” atau “*in-progress*” sering disebabkan oleh gangguan sistem, kesalahan input data atau faktor operasional lainnya yang menghambat pemrosesan transaksi dalam waktu yang cepat. Hal ini dapat menjadi permasalahan bagi para pengguna yang senantiasa cemas dan khawatir sebab uang yang dikirimkan tidak juga sampai pada dompet tujuan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Namun, apapun tekniknya, dalam kasus ini terdapat sisi positifnya: dalam banyak situasi pengguna akan menganggap uang yang dikirim “hilang” walau sesungguhnya uang tersebut tersimpan di tengah proses. Nasabah akan dirugikan apabila sistem ini dibiarkan dalam kondisi seperti ini untuk waktu yang lebih lama.

Bank Indonesia mengakui bahwa meskipun *QRIS* dan sistem *transfer* antar bank memiliki keunggulan yang besar, masalah dengan keandalan sistem, serta pemeliharaan infrastruktur digital, menjadi tantangan yang perlu ditangani agar pengguna dapat mendapatkan manfaat secara optimal (Bank Indonesia, 2021). Oleh karena itu, Bank Indonesia secara konsisten bekerja untuk meningkatkan infrastruktur sistem pembayaran digital di Indonesia, seperti *QRIS* dan sistem *transfer* antar bank, agar dapat melayani lebih banyak nasabah di seluruh penjuru negeri dengan lebih aman dan dapat diandalkan. Sejak diluncurkan, *QRIS* telah digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat sebanyak lebih dari 1 juta (Bank Indonesia, 2021). Namun, kendala teknis yang menghambat kelancaran transaksi, baik melalui *QRIS* maupun *transfer* antar bank, masih belum sepenuhnya terselesaikan dan tetap menjadi perhatian utama yang perlu segera diatasi agar pengguna dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman melalui layanan ini (Bank Indonesia, 2021).

Tidak semua bank digital syariah di Indonesia mampu mengimplementasikan layanan *QRIS* pada aplikasi *mobile banking*. Meskipun banyak bank dan penyedia layanan pembayaran digital yang menggunakan *QRIS*, ada beberapa bank digital syariah yang belum pernah mencobanya. Di dalam suatu bank mungkin terdapat beberapa faktor yang sulit diatasi, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi di bank tersebut, kebijakan internal bank atau fokus pengembangan produk yang berbeda di setiap bank. Hal ini berakibat pada nasabah di bank digital syariah tersebut tidak dapat bertransaksi dengan layanan *QRIS*. Salah satu perbankan syariah yang sudah maju dan memiliki layanan *QRIS* adalah bank Aladin Syariah.

Bank Aladin Syariah adalah sebuah bank syariah, yang telah menerapkan layanan *QRIS*. Nasabah Bank Aladin Syariah dapat melakukan segala transaksi pembayaran dengan mudah dan praktis melalui integrasi *QRIS* di aplikasi *mobile banking* mereka. Penerapan *QRIS* di Bank Aladin Syariah ini sangat bermanfaat



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

karena nasabah mudah dalam bertransaksi baik untuk keperluan sehari-hari maupun bisnis. Bank Aladin Syariah telah membuktikan bahwa mereka mendukung perkembangan digital dalam perbankan syariah serta kemudahan dalam akses layanan keuangan yang lebih efisien di dunia yang serba digital ini.

Perkembangan teknologi digital telah menjadikan transformasi di sektor perbankan digital syariah (Rahmawati et al., 2020). Adopsi layanan digital seperti *BSI Mobile*, *e-banking* dan *QRIS* berperan strategis dalam meningkatkan inklusi keuangan, efisiensi transaksi UMKM serta kepuasan nasabah (Hidayat et al., 2023); (Larassati et al., 2022); (Dayyan et al., 2022). Implementasi teknologi ini masih menghadapi kendala seperti kesenjangan literasi digital, infrastruktur jaringan yang terbatas dan resistensi dari nasabah konvensional terutama generasi tua. Digitalisasi perbankan syariah tidak hanya mempermudah transaksi keuangan, tetapi juga mendukung pertumbuhan industri halal terutama UMKM.

Kualitas layanan digital (kecepatan, keamanan, kemudahan pengguna) merupakan faktor kunci dalam meningkatkan loyalitas nasabah (Larassati et al., 2022); (Sari, 2023); (Hasbi, 2024). Aplikasi *BSI Mobile*, misalnya terbukti mengurangi antrian di kantor cabang dan meningkatkan transaksi *e-channel*. Namun, tantangan seperti kurangnya pemahaman nasabah tentang fitur aplikasi dan masalah teknis (seperti *glitch* atau keamanan siber) masih perlu diatasi melalui edukasi dan perbaikan infrastruktur. Sistem pembayaran berbasis *QR Code* ini meningkatkan kepuasan nasabah melalui efisiensi waktu, kenyamanan dan keamanan transaksi. Adopsi *QRIS* masih terhambat oleh keterbatasan infrastruktur jaringan di daerah terpencil dan rendahnya literasi digital masyarakat.

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kepercayaan digital (*e-trust*) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital. Namun, faktor transformasi digital belum sepenuhnya berdampak pada loyalitas nasabah, mengindikasikan perlunya pendekatan holistik yang menggabungkan inovasi teknologi dengan peningkatan kualitas layanan manusiawi (*human touch*) (Hasbi, 2024); (Maula et al., 2023).

Penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian terkait digitalisasi perbankan syariah dengan menganalisis implementasi *QRIS* dan layanan *transfer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada aplikasi perbankan digital



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bank Aladin Syariah. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak berfokus pada digitalisasi di bank syariah besar seperti Bank Syariah Indonesia (BSI), penelitian ini menawarkan perspektif baru mengenai strategi dan efektivitas layanan digital di bank syariah berbasis digital tanpa kantor cabang fisik.

Selain itu, penelitian ini mengintegrasikan analisis efektivitas *QRIS* dan transfer dalam satu studi, memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana kedua fitur tersebut berkontribusi terhadap pengalaman pengguna, efisiensi transaksi, serta kepuasan dan loyalitas nasabah. Pendekatan ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung membahas *QRIS* atau layanan *transfer* secara terpisah tanpa menghubungkan keduanya dalam konteks perbankan syariah digital.

