

ABSTRAK

Skripsi dengan judul *"Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS) Bagi Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Bersertifikasi Halal"* ini ditulis oleh Vina Sholiha Alfunnuria, NIM. 126402212094, pembimbing Prof. Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

Penelitian ini mengkaji tentang efektivitas penerapan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di UMKM bersertifikasi halal Alam Kitchen Tulungagung. Di era digital yang didominasi oleh transaksi non-tunai, adopsi QRIS diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan bagi pelanggan. Dengan adanya sistem pembayaran berbasis digital seperti QRIS tentunya dapat meningkatkan daya saing dan membantu pertumbuhan perekonomian Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan teknik analisis data Miles Huberman yaitu kondesasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Teknik yang digunakan dalam memeriksa kebasahan temuan yaitu menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil analisis dan temuan penelitian menunjukkan bahwa:

- (1) Alasan pemilik alam kitchen menggunakan QRIS dalam pelayanan pembayaran digital yakni: mengikuti era digitalisasi, memiliki potensi pasar yang luas, mendukung inovasi teknologi, terintegrasi dalam sistem pencatatan transaksi, efisiensi operasional, proses yang cepat dan praktis, prespektif ekonomi islam yang mendukung penggunaan QRIS
- (2) Manfaat Menggunakan QRIS dalam pembayaran yakni: kecepatan, kemudahan, efektivitas
- (3)

QRIS meningkatkan kepuasan pelanggan, yakni: kenyamanan dan kepuasan, keamanan, ketersediaan akses, kesesuaian standar halal dan transparansi sertifikasi halal. (4) Kendala yang dihadapi ketika menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital, yakni: tingkat literasi digital yang rendah, pembayaran gagal atau error, keterbatasan pengguna yang tidak memiliki smartphone.

Kata Kunci: *Efektivitas, Quick Response Code Indonesian Standart, Kepuasan Pelanggan, Sertifikasi Halal*

ABSTRACT

The thesis entitled "Effectiveness of Using the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS) to Increase Customer Satisfaction in Halal-Certified MSMEs" was written by Vina Sholiha Alfunnuria, NIM. 126402212094, supervised by Prof. H. Dede Nurohman, M.Ag.

This research examines the effectiveness of implementing QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) in increasing customer satisfaction at halal certified MSMEs in Alam Kitchen Tulungagung. In the digital era which is dominated by non-cash transactions, the implementation of QRIS is expected to provide convenience, speed and security for customers. With a digital-based payment system such as QRIS, it can certainly increase competitiveness and help the growth of the Indonesian economy.

This research uses a qualitative approach with a case study type of research. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation studies. The data analysis techniques used by Miles Huberman's data analysis techniques are data condensation, data presentation and conclusions. The technique used to check the wetness of the findings is using the source triangulation technique.

The results of the analysis and research findings show that:

(1) The reasons kitchen owners use QRIS in digital payment services are: following the digitalization era, has broad market potential, supports technological innovation, is integrated in transaction recording systems, operational efficiency, fast and practical processes, an Islamic economic perspective that supports the use of QRIS (2) Benefits of using QRIS in payments, namely: speed, convenience, effectiveness (3) QRIS increases customer satisfaction, namely: comfort and satisfaction, security, availability of access, compliance with halal standards and transparency of halal certification. (4) Obstacles faced when using QRIS as a digital payment method, namely: low level of digital literacy, failed payments or errors, limited users who do not have smartphones.

Keywords: *Effectiveness, Quick Response Code Indonesian Standard, Customer Satisfaction, Halal Certificatin*