KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BPD DIY SYARIAH PADA PEMBAYARAN MELALUI QRIS UMKM KAMPUNG RAMADHAN JOGOKARIYAN (KRJ) 2024

Acc untuk diujikan

Disusun Oleh:

CLARITA VIDYA OKTA RISTYA

20213044

PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN

JURUSAN ILMU EKONOMI

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

JULI, 2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul "Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah Pada Pembayaran Melalui QRIS UMKM Kampung Ramadhan Jogokariyan 2024" yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 Mei 2024



Clarita Vidya Oktaristya
20213044

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah Pada Pembayaran Melalui *Qris* UMKM Kampung Ramadhan Jogokarian (KRJ) 2024" disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian skripsi.

Yogyakarta, 06 Agustus 2024
Pembimbing

Dr. phil. Ninik Sri Rahayu, SE., M.M.
NIK: 052130103

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. phil. Ninik Sri Rahayu, SE., M.M.
NIK: 052130103

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul " **Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah Pada Pembayaran Melalui Qris UMKM Kampung Ramadhan Jogokariyan (KRJ) 2024** " telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal

Tim penguji

Penguji I,	Penguji II,
Dr. Phil Ninik Sri Rahayu, S.E, M.M	Annisa Rahima, S.E, M.Ec.Dev
NIK: 052130103	NIK:182131302

Mengesahkan
Ketua Program Studi

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA ★ YOGYAKARTA ★ FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

Dr. Phil Ninik Sri Rahayu, S.E, M.M
052130103

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah Pada Pembayaran Melalui QRIS UMKM Kampung Ramadhan Jogokariyan (KRJ) 2024" pada periode 18 September 2023 – 18 Maret 2024.Skripsi ini menjadi salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan (D4) Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika serta mendapatkan gelar Sarjana Terapan (S.Tr.E.) dengan tepat waktu. Dalam kesempatan yang baik ini, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu selaku Ketua Program Studi Analisis Keuangan dan Dosen Pembimbing Skripsi Terapan
2. Bapak Wedar Aji S, pimpinan Kantor Bank BPD DIY Syariah KCP Krapyak
3. Keluarga besar Bank BPD DIY Syariah Kantor Cabang Pembantu Krapyak.
4. Bapak/Ibu dosen Program Studi D4 Analisis Keuangan.
5. Ibu Tipuk Nurahayati dan Bapak Kahono orangtua tercinta yang telah memberikan doa restu dan dukungan dari awal hingga akhir perkuliahan, Yoga Bimantara dan Afin Nurul terimkasih banyak atas dukungan secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya hingga mendapat gelar Sarjana Terapan
6. Terimakasih untuk Asti Kirana dan Septi Dwi Lestari karena selalu mendukung dan memberikan motivasi untuk selalu semangat dalam menjalankan semua proses ini dan terimakasih sudah menjadi teman terbaik.
7. Keluarga besar D4 Analisis Keuangan Angkatan 2020.
8. Teman-teman luar prodi dan kampus yang telah memberi dukungan, serta semua pihak yang telah membantu terwujudnya skripsi ini
9. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri. Karena telah mampu berusaha sejauh ini mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak

pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa Skripsi Terapan jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang konstrukti sangat penulis harapkan untuk perbaikan kedepannya.

Yogyakarta, 6 Mei 2024



CLARITA VIDYA OKTA RISTYA

ABSTRAK

Seiring berkembangnya teknologi, penggunaan *Mobile Banking* semakin diminati oleh masyarakat sebagai alternatif dalam melakukan transaksi perbankan. Namun, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memanfaatkan layanan *mobile banking* tersebut. Penelitian ini menggunakan metode *mix-method*, yang merupakan penggabungan kuantitatif dan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah terhadap kemudahan penggunaan Mobile Banking BPD DIY Syariah dalam pembayaran melalui QRIS untuk UMKM KRJ. Sebagian besar responden menganggap faktor-faktor ini sangat penting. 40% responden menggunakan *mobile banking* secara bulanan, diikuti oleh penggunaan harian (32%), mingguan (10%), jarang (12%), dan tidak pernah (6%). Tujuan utama penggunaan *mobile banking* adalah untuk memeriksa saldo akun (32%), membayar tagihan (12%), dan *top-up e-wallet* (24%).

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Mobile Banking, QRIS.

ABSTRACT

With the advancement of technology, the use of *Mobile Banking* is becoming increasingly popular among the public as an alternative for conducting banking transactions. However, there are still some people who have not utilized *mobile banking* services. This study uses a *mixed-method* approach, which combines quantitative and qualitative methods. The aim of this study is to evaluate customer satisfaction with the ease of using BPD DIY Syariah *Mobile Banking* in payments through QRIS for UMKM KRJ. Most respondents consider these factors to be very important. Most respondents (40%) use *mobile banking* monthly, followed by daily use (32%), weekly (10%), rarely (12%), and never (6%). The main purposes of using *mobile banking* are to check account balances (32%), pay bills (12%), and top-up *e-wallets* (24%).

Keywords: Customer Satisfaction, *Mobile Banking*, QRIS

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
KATA PENGANTAR iv
ABSTRAK vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL ix
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Tujuan Penelitian 2
1.4 Manfaat Penelitian 2
1.4.1 Manfaat Akademik 2
1.4.2 Manfaat Praktikal 3
BAB II KAJIAN PUSTAKA 4
2.1 Landasan Teori 4
2.1.2 Sistem Pembayaran di Indonesia 4
2.1.2 *M-banking* (Mobile Banking) 4
2.1.3 Quick Rensponse Indonesia Standard (QRIS) 5
2.1.4 Bank Syariah 5
2.1.5 Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) 6
2.1.6 Manajemen Resiko 6
2.2 Peneliti Terdahulu 7
BAB III METODE PENELITIAN 9
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 9
3.2 Desain Penelitian 9
3.3 Metode Kuantitatif 9
3.4 Pendekatan Kualitatif 11
1. Observasi 12
2. Wawancara 12
3. Dokumentasi 13
3.5 Teknik Analisis Data 13
3.5.1 Analisis Kualitatif 13
3.5.2 Analisis Kuantitatif 13

BAB IV 15
HASIL DAN PEMBAHASAN 15
4.1 Deskripsi Perusahaan 15
4.1.2 Profil Perusahaan 15
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 16
4.2 Hasil dan Pembahasan 16
4.2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking BPD DIY Syariah Dalam Melakukan Pembayaran Melalui QRIS 19
4.2.3 Persepsi Nasabah Terhadap Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Dalam Pembayaran Melalui QRIS Untuk UMKM KRJ 20
4.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking BPD DIY Syariah Untuk Pembayaran Melalui QRIS? 23
4.2.5 Strategi Meningkatkan Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Kalangan Nasabah 24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 26
5.1 Kesimpulan 26
5.2 Implikasi 26
5.2.1 Implikasi Teoritis 27
5.2.2 Implikasi Praktis 27
5.3 Keterbatasan Penelitian 28
5.4 Rekomendasi Untuk Peneliti Selanjutnya 28
DAFTAR PUSTAKA 29
LAMPIRAN 31

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka Peneliti Terdahulu 7
Tabel 3. 1 Kategori Responen 12
Tabel 4. 1 Karakteristik Demografis Responden 18
Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan hasil survei 20
Tabel 4. 3 Penggunaan mobile banking pada nasabah Bank BPD DIY 22
Tabel 4. 4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking 24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Bank BPD DIY 15
Gambar 4. 2 Struktur 16

BAB I
PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin berkembang, layanan perbankan syariah menjadi semakin penting bagi masyarakat terutama umat muslim yang menginginkan transaksi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah islam (Arfaizar et al., 2023). Salah satu inovasi dalam layanan perbankan yang semakin popular adalah *Mobile Banking*. Seiring berkembangnya teknologi, penggunaan *mobile banking* semakin diminati oleh masyarakat sebagai alternatif dalam melakukan transaksi perbankan. Namun, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memanfaatkan layanan *mobile banking* tersebut (Mubarokah, 2019). Penyedia informasi dapat menjadi sarana yang efektif untuk memperkenalkan *mobile banking* berbasis syariah kepada nasabah.

Pada saat yang sama, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian lokal, termasuk salah satunya terhadap Kampung Ramadhan Jogokariyan (KRJ). Kampung Ramadhan Jogokariyan (KRJ) merupakan event tahunan yang berlangsung ketika bulan ramadhan (Utami, 2017). Dalam rangka mendukung UMKM di Kampung Ramadhan Jogokariyan (KRJ), Bank BPD DIY Syariah menawarkan layanan pembayaran melalui QRIS, yang memungkinkan UMKM untuk menerima pembayaran secara elektronik dengan menggunakan kode QR. Dalam memastikan keberhasilan implementasi layanan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah pada pembayaran melalui QRIS bagi UMKM di Kampung Ramadhan Jogokariyan (KRJ) pada tahun 2024, penting untuk memahami tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut.

Kepuasan nasabah menjadi indicator yang penting dalam mengevaluasi efektivitas dan penerimaan layanan perbankan syariah di Masyarakat. Dengan demikian, penelitian tentang "Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah Pada Pembayaran Melalui QRIS UMKM Kampung Ramadhan Jogokariyan (KRJ) 2024" akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana nasabah menilai. Hasil penelitian ini akan

memberikan wawasan berharga bagi penulis, pihak Bank, UMKM hingga pemerintah daerah untuk meningkatkan layanan perbankan syariah dan mendukung pertumbuhan UMKM di Kampung Ramadhan Jogokariyan.

I.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah dalam melakukan pembayaran melalui QRIS?
2. Bagaimana persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan *Mobile Banking* dalam pembayaran melalui QRIS untuk UMKM KRJ?
3. Apa saja faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah untuk pembayaran melalui QRIS?
4. Bagaimana strategi meningkatkan kepuasan layanan *mobile banking* BPD DIY?