Lebih lanjut, penelitian ini juga menyoroti tantangan dan peluang implementasi *QRIS* dan *transfer* dari perspektif nasabah dan pelaku UMKM di ekosistem perbankan syariah digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan strategi peningkatan layanan digital pada bank syariah berbasis teknologi serta memberikan rekomendasi yang lebih spesifik dalam mendorong inklusi keuangan syariah di era digitalisasi.

Penelitian ini memiliki unsur kebaharuan karena berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya yang umumnya hanya berfokus pada satu metode pembayaran digital seperti *QRIS* atau *transfer* secara terpisah. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu meneliti bank-bank syariah besar seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan sistem konvensional yang memiliki kantor cabang fisik. Sebaliknya, penelitian ini memberikan pendekatan terintegrasi dengan menganalisis implementasi *QRIS* dan *transfer* secara simultan dalam konteks Bank Aladin Syariah yang merupakan bank digital syariah tanpa kantor cabang fisik.

Dengan demikian, penelitian ini menawarkan perspektif baru terhadap strategi layanan digital dan efektivitasnya dalam meningkatkan pelayanan nasabah di era digital.

Penelitian ini menganalisis data transaksi dan layanan nasabah periode Juli-Desember 2024 yang bersumber dari laporan internal operasional Bank Aladin Syariah, mencakup keluhan nasabah yang di mana terbagi menjadi 2 yaitu *voice* dan *email*. Permasalahan yang sering diadukan oleh nasabah terkait transaksi *QRIS*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

gagal dan transfer gagal *pending/inprogress*. Maka, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait implementasi metode *QRIS* dan *transfer* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada aplikasi perbankan digital syariah. Maka penelitian ini diberi judul **"ANALISIS IMPLEMENTASI METODE QRIS DAN TRANSFER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA APLIKASI PERBANKAN DIGITAL BANK ALADIN SYARIAH"**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Bank Aladin Syariah, sebagai bank digital syariah yang mengadopsi teknologi pembayaran modern seperti *QRIS* dan *transfer* digital, menghadapi sejumlah permasalahan teknis yang berdampak terhadap pelayanan nasabah. Berdasarkan laporan keluhan nasabah melalui channel *voice* dan *email* sepanjang periode Juli hingga Desember 2024, terdapat pola berulang dari jenis permasalahan yang dihadapi.

Permasalahan utama yang sering terjadi adalah transaksi *QRIS* yang gagal namun saldo nasabah tetap terdebit. Menurut teori sistem pembayaran digital, idealnya transaksi berbasis *QRIS* seharusnya menawarkan kecepatan, keandalan, dan kemudahan penggunaan secara *real-time* tanpa error (Laudon et al., 2018). Namun dalam kenyataannya, transaksi yang gagal tersebut menunjukkan ketidakstabilan sistem, sehingga mengganggu kenyamanan nasabah dan menurunkan kepercayaan terhadap layanan Bank Aladin Syariah.

Selain itu, masalah transfer dengan status *pending* atau *in-progress* menjadi keluhan yang cukup dominan. Secara teoretis, sistem transfer antar bank digital seharusnya beroperasi secara instan menggunakan *settlement* sistem berbasis *real-time*. Tetapi di lapangan, nasabah Bank Aladin Syariah mengalami keterlambatan penerimaan dana meskipun saldo telah terpotong. Hal ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara harapan sistem pembayaran modern dengan performa aktual aplikasi.

Di sisi lain, kendala terkait akses aplikasi seperti akun terkunci, *reset password* yang lambat, dan kesulitan *login* juga menjadi masalah. Teori keamanan dan *usability digital banking* mengajukan bahwa sistem harus menawarkan kecepatan pemulihan akses serta kemudahan otentikasi nasabah untuk menjaga kenyamanan pengguna. Namun dalam praktiknya, nasabah Bank Aladin Syariah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

masih menghadapi hambatan ini, yang memperlambat proses transaksi dan meningkatkan potensi frustrasi pengguna.

Permasalahan administratif lain, seperti perubahan nomor handphone dan *email* yang lambat diproses, semakin memperburuk pengalaman nasabah. Menurut teori *Customer Relationship Management* (CRM), pelayanan yang cepat dalam mengelola data nasabah menjadi kunci membangun kepercayaan dan loyalitas. Namun kenyataan di Bank Aladin Syariah menunjukkan bahwa keterlambatan dalam memproses perubahan data dapat mengganggu akses layanan nasabah.

Dengan membandingkan antara teori dan kenyataan di lapangan, maka jelas bahwa terdapat gap signifikan antara kondisi ideal sistem pembayaran digital dan performa aktual di Bank Aladin Syariah. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengidentifikasi faktor- faktor penghambat implementasi *QRIS* dan *transfer* secara efektif, sekaligus merumuskan strategi peningkatan pelayanan berbasis analisis yang komprehensif.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diajukan beberapa pertanyaan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi metode *QRIS* pada aplikasi perbankan digital Bank Aladin Syariah terhadap pelayanan nasabah?
2. Bagaimana implementasi metode *transfer* pada aplikasi perbankan digital Bank Aladin Syariah terhadap pelayanan nasabah?
3. Bagaimana implementasi metode *QRIS* dan *transfer* pada aplikasi perbankan digital Bank Aladin Syariah terhadap pelayanan nasabah?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian yang dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi metode *QRIS* pada aplikasi perbankan digital Bank Aladin Syariah terhadap pelayanan nasabah
2. Untuk menganalisis implementasi metode *transfer* pada aplikasi perbankan digital Bank Aladin Syariah terhadap pelayanan nasabah
3. Untuk menganalisis implementasi metode *QRIS* dan *transfer* pada aplikasi perbankan digital Bank Aladin Syariah terhadap pelayanan nasabah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, penelitian mengharapkan manfaat dari dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai sistem pembayaran digital dalam perbankan syariah, khususnya dalam memahami bagaimana *QRIS* dan *transfer* antar bank mempengaruhi pelayanan nasabah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya yang ingin mengeksplorasi lebih lanjut mengenai efektivitas sistem pembayaran digital di perbankan syariah.