I.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi Tingkat kepuasan nasabah terhadap kemudahan penggunaan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah dalam pembayaran mealui QRIS untuk UMKM KRJ
2. Untuk memahami persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah dalam pembayaran melalui QRIS untuk UMKM KRJ
3. Untuk mengidentifikasi faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen
4. Untuk menilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan transaksi yang dilakukan.

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat secara akademik dan praktikal yang signifikan. Berikut merupakan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penellitian ini:

I.4.1 Manfaat Akademik

Manfaat penelitian secara akademis adalah meningkatkan pemahaman mengenai layanan perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan kontribusi baru terhadap literatur yang ada terkait dengan kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah bagi akademisi Universitas Islam Indonesia.

I.4.2 Manfaat Praktikal

Penelitian ini secara praktikal memiliki manfaat sebagai relevansi dengan memberikan wawasan bagi pihak terkait termasuk perbankan syariah, UMKM, dan pemerintah daerah. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Bank BPD DIY untuk mengevaluasi kepuasan nasabah dalam pelayanan QRIS serta meminimalisir resiko yang terjadi.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.2 Sistem Pembayaran di Indonesia

Sistem pembayaran di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Faktor faktor seperti kemajuan teknologi, penetrasi internet yang lebih luas, dan kebutuhan konsumen untuk layanan pembayaran yang lebih cepat dan *efisien* mendorong inovasi di sektor ini. Perkembangan sistem pembayaran di Indonesia saat ini berupa tunai dan *non tunai*, pembayaran tunai dapat berupa uang tunai dan pembayaran secara langsung, sedangkan *non tunai* dapat berupa pembayaran secara *cashless* (Rositasari, 2022). Beberapa dampak positif dan perubahan signifikan dapat terjadi karena adanya perkembangan sistem pembayaran di Indonesia ini.

Pembayaran *non tunai* saat ini digemari banyak masyarakat. Selain penggunaan mudah, pembayaran non-tunai dinilai efektif ketika bertransaksi serta merupakan penggerak utama sektor ekonomi saat ini (Pertiwi & Marna, 2023). Beberapa orang merasa bahwa transaksi non-tunai lebih aman dibandingkan dengan pembayaran secara tunai. Selain itu, banyak sistem pembayaran non-tunai yang menggunakan teknologi keamanan tinggi. Meski begitu resiko ketidaklancaran tetap akan terjadi sehingga untuk mengatasi masalah tersebut perlu adanya pengaturan sistem pembayaran dan biasanya dilakukan oleh bank sentral.

2.1.2 *M-banking (Mobile Banking)*

Mobile banking atau sering disebut *m-banking* merupakan suatu layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi mobile atau seluler untuk memberikan akses ke berbagai layanan keuangan (Hadi & Novi, 2015). Melalui aplikasi perbankan seluler atau situs web yang dioptimalkan untuk perangkat mobile, nasabah dapat melakukan sejumlah transaksi keuangan secara elektronik dengan menggunakan *smartphone* atau bahkan komputer. Fungsi dari *m-banking* hampir sama dengan atm, bedanya fitur Tarik tunai tidak dapat digunakan melalui *m-banking*. Sejumlah layanan yang diberikan oleh *m-banking* antara lain adalah

adanya informasi rekening serta saldo nasabah, adanya layanan transfer dana yang dapat dilakukan sesama maupun bank yang berbeda, adanya layanan pembayaran yang bersangkutan dengan pengelolaan rumah tangga seperti air, listrik asuransi dan pembayaran lainnya (Iqbal et al., 2021).

Penggunaan *mobile banking* Bank BPD DIY sebenarnya sudah cukup banyak ditunjukkan dengan data dari Laporan Tahunan Bank BPD DIY yang menyatakan bahwa pada akhir tahun 2021 pengguna *mobile banking* Bank BPD DIY sebanyak 101.495 pengguna. Hal ini terus mendorong pihak Bank BPD DIY untuk melakukan inovasi sebagai fokus utama. Peningkatan penggunaan *mobile banking* menciptakan dorongan bagi lembaga keuangan untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah.

2.1.3 Quick Rensponse Indonesia Standard (QRIS)

Pembayaran *non tunai* sangat berkembang sangat cepat hingga Bank Indonesia berinovasi memunculkan dua produk yang di sosialisasikan pada masyaraat Indonesia salah satunya yaitu *Quick Response* Code Indonesian *Standart* (Sekarsari et al., 2021). Kehadiran QRIS di Indonesia diharapkan dapat memberikan kontribusi positif seperti meningkatkan penerasi pembayaran *non tunai* sehingga QRIS dapat mengrangi ketergantungan pada transaksi tunai dan membantu menuju masyarakat tanpa uang tunai

QRIS adalah gabungan dari banyak *QR Code* yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam trransaksi pembayaran elekteronik di Indonesia (Agustina & Musmini, 2022). QRIS memungkinkan pedagang atau penyedia jasa untuk menerima pembayaran melalui berbagai metode pembayaran elektronik yang berbeda, seperti kartu debit, kartu kredit, e-waller atau transfer bank dengan menggunakan satu *QR Code* yang universal. Hal ini mempermdah proses pembayaran bagi konsumen yang meningkatkan penetrasi pembayaran nont tunai di Indonesia. Bank Indonesia mengakomodir QRIS menjadi dua model pembayaran yaitu *Merchant Presented Mode (MPM)* dan *Customer Presented Mode (CPM)*

2.1.4 Bank Syariah

Bank Islam atau sering disebut Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi tanpa adanya bunga, hal ini dikarenakan Bank Syariah beroperasi sesuai dengan

prinsip prinsip syariah islam (Masruron & Safitri, 2021). Bunga atau riba dianggap sebagai praktik yang tidak diperbolehkan dalam islam karena dianggap merugikan pihak pemberi dapat menjadi penyebab ketidakadilan dalam sistem keuanggan. Pemerintah menerapkan sistem bagi hasil dalam kegiatan operasionalnya yang tertulis pada Undang Undang No.7 Tahun 1992 mengenai perbankan secara implisit membuka peluang kegiatan usaha perbankan yang memiliki dasar operasional bagi hasil.

Bank syariah memiliki ciri diantaranya 1) berdimensi keadilan dengan adanya sistem bagi hasil, 2) adanya jaminan berbentuk proyek yang sedang dikerjakan, 3) Bank syariah menciptakan rasa kebersamaan, 4) Bank Syariah bersifat mandiri, 4) Persaingan sehat dan saling menghidupi (Sobarna, 2021). Dengan karakteristik tersebut Bank Syariah dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam Pembangunan ekonomi dan berkelanjutan dan inklusif, sesuai dengan prinsip prinsip islam.

2.1.5 Kepuasan Pelanggan *(Customer Satisfaction)*

Kepuasan pelanggan merupakan konsep yang menggambarkan pencapaian kinerja sebuah produk yang diterima oleh konsumen (Sofyan & Zahra, 2023). Kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana produk atau layanan tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Niela et al., 2021). Semakin baik produk dan pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Terdapat lima dimensi dalam memenuhi kualitas pelayanan diantaranya yaitu *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* (Febriana, 2016). Kepuasan pelanggan juga berkaitan erat dengan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas cenderung akan tetap menggunakan produk atau layanan yang sama di masa mendatang serta akan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas cenderung mencari alternatif lainnya.

2.1.6 Manajemen Resiko

Manajemen resiko merupakan kegiatan mengukur mengidentifikasi hingga membentuk suatu strategi untuk meminimalisir dampak negatif melalui sumber

daya yang ada (Santana et al., 2023). Manajemen resiko merupakan bagian integral dari strategi bisnis yang sukses, karena membantu organisasi untuk mengidentifikasi dan mengatasi tantangan yang mungkin dihadapi dalam mencapai tujuan suatu perusahaan.

Strategi manajemen resiko meliputi diversifikasi produk, fleksibel dalam menetapkan biaya, *efisiensi* dalam manajemen rantai pemasokan, hingga adaptasi dalam pemasaran, hal tersebut bertujuan untuk mengelola resiko yang mungkin akan terjadi (Wibisono et al., 2023). Dalam menekan resiko yang terjadi disebuah perbankan dapat dilakukan dengan memperbaiki infrastruktur seperti memberikan pelatihan pada karyawan hingga memperbaiki kualitas sistem pada perbankan (Hajar & Wirman, 2023).

2.2 Peneliti Terdahulu

Dalam penelitian tentang Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah Pada Pembayaran Melalui QRIS UMKM Kampung Ramadhan Jogokariyan 2024, analisis penelitian terdahulu menjadi sangat penting sebagai pembanding. Hal ini memberikan kerangka kerja untuk memahami temuan yang baru dan membantu mengevaluasi sejauh mana hasil penelitian baru tersebut konsisten atau bertentangan dengan temuan yang telah ada sebelumnya. Dengan membandingkan hasil penelitian terdahulu dapat membantu memperkaya diskusi dan interpretasi temuan penelitian baru, serta memberikan konteks yang lebih luas dalam merumuskan rekomendasi atau implikasi praktis bagi industri perbankan syariah dan UMKM.

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka Peneliti Terdahulu

Judul	Tujuan	Metode	Temuan Penting
Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran X (Nielasari et al., 2021)	Menguji secara empiris pengaruh Service Qualyty terhadap Customer Satisfaction, Produk Quality terhadap Customer Satidfaction terhadap Customer Loyalty	*Kuantittif*	Hasil hipotesis menunjukkan Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction, Product Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction, Customer Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Loyalty.
Analisis Peraturan Penggunaan QRIS sebagai Kanal Pembayaran Pada Praktik UMKM	Menganalisis peraturan dari penggunaan QRIS sebagai inovasi Bank Indonesia	*Kualitatif*	Pelaksanaan QRIS berdasar peraturan belum optimal dan komprehensif, maka diperlukan peraturan lebih lanjut yang dapat menjangkau pengguna QRIS

Dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi Digital (Tobing et al., 2021)	dalam sistem pembaayran serta mengetahui implementasi kebijakannya dalam pengembangan bisnis atau kegiatan UMKM sebagai upaya percepatan perkembangan ekonomi digital		hingga ke sektor terkecil
Implementasi Manajemen Resiko Dalam Dunia Perbankan Syariah (Hajar dan Wirman, 2023)	Membangun suatu preposisi dan menjelaskan makna dibalik realita sosial yang terjadi	*Kualitatif*	Penerapan manajemen resiko untuk masing masing resiko mencakup 8 resiko yaitu resiko kredit, resiko pasar, resiko likuiditas, resiko operasional, resiko hukum, resiko strategis, resiko kepatuhan, dan resiko reputasi
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tinggi dan Rendah Nasabah di Bank Syari'ah Mandiri Cabang Salatiga	Menguji pengaruh kualitas pelayanan dengan *variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* pada kepuasan tinggi dan rendah nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga.	*Kuantitatif*	Variabel reliability, responsiveness, dan empathy berpengaruh pada kepuasan tinggi dan rendah nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga secara parsial.
Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia	Melihat ada tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di wilayah Bandung	*Kuantitatif*	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan dengan kepuasan pelanggan, variabel keandalan dengan kepuasan pelanggan, variabel bukti fisik dengan kepuasan pelanggan, variabel empati dengan kepuasan pelanggan, serta variabel responsif dan kepuasan pelanggan

Sumber: Diolah oleh penulis 2024

Dengan mengetahui penelitian terdahulu, perbedaan yang diketaui yaitu penelitian terdahulu menggunakan satu jenis metode, sedangkan penelitian ini menggunakan metode campuran atau *mix-method*, yang juga memaparkan faktor berpengaruh pada kepuasan layanan. Pendekatan ini tidak hanya mengintegrasikan metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif, tetapi juga memaparkan berbagai faktor yang mempengaruhi kepuaasan layanan. Melalui analisa yang mendalam dan integrasi data dari berbagai sumber, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam memahami dinamika kepuasan layanan dan faktor yang mempengaruhi.

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jl. Jogokaryan No.36, Mantrijeron, Kec. Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55143. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan terhitung mulai dari tanggal 29 Mei – 7 Juni 2024.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode campuran *(Mix-method)* yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian campuran merupakan desain penelitian dengan asumsi filosofis yang menggabungkan kekuatan dari kedua pendekatan tersebut untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif. Penggunaan metode campuran dalam penelitian didasarkan pada berbagai alasan mencakup aspek *kredibilitas, konteks, ilustrasi, utilitas*, konfirmasi temuan dan keragaman pandangan (Justan et al., 2016). Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami penelitian secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen, sehingga peneliti dapat menangkap perspektif dari subjek yang diteliti (Fadli, 2021). Dalam penggunaan metode dan pendekatan kuantitatif melibatkan pengumpulan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi pola, hubungan dan kecenderungan (Ali et al., 2022). Menggunakan dua metode ini memungkinkan konfirmasi temuan melalui trianggulasi data sehingga meningkatkan validitas hasil penelitian. Penelitian ini dilakukan menggunakan *mix method* dengan melakukan menghitung sampel minimal secarakuantitatif, dan mendeskripsikan hasil sampel secara kualitatif berdasarkan survei nasabah di Kampung Ramadhan Jogokariyan (KRJ 2024).

3.3 Metode Kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data numerik (Djollong, 2014). Metode ini bertujuan untuk mengukur variabel, menguji hipotesis, dan mengidentifikasi hubungan sebab akibat menggunakan teknik statistik. Berikut adalah data yang utama dari metode penelitian kuantitatif.

1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 50 responden dengan sampel minimal terpilih berjumlah 32 populasi yang mencakup seluruh entitas yang relevan dengan kajian tersebut. Dalam banyak penelitian dan praktik statistik, 30 dianggap sebagai batas minimal yang praktis untuk mendapatkan hasil yang valid dan bermakna (Amin et al., 2023). Ini menjadi semacam aturan praktis yang diterima secara luas. Dari populasi yang didapat ini, diambil sampel yang terdiri dari nasabah dan pihak bank. Pemilihan sampel dilakukan secara acak guna memastikan representasi dari setiap kelompok dalam populasi. Nasabah dipilih sebagai sampel karena mereka merupakan subjek yang langsung merasakan layanan perbankan, sementara pihak bank dipilih karena mereka adalah penyedia layanan tersebut. Penggunaan sampel ini bertujuan agar dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan antara kualitas layanan bank dengan tingkat kepuasan nasabah.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan melakukan survei melalui Google Form kepada nasabah. Penggunaan google form dipilih untuk mempermudah penyebaran kuisioner secara luas dan *efisien* kepada nasabah, sehingga dapat diperoleh data yang *representatif* dalam waktu yang relatif singkat. Sementara itu wawancara langsung juga dilakukan kepada pihak bank untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dan detail mengenai perspektif penyedia layanan. Kombinasi kedua teknik ini diharapkan mampu memberikan data yang valid, guna menganalisis hubungan antara kualitas layanan yang diberikan oleh bank dan Tingkat kepuasan nasabah secara lebih akurat. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Convenience Sampling. Convenience Sampling* merupakan teknik pengambilam sampel non-probabilitas dimana responden dipilih berdasar kemudahan akses dan keterjangkauan oleh peneliti.

3. Variabel Penelitian

Riset ini memiliki tiga variabel independen:

a. Lama Penggunaan, variabel ini mengukur dengan mengidentifikasi seberapa lama nasabah telah menggunakan layanan *mobile banking*. Pengukuran lama

penggunaan ini dapat mencakup aktivitas seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan layanan perbankan lainnya yang tersedia melalui *mobile banking*. Data mengenai lama penggunaan ini diperoleh melalui kuisioner yang didistribusikan kepada nasabah, Dimana mereka diminta untuk mencatat jumlah dan jenis transaksi yang dilakukan

b. **Kepuasan Nasabah** merupakan variabel penelitian yang mencakup beberapa faktor yang berpengaruh. Faktor faktor tersebut meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan sistem, dukungan layanan pelanggan, dan fitur fitur tambahan yang disediakan *mobile banking*. Kepuasan nasabah diukur dengan menggunakann skala pada berbagai dimensi kualitas layanan seperti keandalan, *responsivitas*, jaminan, dan empati. Respon nasabah terhadap pertanyaan pertanyaan dalam kuisioner ini memberikan indikasi tentang Tingkat kepuasan mereka terhadap layanan *mobile banking* yang diterima.

4. Analisa Deskriptif

Analisa deskriptif dalam penelitian ini akan dilakukan untuk memberikan gambaran umum tentang data yang dikumpulkan, serta untuk memahami karakteristik dasar dari variabel yang diteliti. Proses analisa deskriptif akan dimulai dengan pengumpulan data mengenai frekuensi penggunaan *mobile banking* dan tingkat kepuasan nasabah. Data ini akan diolah menggunakan teknik statistik deskriptif seperti *mean, median, mode, standar deviasi*, dan distribusi frekuensi. Peneliti akan memeriksa distribusi frekuensi penggunaan *m-banking* untuk melihat pola umum seberapa sering nasabah menggunakan layanan tersebut dalam jangka waktu tertentu. Selain itu, analisis deskriptif terhadap data kepuasan nasabah akan mengidentifikasi rata-rata tingkat kepuasan dan variasi di antara responden, serta menyoroti faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mereka

3.4 Pendekatan Kualitatif

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dalam konteks kehidupan nyata untuk *menyelifiki* dan memahami fenomena apa yang terjadi, mengapa itu terjadi dan bagaimana proses terjadinya (Fadli, 2021). Penelitian ini berupaya

dalam mengidentifikasi secara naratif aktivitas yang dilakkan serta dampak dari tindakan tersebut terhadap kehidupan individu.

1. Observasi

Pengumpulan data melalui observasi adalah denggan mengamati secara langsung perilaku kegiatan, atau fenomena yang terjadi dilapangan tanpa intervensi langsng dari peneliti. Metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, tergantung pada konteks penelitian dan tujuan yang ingin dicapai. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah menentukan tujuan, lokasi, waktu dan metode yang akan digunakan. Penelitian perlu mempertimbangkan aspek etis seperti privasi dan izin yang mungkin diperlukan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu eknik yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi langsung dari responden melalui percakapan. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mendalam mengenai pandangan, pengalaman, dan persepsi responden. Wawancara dilakukan dengan menemui responden secara langsung. Dengan berinteraksi secara langsung, peneliti dapat mengajukan pertanyaan yang relevan dan merespons secara langsung terhadap tanggapan dan pertanyaan nasabah sehingga memungkinkan untuk mendapatkan data yang lebih kontekstual. Wawancara dilakukan dengan menemui secara langsung nasabah yang telah menggunakan layanan *mobile banking* serta penggunaan.

Tabel 3. 1 Kategori Responen

Kategori responden	Jumlah	Topik
- Pimpinan Cabang - Account Officer - *Customer Service* - Teller - Nasabah	1 1 1 1 32	- Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah dalam melakukan pembayaran melalui QRIS? - Bagaimana Persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan *Mobile Banking* dalam pembayaran melalui QRIS untuk UMKM KRJ? - Apa saja faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah untuk pembayaran melalui QRIS? - Bagaimana strategi meningkatkan kepuasan layanan *mobile banking* BPD DIY
Total	36	

Sumber: Diolah oleh penulis (2024)

Tabel 3.1 merupakan detail pertanyaan yang akan diajukan kepada responden dalam kuisioner penelitian ini. Pertanyaan tersebut mengumpulkan informasi tentang pengalaman responden dlaam menggunakan layanan. Pilihan berupa poin berjumlah 5 pilihan kepuasan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi melibatkan pengumpulan informasi dari dokumen, rekaman, pengambilan gambar, atau materi tertulis lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Dokumen yang digunakan bisa berasal dari berbagai sumber dan dapat memberikan tambahan nilai dalam subjek yang diteliti.