2. Aspek Praktis

- a. Bagi Bank: Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi praktisi industri perbankan, terutama dalam memahami bagaimana implementasi *QRIS* dan *transfer* pada aplikasi perbankan digital syariah. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar bank syariah dan penyedia layanan keuangan untuk meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki infrastruktur teknologi, serta mengoptimalkan strategi implementasi sistem pembayaran digital agar lebih efisien dan andal.
- b. Bagi Akademisi: Penelitian ini menyediakan data empiris tentang tantangan dan peluang implementasi *QRIS* serta *transfer* dalam konteks perbankan syariah. Temuan ini dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk pengembangan kurikulum keuangan syariah yang mengintegrasikan teknologi digital. Selain itu, penelitian ini membuka ruang untuk studi lanjutan terkait inovasi sistem pembayaran syariah, dampak literasi digital terhadap adopsi teknologi, atau analisis komparatif antara bank syariah dan konvensional dalam menerapkan *QRIS*.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah pembahasan penelitian ini, penulis membaginya dalam beberapa bab:

BAB I – PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan 6 enam sub bab diantaranya latar belakang,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Dalam latar belakang, penulis menjelaskan contoh masalah yang mengenai metode *QRIS* dan *transfer* terhadap pelayanan nasabah pada aplikasi perbankan digital Bank Aladin Syariah berdasarkan kondisi yang nyata di dunia perbankan. Dalam rumusan masalah, penulis menjabarkan permasalahan secara singkat yang menjadi proses inti dari penelitian. Dalam pertanyaan penelitian berasal dari pokok masalah yang ingin diteliti. Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan solusi dari pertanyaan penelitian yang diajukan. Manfaat penelitian menjelaskan harapan hasil penelitian secara teoritis dan praktis. Sistematika penulisan dibuat untuk merangkum cara, metode, atau urutan penelitian, mencakup pendahuluan, pembahasan, metode penelitian, dan penutup.

BAB II – TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tinjauan literatur yang melibatkan aspek tinjauan teoritis dengan merinci teori-teori pendukung penelitian, eksplorasi literatur yang mencakup penelitian terdahulu, kerangka konseptual atau berpikir dan perumusan hipotesis. Landasan teori yang digunakan antara lain teori mengenai *QRIS* dan *transfer*. Kajian penelitian terdahulu berisi mengenai temuan dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, yang digunakan sebagai referensi dari perbandingan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Dalam bab kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian, peneliti menjelaskan dasar pemikiran yang menggabungkan teori dengan fakta, dan tinjauan literatur, yang akan menjadi landasan untuk kegiatan penelitian.

BAB III – METODOLOGI PENELITIAN

Berisi sub bab yang merinci jenis penelitian, objek penelitian, teknik pengambil sampel, sumber dan jenis data penelitian, prosedur pengumpulan data, serta metode analisis data. Semua langkah tersebut dijelaskan secara rinci untuk mengklarifikasi pendekatan deskriptif yang akan digunakan dalam mencapai tujuan penelitian. Peneliti akan menjelaskan hasil penelitian serta menganalisis dan menginterpretasikan data. Hasil penelitian mencakup data sekunder berupa nasabah bank Aladin yang menghubungi *customer service (call center)* yang dikumpulkan dan direkap oleh Divisi *Customer Service*.



BAB IV – PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil penelitian terkait implementasi *QRIS* dan *transfer* dalam meningkatkan pelayanan nasabah Bank Aladin Syariah. Profil responden menunjukkan mayoritas pengguna adalah generasi muda yang akrab dengan teknologi digital. Hasil analisis kuantitatif melalui *SmartPLS* menunjukkan bahwa *QRIS* dan *transfer* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan, kemudahan, dan daya tanggap. Analisis kualitatif menggunakan *NVivo* mengungkapkan masih adanya kendala seperti transaksi gagal, status transfer *pending*, dan layanan pelanggan yang kurang responsif. *QRIS* dinilai cepat dan efisien namun rentan gangguan teknis, sedangkan *transfer* dianggap lebih stabil namun lambat dalam pemrosesan. Secara keseluruhan, kombinasi keduanya meningkatkan pelayanan nasabah, namun diperlukan perbaikan sistem, edukasi pengguna, dan peningkatan kualitas *customer service*.

BAB V – PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi metode *QRIS* dan *transfer* pada aplikasi Bank Aladin Syariah berpengaruh signifikan dalam meningkatkan pelayanan nasabah, terutama dari segi kecepatan, kemudahan, dan responsivitas. Meski demikian, masih ditemukan kendala seperti transaksi gagal, keterlambatan status *transfer*, dan kurangnya respons cepat dari layanan pelanggan. Oleh karena itu, saran yang diberikan antara lain adalah agar Bank Aladin Syariah meningkatkan keandalan sistem, mempercepat penanganan keluhan nasabah, serta memperkuat edukasi digital agar nasabah lebih memahami prosedur transaksi dan solusi saat terjadi kendala.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi metode *QRIS* dan *transfer* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada aplikasi perbankan digital Bank Aladin Syariah, dapat disimpulkan beberapa poin utama yang sesuai dengan tujuan penelitian:

1. Penggunaan metode *QRIS* terbukti memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi digital. Indikator seperti kecepatan transaksi, ketersediaan fitur, kemudahan penggunaan, dan dukungan layanan pelanggan menunjukkan hasil yang positif. Sebagian besar responden merasa bahwa *QRIS* mempersingkat waktu transaksi dan mempermudah proses pembayaran. Hal ini sejalan dengan tujuan pertama penelitian dan memperkuat posisi *QRIS* sebagai solusi pembayaran efisien di era digital.
2. Metode *transfer* masih menjadi pilihan utama bagi banyak nasabah karena dianggap lebih aman dan familiar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengisian data *transfer*, kecepatan pengiriman dana serta pemberian notifikasi status transaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Namun, terdapat beberapa keluhan terkait kegagalan transaksi dan status yang tertunda (*pending*), yang perlu ditindaklanjuti untuk meningkatkan keandalan sistem *transfer*. Temuan ini mendukung pencapaian tujuan kedua penelitian.
3. Secara simultan, implementasi *QRIS* dan *transfer* memberikan layanan digital yang lebih komprehensif bagi nasabah Bank Aladin Syariah. *QRIS* menawarkan kecepatan dan efisiensi, sementara *transfer* memberikan kepercayaan dan fleksibilitas. Kombinasi kedua metode ini terbukti mampu meningkatkan dimensi pelayanan nasabah, seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dengan demikian, tujuan ketiga penelitian telah tercapai menunjukkan bahwa integrasi dua metode ini sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan digital syariah.



5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi metode *QRIS* dan *transfer* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada aplikasi perbankan digital Bank Aladin Syariah, serta memperhatikan manfaat penelitian dan masukan dari responden dalam kuesioner, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran bagi Nasabah

Penelitian menunjukkan bahwa sebagian nasabah masih mengalami kendala saat transaksi *QRIS* gagal maupun *transfer* yang *pending*. Oleh karena itu, nasabah disarankan untuk:

- a. Nasabah diharapkan lebih aktif mempelajari fitur-fitur aplikasi Bank Aladin Syariah, seperti prosedur pengisian data *transfer*, pemanfaatan fitur histori transaksi, dan langkah-langkah saat menghadapi kegagalan transaksi.
- b. Memanfaatkan layanan *customer service* secara optimal: Saat menghadapi kendala transaksi, nasabah diharapkan segera memanfaatkan kanal layanan pelanggan yang telah disediakan, seperti *chatbot*, *email*, dan *hotline*, agar penyelesaian masalah dapat lebih cepat.
- c. Berperan aktif dalam memberikan umpan balik: Nasabah diharapkan terus memberikan masukan kepada pihak bank agar pengembangan sistem dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

2. Saran bagi Pihak Bank Aladin Syariah

Berdasarkan temuan penelitian dan masukan dari nasabah, masih terdapat beberapa area perbaikan yang dapat dilakukan oleh Bank Aladin Syariah:

- a. Perlu adanya optimalisasi infrastruktur TI agar meminimalisir kegagalan *QRIS* serta mempercepat proses validasi *transfer*, terutama pada kasus *pending* yang lama.
- b. Sistem notifikasi transaksi perlu diperbaiki agar informasi terkait status *transfer* atau *QRIS* dapat diberikan secara *real-time* kepada nasabah, sehingga meminimalisir kekhawatiran pengguna
- c. Bank dapat menambahkan fitur yang memungkinkan nasabah memonitor secara langsung status transaksi (proses *settlement*, *pending*, sukses atau *refund*), sehingga nasabah lebih tenang saat terjadi kendala.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- d. Meningkatkan kompetensi petugas *customer service* dalam memberikan penanganan yang cepat, empati, dan solutif sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- e. Memberikan edukasi berkala kepada nasabah tentang penggunaan fitur-fitur aplikasi, penyebab umum kegagalan transaksi, serta prosedur penanganan keluhan yang efektif.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2021). *Statistik Sistem Pembayaran Indonesia*. Retrieved from www.bi.go.id
- Hidayat, M., & Humeriatunnisa, A. (2023, Juli). Optimalisasi Peran Digital Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Perkembangan Industri Halal. *MABSYA : Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 5, 243-264.
- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022, September 2). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tanwil : Kajian Ekonomi Syariah*, 4.
- Dayyan, M., Nurjanah, & Bestari, U. D. (2022, April 1). ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN E- BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA LANGSA. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)*, 7.
- Sari, S. S. (2023, November 4). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan (JIMEK)*, 1, 55-62.
- Hasbi, M. Z. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Dalam Meningkatkan Minat Pengguna Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (JESI)*, 14, 1-13.
- Nadinta, P. S., & Kusumawati, N. (2023). The Influence of QRIS Payment Customer Satisfaction Towards Customer Loyalty and Continuity. *Journal of Customer Studied and Applied Marketing*, 1, 61-66.
- Verma, A., & Agrawal, R. (2024, January - June). IMPACT OF DIGITAL PAYMENT SYSTEMS ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE BANKING INDUSTRY: A STUDY. *ShodhKosh: Journal of Visual and Performing Arts*, 5, 2624-2633.
- Maula, M. M., & Sunarjo, W. A. (2023). Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Customer Satisfaction Penggunaan QRIS. *INCOSHA*, 1, 117-121.
- Fauzi, A., & Hidayat, R. (2022). Analisis Keandalan dan Kecepatan Transaksi Digital. *Jurnal Perbankan Syariah*, 4(1), 45-58.
- Setiawan, B. (2021). Teknologi Pembayaran Digital dan Kepercayaan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(1), 44-53.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Gani, A., & Saputra, R. (2021). Layanan Nasabah Digital dalam Sistem Pembayaran. *Jurnal Keuangan Digital*, 3(2), 33-44.
- Putra, I. B., Setiadi, A., & Widodo, S. (2022). Efektivitas Transfer Digital pada Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(1), 51-59.
- Astuti, R., & Sari, N. (2022). Pengaruh Notifikasi dan Status Transfer terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Sistem Informasi Perbankan*, 5(2), 55-62.
- Lupiyoadi, R. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. Pearson Education.
- Amin, M., Garancang, A., & Abunawas. (2023). *Metodologi Penelitian Sosial dan Bisnis*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Shapiro, S. S., & Wilk, M. B. (1965). *An analysis of variance test for normality* (Vol. 52). Biometrika.
- Breush, T. S., & Pagan, A. R. (1979). *A Simple Test for Heteroscedasticity and Random Coefficient Variation* (Vol. 47). Econometrica.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). Multivariate Data Analysis. Pearson Education.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic Econometrics*. New York: McGraw-Hill.
- WOOLDRIDGE, J. M. (2016). *Multiple Regression Analysis: Inference*. In *Introductory Econometrics A Modern Approach* (Vol. 6, pp. 127- 132). United States of America: Cengage Learning.
- Bazeley, Patricia, Jackson, & Kristi. (2013). *Qualitative Data Analysis with Nvivo* (Vol. 2). SAGE Publications.
- Sherlyani, G. F., & Andriasari, W. S. (2023, September). Implementasi Transaksi Pembayaran Cashless dengan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). *JEBISKU: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus*, 1.
- Setyaningrat, D., Mushlihin, I. A., & Zunaidi, A. (2023). Strategi Digitalisasi untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Technology Acceptance Model (TAM). *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 2(1).
- Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Dewi, L. O., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024, Maret 1). Transformasi Digital dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global dalam Dunia Perbankan. *MARAS : Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2, 80-88.
- Ferilli, G. B., Palmieri, E., Miani, S., & Stefanelli, V. (2023, July 2). The impact of FinTech innovation on digital financial literacy in Europe: Insights from the banking industry. *Internasional Business and Finance*.
- Qardhawi, Y. (1997). Norma dan Etika Ekonomi Islam.
- Sugiana, A., & Muhtadi, I. (2019). Evolusi Kode QR dan Implementasinya. *Jurnal Sistem Informasi*, 7(2), 22-30.
- BANK ALADDIN SYARIAH. (2024). *Butuh Bantuan*. Retrieved from Hal Yang Sering Ditanyakan: <https://aladinbank.id/faq/>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.
- Rahmawati, I., & Kurniawan, T. (2020). Transformasi Digital dalam Perbankan Syariah di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(2), 145-160.
- Nugroho, A., & Wijaya, R. (2023). Persepsi Nasabah terhadap Efektivitas QRIS dan Transfer Digital di Era Perbankan Modern. *Jurnal Inovasi Sistem Informasi dan Bisnis*, 8(2), 112 - 126.
- Ghozali & Latan, (2015). Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris.
- Ali, M., & Yusof, H. (2011). *Quality in Qualitative Studies: The Case of Validity, Reliability and Generalizability*.
- Kirana, A. T., & Waluyo, B. (2023). *Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada BSI*. Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen (SNAM), Vol. 3. E-ISSN: 2880-943X.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Leksia Aura Suci Busono, mahasiswa semester 8 (delapan) Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi D4 - Keuangan dan Perbankan Syariah. Saat ini saya sedang melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Implementasi Metode QRIS dan Transfer Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Aplikasi Perbankan Digital Bank Aladin Syariah”** dalam rangka menyusun skripsi, di bawah bimbingan Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., AK. CA, M. Si.