3.5 Teknik Analisis Data

Supaya data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk mengintepretasikan, dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif dan analisa kuantitatif.

3.5.1 Analisis Kualitatif

Dimaksudkan untuk menganalisa data yang tidak ada hubungannya dengan perhitungan angka-angka Penyajian berupa keterangan, penjelasan serta pembahasan secara teoritis.

3.5.2 Analisis Kuantitatif

Analisa kuantitatif adalah metode analisa data dengan menggunakan perhitungan-perhitungan. Dalam analisis kuantitatif ini digunakan penentuan *score* / nilai dengan mengubah data yang bersifat kualitatif (dalam bentuk pemberian kuesioner kepada responden) ke dalam bentuk kuantitatif (Afif, 2019). Kegiatan menganalisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap dasar, tahap tersebut diantaranya :

1. Proses *Editing*

   Tahap awal analisis data adalah melakukan edit terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil survey lapangan. Pada prinsispnya proses *editing* data bertujuan agar data yang nanti di analisis telah akurat dan lengkap.

2. Proses *Coding*

   Proses pengubahan data kualitatif menjadi angka dengan mengklasifikasi jawaban yang ada menurut kategori-kategori yang penting (pemberian kode). Dalam penelitian ini adalah pemberian kode dengan angka pada data responden yaitu nama, alamat, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan per bulan, frekuensi pembelian, dan melakukan pembelian dengan.

3. Proses *Scoring*

   Proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden. Dalam penghitungan scoring digunakan skala *Likert* yang pengukurannya sebagai berikut (Taluke et al., 2019):

   a. Skor 5 untuk jawaban sangat setuju
   b. Skor 4 untuk jawaban setuju
   c. Skor 3 untuk jawaban netral
   d. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
   e. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju

   Dalam penelitian ini, skala *Likert* digunakan untuk menjawab dan mengukur kesetujuan konsumen pada pertanyaan penelitian tertutup.

4. Tabulasi

   Menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulasi selesai, kemudian data-data dalam tabel tersebut akan diolah dengan bantuan *software* statistik yaitu **SPSS 16.0**

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Perusahaan

4.1.2 Profil Perusahaan



Gambar 4. 1 Logo Bank BPD DIY

Sumber: (Website Bank BPD DIY Syariah KCP Krapyak, 2023)

Bank BPD DIY Syariah didirikan pada 15 Desember tahun 1961. Bank BPD DIY memiliki kantor pusat yang beralamatkan di Jalan Tentara Pelajar Nomor 7 Yogyakarta. Kepemilikan serta pemegang saham Bank BPD DIY dimiliki oleh Pemerintah Kota dan Kabupaten di Wilayah provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun tujuan pendirian bank yaitu untuk membantu mendorong perekonomian rakyat. Dalam praktiknya Bank BPD DIY memiliki kantor cabang pembantu di wilayah Krapak, Yogyakarta.

Bank BPD DIY Syariah cabang Krapyak memiliki karyawan dengan pelayanan masing masing antara lain:

1. Teller melayani pembayaran tagihan listrik, air hingga pembayaran SPP.
2. Custumer Services melayani nasabah dengan membantu pembukaan dan menutup rekening, *customer service* juga membantu nasabah yang memiliki permasalahan dalam penggunaan tabungan maupun ATM, *customer service* membantu nasabah menangani transfer dalam jumlah yang besar.
3. Account officer memiliki tugas dalam pelayanan pembiayaan.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

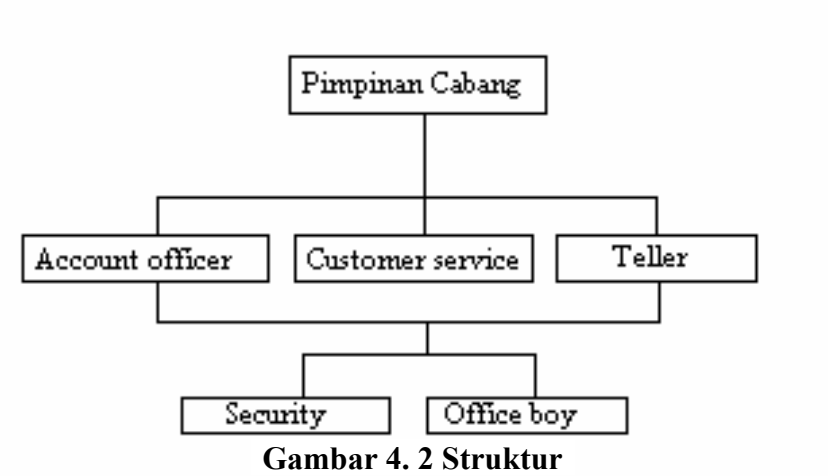
Visi

Menjadi UUS yang sehat dan menyediakan jasa keuangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

Misi

Memberikan kontribusi pada Bank BPD DIY melalui laba yang wajar dari hasil penyediaan jasa keuangan syariah

Struktur Organisasi



Gambar 4. 2 Struktur

Sumber: Data Sekunder diolah (2023)

Bapak Wedar Aji S, menjabat sebagai kepala cabang, sebagai pemimpin beliau mengawasi serta mengkoordinasikan operasional kantor. Saudari Eliesta menjabat sebagai Account officer dan bertugas dalam mengelola serta menjaga hubungan dengan nasabah perusahaan dan individu. Saudari Lupi yang menjabat sebagai *customer services* membantu dalam proses pembukaan hingga penutupan rekening. Posisi teller ditangani oleh saudari Fira. Sistem keamanan ditangani oleh sekuriti, sementara office boy bertanggung jawab membantu tugas administrative dan operasional.

4.2 Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum responden secara deskriptif. Data deskriptif menggambarkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dan usia. Gambaran responden dapat dilihat pada pembahasan di bawah ini:

4.2.1 Gambaran Responden Survei

Responden yang terlibat dalam survei disajikan dalam tabel beriku ini:

Tabel 4. 1 Karakteristik Demografis Responden

Variabel	Katagori	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	10	33%
	Perempuan	22	67%
Pekerjaan	Mahasiswa	12	42%
	Karyawan Swasta	5	14%
	Karyawan Negeri	5	14%
	Wiraswasta	7	20%
	Wirausaha	3	10%
Usia	20 - 47	22	67%
	45 - 67	8	24%
	65 - 87	2	9%
Pendidikan Terakhir	SMA	11	35%
	Diploma	2	6%
	Sarjana	18	48%
	Pascasarjana	4	11%

Sumber: Data diolah penulis (2024)

1. **Jenis Kelamin**

   Dalam penelitian ini, terdapat total 32 responden yang berpartisipasi, dengan sebagian besar (67% atau 22 orang) merupakan perempuan. Sementara itu, jumlah responden laki-laki adalah 33% atau 10 orang dari keseluruhan sampel. Secara keseluruhan, populasi responden terdiri dari 22 perempuan dan 10 laki-laki. Data ini menunjukkan distribusi yang jelas antara jenis kelamin dalam sampel penelitian, yang memberikan dasar untuk menganalisis preferensi dan penggunaan aplikasi *mobile banking* berdasarkan karakteristik demografis responden

2. **Pekerjaan**

   Dari sampel 32 responden yang terlibat dalam penelitian ini, sebanyak 42% merupakan mahasiswa atau pelajar, menunjukkan bahwa mereka merupakan kelompok dominan dalam penggunaan *mobile banking*. Selanjutnya, 14% dari responden bekerja sebagai karyawan swasta, sementara profesi wiraswasta diwakili oleh 20% dari total responden. Profesi wirausaha memiliki perwakilan sebesar 10%. Selain itu, 14% dari responden lainnya bekerja sebagai karyawan negeri. Mayoritas keluhan terkait penggunaan *mobile banking* berasal dari mahasiswa, yang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi ini mungkin melibatkan tantangan atau kebutuhan yang spesifik dalam konteks populasi mahasiswa. Data ini memberikan gambaran tentang

komposisi profesi responden dan implikasinya terhadap pola penggunaan serta masukan terhadap aplikasi *mobile banking*.

3. **Usia**

   Dalam penelitian ini, kelompok usia 19-28 tahun mendominasi dengan persentase 67% dari total responden, menunjukkan tingginya kesadaran digital di kalangan ini dalam mengadopsi teknologi *mobile banking*. Sementara itu, responden berusia 29-38 tahun mencakup 24%, atau 8 orang, dari keseluruhan sampel. Kelompok ini mungkin memiliki pengalaman yang lebih matang dalam penggunaan teknologi tetapi tidak sebanyak kelompok usia muda. Hanya 9% dari responden berusia 39-48 tahun, mencerminkan representasi yang lebih kecil dari kelompok usia yang lebih tua dalam penelitian ini. Data ini menggambarkan distribusi usia yang bervariasi di antara responden dan memperlihatkan bahwa penerimaan dan penggunaan aplikasi *mobile banking* dapat dipengaruhi oleh faktor usia serta tingkat kesadaran digital yang terkait dengan generasi tertentu.

4. **Pendidikan Terakhir**

   Dari sampel 32 responden yang terlibat dalam penelitian ini, sebagian besar memiliki pendidikan terakhir pada tingkat Sarjana, yakni sebanyak 48%. Hal ini mencerminkan tingkat pendidikan yang relatif tinggi di kalangan responden, yang mungkin berkontribusi pada tingkat pemahaman dan penerimaan terhadap teknologi *mobile banking*. Sebanyak 35% responden memiliki pendidikan terakhir SMA, menunjukkan keragaman dalam tingkat pendidikan di antara mereka. Pendidikan Diploma diwakili oleh 6% responden, menunjukkan bahwa ada sebagian kecil yang memiliki latar belakang pendidikan menengah tingkat atas. Responden dengan pendidikan terakhir Pascasarjana mencakup 11% dari total sampel, mengindikasikan adanya sekelompok yang memiliki pendidikan lanjutan dan mungkin memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek-aspek teknis dalam aplikasi *mobile banking*. Data ini memberikan gambaran tentang profil pendidikan responden dan dapat memberikan perspektif penting tentang tingkat adopsi serta penerimaan teknologi *mobile banking* dalam masyarakat berdasarkan latar belakang pendidikan mereka.