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman pengguna aplikasi Bank Aladin Syariah terkait kendala teknis, khususnya pada transaksi *QRIS* yang gagal namun saldo terpotong, serta *transfer* dana yang tertunda atau tidak masuk ke penerima.

Informasi yang diperoleh melalui kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi perbaikan layanan, dan seluruh data akan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk keperluan akademik.

Saya mengucapkan terima kasih atas waktu dan partisipasi Anda. Semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan dan keberkahan.

Waalaikumussalam warahmatullahi wabarakatuh



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

A. IDENTITAS RESPONDEN

- 1) Nama Lengkap : _____
- 2) Jenis Kelamin
 - ☐ Laki – Laki
 - ☐ Perempuan
- 3) Usia
 - ☐ 17 – 25 tahun
 - ☐ 26 – 34 tahun
 - ☐ 35 – 43 tahun
 - ☐ 44 – 52 tahun
 - ☐ >53 tahun
- 4) Pekerjaan
 - ☐ Pelajar/Mahasiswa
 - ☐ Karyawan/Pegawai
 - ☐ Wirausahawan
- 5) Pendidikan Terakhir
 - ☐ SMA/SMK
 - ☐ Diploma (D1/D2/D3/D4)
 - ☐ Sarjana (S1/S2/S3)



PETUNJUK PENGISIAN SURVEI

Anda akan diminta untuk memberikan penilaian terhadap pengalaman Anda dalam menggunakan layanan transaksi *QRIS*, terutama terkait kendala transaksi gagal namun saldo terpotong.

Silakan pilih satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau pengalaman Anda untuk setiap pernyataan. Skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Ragu-Ragu
4. Setuju
5. Sangat Setuju

B. VARIABEL *QRIS*

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
Kemudahan Penggunaan						
1.	Saya tetap dapat memahami prosedur penggunaan <i>QRIS</i> meskipun terjadi kendala transaksi					
2.	Menu navigasi <i>QRIS</i> memudahkan saya menemukan bantuan ketika transaksi gagal					
3.	Aplikasi mudah digunakan meski transaksi <i>QRIS</i> tidak berhasil					

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kecepatan Transaksi						
1.	Transaksi <i>QRIS</i> umumnya diproses dengan cepat, meskipun pernah terjadi kegagalan					
2.	Saya merasa proses <i>QRIS</i> tidak memerlukan waktu lama saat berhasil					
3.	Ketika terjadi kegagalan <i>QRIS</i> , sistem memprosesnya terlalu lama					
Ketersediaan Fitur						
1.	Fitur histori transaksi <i>QRIS</i> membantu saya melacak transaksi yang gagal					
2.	Terdapat fitur pengecekan status transaksi <i>QRIS</i> dalam aplikasi					
3.	Saya dapat mengakses bukti transaksi <i>QRIS</i> dengan mudah meskipun gagal					
Dukungan Layanan Nasabah						
1.	Saya dapat menghubungi layanan nasabah setelah transaksi <i>QRIS</i> gagal					
2.	Pihak layanan <i>QRIS</i> cepat menanggapi laporan saya terkait saldo yang terpotong					



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.	Saya puas dengan cara layanan pelanggan menangani masalah <i>QRIS</i>					
----	---	--	--	--	--	--

C. VARIABEL TRANSFER

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
Proses Pengisian Data						
1.	Saya merasa mudah mengisi data saat melakukan <i>transfer</i>					
2.	Petunjuk pengisian <i>transfer</i> dana cukup jelas meskipun terjadi kesalahan transaksi					
3.	Saya yakin data yang saya masukkan sudah benar saat <i>transfer</i> dilakukan					
Kecepatan Transfer						
1.	<i>Transfer</i> umumnya diproses dalam waktu singkat saat tidak ada gangguan					
2.	Saat <i>transfer</i> gagal, saya merasa proses pengecekan berlangsung lama					
3.	Saya merasa kecewa ketika status <i>transfer</i> lama tidak berubah					
Notifikasi Status Transaksi						
1.	Saya menerima notifikasi saat saldo terpotong, meskipun dana belum diterima penerima					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.	Aplikasi memberi notifikasi status transfer terlalu lambat					
3.	Saya tidak langsung tahu bahwa transaksi saya gagal					
Keandalan Transfer						
1.	Sistem aplikasi tidak selalu menjamin dana langsung diterima setelah <i>transfer</i>					
2.	Saya merasa ragu dengan keandalan sistem saat <i>transfer</i> terganggu					
3.	<i>Transfer</i> saya gagal meskipun saldo sudah terpotong					