4.2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah Dalam Melakukan Pembayaran Melalui QRIS

Tingkat kepuasan nasabah dapat berasal dari beberapa hasil survei yang telah dilakukan. Dari hasil kuisioner, tingkat kepuasan nasabah dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Hasil Survei

Variabel	Kategori	Frekuensi	Presentase
Seberapa puas nasabah dengan keseluruhan pengalaman dari *Mobile Banking* BPD DIY Syariah pada pembayaran QRIS	- Sangat puas	22	68.7%
	- Puas	10	31.3%
	- Netral	0	0%
	- Tidak Puas	0	0%
	- Sangat tidak puas	0	0%
Seberapa puas nasabah dengan kecepatan transaksi dari *Mobile Banking* BPD DIY Syariah pada pembayaran QRIS	- Sangat puas	16	50%
	- Puas	16	50%
	- Netral	0	0%
	- Tidak Puas	0	0%
	- Sangat tidak puas	0	0%
Seberapa puas nasabah dengan tampilan dari *Mobile Banking* BPD DIY Syariah pada pembayaran QRIS	- Sangat puas	9	28.1%
	- Puas	17	53.1%
	- Netral	6	18.8%
	- Tidak Puas	0	0%
	- Sangat tidak puas	0	0%

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan data dari Tabel 4.2 mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pengalaman menggunakan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah, terlihat bahwa mayoritas responden mengungkapkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap berbagai aspek layanan yang ditawarkan. Secara khusus, dalam kategori keseluruhan pengalaman penggunaan aplikasi, sebanyak 68.7% responden menyatakan sangat puas, sementara 31.3% menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasakan manfaat dan kenyamanan yang signifikan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* ini dalam aktivitas mereka sehari-hari, mengenai kecepatan transaksi, data menunjukkan bahwa 50% dari responden sangat puas, sedangkan 50% lainnya puas dengan kecepatan transaksi yang disediakan oleh aplikasi. Ini menunjukkan bahwa performa aplikasi dalam memproses transaksi secara *efisien* diakui oleh sebagian besar pengguna, yang merupakan faktor kunci dalam kepuasan pengguna terhadap layanan teknologi keuangan seperti *m-banking*. Selain itu, dalam aspek tampilan atau antarmuka aplikasi, sebanyak 28.1% responden menyatakan sangat puas, dan

53.1% menyatakan puas dengan tampilan yang disajikan oleh *Mobile Banking* BPD DIY Syariah. Meskipun ada 18.8% responden yang netral terhadap tampilan tersebut, hal ini masih menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa nyaman dengan desain dan kemudahan penggunaan antarmuka aplikasi tersebut.

Secara keseluruhan, data dari tabel menunjukkan bahwa *Mobile Banking* BPD DIY Syariah berhasil mendapatkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi dari penggunanya dalam berbagai aspek penting, seperti keseluruhan pengalaman penggunaan, kecepatan transaksi, dan tampilan aplikasi. Hal ini mencerminkan upaya yang berhasil dari penyedia layanan untuk memenuhi harapan pengguna dalam menggunakan teknologi keuangan modern, serta potensi untuk meningkatkan loyalitas dan adopsi lebih lanjut dari pengguna di masa mendatang.

Data lain yang didapatkan dari hasil wawancara bersama Karyawan Cabang Pembantu Bank BPD DIY Syariah KCP Krapyak, Hapsari, menjelaskan bahwa:

> "Ketika mengakses *m-banking* sangat memuaskan bila transaksinya lancar, sejauh ini tampilan dari *m-banking* BPD DIY cukup menarik, jika sering menggunakannya kita tidak akan merasa asing sehingga lebih mudah pengoperasiannya" (Wawancara personal, Juni, 2024).

Dari wawancara personal, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *m-banking* BPD DIY Syariah memiliki beberapa keunggulan. Pertama, kepuasan pengguna sangat tinggi ketika transaksi berjalan lancar. Kedua, tampilan aplikasi *m-banking* dianggap cukup menarik oleh pengguna. Ketiga, semakin sering pengguna mengakses aplikasi, semakin familiar dan mudah pengoperasiannya. Secara keseluruhan, aplikasi ini berhasil menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan mudah digunakan bagi nasabah.

4.2.3 Persepsi Nasabah Terhadap Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* Dalam Pembayaran Melalui QRIS Untuk UMKM KRJ

Persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan *Mobile banking* memang merupakan aspek penting dalam bisnis atau layanan apa pun. Bagaimana nasabah melihat produk atau layanan bisa sangat mempengaruhi keputusan mereka untuk

membeli atau menggunakan kembali produk atau layanan tersebut. Pengalaman pengguna, kualitas layanan, harga, dan reputasi merek semuanya dapat berperan dalam membentuk persepsi nasabah. Persepsi tersebut dapat dilihat dari tabel berikut

Tabel 4. 3 Penggunaan *mobile banking* pada nasabah Bank BPD DIY

Variabel	Kategori	Frekuensi	Presentase
Seberapa mudah nasabah mengoperasikan aplikasi *Mobile Banking* BPD DIY Syariah pada pembayaran QRIS	- Sangat mudah	32	100%
	- Mudah	0	0%
	- Netral	0	0%
	- Sulit	0	0%
	- Sangat sulit	0	0%
Seberapa mudah nasabah menemukan fitur QRIS pada aplikasi *Mobile Banking* BPD DIY Syariah	- Sangat mudah	32	100%
	- Mudah	0	0%
	- Netral	0	0%
	- Sulit	0	0%
	- Sangat sulit	0	0%
Seberapa mudah menyelesaikan transaksi pembayaran QRIS menggunakan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah	- Sangat mudah	32	100%
	- Mudah	0	0%
	- Netral	0	0%
	- Sulit	0	0%
	- Sangat sulit	0	0%

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan data tabel 4.2, penggunaan *mobile banking* dapat disimpulkan dari beberapa aspek berikut:

1. **Seberapa Mudah Nasabah Mengoperasikan Aplikasi *Mobile Banking* BPD DIY Syariah Pada Pembayaran QRIS**

Berdasarkan hasil survei, kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile Banking* BPD DIY Syariah untuk pembayaran QRIS dinilai sangat baik. Seluruh responden yang berjumlah 32 orang menyatakan bahwa aplikasi tersebut sangat mudah digunakan. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, karena 100% dari responden memberikan penilaian positif. Aplikasi ini dianggap *user-friendly* dan *intuitif*, memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran QRIS. Hasil ini mencerminkan keberhasilan BPD DIY Syariah dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan nasabah.

2. **Seberapa Mudah Nasabah Menemukan Fitur QRIS Pada Aplikasi *Mobile Banking* BPD DIY Syariah**

Dari data yang didapat kemudahan menemukan fitur QRIS pada aplikasi *Mobile Banking* BPD DIY Syariah dinilai sangat baik oleh para nasabah. Seluruh responden yang berjumlah 32 orang menyatakan bahwa mereka merasa **sangat**

mudah menemukan fitur tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi dirancang dengan baik dan intuitif, sehingga memudahkan pengguna dalam mencari dan mengakses fitur QRIS. Penilaian ini mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, karena 100% dari responden memberikan tanggapan positif. Selain itu, temuan ini menegaskan bahwa BPD DIY Syariah telah berhasil menghadirkan aplikasi yang memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Kemudahan akses terhadap fitur QRIS ini juga dapat meningkatkan frekuensi penggunaan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.

3. Seberapa Mudah Menyelesaikan Transaksi Pembayaran QRIS Menggunakan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah

Dari data yang didapat kemudahan menyelesaikan transaksi pembayaran QRIS menggunakan aplikasi *Mobile Banking* BPD DIY Syariah dinilai sangat baik oleh para nasabah. Seluruh responden yang berjumlah 32 orang menyatakan bahwa mereka merasa sangat mudah dalam menyelesaikan transaksi tersebut. Ini menunjukkan bahwa proses pembayaran QRIS melalui aplikasi ini dirancang dengan sederhana dan *efisien*, memudahkan pengguna dalam setiap langkah transaksi. Penilaian ini mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, karena 100% dari responden memberikan tanggapan positif. Kemudahan dalam menyelesaikan transaksi QRIS juga dapat meningkatkan frekuensi penggunaan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.

Hasil survei yang menunjukkan angka tinggi dalam kepuasan nasabah, namun ketiakpuasan disampaikan dengan data kualitatif oleh responden yang merupakan Karyawan Cabang Pembantu Bank BPD DIY Syariah KCP Krapyak, Hapsari, menjelaskan bahwa:

> "*Mobile banking* harus bisa memudahkan di setiap transaksi, dan saat ini BPD DIY mobile bangking hanya terbatas untuk pengisian 2 *e-wallet* (gopay dan ovo), harapan nya mobile bangking BPD DIY menambah beberapa fiture untuk *e-wallet*, *virtual account*, dan lain lain." (Wawancara personal, Juni, 2024).

Dari data tersebut, terlihat bahwa sebagian nasabah merasa tidak puas karena beberapa alasan. Keinginan kuat untuk menyatukan layanan perbankan syariah dan konvensional dalam satu aplikasi *mobile banking*. Hal ini mencerminkan kebutuhan akan kemudahan akses dan *efisiensi*, di mana nasabah tidak perlu menggunakan aplikasi terpisah untuk mengakses kedua jenis layanan perbankan tersebut Responden menyoroti keterbatasan fitur dalam aplikasi *mobile banking* BPD DIY saat ini, yang hanya menyediakan layanan pengisian untuk dua *e-wallet*, yaitu Gopay dan OVO. Responden berharap agar aplikasi *mobile banking* BPD DIY dapat menambah fitur untuk mendukung lebih banyak *e-wallet*, *virtual account*, dan layanan lainnya. Ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa nasabah menginginkan aplikasi *mobile banking* yang lebih komprehensif dan serbaguna, yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan transaksi mereka dengan lebih baik

4.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah Untuk Pembayaran Melalui QRIS

Data dibawah ini merupakan faktor faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan responden dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh BPD DIY Mobile:

Tabel 4. 4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking*

Deskripsi	Sangat puas (%)	Puas (%)	Netral (%)	Tidak puas (%)
Kemudahan dalam menggunakan aplikasi *mobile Banking*	67%	30%	3%	0%
Keamanan penggunaan *mobile Banking*	67%	30%	3%	0%
Kecepatan penggunaan *mobile Banking*	52%	45%	3%	0%
Berbagai layanan *mobile banking*	27%	51%	18%	4%
Dukungan pelanggan	0%	86%	0%	14%

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan data statistik yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa nasabah sangat mengapresiasi fitur keamanan dan kemudahan yang tersedia dalam aplikasi *mobile banking.* Fitur keamanan khususnya dianggap penting karena dapat meningkatkan kepercayaan dan memberikan rasa aman kepada nasabah selama menggunakan layanan *mobile banking*. Hasil data menunjukkan bahwa sebanyak 67% responden menganggap fitur keamanan sebagai yang paling berharga, selain

itu 67% responden juga menghargai kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Ini menunjukkan bahwa nasabah cenderung lebih merasa aman jika proses transaksi dilakukan dengan cepat melalui aplikasi yang mudah digunakan.
Pernyataan lain berpendapat untuk semakin meningkatkan keamanan perlu ditambahkan fitur untuk memperketat keamanan tersebut, pernyataan didapatkan dari hasil wawancara bersama Karyawan Cabang Pembantu Bank BPD DIY Syariah KCP Krapyak, Umam menjelaskan bahwa:

> "Fitur pembayaran baiknya ditambahkan, karena *e-wallet* hanya ada OVO dan Gopay, selain itu belum ada pengamanan *fingerprint* dan *face id*" (Wawancara personal, Juni, 2024).

Dalam wawancara personal, dapat disimpulkan bahwa meskispun hasil survei menunjukkan angka yang tinggi namun tetap ada responden yang menunjukkan kurangnya kepercayaan, hal ini mencerminkan kebutuhan akan peningkatan keamanan, termasuk fitur pengamanan seperti *fingerprint* dan *face ID* yang saat ini belum tersedia. Kesimpulan ini menekankan perlunya pengembangan lebih lanjut dalam fitur, stabilitas teknis, dan keamanan aplikasi untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

4.2.5 Strategi Meningkatkan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Di Kalangan Nasabah

Minat nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan perbankan perlu mengembangkan strategi untuk mengatasi masalah yang mempengaruhi minat nasabah. Salah satu langkah yang dapat dilakukan oleh perbankan untuk meningkatkan minat nasabah yaitu:

1. Menambahkan fitur *Virtual Account*
2. Menambahkan fitur top-up *e-wallet*
3. Menambahkan fitur top-up pulsa dengan cakupan provider yang luas
4. Menambahkan fitur smart login
5. Mencari permasalahan pada sistem mitra *mobile banking*
6. Melakukan pendekatan secara personal kepada nasabah

7. Melakukan promosi saat pengaktifan *Mobile banking* atau cashback bagi UMKM yang menggunakan *mobile banking*.

Dari hasil analisis data, terungkap bahwa nasabah mengalami berbagai keluhan dan kendala dalam penggunaan layanan, yang memerlukan langkah-langkah yang tepat dari pihak bank untuk mengatasi masalah ini. Bank dapat menerapkan strategi di atas untuk meningkatkan penggunaan layanan *mobile banking* oleh nasabah, dengan harapan dapat mengurangi jumlah nasabah yang masih melakukan transaksi secara offline melalui teller

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Karena Sistem Pelayanan Bank BPD DIY yang diberikan oleh *Customer Service* akan memastikan bahwa nasabah puas, itu sangat penting untuk mempertahankan nasabah. Beberapa elemen penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan termasuk kecepatan transaksi, fitur keamanan, tampilan aplikasi, dukungan pelanggan, dan keandalan layanan. Sebagian besar responden menganggap faktor-faktor ini sangat penting.
2. Sebagian besar responden memberikan nilai yang baik untuk aplikasi Bank BPD DIY Syariah, termasuk kemudahan menggunakannya, kemampuan untuk menemukan fitur QRIS, dan kemudahan melakukan transaksi pembayaran. Ini menunjukkan bahwa aplikasi *mobile banking* BPD DIY Syariah sangat mudah digunakan.
3. Sebagian besar responden (40%) menggunakan *mobile banking* secara bulanan, diikuti oleh penggunaan harian (32%), mingguan (10%), jarang (12%) dan tidak pernah (6%). Tujuan utama penggunaan *mobile banking* adalah untuk memeriksa saldo akun (32%), dan untuk membayar tagihan (12%) dan top-up *e-wallet* (24%).
4. Bank dapat menerapkan 7 strategi untuk meningkatkan penggunaan layanan *mobile banking* oleh nasabah, dengan harapan dapat mengurangi jumlah nasabah yang masih melakukan transaksi secara offline melalui teller.

5.2 Implikasi

Dari hasil penelitian dan pembahasan dalam implikasi sebelumnya telah dikemukakan oleh peneliti, maka saran yang direkomendasikan untuk penelitian selanjutnya dan untuk perusahaan yaitu:

5.2.1 Implikasi Teoritis

Dari penelitian ini, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat diambil. Pertama, penyedia layanan *mobile banking* perlu menambahkan lebih banyak fitur, seperti dukungan untuk berbagai *e-wallet, virtual account*, dan metode keamanan tambahan seperti *fingerprint* dan *face ID*, mengingat 55% responden merasa kurangnya fitur dalam aplikasi. Selain itu, peningkatan stabilitas dan kinerja teknis menjadi penting karena 32% responden melaporkan masalah teknis. Penyedia layanan juga harus fokus pada mahasiswa, yang merupakan 42% dari total responden dan mayoritas dari keluhan yang ada, dengan mengembangkan solusi khusus untuk kebutuhan finansial dan pola penggunaan mereka. Retensi pengguna jangka panjang harus diperhatikan, mengingat 59% responden telah menggunakan aplikasi lebih dari 2 tahun, melalui strategi seperti program loyalitas atau penawaran khusus. Terakhir, komunikasi dan edukasi yang lebih mendalam tentang fitur-fitur aplikasi perlu diberikan kepada pengguna yang memiliki tingkat pendidikan tinggi, untuk memaksimalkan penggunaan *mobile banking*.

5.2.2 Implikasi Praktis

Penelitian ini memberikan beberapa implikasi teoritis yang penting yaitu:

1. Distribusi durasi penggunaan dan latar belakang pendidikan menunjukkan bahwa penerimaan teknologi *mobile banking* dapat dipengaruhi oleh faktor demografis seperti usia dan tingkat pendidikan. Hal ini mengindikasikan perlunya pendekatan yang lebih segmentatif dalam studi adopsi teknologi, di mana faktor-faktor demografis diperhitungkan untuk memahami perilaku pengguna secara lebih komprehensif.
2. Keluhan dan kebutuhan pengguna, seperti kurangnya fitur dan masalah keamanan, menunjukkan bahwa model adopsi teknologi harus mempertimbangkan aspek-aspek fungsional dan emosional dari pengalaman pengguna.
3. Temuan bahwa mayoritas keluhan berasal dari mahasiswa menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut tentang kebutuhan spesifik kelompok demografis ini dalam konteks penggunaan teknologi finansial, serta bagaimana penyedia layanan dapat mengoptimalkan produk mereka untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan. Pertama, sampel terbatas pada 32 responden, sehingga mungkin tidak sepenuhnya mewakili populasi pengguna *mobile banking* secara keseluruhan. Kedua, data diperoleh dari kuesioner dan wawancara yang bisa rentan terhadap bias responden. Ketiga, penelitian ini hanya mencakup satu penyedia layanan, yaitu BPD DIY Mobile, sehingga hasilnya mungkin tidak berlaku untuk penyedia layanan lainnya. Selain itu, variabel seperti tingkat literasi digital dan pengalaman sebelumnya dengan teknologi perbankan tidak dianalisis secara mendalam. Faktor eksternal seperti kondisi ekonomi dan perkembangan teknologi juga tidak diperhitungkan. Untuk penelitian mendatang, disarankan menggunakan sampel yang lebih besar dan lebih beragam serta memperluas cakupan ke lebih banyak penyedia layanan *mobile banking*.

5.4 Rekomendasi Untuk Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan penelitian rekomendasi untuk peneliti selanjutnya yaitu

1. Perluasan dan keanekaragaman sampel, gunakan sampel yang lebih besar dan beragan serta libatkan berbagai penyedia layanan *mobile banking* untuk meningkatkan generalisasi temuan dan memperoleh wawasan yang lebih luas.
2. Analisi faktor eksternal dan literasi digital, sertakan analisa faktor internal seperti kondisi ekonomi dan perkembangan teknologi, serta ukur tingkat literasi digital pengguna untuk memahami pengaruhnya terhadap penggunaan dan kepuasan *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel dan Jurnal

Afif, M. (2019). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Packing Produk Minuman PT. Singa Mas Pandaan. *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, *1*(2), 104. https://doi.org/10.47201/jamin.v1i2.11

Agustina, K. E., & Musmini, L. S. (2022). Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan *Quick Response* Code Indonesian Standard (Qris) (Studi Pada Generasi Z Di Provinsi Bali). *Jurnal Riset Akuntansi*, *11*(02), 127–137.

Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian. *Education Journal.2022*, *2*(2), 1–6.

Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian N. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, *14*(1), 103–116.

Arfaizar, J., Ayu, N., & Riyanto, F. (2023). *Inovasi Dan Tantangan Perbankan Syariah*. *7*(2), 163–191.