D. VARIABEL PELAYANAN NASABAH

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
Tangibles (Bukti Fisik)						
1.	Tampilan aplikasi terlihat profesional bahkan saat transaksi gagal					
2.	Informasi bantuan pada aplikasi terlihat jelas dan rapi transaksi gagal					
3.	Fitur bantuan dan chatbot tersedia meskipun tidak selalu responsif					
Reliability (Keandalan)						
1.	Pihak layanan bisa diandalkan untuk menangani masalah transfer atau QRIS gagal					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.	Layanan pelanggan sering gagal memberi solusi tepat waktu					
3.	Saya ragu bahwa sistem bekerja seperti yang dijanjikan					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
1.	Layanan pelanggan merespons laporan saya tentang transaksi gagal dengan cepat					
2.	Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapat balasan dari layanan nasabah					
3.	Layanan pelanggan langsung menanggapi saat saya laporkan dana belum masuk					
Assurance (Jaminan)						
1.	Saya merasa aman menyampaikan keluhan ke layanan pelanggan					
2.	Petugas layanan memiliki pengetahuan tentang transaksi gagal					
3.	Saya percaya masalah saldo terpotong akan diselesaikan oleh pihak layanan					
Empathy (Empati)						
1.	Layanan pelanggan memahami perasaan saya ketika dana belum diterima					
2.	Saya merasa didengarkan saat menjelaskan masalah transaksi					
3.	Petugas layanan memperlakukan saya dengan penuh perhatian saat saya mengalami masalah					



E. PENUTUP

Terima kasih atas waktu dan kesediaan Anda dalam mengisi survei ini.

Partisipasi Anda sangat berarti bagi kami dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan transaksi QRIS dan transfer, khususnya dalam menangani kendala transaksi QRIS yang gagal namun saldo tetap terdebit dan transfer statusnya pending/inprogress, saldo terdebit namun dana tidak diterima di rekening tujuan. Setiap jawaban yang Anda berikan akan kami gunakan sebagai bahan masukan untuk menghadirkan layanan yang lebih baik, cepat dan transparan ke depannya. Semoga pengalaman Anda dalam menggunakan layanan kami semakin nyaman dan memuaskan.

Sekali lagi, terima kasih atas kontribusi dan kepercayaan Anda.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Variabel

F. VARIABEL *QRIS*

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata-Rata Skor
		STS	TS	R	S	SS	
Kemudahan Penggunaan							
1.	Saya tetap dapat memahami prosedur penggunaan <i>QRIS</i> meskipun terjadi kendala transaksi	-	-	-	66	34	4,32
2.	Menu navigasi <i>QRIS</i> memudahkan saya menemukan bantuan ketika transaksi gagal	-	-	-	56	44	4,34
3.	Aplikasi mudah digunakan meski transaksi <i>QRIS</i> tidak berhasil	-	-	-	55	45	4,35
Kecepatan Transaksi							
1.	Transaksi <i>QRIS</i> umumnya diproses dengan cepat, meskipun pernah terjadi kegagalan	-	-	-	59	41	4,43
2.	Saya merasa proses <i>QRIS</i> tidak memerlukan waktu lama saat berhasil	-	-	-	61	39	4,31
3.	Ketika terjadi kegagalan <i>QRIS</i> , sistem memprosesnya terlalu	-	-	-	56	44	4,39

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	lama						
Ketersediaan Fitur							
1.	Fitur histori transaksi <i>QRIS</i> membantu saya melacak transaksi yang gagal	-	-	-	52	48	4,38
2.	Terdapat fitur pengecekan status transaksi <i>QRIS</i> dalam aplikasi	-	-	-	53	47	4,33
3.	Saya dapat mengakses bukti transaksi <i>QRIS</i> dengan mudah meskipun gagal	-	-	-	56	44	4,33
Dukungan Layanan Nasabah							
1.	Saya dapat menghubungi layanan nasabah setelah transaksi <i>QRIS</i> gagal	-	-	-	56	44	4,36
2.	Pihak layanan <i>QRIS</i> cepat menanggapi laporan saya terkait saldo yang terpotong	-	-	-	55	45	4,37
3.	Saya puas dengan cara layanan pelanggan menangani masalah <i>QRIS</i>	-	-	-	58	42	4,31



G. VARIABEL *TRANSFER*

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata-Rata Skor
		STS	TS	R	S	SS	
Proses Pengisian Data							
1.	Tampilan aplikasi terlihat profesional bahkan saat transaksi gagal	-	-	-	60	40	4,34
2.	Petunjuk pengisian <i>transfer</i> dana cukup jelas meskipun terjadi kesalahan transaksi	-	-	-	61	39	4,37
3.	Saya yakin data yang saya masukkan sudah benar saat <i>transfer</i> dilakukan	-	-	-	61	39	4,37
Kecepatan Transfer							
1.	<i>Transfer</i> umumnya diproses dalam waktu singkat saat tidak ada gangguan	-	-	-	61	39	4,36
2.	Saat <i>transfer</i> gagal, saya merasa proses pengecekan berlangsung lama	-	-	-	62	38	4,37
3.	Saya merasa kecewa ketika status <i>transfer</i> lama tidak berubah	35	65	-	-	-	4,33
Notifikasi Status Transaksi							
1.	Saya menerima notifikasi saat saldo terpotong, meskipun dana belum diterima penerima	-	-	-	57	43	4,37
2.	Aplikasi memberi notifikasi status <i>transfer</i> terlalu lambat	-	-	-	59	41	4,32
3.	Saya tidak langsung tahu bahwa transaksi saya gagal	-	-	-	58	42	4,41

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Keandalan Transfer							
1.	Sistem aplikasi tidak selalu menjamin dana langsung diterima setelah <i>transfer</i>	-	-	-	60	40	4,41
2.	Saya merasa ragu dengan keandalan sistem saat <i>transfer</i> terganggu	-	-	-	62	38	4,32
3	<i>Transfer</i> saya gagal meskipun saldo sudah terpotong	-	-	-	62	38	4,38

H. VARIABEL PELAYANAN NASABAH

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata-Rata Skor
		STS	TS	R	S	SS	
Tangibles (Bukti Fisik)							
1.	Saya merasa mudah mengisi data saat melakukan <i>transfer</i>	-	-	-	62	38	4,33
2.	Informasi bantuan pada aplikasi terlihat jelas dan rapi transaksi gagal	-	-	-	66	34	4,36
3.	Fitur bantuan dan <i>chatbot</i> tersedia meskipun tidak selalu responsif	-	-	-	55	45	4,37
Reliability (Keandalan)							
1.	Pihak layanan bisa diandalkan untuk menangani masalah <i>transfer</i> atau <i>QRIS</i> gagal	-	-	-	63	37	4,36