Djollong, A. F. (2014). Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique of Quantiative Research). *Istiqra'*, *2*(1), 86–100.

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, *21*(1), 33–54. https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.

Febriana, N. I. (2016). Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An Nisbah*, *03*(01), 146–168.

Hadi, S., & Novi, N. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, *5*(1), 55. https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840

Hajar, S., & Wirman. (2023). Implementasi Manajemen Risiko Dalam Dunia Perbankan Syariah Siti Hajar 1 , Wirman 2 1,2 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *9*(5), 500–513.

Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan *Mobile Banking*. *Global Financial Accounting Journal*, *5*(2), 25. https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001

Justan, R., Margiono, Aziz, A., & Sumiati. (2016). Penelitian Kombinasi *(Mixed Methods)*. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *3*(2), 253–263.

Masruron, M., & Safitri, N. A. A. (2021). Analisis Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia di Masa Pandemi Covid-19. *Al Birru*, *I*(1), 1–20.

Niela, A., Yohana, C., & Fidhyallah, N. F. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Customer Satisfaction dan Dampaknya Terhadap Customer Loyalty pada Restoran X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, *2*(3), 757–768.

Pertiwi, H., & Marna, J. E. (2023). Analisis Pengaruh Transaksi *Non Tunai* Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Salingka Nagari*, *02*(1), 36–46.

Rositasari, S. (2022). *Penggunaan Pembayaran Non-Tunai (Cashless Payment) Berbasis Kartu Dan Digital Di Indonesia*. *13*, 163.

Santana, S., Muttaqin, I. K., Vrij, L. A. C., Asivadibrata, A., & Kamaludin, N. F. (2023). Analisis Implementasi Manajemen Risiko Pada UMKM Tasikmalaya (Studi Kasus Umkm Mie Baso Sarirasa 81). *Jurnal Bina Manajemen*, *11*(2), 60–75.

Sekarsari, K. A. D., Indrawati, C. D. S., & Subarno, A. (2021). Optimalisasi penerapan *Quick Response* Code Indonesia Standard (QRIS) pada merchant di wilayah Surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, *5*(2), 43–57.

Sobarna, N. (2021). Eco-Iqtishodi Analisis Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional Eco-Iqtishodi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, *3*(10), 51–62.

Sofyan, S. E., & Zahra, E. L. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Om-Jek Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Riset Ekonomi Islam*, *1*(1), 53–77.

Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Spasial*, *6*(2), 531–540.

Utami, S. C. (2017). Pengaruh Event Tahunan Kampung Ramadhan Jogokariyan Terhadap Pembentukan Citra Desa Religi di Kampung Jogokariyan Yogyakarta. *Skripsi*.

Wibisono, K. D. W., Syah, T. Y. R., Negoro, D. A., & Iskandar, M. D. (2023). Analisis Manajemen Resiko Pemasaran , Operasional , Jimea | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi). *Jurnal Ilmiah MEA*, *7*(3), 1895–1913.

LAMPIRAN

Daftar Riwayat Hidup

Nama Lengkap	:	Clarita Vidya Okta Ristya
NIM	:	20213044
Angkatan	:	2020
Program Studi	:	D4 Analisis Keuangan
Fakultas / Sekolah	:	Bisnis dan Ekonomi, Universitas islam indonesia
Tempat, Tanggal, Lahir	:	Salatiga 22 Oktober 2000
Jenis Kelamin	:	Perempuan
No. Telp.	:	081227123478
Email	:	Oktaristya22@gmail.com
Alamat Asal	:	Kpr pondok magetan Indah Blok Q No 08 rt 04 Rw 04 ds Baron kec Magetan Kab Magetan jawatimur
Alamat Kos	:	-
Penghargaan	:	Sertifikat Cotumer Servic Bank Sertifikat Salles Funding Sertifikat Panitia UBC Sertifikat Staff Bidang Usaha Koperasi Mahasiswa UII
Pengalaman Organisasi/ Kegiatan Kampus	:	Koprasi mahasiswa Himpunan Mahasiswa islam Panitia UII Badminton Competition (UBC) 2023
Dosen Pembimbing	:	

Akademik

Surat Keterangan Magang



BANK BPD DIY syariah

SURAT KETERANGAN MAGANG

No : 0664 / HM 0000

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Bank BPD DIY Cabang Syariah dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Clarita Vidya Okta Ristya
NIM : 20213044
Prodi : Sarjana Terapan Analisis Keuangan
Fakultas : Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Bahwa **benar** mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan kegiatan magang di PT. Bank BPD DIY Cabang Pembantu Syariah Krapyak selama 6 (enam) bulan, terhitung sejak tanggal **18 September 2023 - 18 Maret 2024**. Selama kegiatan magang tersebut mahasiswa telah melakukan tanggungjawab serta tugas dengan **baik**.

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

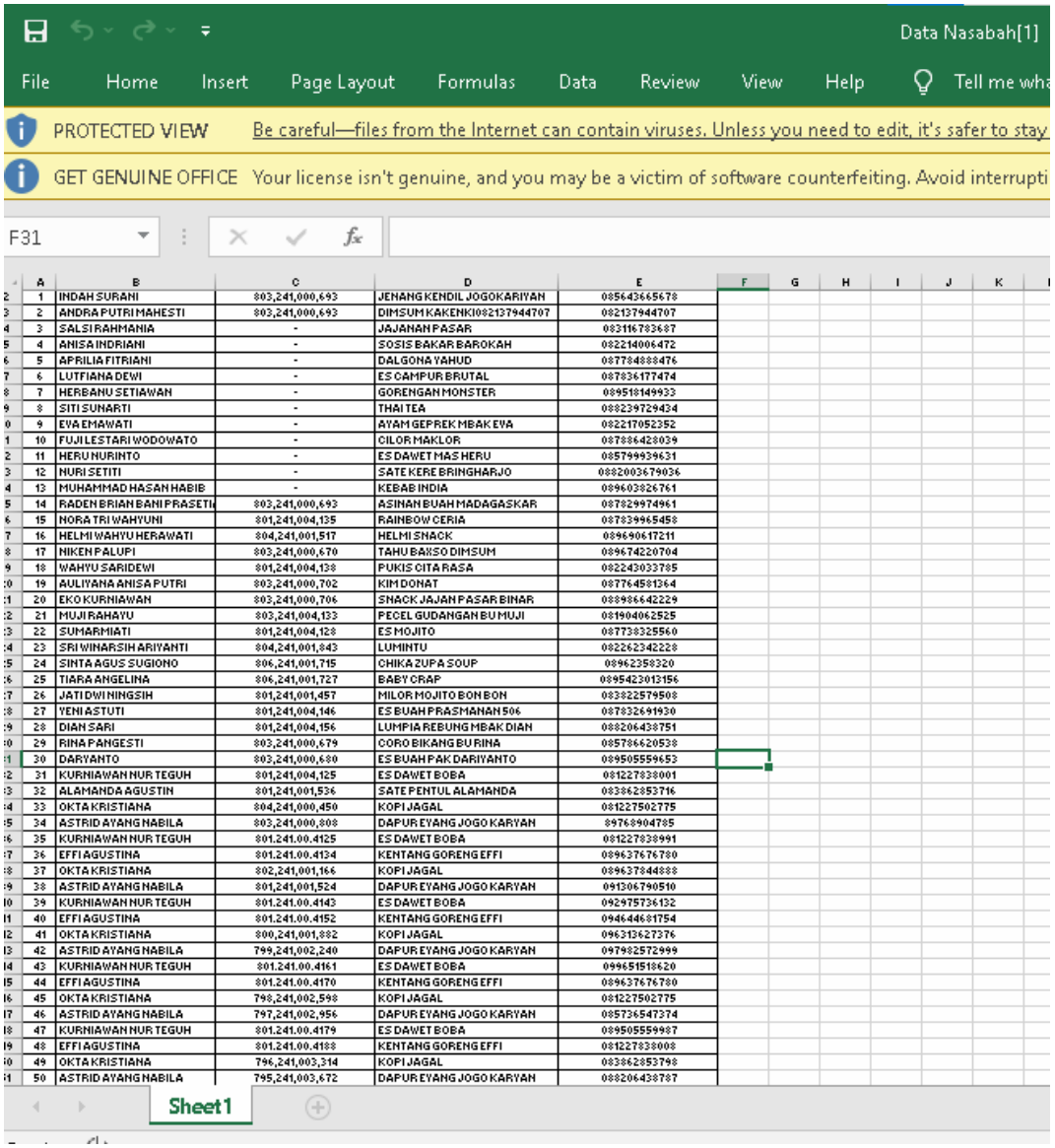
Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 19 Maret 2024
BANK BPD DIY
CABANG SYARIAH

Imam Tarjono
Pemimpin Bidang Pelayanan dan Operasional

Kantor Pusat: Jl. Tentara Pelajar No. 7 Yogyakarta 55231, Telp. (0274) 561614 (hunting) Fax. (0274) 562303.
Unit Usaha Syariah/Cabang Syariah: Jl. Magelang Km. 5,5 Sinduadi, Mlati, Sleman, Telp.(0274) 550740, 550741, Fax (0274) 513301
SK 0154

Data Nasabah



Data Nasabah[1]

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Tell me wha

PROTECTED VIEW Be careful—files from the Internet can contain viruses. Unless you need to edit, it's safer to stay

GET GENUINE OFFICE Your license isn't genuine, and you may be a victim of software counterfeiting. Avoid interrupti

F31

	A	B	C	D	E
2	1	INDAH SURANI	803,241,000,693	JENANG KENDIL JOGOKARIYAN	085643665678
3	2	ANDRA PUTRI MAHESTI	803,241,000,693	DIMSUM KAKENKI	082137944707
4	3	SALSI RAHMANIA	-	JAJANAN PASAR	083116783687
5	4	ANISA INDRIANI	-	SOSIS BAKAR BAROKAH	082214006472
6	5	APRILIA FITRIANI	-	DALGONA YAHUD	087784888476
7	6	LUTFIANA DEWI	-	ES CAMPUR BRUTAL	087836177474
8	7	HERBANU SETIAWAN	-	GORENGAN MONSTER	089518149933
9	8	SITI SUNARTI	-	THAI TEA	088239729434
10	9	EVA EMAWATI	-	AYAM GEPREK MBAK EVA	082217052352
11	10	FUJI LESTARI WODOWATO	-	CILOR MAKLOR	087886428039
12	11	HERU NURINTO	-	ES DAWET MAS HERU	085799939631
13	12	NURI SETITI	-	SATE KERE BRINGHARJO	0882003679036
14	13	MUHAMMAD HASAN HABIB	-	KEBAB INDIA	089603826761
15	14	RADEN BRIAN BANI PRASETI	803,241,000,693	ASINAN BUAH MADAGASKAR	087829974961
16	15	NORA TRI WAHYUNI	801,241,004,135	RAINBOW CERIA	087839965458
17	16	HELMI WAHYU HERAWATI	804,241,001,517	HELMI SNACK	089690617211
18	17	NIKEN PALUPI	803,241,000,670	TAHU BAKSO DIMSUM	089674220704
19	18	WAHYU SARIDEWI	801,241,004,138	PUKIS CITA RASA	082243033785
20	19	AULIYANA ANISA PUTRI	803,241,000,702	KIM DONAT	087764581364
21	20	EKO KURNIAWAN	803,241,000,706	SNACK JAJAN PASAR BINAR	088986642229
22	21	MUJI RAHAYU	803,241,004,133	PECEL GUDANGAN BU MUJI	081904062525
23	22	SUMARMIATI	801,241,004,128	ES MOJITO	087738325560
24	23	SRI WINARSIH ARIYANTI	804,241,001,843	LUMINTU	082262342228
25	24	SINTA AGUS SUGIONO	806,241,001,715	CHIKA ZUPA SOUP	08962358320
26	25	TIARA ANGELINA	806,241,001,727	BABY CRAP	0895423013156
27	26	JATI DWI NINGSIH	801,241,001,457	MILOR MOJITO BON BON	083822579508
28	27	YENI ASTUTI	801,241,004,146	ES BUAH PRASMANAN 506	087832691930
29	28	DIAN SARI	801,241,004,156	LUMPIA REBUNG MBAK DIAN	088206438751
30	29	RINA PANGESTI	803,241,000,679	CORO BIKANG BU RINA	085786620538
31	30	DARYANTO	803,241,000,680	ES BUAH PAK DARIYANTO	089505559653
32	31	KURNIAWAN NUR TEGUH	801,241,004,125	ES DAWET BOBA	081227838001
33	32	ALAMANDA AGUSTIN	801,241,001,536	SATE PENTUL ALAMANDA	083862853716
34	33	OKTA KRISTIANA	804,241,000,450	KOPI JAGAL	081227502775
35	34	ASTRID AYANG NABILA	803,241,000,808	DAPUR EYANG JOGO KARYAN	89768904785
36	35	KURNIAWAN NUR TEGUH	801.241.00.4125	ES DAWET BOBA	081227838991
37	36	EFFI AGUSTINA	801.241.00.4134	KENTANG GORENG EFFI	089637676780
38	37	OKTA KRISTIANA	802,241,001,166	KOPI JAGAL	089637844888
39	38	ASTRID AYANG NABILA	801,241,001,524	DAPUR EYANG JOGO KARYAN	091306790510
40	39	KURNIAWAN NUR TEGUH	801.241.00.4143	ES DAWET BOBA	092975736132
41	40	EFFI AGUSTINA	801.241.00.4152	KENTANG GORENG EFFI	094644681754
42	41	OKTA KRISTIANA	800,241,001,882	KOPI JAGAL	096313627376
43	42	ASTRID AYANG NABILA	799,241,002,240	DAPUR EYANG JOGO KARYAN	097982572999
44	43	KURNIAWAN NUR TEGUH	801.241.00.4161	ES DAWET BOBA	096651518620
45	44	EFFI AGUSTINA	801.241.00.4170	KENTANG GORENG EFFI	089637676780
46	45	OKTA KRISTIANA	798,241,002,598	KOPI JAGAL	081227502775
47	46	ASTRID AYANG NABILA	797,241,002,956	DAPUR EYANG JOGO KARYAN	085736547374
48	47	KURNIAWAN NUR TEGUH	801.241.00.4179	ES DAWET BOBA	089505559987
49	48	EFFI AGUSTINA	801.241.00.4188	KENTANG GORENG EFFI	081227838008
50	49	OKTA KRISTIANA	796,241,003,314	KOPI JAGAL	083862853798
51	50	ASTRID AYANG NABILA	795,241,003,672	DAPUR EYANG JOGO KARYAN	088206438787

Sheet1

Kuisioner Survei

Bagian 1. Informasi identitas

1. Berapa umur anda?
    - Below 20
    - 20-29
    - 30-39
    - 40-49
    - Lebih dari 50
2. Jenis kelamin
    - Laki laki
    - Perempuan
    - Tidak menjawab
3. Pekerjaan anda?
    - Pelajar
    - Wiraswasta
    - Pegawai swasta
    - Pegawai pemerintahan
    - Lainnya: _____
4. Berapa lama menggunakan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah?
    - Kurang dari 6 bulan
    - 6-12 bulan
    - 1-2 tahun
    - Lebih dari 2 tahun

Bagian 2: Kepuasan nasabah

1. Seberapa puas anda dengan keseluruhan pengalaman menggunakan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah pada pembayayran QRIS?
   - Sangat puas
   - Puas
   - Netral
   - Tidak puas
   - Sangat tidak puas
2. Seberapa puas anda dengan kecepatan transaksi menggunakan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah pada pembayaran QRIS?
   - Sangat puas
   - Puas
   - Netral
   - Tidak puas
   - Sangat tidak puas
3. Seberapa puas anda dengan fitur keamanan dari *Mobile Banking* BPD DIY Syariah pada pembayaran QRIS?
   - Sangat puas
   - Puas
   - Netral
   - Tidak puas
   - Sangat tidak puas
4. Seberapa puas anda dengan tampilan dari *Mobile Banking* BPD DIY Syariah?
   - Sangat puas
   - Puas

- Netral
- Tidak puas
- Sangat tidak puas

Bagian 3: Persepsi kemudahan penggunaan

1. Seberapa mudah anda mengoperasikan aplikasi *Mobile Banking* BPD DIY Syariah pada pembayaran QRIS?
   - Sangat mudah
   - Mudah
   - Netral
   - Sulit
   - Sangat tidak puas
2. Seberapa mudah anda menemukan fitur QRIS pada aplikasi *Mobile Banking* BPD DIY Syariah?
   - Sangat puas
   - Puas
   - Netral
   - Tidak puas
   - Sangat tidak puas
3. Seberapa mudah menyelesaikan trasnaksi pembayaran QRIS menggunakan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah?
   - Sangat puas
   - Puas
   - Netral
   - Tidak puas
   - Sangat tidak puas

Bagian 4: Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

1. Berikan penilaian pentingnya faktor fakor berikut dalam kepuasan anda terhadap *Mobile Banking* BPD DIY Syariah Dalam pembayaran QRIS:

   a.) Transaction speed

   - Sangat penting
   - Penting
   - Netral
   - Tidak penting
   - Sangat tidak penting

   b.) Fitur keamanan

   - Sangat penting
   - Penting
   - Netral
   - Tidak penting
   - Sangat tidak penting

   c.) Tampilan aplikasi

   - Sangat penting
   - Penting
   - Netral
   - Tidak penting
   - Sangat tidak penting

   d.) Dukungan nasabah

   - Sangat penting
   - Penting
   - Netral

- Tidak penting
- Sangat tidak penting

e.) Keandalan layanan

- Sangat penting
- Penting
- Netral
- Tidak penting
- Sangat tidak penting

Bagian 5: Strategi pengembangan

1. Peningkatan apa saja yang ingin anda lihat pada *Mobile Banking* BPD DIY Syariah? (Anda dapat memilih lebih dari satu)
    - Proses transaksi lebih cepat
    - Fitur keamanan yang ditingkatkan
    - Peningkatan fitur aplikasi
    - Dukungan pelanggan yang lebih baik
    - Layanan yang lebih dapat diandalkan
    - Lainnya (Sebutkan): _____
2. Berikan pendapat atau saran anda untuk penyempurnaan *Mobile Banking* BPD DIY Syariah:

Dokumentasi wawancara



Wawancara dengan Pimcab Bank BPD DIY KCP Krapyak a.n Wedar Aji



Wawancara dengan karyawan Bank BPD DIY KCP Krapyak a.n Hapsari



Wawancara dengan karyawan Bank BPD DIY KCP Krapyak a.n Rahatrian



Wawancara dengan karyawan Bank BPD DIY KCP Krapyak a.n Umam



Wawancara dengan Cleaning Services Bank BPD DIY KCP Krapyak a.n Prayoga



Wawancara dengan Costumer Servic Bank BPD DIY KCP Krapyak a.n Dewi Palupi

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL TES KEMIRIPAN

No.: 1018/Ka.Div/10/Div.PP/VIII/2024

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	:	**Clarita Vidya Okta Ristya**
Nomor Mahasiswa	:	**20213044**
Dosen Pembimbing	:	**Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., M.M.**
Program Studi	:	**Analisis Keuangan**
Judul Karya Ilmiah	:	**Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking BPD DIY SYARIAH pada Pembayaran Melalui QRIS UMKM Kampung Ramadhan Jogokariyan(KRJ) 2024**
Nomor Hp	:	**081227123478**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses tes kemiripan (*similarity test*) menggunakan **Turnitin** dengan hasil **7% (Tujuh Persen)** sesuai aturan batas minimal dinyatakan lolos yang diberlakukan di Universitas Islam Indonesia yaitu sebesar 20% (dua puluh persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 1 Agustus 2024

Kepala Divisi Pengelolaan Pengetahuan,

Suwardi, S.IP., M.IP