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.	Layanan pelanggan sering gagal memberi solusi tepat waktu	-	-	-	61	39	4,42
3.	Saya ragu bahwa sistem bekerja seperti yang dijanjikan	-	-	-	64	36	4,34
Responsiveness (Daya Tanggap)							
1.	Layanan pelanggan merespons laporan saya tentang transaksi gagal dengan cepat	-	-	-	65	35	4,36
2.	Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapat balasan dari layanan nasabah	-	-	-	66	34	4,29
3.	Layanan pelanggan langsung menanggapi saat saya laporkan dana belum masuk	-	-	-	70	30	4,33
Assurance (Jaminan)							
1.	Saya merasa aman menyampaikan keluhan ke layanan pelanggan	-	-	-	61	39	4,37
2.	Petugas layanan memiliki pengetahuan tentang transaksi gagal	-	-	-	66	34	4,34
3.	Saya percaya masalah saldo terpotong akan diselesaikan oleh pihak layanan	-	-	-	63	37	4,38
Empathy (Empati)							



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.	Layanan pelanggan memahami perasaan saya ketika dana belum diterima	-	-	-	57	43	4,31
2.	Saya merasa didengarkan saat menjelaskan masalah transaksi	-	-	-	57	43	4,38
3.	Petugas layanan memperlakukan saya dengan penuh perhatian saat saya mengalami masalah	-	-	-	56	44	4,31

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Lampiran 3 Uji Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*) Pada SmartPLS

1. Outer Loadings

	QRIS (X1)	Transfer (X2)	Pelayanan Nasabah (Y)	Keterangan
KP1	0.780			Valid
KP2	0.840			Valid
KP3	0.803			Valid
KCT1	0.784			Valid
KCT2	0.830			Valid
KCT3	0.738			Valid
KF1	0.790			Valid
KF2	0.772			Valid
KF3	0.803			Valid
DLN1	0.802			Valid
DLN2	0.787			Valid
DLN3	0.818			Valid
PPD1		0.765		Valid
PPD2		0.804		Valid
PPD3		0.808		Valid
KT1		0.788		Valid
KT2		0.769		Valid
KT3		0.825		Valid
NST1		0.796		Valid
NST2		0.775		Valid
NST3		0.724		Valid
KAT1		0.796		Valid
KAT2		0.771		Valid
KAT3		0.795		Valid
T1			0.789	Valid
T2			0.774	Valid

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

T3			0.766	Valid
RE1			0.833	Valid
RE2			0.819	Valid
RE3			0.763	Valid
RS1			0.705	Valid
RS2			0.723	Valid
RS3			0.789	Valid
A1			0.704	Valid
A2			0.721	Valid
A3			0.843	Valid
E1			0.821	Valid
E2			0.740	Valid
E3			0.723	Valid

2. Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
QRIS (X1)	0.591	Valid
Transfer (X2)	0.634	Valid
Pelayanan Nasabah (Y)	0.616	Valid

3. Cross Loading

	QRIS (X1)	Transfer (X2)	Pelayanan Nasabah (Y)
KP1	0.78	0.707	0.701
KP2	0.84	0.8	0.777
KP3	0.803	0.749	0.732
KCT1	0.784	0.733	0.757
KCT2	0.83	0.749	0.759
KCT3	0.738	0.696	0.698
KF1	0.79	0.767	0.735
KF2	0.772	0.775	0.75



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KF3	0.803	0.746	0.699
DLN1	0.802	0.721	0.788
DLN2	0.787	0.781	0.741
DLN3	0.818	0.759	0.783
PPD1	0.686	0.765	0.707
PPD2	0.755	0.804	0.732
PPD3	0.753	0.808	0.774
KT1	0.769	0.788	0.77
KT2	0.698	0.769	0.74
KT3	0.809	0.825	0.798
NST1	0.78	0.796	0.775
NST2	0.741	0.775	0.76
NST3	0.681	0.724	0.771
KAT1	0.756	0.796	0.74
KAT2	0.77	0.771	0.703
KAT3	0.713	0.795	0.739
T1	0.71	0.711	0.789
T2	0.8	0.772	0.774
T3	0.658	0.729	0.766
RE1	0.785	0.802	0.833
RE2	0.779	0.781	0.819
RE3	0.737	0.721	0.763
RS1	0.661	0.725	0.705
RS2	0.631	0.674	0.723
RS3	0.661	0.752	0.789
A1	0.629	0.683	0.704
A2	0.717	0.72	0.721
A3	0.742	0.815	0.843
E1	0.783	0.759	0.821
E2	0.72	0.698	0.740
E3	0.659	0.68	0.723



4. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
QRIS (X1)	0.947	0.948	Reliabel
Transfer (X2)	0.943	0.944	Reliabel
Pelayanan Nasabah (Y)	0.950	0.951	Reliabel

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 4 Uji Analisis Model Struktural (*Inner Model*) Pada SmartPLS

5. *Bootstrapping Analysis*

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>STDEV</i>	<i>T- Statistics</i>	<i>P Values</i>
QRIS (X1) => Pelayanan Nasabah (Y)	0.274	0.284	0.117	2.347	0.019
Transfer (X2) => Pelayanan Nasabah (Y)	0.698	0.690	0.115	6.085	0.000

6. *R-Square*

	R-Square	R-Square Adjusted
Pelayanan Nasabah (Y)	0.925	0.923

7. *Q-Square*

	Q-Square
Pelayanan Nasabah (Y)	0.918

8. *F-Square*

	F-Square
QRIS (X1) => Pelayanan Nasabah (Y)	0.103
Transfer (X2) => Pelayanan Nasabah	0.670

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Uji Hipotesis Pada SmartPLS

	<i>T- Statistics</i>	<i>P Values</i>	Status
QRIS (X1) => Pelayanan Nasabah (Y)	2.347	0.019	H1: Diterima
Transfer (X2) => Pelayanan Nasabah (Y)	6.085	0.000	H1: Diterima

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Transkrip Wawancara

Variabel *QRIS*

Narasumber : Rusdiadi

1. Kemudahan Penggunaan

Q: Apakah Anda merasa *QRIS* mudah digunakan, meskipun terjadi transaksi gagal?

A: Secara umum iya, tampilannya cukup sederhana. Tapi saat error, saya bingung harus klik apa karena saldo sudah terpotong.

2. Kecepatan Transaksi

Q: Bagaimana kecepatan proses *QRIS* menurut Anda?

A: Kalau normal, cepat. Tapi waktu itu *QRIS* gagal dan notifikasinya lambat banget muncul.

3. Ketersediaan Fitur

Q: Apakah Anda bisa melihat riwayat transaksi *QRIS* yang gagal?

A: Ya, saya bisa. Tapi kadang histori tidak langsung muncul, jadi saya tetap harus kontak CS.

4. Dukungan Layanan Nasabah

Q: Bagaimana pengalaman Anda dengan layanan nasabah saat melaporkan saldo terdebet?

A: Lumayan. Butuh waktu 1-2 hari, tapi akhirnya saldo dikembalikan.

Variabel *QRIS*

Narasumber : Muhammad Arif

Q: Apakah menu navigasi *QRIS* membantu Anda menemukan solusi saat error?

A: Kurang membantu. Saya harus keluar aplikasi lalu masuk lagi.

Q: Seberapa cepat transaksi *QRIS* biasanya berlangsung?

A: Cepat. Tapi kalau sedang banyak pengguna, error sering muncul.

Q: Anda merasa nyaman menghubungi CS?

A: Ya, saya kirim email dan dijawab dalam 2 hari kerja. Lumayan aman dan sopan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Narasumber : Bambang Hidayat

Q: Pernahkah Anda mengalami transaksi *QRIS* gagal tapi saldo tetap terpotong?

A: Ya, sekali. Di toko warung kopi. Saya sampai harus bayar cash.

Q: Apakah Anda bisa akses bukti transaksi *QRIS* yang gagal?

A: Bisa, tapi saya harus *screenshot* dari histori karena sistem tidak otomatis tampilkan.

Narasumber : Roni Wijaya

Q: Apakah Anda bisa mengakses bukti transaksi *QRIS* meskipun gagal?

A: Ya, tapi tampilan bukti tidak langsung muncul. Kadang perlu refresh aplikasi.

Q: Apakah layanan cepat merespons saat Anda melaporkan masalah?

A: Relatif cepat. Saya pakai live chat dan langsung ditanggapi.

Variabel *Transfer*

Narasumber : Dede Irawan Sapii

Q: Anda pernah mengalami *transfer* yang pending. Apa yang terjadi saat itu?

A: Iya, saya *transfer* ke rekening bank lain, statusnya “*in progress*” tapi saldo saya langsung berkurang.

Q: Pewawancara: Apakah Anda mendapatkan notifikasi status transaksi?

A: Dapat, tapi telat banget. Saya baru tahu transaksi gagal 6 jam kemudian.

Q: Apakah Anda merasa sistem cukup andal untuk transaksi seperti ini?

A: Sejujurnya saya jadi ragu. Sudah dua kali kejadian seperti itu.

Q: Bagaimana respons *customer service*?

A: Awalnya lambat, tapi setelah follow-up via *email*, mereka tanggap dan uang saya dikembalikan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Variabel *Transfer*

Narasumber : Siti Zahra

Q: Bagaimana pengalaman Anda dengan pengisian data saat melakukan *transfer*?

A: Sangat mudah. Cuma sekali isi dan langsung tersimpan.

Q: Apakah Anda pernah mengalami transaksi *pending*?

A: Pernah. Saya *transfer* sore hari, dan status tidak berubah sampai malam.

Q: Bagaimana CS menanggapi?

A: Tanggap, mereka kirim email klarifikasi. Tapi saya sempat panik karena itu uang belanja toko saya.

Narasumber : Andi Gunawan

Q: Bagaimana Anda melihat keandalan sistem aplikasi saat terjadi gangguan *transfer*?

A: Sistemnya sering error di malam hari. Saya jadi ragu untuk *transfer* di luar jam kerja.

Q: Apakah layanan pelanggan menyelesaikan masalah Anda dengan baik?

A: Mereka jawab dengan bahasa standar. Tapi akhirnya uang saya masuk keesokan harinya.

Variabel Pelayanan Nasabah

Narasumber : Putri Ayu

Q: Bagaimana Anda menilai tampilan aplikasi saat terjadi transaksi gagal?

A: Tampilan aplikasi tetap jelas dan informatif, tapi tidak ada peringatan kalau transaksi gagal.

Q: Apakah Anda merasa dibantu oleh fitur *chatbot* atau bantuan dalam aplikasi?

A: Bantuan ada, tapi *chatbot* sering kali tidak menjawab sesuai pertanyaan saya.

Q: Apakah Anda percaya pada penyelesaian masalah oleh layanan pelanggan?

A: Saya percaya, tapi saya harus kirim bukti dan laporan beberapa kali dulu.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Narasumber : Lestari Dewi

Q: Apakah Anda merasa didengarkan saat menjelaskan masalah transaksi?

A: Ya, saya suka karena CS menyapa dengan nama dan menjelaskan langkahnya.

Q: Apakah Anda merasa mendapat jaminan bahwa saldo akan dikembalikan?

A: Betul, mereka bilang akan dicek maksimal 2 hari kerja dan memang dikembalikan.

Narasumber : Nia Fitriani

Q: Bagaimana Anda menilai empati layanan pelanggan saat menghadapi masalah *transfer*?

A: Mereka cukup empatik. Saat saya cerita dana belum masuk, CS bilang akan bantu sampai selesai.

Q: Apakah Anda merasa aman menggunakan layanan ini ke depan?

A: Iya, karena sejauh ini tiap masalah pasti diselesaikan. Tapi semoga gangguannya lebih sedikit.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Lampiran 7 Hasil Coding Tematik (NVivo)

A. Proses *Transfer*

1) Proses Pengisian Data

Siti Zahra: Sangat mudah. Cuma sekali isi dan langsung tersimpan.

2) Kecepatan *Transfer*

a. Dede Irawan Sapii: Status *transfer* 'in progress' hingga 6 jam.

b. Andi Gunawan: *Transfer* malam hari sering lambat.

3) Notifikasi Status *Transfer*

Dede Irawan Sapii: Notifikasi keterlambatan transaksi muncul 6 jam setelah *transfer*.

4) Keandalan *Transfer*

a. Andi Gunawan: Sistem error di malam hari membuat ragu untuk *transfer*.

b. Roni Wijaya: Bukti *transfer* tidak langsung muncul.

B. Pelayanan Nasabah terkait *Transfer*

1) Waktu Respons Layanan

a. Roni Wijaya: Pakai *live chat*, langsung ditanggapi.

b. Siti Zahra: CS tanggap via *email*.

2) Kualitas Solusi Layanan

a. Dede Irawan Sapii: Setelah *follow-up*, uang dikembalikan.

b. Nia Fitriani: CS bantu sampai dana masuk dan cukup empatik

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta