

SKRIPSI

**PERSEPSI KEAMANAN *QRIS* SEBAGAI SISTEM
PEMBAYARAN BERBASIS *FINTECH*: STUDI KASUS
KONSUMEN MAKANJA *FACTORY***



OLEH

A. RIFQAH

NIM: 2220203860202006

PAREPARE

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2026

**PERSEPSI KEAMANAN *QRIS* SEBAGAI SISTEM
PEMBAYARAN BERBASIS FINTECH: STUDI KASUS
KONSUMEN MAKANJA FACTORY**



OLEH

A RIFQAH

NIM: 2220203860202006

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2026

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Persepsi Keamanan QRIS Sebagai Sistem
Pembayaran Berbasis Fintech: Studi Kasus
Konsumen Makanan Factory

Nama Mahasiswa : A. Rifqah

NIM : 2220203860202006

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dasar Penetapan : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Pembimbing : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Nomor : B-1609/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Ida Ilmiah Mursidin, M.Ag.

NIP : 19920626 202012 2 026

(.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Andi Bahri S, ME., M.Fil.I.
NIP-19781101 200912 1 003

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Persepsi Keamanan QRIS Sebagai Sistem
Pembayaran Berbasis Fintech: Studi Kasus
Konsumen Makanja Factory

Nama Mahasiswa : A. Rifqah

NIM : 2220203860202006

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B-1609/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2025

Tanggal Kelulusan : 16 Juli 2026

Disahkan oleh Komisi Penguji:

Ida Ilmiah Mursidin, M.Ag. (Ketua)

(.....)

Rusnaena, M.Ag. (Anggota)

(.....)

A. Rio Makkulau Wahyu, M.E. (Anggota)

(.....)

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Andi Bahri S, ME., M.Fil.I.

NIP. 197811012009121003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt. berkat hidayah, rahmat, taufik dan karunia-Nya, penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Bapak Andi Carawali dan Ibu Marwah, serta nenek tercinta P. Assang, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, serta pengorbanan baik moral maupun material kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kakak dan adik tercinta, Nuranisa, Andi Hamdani, dan Andi Ammar yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari ibu Ida Ilmiah Mursidin, M.Ag. selaku Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Darmawati, S.Ag., M.Pd. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Andi Bahri S., M.E., M.Fil.I. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianannya dalam menciptakan suasana Pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Umaima, M.E.I. sebagai Ketua Program Studi Ekonomi Syariah yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, dan bantuan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang bermanfaat kepada penulis selama menempuh pendidikan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh staf rektorat, akademik, dan fakultas yang senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa.
5. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh jajarannya yang telah menyediakan berbagai referensi dan sumber pustaka yang sangat membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Pimpinan dan seluruh pihak Makanan Factory yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta membantu dalam proses pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

7. Kakak-kakak Tim Office Makanan Factory yang telah memberikan bantuan, dukungan, arahan, serta berbagi pengalaman kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Ekonomi Syariah Angkatan 2022, khususnya Sharia terima kasih atas kebersamaan, bantuan, diskusi, serta dukungan yang telah kalian berikan sejak awal bangku perkuliahan hingga kita sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi ini.
9. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala usaha, kesabaran, kerja keras, serta ketekunan dalam menyelesaikan setiap tahapan yang dilalui. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk meraih cita-cita dan kesuksesan di masa yang akan datang.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Pinrang, 22 Juni 2026

6 Muharram 1448 H

Penulis,



A. Rifqah

NIM. 2220203860202006

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

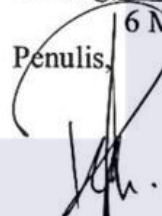
Nama : A. Rifqah
NIM : 2220203860202006
Tempat/Tgl. Lahir : Patobong, 28 Agustus 2005
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Persepsi Keamanan QRIS Sebagai Sistem
Pembayaran Berbasis Fintech: Studi Kasus
Konsumen Makanan Factory

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan duplikat, tiruan, plagiat, atau karya ini dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Pinrang, 22 Juni 2026

6 Muharram 1448 H

Penulis,


A. Rifqah

NIM. 2220203860202006

ABSTRAK

A. Rifqah. *Persepsi Keamanan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Berbasis Fintech: Studi Kasus Konsumen Makanja Factory* (dibimbing oleh Ida Ilmiah Mursidin).

Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sistem pembayaran berbasis financial technology (fintech) semakin meningkat dan menjadi salah satu alternatif pembayaran yang banyak digunakan oleh masyarakat. Meskipun menawarkan kemudahan transaksi, aspek keamanan masih menjadi pertimbangan penting dalam penggunaan QRIS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman konsumen Makanja Factory terhadap keamanan QRIS, faktor-faktor yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS, serta menganalisis persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap konsumen Makanja Factory yang menggunakan QRIS. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Landasan teoritis yang digunakan meliputi teori pengetahuan konsumen (Engel, Blackwell, dan Miniard), teori persepsi (Robbins dan Judge), teori persepsi keamanan (Featherman dan Pavlou).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen Makanja Factory memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai keamanan QRIS, mencakup pengetahuan fungsi, manfaat, prosedur penggunaan, dan mitigasi risiko transaksi. Selain itu, persepsi konsumen dipengaruhi oleh faktor pelaku (perceiver), objek (target), dan situasi (situation), dengan pengalaman personal serta tingkat literasi digital sebagai faktor paling dominan. Secara keseluruhan, konsumen memiliki persepsi positif karena QRIS dianggap aman, praktis, dan efisien. Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam, penggunaan QRIS oleh konsumen Makanja Factory telah memenuhi unsur mashlahah (kemaslahatan) dan sejalan dengan prinsip hifdzul mal (menjaga harta) karena dapat meminimalkan risiko kehilangan uang tunai, meskipun kehati-hatian pengguna tetap diperlukan untuk menghindari risiko teknis yang dapat merugikan secara sepihak.

Kata Kunci: Persepsi Konsumen, Keamanan QRIS, Fintech, Sistem Pembayaran Digital, Ekonomi Islam.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Penelitian Relevan	10
B. Landasan Teori	14
C. Kerangka Konseptual	34
D. Kerangka Pikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	39

C. Fokus Penelitian	40
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	42
F. Uji Keabsahan Data.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan Hasil Penelitian	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	110
RIWAYAT HIDUP PENULIS	124

DAFTAR TABEL

No. Gambar	Judul Tabel	Halaman
2.1	Informan Penelitian	41



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	32



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lamp.	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Meneliti dari Kampus	102
2	Surat Izin Meneliti dari DPM-PSTP Kota Parepare	103
3	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari Makanja Factory	104
4	Pedoman Wawancara	105
5	Surat Keterangan Wawancara	108
6	Dokumentasi	114



TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	Tidak ditimbangan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A

اَ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

- b. Vokal rangkap (difong) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ: kaifa

هَؤُلَ: haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ / اِي	fathah dan alif atau ya	a>	a dan garis di atas
اِي	kasrah dan ya	i>	i dan garis di atas
اُو	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ: māta

رَمَى: ramā

قِيلَ : qīla

يُمُوتُ: yamūtu

4. Ta marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- 1) *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah (t).
- 2) *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

Jika pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ: *raudāh al-jannah* atau *raudatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ: *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ: *al-hikmah*

5. Syaddah (*Tasydid*)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا: Rabbanā

نَجَّيْنَا: Najjainā

الْحَقُّ: al-haqq

الْحَجَّ: al-hajj

نُعَم: nu‘‘ima

عَدُو: ‘aduwwun

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ي), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِي: ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِي: ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

السَّمْسُ: al-syamsu (bukan asy- syamsu)

الزَّلْزَلَةُ: al-zalزالah (bukan az-zalزالah)

الْفَلْسَفَةُ: al-falsafah

الْبِلَادُ: al-biladu

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ: *ta'murūna*

الْأَنْوَء: *al-nau*

شَيْء: *syai'un*

أُمِرْتُ: *umirtu*

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dar Qur'an), Sunnah. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī ṣilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

9. Lafẓ al-Jalalah (الله)

Kata "Allah" yang didahului pertikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau kedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ: *Dīnullah* بِاللَّهِ: *billah.*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ: Hum fī rahmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi

Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu).

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū).

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dilakukan adalah :

- a. Swt. = *subhanahu wa ta'ala*
- a. Saw. = *sallallahu 'alaihi wasallam*
- a. a.s. = *'alaihi al-sallam*
- a. r.a = *radiallahu 'anhu*
- a. QS.../...4 = QS. Al-Baqarah/2:4 atau QS. Al-Imran/3:4
- a. HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دو	=	بدون مكان
صهع	=	صلواته عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	لآخرها/الآخره
خ	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

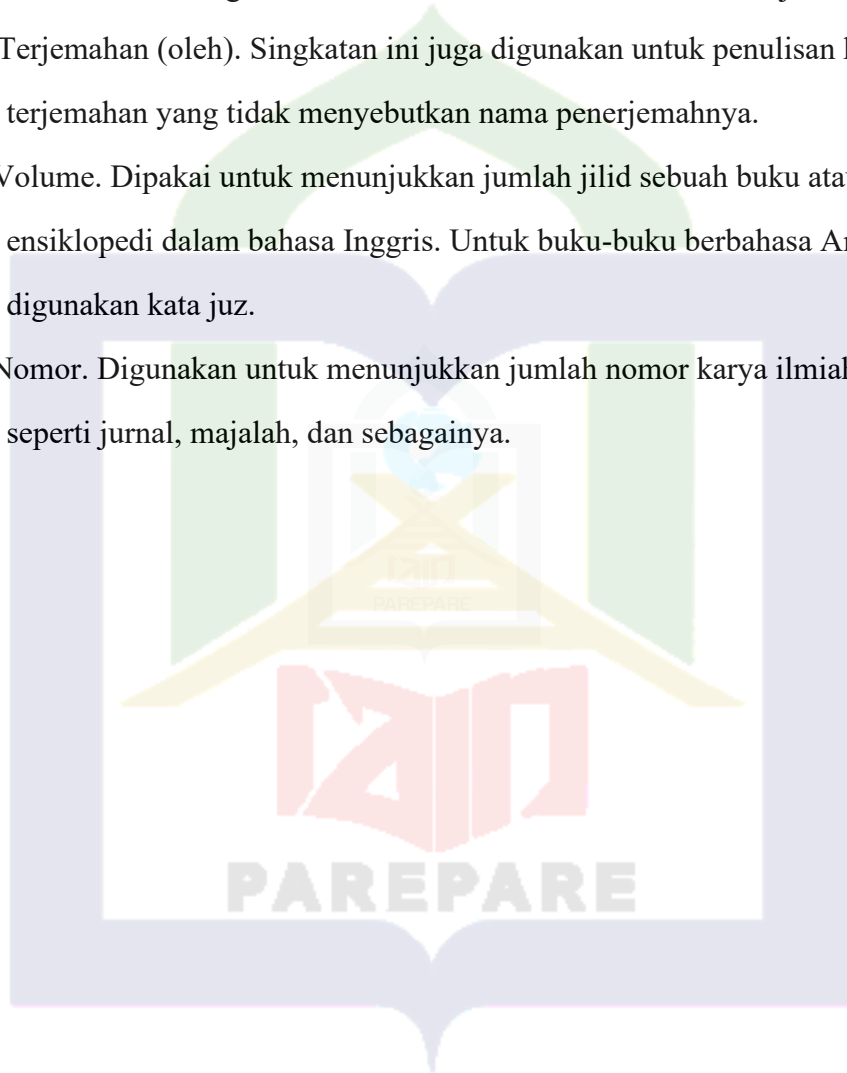
et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawankawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital dalam sektor keuangan telah membawa perubahan besar dalam sistem layanan keuangan global melalui hadirnya financial technology (fintech). Fintech merupakan inovasi di bidang jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi digital untuk menyediakan layanan keuangan yang lebih cepat, efisien, mudah diakses, dan inklusif bagi masyarakat.¹ Fintech tidak hanya mencakup layanan pembayaran digital, tetapi juga meliputi berbagai sektor seperti peer-to-peer lending, crowdfunding, insurtech, wealth management digital, hingga regtech.²

Dalam perkembangannya, fintech telah mengubah pola transaksi masyarakat dari sistem konvensional berbasis tunai menuju sistem digital berbasis aplikasi. Perubahan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan inklusi keuangan nasional. Di Indonesia, perkembangan fintech menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat dalam lima tahun terakhir seiring meningkatnya penetrasi internet, penggunaan smartphone, serta dukungan kebijakan pemerintah dan regulator seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

¹ Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Roadmap pengembangan dan penguatan fintech di Indonesia*. Jakarta: OJK.

² Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2021). *Fintech and RegTech in a nutshell, and the future in a sandbox*. Journal of Banking and Finance Technology.

Salah satu bentuk implementasi fintech yang paling nyata dalam kehidupan masyarakat adalah sistem pembayaran digital. Sistem ini memungkinkan transaksi dilakukan secara non-tunai dengan memanfaatkan teknologi seperti QR code, dompet digital (e-wallet), dan mobile banking. Transformasi ini menjadi bagian penting dari agenda digitalisasi sistem pembayaran nasional yang bertujuan untuk menciptakan ekosistem ekonomi digital yang efisien, aman, dan inklusif.

Sebagai bagian dari transformasi tersebut, Bank Indonesia memperkenalkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada tahun 2019 sebagai standar nasional pembayaran berbasis QR Code. QRIS dirancang untuk mengintegrasikan berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran dalam satu standar kode QR, sehingga masyarakat dapat melakukan transaksi lintas platform tanpa ketergantungan pada aplikasi tertentu.³

Implementasi QRIS juga menjadi strategi penting dalam mendorong digitalisasi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia. QRIS memberikan kemudahan bagi pelaku usaha karena tidak memerlukan perangkat khusus, biaya implementasi yang rendah, serta proses transaksi yang cepat dan praktis. Selain itu, QRIS turut mendorong transparansi transaksi keuangan serta mengurangi ketergantungan pada uang tunai yang memiliki risiko lebih tinggi dalam aspek keamanan dan efisiensi.

Bank Indonesia mencatat bahwa penggunaan QRIS di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun, baik dari sisi jumlah pengguna maupun volume transaksi. Hingga tahun 2024, QRIS telah digunakan secara luas oleh puluhan juta pengguna dengan pertumbuhan transaksi yang signifikan, baik dari sisi nilai maupun

³ Bank Indonesia. (2023). *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS): Standar sistem pembayaran nasional*. Jakarta: BI.

volume transaksi, seiring meningkatnya adopsi pembayaran digital di berbagai sektor ekonomi.

Lebih lanjut, perkembangan QRIS tidak hanya terpusat di kota-kota besar, tetapi juga telah menjangkau daerah-daerah di Indonesia, termasuk Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan data terbaru, transaksi QRIS di Sulawesi Selatan pada tahun 2024 mencapai sekitar Rp10,3 triliun dengan pertumbuhan sebesar 174 persen secara *year on year*. Selain itu, jumlah merchant QRIS di wilayah tersebut mencapai sekitar 993.587 merchant yang didominasi oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Hal ini menunjukkan bahwa adopsi QRIS telah menjadi bagian penting dalam aktivitas ekonomi masyarakat daerah dan tidak lagi terbatas pada sektor formal perkotaan.⁴

Di Kota Parepare sebagai salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Sulawesi Selatan, penggunaan QRIS juga menunjukkan perkembangan yang signifikan seiring dengan meningkatnya digitalisasi sistem pembayaran di daerah. Berdasarkan data Bank Indonesia Sulawesi Selatan, Kota Parepare memiliki sekitar 45.726 merchant QRIS atau sekitar 4,1 persen dari total merchant di Sulawesi Selatan. Angka tersebut menempatkan Parepare sebagai salah satu daerah dengan jumlah merchant QRIS tertinggi dan termasuk dalam lima besar kabupaten/kota dengan adopsi QRIS terbesar di provinsi tersebut, bersama dengan Kota Makassar, Kabupaten Gowa, dan beberapa daerah lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi QRIS di Kota Parepare telah berkembang cukup pesat dibandingkan dengan sebagian besar daerah lainnya di Sulawesi Selatan.⁵

⁴ Media Warta. (2025, Februari 11). *Transaksi QRIS di Sulsel tembus Rp10,3 triliun tumbuh 174 persen*.

⁵ Kabar Makassar. (2025). *Jumlah merchant QRIS tembus 1,09 juta didominasi UMKM*.

Dalam perspektif Islam, perkembangan teknologi pada bidang muamalah, termasuk sistem pembayaran digital, merupakan salah satu bentuk ikhtiar untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat selama penggunaannya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariat. Allah Swt. berfirman dalam Q.S. Al-Baqarah/2:185:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Terjemahnya:

"Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu."

Ayat tersebut menunjukkan bahwa Islam mendorong terciptanya kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam aktivitas ekonomi dan transaksi. Kehadiran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sistem pembayaran berbasis financial technology (fintech) merupakan salah satu bentuk inovasi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan efisien. Namun demikian, kemudahan tersebut harus diiringi dengan adanya jaminan keamanan agar transaksi berlangsung secara aman, terpercaya, dan memberikan rasa nyaman bagi penggunanya.

Seiring dengan meningkatnya penggunaan QRIS, berbagai kemudahan yang ditawarkan sistem ini tetap tidak terlepas dari berbagai risiko yang dapat memengaruhi kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Salah satu risiko yang sering terjadi adalah pemalsuan kode QR atau yang dikenal dengan istilah *QR code swapping* atau *quishing*, yaitu tindakan mengganti atau menempelkan kode QR palsu pada kode QR asli sehingga pembayaran masuk ke rekening pelaku penipuan. Selain itu, risiko gangguan

teknis seperti transaksi gagal namun saldo tetap terpotong, keterlambatan sistem, atau ketidaksesuaian status transaksi juga masih dapat terjadi dalam praktik penggunaan QRIS.

Prinsip kemudahan dalam Islam juga diperkuat melalui hadis Rasulullah saw. yang diriwayatkan oleh Imam al-Bukhari dan Imam Muslim:

"Yassirū wa lā tu'assirū, wa basysyirū wa lā tunaffirū."

Artinya: *"Permudahlah dan jangan mempersulit, berilah kabar gembira dan jangan membuat orang lari."*

Hadis tersebut menunjukkan bahwa setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya menghadirkan kemudahan tanpa mengabaikan aspek kehati-hatian. Dalam konteks penggunaan QRIS, kemudahan transaksi yang ditawarkan perlu didukung oleh sistem keamanan yang memadai sehingga pengguna dapat melakukan transaksi dengan rasa aman dan penuh kepercayaan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem pembayaran digital berbasis QRIS telah dirancang dengan standar keamanan tertentu, dalam praktiknya masih terdapat celah risiko yang dapat memengaruhi pengalaman dan kepercayaan pengguna. Dalam konteks sistem pembayaran digital, kepercayaan pengguna merupakan faktor penting yang menentukan keberlanjutan penggunaan teknologi tersebut.

Selain faktor risiko teknis, tingkat pemahaman konsumen juga memiliki peran penting dalam membentuk persepsi terhadap keamanan sistem pembayaran digital. Pemahaman yang baik terhadap cara kerja QRIS, mekanisme transaksi, serta potensi

risiko yang mungkin terjadi akan memengaruhi bagaimana konsumen menilai pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya, keterbatasan pemahaman dapat menyebabkan kesalahan interpretasi terhadap pengalaman transaksi, baik yang bersifat teknis maupun sistemik.

Dalam konteks teknologi, persepsi keamanan (*perceived security*) merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem digital. Persepsi keamanan dapat diartikan sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa sistem mampu melindungi data dan transaksi mereka dari ancaman, penyalahgunaan, maupun kegagalan sistem.⁶ Dalam konteks QRIS, persepsi keamanan tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh pengalaman langsung pengguna dalam melakukan transaksi.

Pada konteks penelitian ini, konsumen Makanan Factory sebagai pengguna QRIS memiliki pengalaman yang beragam dalam melakukan transaksi, mulai dari transaksi yang berjalan lancar hingga kendala seperti keterlambatan notifikasi, transaksi gagal, maupun ketidaksesuaian status transaksi. Pengalaman tersebut kemudian membentuk cara konsumen dalam memahami dan menilai tingkat keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis fintech.

Pengalaman yang dimiliki konsumen tersebut tidak hanya membentuk persepsi mengenai keamanan QRIS, tetapi juga mencerminkan tingkat pemahaman mereka terhadap mekanisme penggunaan, manfaat, serta potensi risiko yang terdapat dalam sistem pembayaran berbasis fintech. Selain itu, persepsi konsumen terhadap QRIS juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari karakteristik individu, karakteristik sistem pembayaran itu sendiri, maupun situasi yang dialami ketika

⁶ Davis, F. D. (2021). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly.

melakukan transaksi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji pemahaman konsumen terhadap keamanan QRIS serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS.

Namun demikian, kajian empiris yang secara khusus membahas pemahaman konsumen, faktor-faktor yang memengaruhi persepsi keamanan pengguna QRIS dalam konteks lokal seperti Kota Parepare, khususnya pada sektor usaha kuliner seperti Makanja Factory, masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada aspek kemudahan penggunaan dan penerimaan teknologi secara kuantitatif, sehingga belum banyak menggali pengalaman subjektif pengguna secara mendalam.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana konsumen Makanja Factory memahami keamanan QRIS serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian perilaku konsumen dalam penggunaan sistem pembayaran digital serta menjadi masukan bagi pelaku usaha dan penyedia layanan pembayaran digital dalam meningkatkan keamanan, kepercayaan, dan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemahaman konsumen makanja factory terhadap keamanan QRIS?

2. Faktor apa yang mempengaruhi persepsi konsumen makanja factory terhadap keamanan QRIS?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Mengetahui Bagaimana pemahaman konsumen makanja factory terhadap keamanan QRIS.
2. Mengetahui Faktor apa yang mempengaruhi persepsi konsumen makanja factory terhadap keamanan QRIS.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoris

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perilaku konsumen, sistem pembayaran digital, dan *financial technology* (fintech). Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai pemahaman konsumen terhadap keamanan QRIS, faktor-faktor yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS, serta persepsi konsumen terhadap QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech). Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Makanja *Factory*: Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan pembayaran digital, memperkuat edukasi

kepada konsumen mengenai keamanan *QRIS*, serta membangun kepercayaan pelanggan terhadap sistem pembayaran yang digunakan.

- b. Bagi Konsumen: Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman konsumen mengenai penggunaan *QRIS* yang aman, membentuk persepsi yang lebih baik terhadap sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech), serta mendorong masyarakat agar lebih bijak dan percaya diri dalam melakukan transaksi digital.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian ini terdiri dari beberapa referensi. Diantara referensi tersebut kemudian dijadikan sebagai bahan acuan yang berhubungan dengan skripsi yang ingin penulis teliti tentang “Persepsi Keamanan *QRIS* sebagai Sistem Pembayaran Berbasis *Fintech* Studi Kasus Konsumen *Makanja Factory*”. Adapun sumber rujukan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan skripsi yang akan diteliti yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh L. Dairona dari STIE Pembangunan, dengan judul “*Analisis Implementasi Fintech Dompot Digital sebagai Sistem Pembayaran Menggunakan QRIS bagi Para Pemilik Usaha*”, diterbitkan dalam repositori STIE Pembangunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *QRIS* mampu meningkatkan penjualan sebesar 20–30% karena kemudahan dan kepraktisan transaksi.⁷ Namun demikian, persepsi keamanan masih menjadi hambatan utama, khususnya terkait kepercayaan terhadap sistem digital. Berdasarkan kajian tersebut, terdapat persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu sama-sama membahas aspek keamanan dalam penggunaan *QRIS* sebagai sistem pembayaran digital. Namun, terdapat perbedaan pada subjek penelitian dan fokus kajian. Penelitian terdahulu berfokus pada implementasi *QRIS* dari perspektif pemilik usaha, sedangkan

⁷ L. Dairona, *Analisis Implementasi Fintech Dompot Digital Sebagai Sistem Pembayaran QRIS Bagi Pemilik Restoran Di Tanjungpinang* (Skripsi Sarjana; Jurusan Akuntansi: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan, 2022).

penelitian ini berfokus pada pemahaman konsumen terhadap keamanan QRIS serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan karena mengkaji pengalaman dan pemahaman konsumen sebagai pengguna QRIS dalam membentuk persepsi terhadap keamanan sistem pembayaran digital.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Yuni Yuniarti dan Listri Herlina dengan judul *“Analisis Persepsi Kemudahan dan Keamanan Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran Digital terhadap Minat Generasi Z dalam Menggunakan QRIS di Kota Bandung”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan QRIS, baik secara parsial maupun simultan.⁸ Hal ini menunjukkan bahwa aspek keamanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan minat pengguna terhadap QRIS. Berdasarkan kajian tersebut, terdapat persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu sama-sama membahas aspek keamanan dalam penggunaan QRIS dari sudut pandang konsumen. Namun, terdapat perbedaan pada objek, konteks, dan pendekatan penelitian. Penelitian Yuniarti dan Herlina (2025) berfokus pada Generasi Z di Kota Bandung dengan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan QRIS, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemahaman konsumen terhadap keamanan QRIS serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS pada konsumen

⁸ Yuni Yuniarti and Listri Herlina, “Analisis Persepsi Kemudahan Dan Keamanan Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital Terhadap Minat Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Bandung,” *Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*3 (2025): 3026, <https://doi.org/10.61104/alz.v3i3.1798>

Makanja Factory dalam konteks transaksi kuliner. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan dari segi pendekatan penelitian, fokus kajian, serta konteks lokasi penelitian.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Resiana dan Ermansyah dengan judul “*Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan QRIS pada Generasi Z di Pekanbaru*”, yang diterbitkan dalam *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial (JEIS)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *QRIS*.⁹ Hal ini menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut menjadi pertimbangan utama dalam mendorong adopsi *QRIS* sebagai sistem pembayaran digital. Berdasarkan kajian tersebut, terdapat persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu sama-sama membahas aspek keamanan dalam penggunaan *QRIS* sebagai sistem pembayaran digital. Namun, terdapat perbedaan pada karakteristik responden, konteks, dan pendekatan penelitian. Penelitian Resiana dan Ermansyah (2025) berfokus pada Generasi Z di Pekanbaru dengan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan *QRIS*. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemahaman konsumen terhadap keamanan *QRIS* serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan *QRIS* pada konsumen Makanja Factory dalam konteks

⁹ Resiana, “Pengaruh Perspesi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (*QRIS*) Pada Generasi Z Di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru,” *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)* 04, no. 01 (2025): 1–111.

transaksi kuliner. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan dari segi fokus kajian, karakteristik responden, konteks penelitian, serta pendekatan yang digunakan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Isma Tasya Br Sebayang dan Rahmayati dengan judul “*Pengaruh Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Keamanan terhadap Minat Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran Digital UMKM Halal Kota Medan*”, yang diterbitkan dalam *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan persepsi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan QRIS.¹⁰ Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keamanan dan kepercayaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan adopsi QRIS sebagai alat pembayaran digital. Berdasarkan kajian tersebut, terdapat persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu sama-sama membahas aspek keamanan dalam penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Namun, terdapat perbedaan pada objek, fokus, dan pendekatan penelitian. Penelitian Sebayang dan Rahmayati (2023) berfokus pada pelaku UMKM halal di Kota Medan dengan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh persepsi keamanan dan persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan QRIS. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemahaman konsumen terhadap keamanan QRIS serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS pada konsumen Makanja Factory dalam konteks transaksi kuliner. Dengan demikian,

¹⁰ Nur Isma Tasya Br Sebayang and Rahmayati, “Pengaruh Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital UMKM Halal Kota Medan,” *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 6, no. 2 (2023): 492.

penelitian ini memiliki kebaruan dari segi fokus kajian, subjek penelitian, konteks penelitian, serta pendekatan yang digunakan.

B. Landasan Teori

1. Teori Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang dilakukan individu untuk menerima, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari lingkungan sehingga menghasilkan pemahaman atau makna tertentu terhadap objek yang diamati. Persepsi tidak hanya berkaitan dengan apa yang dilihat atau didengar seseorang, tetapi juga melibatkan proses penafsiran berdasarkan pengalaman, pengetahuan, kebutuhan, dan harapan yang dimiliki individu. Dengan demikian, persepsi menjadi dasar bagi seseorang dalam membentuk sikap dan perilaku terhadap suatu objek atau peristiwa.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, persepsi adalah proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka untuk memberikan makna terhadap lingkungan mereka. Definisi ini menunjukkan bahwa individu tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi juga melakukan proses penafsiran terhadap informasi tersebut sehingga menghasilkan pemahaman yang berbeda-beda pada setiap orang.¹¹

Perbedaan persepsi dapat terjadi karena setiap individu memiliki latar belakang pengalaman, tingkat pengetahuan, motivasi, dan harapan yang berbeda. Oleh karena itu, dua orang yang menghadapi situasi yang sama belum tentu

¹¹Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 17th ed. (Harlow: Pearson Education Limited, 2017), 166

memiliki pandangan yang sama terhadap objek yang diamatinya. Perbedaan tersebut merupakan konsekuensi dari proses interpretasi yang bersifat subjektif.

Dalam kajian perilaku konsumen, persepsi memiliki peran yang sangat penting karena keputusan konsumen sering kali didasarkan pada apa yang mereka persepsikan, bukan semata-mata pada kondisi objektif yang sebenarnya. Konsumen cenderung mengambil keputusan berdasarkan pemahaman dan penilaian yang terbentuk dalam pikirannya terhadap suatu produk atau layanan.¹²

Persepsi juga berfungsi sebagai dasar dalam pembentukan kepercayaan dan sikap seseorang terhadap suatu produk atau teknologi. Apabila suatu produk dipersepsikan memberikan manfaat dan keamanan yang baik, maka individu cenderung memiliki sikap positif terhadap produk tersebut. Sebaliknya, apabila produk dipersepsikan memiliki risiko yang tinggi, maka sikap yang terbentuk cenderung negatif.

Dalam era digital, persepsi menjadi faktor yang sangat penting karena banyak layanan berbasis teknologi yang tidak dapat dinilai secara langsung melalui pengamatan fisik. Pengguna lebih banyak mengandalkan pengalaman, informasi, dan keyakinan mereka dalam membentuk penilaian terhadap suatu sistem digital.

Pada penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis fintech, persepsi konsumen berkaitan dengan bagaimana konsumen memahami, menilai, dan memberikan makna terhadap keamanan sistem tersebut. Persepsi yang terbentuk dapat dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan, informasi yang diperoleh, serta tingkat pemahaman konsumen mengenai teknologi pembayaran digital.

¹² M. Nur Ghufon dan Rini Risnawita S., Psikologi (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), hlm. 70.

Berdasarkan uraian tersebut, persepsi dalam penelitian ini diartikan sebagai proses penilaian dan pemaknaan yang dilakukan oleh konsumen Makanja Factory terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis fintech berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan informasi yang mereka miliki.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Berdasarkan uraian tersebut, persepsi dalam penelitian ini diartikan sebagai proses penilaian dan pemaknaan yang dilakukan oleh konsumen Makanja Factory terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis fintech berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan informasi yang mereka miliki.

Menurut Robbins dan Judge, persepsi dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu faktor pelaku persepsi (perceiver), faktor objek (target), dan faktor situasi (situation).¹³ Ketiga faktor tersebut saling berinteraksi dalam membentuk cara individu memahami dan menafsirkan suatu objek atau peristiwa.

1) Faktor Pelaku Persepsi (Perceiver)

Faktor pelaku persepsi merupakan faktor yang berasal dari individu yang melakukan proses persepsi. Robbins dan Judge menjelaskan bahwa persepsi seseorang dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti sikap, motif, minat, pengalaman, dan harapan. Faktor-faktor tersebut menentukan bagaimana seseorang menerima dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari lingkungannya.

Sikap merupakan kecenderungan seseorang untuk memberikan penilaian positif atau negatif terhadap suatu objek. Sikap yang dimiliki individu akan memengaruhi cara mereka menafsirkan informasi yang diterima. Seseorang yang memiliki sikap positif terhadap teknologi digital cenderung memberikan penilaian

¹³ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 17th ed. (Harlow: Pearson Education Limited, 2017), 166

yang lebih baik terhadap sistem pembayaran digital dibandingkan individu yang memiliki sikap negatif terhadap teknologi tersebut.

Motif berkaitan dengan kebutuhan atau dorongan yang dimiliki seseorang. Individu yang memiliki kebutuhan tinggi terhadap kemudahan transaksi akan cenderung memberikan perhatian lebih terhadap manfaat dan keamanan suatu sistem pembayaran digital. Minat juga memengaruhi proses persepsi karena individu cenderung lebih memperhatikan informasi yang sesuai dengan ketertarikan mereka. Semakin besar minat seseorang terhadap teknologi keuangan, semakin besar pula perhatian yang diberikan terhadap informasi mengenai keamanan sistem tersebut.

Pengalaman merupakan faktor yang sangat penting dalam pembentukan persepsi. Pengalaman positif maupun negatif yang pernah dialami individu akan menjadi dasar dalam memberikan penilaian terhadap objek yang sama pada masa mendatang. Harapan juga berperan dalam membentuk persepsi karena individu cenderung menafsirkan informasi berdasarkan apa yang mereka harapkan terjadi. Apabila harapan terhadap suatu sistem tinggi dan sistem tersebut mampu memenuhi harapan tersebut, maka persepsi yang terbentuk cenderung positif.

Dalam penelitian ini, faktor pelaku persepsi dapat berupa pengalaman konsumen menggunakan QRIS, tingkat pemahaman mengenai pembayaran digital, serta harapan konsumen terhadap keamanan transaksi yang dilakukan menggunakan QRIS.

2) Faktor Objek (Target)

Faktor objek merupakan karakteristik yang dimiliki oleh objek yang diamati. Robbins dan Judge menjelaskan bahwa karakteristik objek seperti kebaruan, gerakan, suara, ukuran, latar belakang, kedekatan, dan kesamaan dapat memengaruhi perhatian

serta persepsi individu terhadap objek tersebut. Dalam penelitian ini, objek yang diamati adalah QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis fintech. Persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS dapat dipengaruhi oleh fitur keamanan yang dimiliki, kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta perlindungan data yang diberikan oleh sistem tersebut.

3) Faktor Situasi (Situation)

Faktor situasi merupakan kondisi lingkungan yang memengaruhi proses persepsi. Robbins dan Judge menyebutkan bahwa waktu, kondisi kerja, dan kondisi sosial dapat memengaruhi bagaimana seseorang memberikan makna terhadap suatu objek.

Dalam konteks penelitian ini, faktor situasi dapat berupa kondisi jaringan internet saat transaksi berlangsung, pengalaman terjadinya gangguan sistem, informasi mengenai kasus penipuan digital, maupun lingkungan sosial yang mendorong penggunaan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Situasi-situasi tersebut dapat memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS.¹⁴

2. Teori Pemahaman Konsumen

a. Pengertian Pengalaman Konsumen

Pemahaman konsumen merupakan kemampuan individu dalam mengetahui, mengenali, dan menginterpretasikan informasi mengenai suatu produk atau jasa yang digunakan. Pemahaman ini diperoleh melalui pengalaman, pendidikan, informasi dari lingkungan, media massa, maupun interaksi dengan pengguna lain. Tingkat pemahaman yang dimiliki konsumen akan memengaruhi cara mereka menilai suatu produk dan menentukan keputusan dalam menggunakannya.

¹⁴ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 17th ed. (Harlow: Pearson Education Limited, 2017), 166

Menurut teori pengetahuan konsumen yang dikemukakan oleh Engel, Blackwell, dan Miniard, pengetahuan konsumen merupakan informasi yang tersimpan dalam memori seseorang mengenai suatu produk, jasa, maupun pengalaman konsumsi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.¹⁵ Pengetahuan tersebut menjadi sumber utama yang membantu konsumen memahami karakteristik, manfaat, serta risiko suatu produk sebelum digunakan.

Pemahaman konsumen memiliki peran penting dalam perilaku konsumen karena dapat mengurangi ketidakpastian dalam penggunaan suatu produk. Konsumen yang memiliki pemahaman yang baik cenderung lebih mampu mengevaluasi manfaat dan risiko suatu produk dibandingkan konsumen yang memiliki tingkat pemahaman rendah. Oleh karena itu, pemahaman menjadi faktor yang memengaruhi sikap dan perilaku konsumen terhadap suatu layanan.

Dalam perkembangan teknologi digital, pemahaman konsumen menjadi semakin penting karena berbagai inovasi teknologi menuntut pengguna untuk memahami mekanisme dan karakteristik sistem yang digunakan. Pemahaman yang baik akan membantu konsumen memanfaatkan teknologi secara optimal serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan penggunaan.

Dalam konteks sistem pembayaran digital, pemahaman konsumen berkaitan dengan pengetahuan mengenai cara kerja sistem pembayaran, prosedur transaksi, manfaat penggunaan, serta risiko yang mungkin terjadi selama penggunaan layanan tersebut. Pemahaman ini menjadi dasar bagi konsumen dalam membentuk persepsi terhadap suatu sistem pembayaran digital.

¹⁵ James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, *Consumer Behavior*, ed. ke-9 (Fort Worth: Harcourt College Publishers, 2001), 372–374.

Pada penggunaan QRIS, pemahaman konsumen mencakup pengetahuan mengenai fungsi QRIS sebagai alat pembayaran, proses transaksi menggunakan kode QR, keamanan transaksi, perlindungan data pengguna, serta langkah-langkah yang harus dilakukan apabila terjadi kendala transaksi. Semakin tinggi tingkat pemahaman konsumen mengenai QRIS, semakin besar kemampuan mereka dalam menggunakan sistem tersebut secara aman dan efektif.

Engel, Blackwell, dan Miniard membagi pengetahuan konsumen ke dalam tiga dimensi utama yaitu pengetahuan produk, pengetahuan pembelian, dan pengetahuan pemakaian. Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk menjelaskan sejauh mana konsumen memahami suatu produk sebelum dan sesudah digunakan.

Berdasarkan uraian tersebut, pemahaman konsumen dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat pengetahuan dan pemahaman konsumen Makanja Factory mengenai QRIS, meliputi karakteristik, prosedur penggunaan, manfaat, serta aspek keamanan yang dimiliki oleh sistem pembayaran tersebut.

b. Dimensi Pemahaman Konsumen

Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard, pengetahuan konsumen merupakan seluruh informasi yang tersimpan dalam ingatan seseorang yang berkaitan dengan produk, jasa, maupun pengalaman konsumsi yang dimiliki dan digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Pengetahuan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi perilaku konsumen karena setiap keputusan yang diambil umumnya didasarkan pada informasi yang dimiliki oleh individu mengenai suatu produk atau layanan. Semakin banyak informasi yang dimiliki konsumen, semakin besar kemampuannya dalam memahami manfaat, risiko, dan karakteristik suatu produk.

Pengetahuan konsumen tidak hanya diperoleh melalui pengalaman langsung dalam menggunakan suatu produk, tetapi juga melalui berbagai sumber informasi seperti keluarga, teman, media sosial, iklan, maupun edukasi dari pihak penyedia layanan. Informasi tersebut kemudian tersimpan dalam memori dan digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi suatu produk sebelum memutuskan untuk menggunakannya. Oleh karena itu, tingkat pengetahuan yang berbeda akan menghasilkan pemahaman dan penilaian yang berbeda pula pada setiap konsumen.

Dalam perilaku konsumen, pengetahuan memiliki peran yang sangat penting karena membantu individu mengenali kebutuhan, mencari informasi, mengevaluasi alternatif, hingga mengambil keputusan penggunaan suatu produk atau layanan. Konsumen yang memiliki pengetahuan yang memadai cenderung lebih mampu memahami manfaat dan risiko suatu produk dibandingkan konsumen yang memiliki pengetahuan rendah. Pengetahuan juga berperan dalam mengurangi ketidakpastian ketika konsumen menghadapi pilihan yang melibatkan risiko tertentu.

Engel, Blackwell, dan Miniard menjelaskan bahwa pengetahuan konsumen merupakan bagian dari informasi yang relevan dengan fungsi konsumen di pasar. Informasi tersebut digunakan untuk memahami karakteristik produk, cara memperoleh produk, dan cara menggunakan produk secara tepat. Pengetahuan yang dimiliki konsumen akan memengaruhi bagaimana mereka memandang suatu produk serta menentukan tindakan yang akan dilakukan setelah memperoleh informasi tersebut.

Dalam konteks perkembangan teknologi digital, pengetahuan konsumen menjadi semakin penting karena konsumen dihadapkan pada berbagai inovasi layanan yang memerlukan pemahaman tertentu sebelum digunakan. Sistem pembayaran digital seperti QRIS merupakan salah satu bentuk inovasi teknologi yang membutuhkan

pemahaman mengenai cara kerja, manfaat, dan keamanan sistem agar dapat digunakan secara optimal. Kurangnya pengetahuan dapat menyebabkan kesalahan penggunaan maupun munculnya kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital.

Pengetahuan konsumen juga berpengaruh terhadap pembentukan persepsi. Individu yang memahami karakteristik dan mekanisme suatu layanan cenderung memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menilai kelebihan maupun kekurangannya. Sebaliknya, keterbatasan pengetahuan dapat menyebabkan munculnya persepsi yang kurang tepat karena didasarkan pada informasi yang tidak lengkap. Oleh sebab itu, pemahaman konsumen menjadi dasar penting dalam pembentukan persepsi terhadap keamanan suatu sistem pembayaran digital.

Pada penggunaan QRIS, pengetahuan konsumen mencakup pemahaman mengenai fungsi QRIS sebagai alat pembayaran, prosedur transaksi, perlindungan data pengguna, serta berbagai risiko yang mungkin terjadi selama penggunaan. Tingkat pengetahuan yang baik memungkinkan konsumen untuk menggunakan QRIS secara lebih aman dan meningkatkan keyakinan mereka terhadap sistem pembayaran tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, pengetahuan konsumen dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat pemahaman konsumen Makanja Factory mengenai QRIS, meliputi pengetahuan tentang karakteristik QRIS, proses penggunaannya, manfaat yang diperoleh, serta aspek keamanan yang dimiliki oleh sistem pembayaran tersebut. Pengetahuan tersebut menjadi dasar bagi konsumen dalam membentuk persepsi terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis fintech.

1) Pengetahuan Produk (Product Knowledge)

Pengetahuan produk merupakan kumpulan informasi yang dimiliki konsumen mengenai suatu produk atau jasa. Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard,

pengetahuan produk mencakup informasi mengenai karakteristik, atribut, manfaat, kualitas, merek, serta fungsi suatu produk yang tersimpan dalam ingatan konsumen dan digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Dalam penelitian ini, pengetahuan produk berkaitan dengan pemahaman konsumen mengenai QRIS sebagai sistem pembayaran digital, termasuk pengertian, fungsi, manfaat, dan karakteristik keamanan yang dimiliki oleh QRIS.

2) Pengetahuan Pembelian (Purchase Knowledge)

Pengetahuan pembelian adalah pengetahuan yang dimiliki konsumen mengenai cara memperoleh dan melakukan transaksi terhadap suatu produk atau layanan. Pengetahuan ini meliputi informasi mengenai prosedur penggunaan, tempat memperoleh layanan, serta langkah-langkah yang harus dilakukan dalam proses transaksi.

Dalam konteks penelitian ini, pengetahuan pembelian berkaitan dengan pemahaman konsumen mengenai cara melakukan pembayaran menggunakan QRIS, proses pemindaian kode QR, verifikasi transaksi, dan prosedur yang harus dilakukan agar transaksi berlangsung dengan aman.

3) Pengetahuan Pemakaian (Usage Knowledge)

Pengetahuan pemakaian merupakan pengetahuan yang dimiliki konsumen mengenai cara menggunakan suatu produk atau layanan secara efektif dan aman. Pengetahuan ini membantu konsumen memperoleh manfaat yang maksimal sekaligus mengurangi risiko yang mungkin timbul selama penggunaan produk.¹⁶

¹⁶ James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, *Consumer Behavior*, ed. ke-9 (Fort Worth: Harcourt College Publishers, 2001), 372–374.

Dalam penelitian ini, pengetahuan pemakaian berkaitan dengan kemampuan konsumen dalam menggunakan QRIS secara aman, memahami langkah-langkah perlindungan akun, memeriksa detail transaksi sebelum pembayaran, serta mengetahui tindakan yang harus dilakukan apabila terjadi gangguan atau kesalahan transaksi.

3. Sistem Pembayaran Digital dalam Perspektif Islam

a. Konsep Muamalah dan Hukum Sistem Pembayaran Digital dalam Islam

Islam merupakan agama yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang ekonomi yang dikenal dengan istilah muamalah. Muamalah merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidup melalui interaksi dengan orang lain, seperti jual beli, sewa-menyewa, pinjam meminjam, kerja sama, maupun sistem pembayaran. Berbeda dengan ibadah yang tata cara pelaksanaannya telah ditetapkan secara rinci dalam syariat, muamalah memiliki sifat yang dinamis sehingga dapat berkembang mengikuti perubahan zaman dan kemajuan teknologi. Oleh karena itu, berbagai inovasi dalam bidang ekonomi, termasuk sistem pembayaran digital, pada dasarnya diperbolehkan selama tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

Dalam kajian fikih muamalah terdapat kaidah yang menyatakan bahwa hukum asal setiap bentuk muamalah adalah boleh sampai terdapat dalil yang mengharamkannya (*al-aşlu fil mu'āmalāt al-ibāḥah illā an yadulla dalīlun 'alā taḥrīmihā*). Kaidah tersebut menunjukkan bahwa Islam memberikan ruang yang luas bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai sarana untuk mempermudah aktivitas manusia. Dengan demikian, munculnya sistem pembayaran digital merupakan salah satu bentuk inovasi yang dapat diterima dalam Islam selama pelaksanaannya tidak mengandung unsur riba, gharar (ketidakjelasan), maysir

(perjudian), penipuan (*tadlīs*), maupun bentuk transaksi lain yang dilarang oleh syariat.¹⁷

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah sistem pembayaran dari transaksi secara tunai menjadi transaksi berbasis digital. Saat ini masyarakat dapat melakukan pembayaran melalui berbagai media elektronik, seperti *mobile banking*, dompet digital, hingga *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Kehadiran sistem pembayaran digital memberikan berbagai manfaat, antara lain meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat proses pembayaran, meminimalkan penggunaan uang tunai, serta mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia. Dalam perspektif Islam, perubahan media pembayaran tersebut tidak mengubah keabsahan suatu akad selama rukun dan syarat transaksi tetap terpenuhi serta dilakukan atas dasar kerelaan kedua belah pihak.

Islam juga mengajarkan bahwa setiap aktivitas muamalah harus dilaksanakan berdasarkan prinsip keadilan, kejujuran, transparansi, dan amanah. Oleh karena itu, sistem pembayaran digital tidak hanya dituntut memberikan kemudahan kepada masyarakat, tetapi juga harus mampu menjamin keamanan transaksi, melindungi data pribadi pengguna, serta memberikan kepastian terhadap hak dan kewajiban para pihak yang bertransaksi. Hal tersebut sejalan dengan tujuan syariat (*maqāṣid al-syarī'ah*), khususnya dalam menjaga harta (*ḥifẓ al-māl*), sehingga setiap inovasi dalam sistem pembayaran harus memberikan kemaslahatan yang lebih besar daripada potensi mudarat yang ditimbulkan.¹⁸

¹⁷ Rozalinda, Fikih Muamalah Kontemporer, Ed. Revisi (Depok: Rajawali Pers, 2022)

¹⁸ Siti Nurkhotifah, Marwin, dan Herlina Kurniati, "Sharia Economic Law Perspective on the Contractual Use of Indonesian Standard QR Code (QRIS) in Digital Transactions," *Al-Risalah: Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*, 2025

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa sistem pembayaran digital merupakan salah satu bentuk perkembangan muamalah yang dibolehkan dalam Islam. Penggunaan teknologi sebagai media pembayaran, termasuk QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech), tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah selama memenuhi nilai keadilan, kejujuran, transparansi, keamanan, serta tidak mengandung unsur-unsur yang dilarang dalam Islam. Dengan demikian, sistem pembayaran digital dapat menjadi sarana yang mendukung kemudahan transaksi sekaligus mewujudkan kemaslahatan bagi masyarakat.¹⁹

b. Perkembangan sistem pembayaran digital dalam ekonomi Islam.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sistem pembayaran. Kemajuan teknologi mendorong lahirnya berbagai inovasi di bidang keuangan yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan efisien. Sistem pembayaran yang sebelumnya didominasi oleh penggunaan uang tunai kini bertransformasi menjadi sistem pembayaran digital yang memanfaatkan perangkat elektronik, jaringan internet, serta berbagai aplikasi keuangan digital. Perubahan tersebut menjadi bagian dari perkembangan *financial technology* (fintech) yang bertujuan meningkatkan efisiensi layanan keuangan sekaligus memperluas akses masyarakat terhadap sistem pembayaran modern.²⁰

Dalam perspektif ekonomi Islam, perkembangan sistem pembayaran digital merupakan bentuk inovasi (*tajdīd*) yang dapat diterima selama tidak bertentangan

¹⁹ Rahmat dan Faratul Holideh, "Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran dalam Transaksi Digital Perspektif Ekonomi Syariah," *Al-Muzdahir: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 8, No. 1, 2025

²⁰ Adrian Fadel Ceasario dan Fauzatul Laily Nisa, "Transformasi Keuangan Digital dalam Perspektif Ekonomi Syariah: Peluang, Tantangan, dan Dampak terhadap Inklusi Keuangan," *Al Rikaz: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 2, 2025.

dengan prinsip-prinsip syariah. Islam tidak membatasi kemajuan teknologi, tetapi mendorong umatnya untuk memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai sarana menciptakan kemaslahatan. Oleh karena itu, penggunaan teknologi dalam aktivitas ekonomi dipandang sebagai bentuk ikhtiar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, selama tetap menjaga nilai kejujuran, keadilan, transparansi, serta menghindari praktik yang mengandung unsur riba, gharar, maysir, maupun penipuan.

Perkembangan sistem pembayaran digital juga sejalan dengan tujuan syariat Islam (*maqāṣid al-syarī'ah*), khususnya dalam menjaga harta (*ḥifẓ al-māl*). Melalui sistem pembayaran digital, transaksi dapat dilakukan secara lebih aman karena setiap aktivitas pembayaran tercatat secara elektronik sehingga memudahkan pengguna untuk melakukan pengawasan terhadap arus keuangan. Selain itu, penggunaan sistem digital juga dapat meminimalkan risiko kehilangan uang tunai, kesalahan dalam perhitungan pembayaran, maupun penyalahgunaan dana yang sering terjadi pada transaksi konvensional. Dengan demikian, sistem pembayaran digital tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga berkontribusi dalam mewujudkan perlindungan terhadap harta yang menjadi salah satu tujuan utama syariat Islam.²¹

Di Indonesia, perkembangan sistem pembayaran digital terus mengalami peningkatan seiring dengan kebijakan Bank Indonesia dalam mendorong digitalisasi sistem pembayaran nasional. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), yaitu standar kode QR nasional yang mengintegrasikan berbagai penyedia jasa pembayaran ke dalam satu sistem. Kehadiran QRIS memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha karena

²¹ Muhammad Syafiq Hasyim, "Implementation of Maqasid Syariah in the Utilization of QRIS as a Digital Transaction Platform," JUREI: Journal of Islamic Economics, 2024.

transaksi dapat dilakukan melalui satu kode QR tanpa memperhatikan perbedaan aplikasi pembayaran yang digunakan. Dari perspektif ekonomi Islam, inovasi tersebut merupakan bentuk pengembangan sarana transaksi yang memberikan manfaat bagi masyarakat serta mendukung terciptanya efisiensi dalam aktivitas ekonomi.

Meskipun memberikan berbagai kemudahan, perkembangan sistem pembayaran digital juga menghadirkan tantangan yang perlu mendapat perhatian. Risiko penyalahgunaan data pribadi, penipuan digital, peretasan akun, serta kesalahan transaksi menjadi beberapa permasalahan yang dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital. Oleh karena itu, penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), keamanan sistem, perlindungan konsumen, serta edukasi kepada masyarakat menjadi aspek yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem pembayaran digital. Dalam perspektif Islam, upaya tersebut merupakan bentuk tanggung jawab untuk menjaga amanah, melindungi hak-hak pengguna, dan mewujudkan kemaslahatan bersama.²²

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa perkembangan sistem pembayaran digital merupakan bagian dari inovasi dalam bidang muamalah yang sejalan dengan perkembangan zaman. Islam memberikan ruang bagi pemanfaatan teknologi dalam aktivitas ekonomi selama penerapannya tetap berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian, perkembangan sistem pembayaran digital, termasuk penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech), merupakan bentuk inovasi yang dapat memberikan kemudahan, efisiensi,

²² Rahmat dan Faratul Holideh, "Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran dalam Transaksi Digital Perspektif Ekonomi Syariah," *Al-Muzdahir: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 8, No. 1, 2025.

keamanan, serta manfaat bagi masyarakat apabila digunakan secara bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan syariat Islam.²³

c. Konsep Kemudahan (*Taysir*) dalam Islam terhadap Sistem Pembayaran Digital

Salah satu prinsip yang menjadi dasar dalam ajaran Islam adalah memberikan kemudahan (*taysir*) kepada umat manusia dalam menjalankan berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam kegiatan muamalah. Islam tidak menghendaki kesulitan bagi umatnya, melainkan mendorong terciptanya kemudahan selama tidak bertentangan dengan ketentuan syariat. Prinsip kemudahan tersebut menunjukkan bahwa Islam merupakan agama yang mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, termasuk dalam menerima perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang memberikan manfaat bagi kehidupan manusia. Oleh karena itu, inovasi dalam sistem pembayaran digital dapat dipandang sebagai salah satu bentuk kemajuan teknologi yang bertujuan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi ekonomi.²⁴

Prinsip kemudahan dalam Islam ditegaskan dalam firman Allah Swt. pada Q.S. Al-Baqarah ayat 185:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Terjemahnya:

"Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu." (Q.S. Al-Baqarah [2]: 185).

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah Swt. menghendaki setiap ketentuan yang diberikan kepada manusia membawa kemudahan dan bukan kesulitan. Meskipun ayat ini berkaitan dengan hukum puasa, para ulama menjelaskan bahwa prinsip

²³ Siti Nurkhofifah, Marwin, dan Herlina Kurniati, "Sharia Economic Law Perspective on the Contractual Use of Indonesian Standard QR Code (QRIS) in Digital Transactions," *Al-Risalah: Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*, 2025.

²⁴ *Fikih Muamalah Kontemporer*, Edisi Revisi (Depok: Rajawali Pers, 2022)

kemudahan merupakan salah satu nilai universal dalam syariat Islam yang juga dapat diterapkan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk aktivitas ekonomi dan muamalah. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi sebagai sarana untuk mempermudah transaksi keuangan merupakan salah satu bentuk implementasi dari nilai kemudahan yang diajarkan dalam Islam.²⁵

Selain Al-Qur'an, Rasulullah saw. juga mengajarkan pentingnya memberikan kemudahan kepada orang lain sebagaimana dalam hadis yang diriwayatkan oleh Imam Al-Bukhari dan Imam Muslim:

يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا، وَبَشِّرُوا وَلَا تُنْفِرُوا

Artinya:

"Permudahlah dan jangan mempersulit, berilah kabar gembira dan jangan membuat orang lari." (HR. Al-Bukhari dan Muslim).

Hadis tersebut menunjukkan bahwa Islam mendorong setiap aktivitas yang memberikan kemudahan dan manfaat bagi masyarakat. Dalam konteks sistem pembayaran digital, prinsip tersebut dapat diwujudkan melalui penyediaan layanan pembayaran yang cepat, praktis, mudah digunakan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat modern. Kehadiran teknologi pembayaran digital bukan untuk menggantikan nilai-nilai syariah, melainkan sebagai sarana yang membantu manusia melaksanakan aktivitas muamalah secara lebih efektif dan efisien.²⁶

Penerapan konsep kemudahan dalam sistem pembayaran digital juga sejalan dengan perkembangan *financial technology* (fintech) yang terus berkembang di Indonesia. Salah satu bentuk implementasinya adalah penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai standar pembayaran digital nasional. Kehadiran QRIS memberikan kemudahan bagi masyarakat karena transaksi dapat

²⁵ Tafsir Al-Misbah, penafsiran Q.S. Al-Baqarah ayat 185.

²⁶ Ṣaḥīḥ al-Bukhārī, Kitāb al-'Ilm; Ṣaḥīḥ Muslim, Kitāb al-Jihād.

dilakukan hanya dengan memindai satu kode QR menggunakan berbagai aplikasi pembayaran yang telah terintegrasi. Kemudahan tersebut tidak hanya dirasakan oleh konsumen, tetapi juga oleh pelaku usaha karena proses pembayaran menjadi lebih cepat, praktis, efisien, dan terdokumentasi secara otomatis.⁴

Namun demikian, kemudahan dalam Islam tidak berarti mengabaikan aspek keamanan maupun tanggung jawab. Setiap bentuk kemudahan harus tetap berada dalam koridor syariat serta memberikan kemaslahatan bagi seluruh pihak. Oleh karena itu, penggunaan sistem pembayaran digital harus tetap memperhatikan keamanan data pengguna, kejelasan informasi transaksi, serta perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dengan demikian, kemudahan yang diberikan oleh teknologi pembayaran digital tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga mampu mewujudkan tujuan syariat Islam dalam memberikan manfaat dan menghindarkan masyarakat dari kesulitan dalam aktivitas ekonomi.⁵

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa konsep kemudahan (*taysīr*) merupakan salah satu nilai fundamental dalam Islam yang mendukung pemanfaatan teknologi sebagai sarana dalam kegiatan muamalah. Penggunaan sistem pembayaran digital, termasuk QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech), dapat dipandang sesuai dengan ajaran Islam karena memberikan kemudahan, efisiensi, dan manfaat bagi masyarakat tanpa mengubah substansi hukum transaksi selama tetap dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian, QRIS menjadi salah satu bentuk inovasi yang dapat mendukung terwujudnya transaksi yang lebih mudah, cepat, dan bermanfaat bagi masyarakat.²⁷

²⁷ Rahmat dan Faratul Holideh, "Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran dalam Transaksi Digital Perspektif Ekonomi Syariah," *Al-Muzdahir: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 8, No. 1, 2025.

d. Implementasi Nilai Kemudahan Islam pada Penggunaan QRIS

Kemajuan teknologi di bidang keuangan telah menghadirkan berbagai inovasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi, salah satunya melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia, QRIS menjadi salah satu bentuk implementasi digitalisasi sistem pembayaran yang bertujuan menciptakan transaksi yang lebih cepat, mudah, aman, dan efisien. Kehadiran QRIS tidak hanya memberikan manfaat bagi konsumen, tetapi juga mempermudah pelaku usaha dalam menerima pembayaran secara non-tunai melalui berbagai aplikasi pembayaran yang telah terintegrasi dalam satu standar nasional.

Dalam perspektif Islam, kemudahan yang diberikan oleh QRIS sejalan dengan prinsip *taysīr* (kemudahan) yang menjadi salah satu karakteristik syariat Islam. Kemudahan tersebut tercermin dalam proses transaksi yang dapat dilakukan hanya dengan memindai kode QR menggunakan telepon pintar tanpa harus membawa uang tunai maupun mencari uang pas. Selain itu, transaksi dapat dilakukan kapan saja selama sistem pembayaran tersedia sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam aktivitas ekonomi masyarakat. Dengan demikian, QRIS menjadi salah satu bentuk pemanfaatan teknologi yang memberikan manfaat nyata dalam kehidupan sehari-hari tanpa mengubah substansi hukum transaksi menurut syariat Islam.²⁸

Implementasi nilai kemudahan melalui penggunaan QRIS juga memberikan dampak positif terhadap pelaku usaha. Penggunaan QRIS membantu mempercepat proses pembayaran, mengurangi risiko kesalahan dalam pengembalian uang,

²⁸ Ade Suryawirawan, "Transformasi QRIS sebagai Instrumen Pembayaran Digital dalam Perspektif Ekonomi Syariah," Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan, Vol. 4, No. 1, 2025.

mempermudah pencatatan transaksi, serta meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan usaha. Seluruh transaksi yang dilakukan melalui QRIS tercatat secara otomatis sehingga memudahkan pelaku usaha dalam melakukan pengawasan terhadap arus kas serta penyusunan laporan keuangan. Bagi konsumen, sistem tersebut memberikan kenyamanan karena transaksi berlangsung secara praktis, cepat, dan terdokumentasi dengan baik melalui riwayat pembayaran pada aplikasi yang digunakan.

Meskipun demikian, kemudahan yang diberikan oleh QRIS harus tetap diimbangi dengan pemahaman pengguna mengenai tata cara penggunaan yang benar serta pentingnya menjaga keamanan dalam bertransaksi. Islam mengajarkan bahwa setiap kemudahan hendaknya dimanfaatkan secara bertanggung jawab agar tidak menimbulkan kerugian bagi diri sendiri maupun orang lain. Oleh karena itu, pengguna QRIS perlu memastikan bahwa kode QR yang dipindai merupakan kode resmi milik pelaku usaha, memeriksa kembali nama penerima dan nominal pembayaran sebelum menyelesaikan transaksi, serta menjaga kerahasiaan data pribadi maupun akun pembayaran digital yang dimiliki. Langkah-langkah tersebut merupakan bentuk ikhtiar dalam memanfaatkan teknologi secara bijaksana sesuai dengan nilai-nilai Islam.²⁹

Hasil berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa kemudahan merupakan salah satu faktor utama yang mendorong masyarakat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital. Kemudahan dalam proses transaksi, efisiensi waktu, fleksibilitas penggunaan, serta kemampuan melakukan pembayaran melalui berbagai aplikasi menjadikan QRIS semakin diterima oleh masyarakat. Hal tersebut menunjukkan

²⁹Siti Nurkhofifah, Marwin, dan Herlina Kurniati, "Sharia Economic Law Perspective on the Contractual Use of Indonesian Standard QR Code (QRIS) in Digital Transactions," *Al-Risalah: Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*, 2025.

bahwa inovasi teknologi yang memberikan manfaat nyata akan lebih mudah diterima apabila mampu memenuhi kebutuhan pengguna tanpa mengabaikan aspek keamanan dan kepercayaan. Oleh karena itu, penerapan QRIS tidak hanya mencerminkan perkembangan teknologi pembayaran modern, tetapi juga sejalan dengan tujuan syariat Islam yang menghendaki kemudahan, kemanfaatan, dan terciptanya kemaslahatan dalam aktivitas muamalah.³⁰

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa penggunaan QRIS merupakan salah satu bentuk implementasi nilai kemudahan dalam Islam pada sistem pembayaran digital. Kehadiran QRIS memberikan kemudahan bagi konsumen dan pelaku usaha melalui proses transaksi yang lebih cepat, praktis, efisien, dan terdokumentasi dengan baik. Selama penggunaannya dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah serta memperhatikan aspek keamanan dan tanggung jawab, QRIS dapat menjadi sarana pembayaran yang mendukung terciptanya aktivitas ekonomi yang lebih efektif sekaligus memberikan kemanfaatan bagi masyarakat luas.

C. Kerangka Konseptual

1. Persepsi Keamanan

Persepsi keamanan dalam penelitian ini merujuk pada penilaian subjektif konsumen terhadap tingkat keamanan sistem pembayaran QRIS yang digunakan dalam transaksi. Persepsi ini mencakup keyakinan konsumen terhadap perlindungan data pribadi (confidentiality), keakuratan dan keandalan transaksi (integrity), serta ketersediaan dan kelancaran sistem saat digunakan (availability). Dalam konteks sistem pembayaran digital, persepsi keamanan menjadi faktor penting karena

³⁰ Adrian Fadel Ceasario dan Fauzatul Laily Nisa, "Transformasi Keuangan Digital dalam Perspektif Ekonomi Syariah: Peluang, Tantangan, dan Dampak terhadap Inklusi Keuangan," *Al Rikaz: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 2, 2025.

berkaitan dengan tingkat kepercayaan pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut. Semakin tinggi persepsi keamanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan minat penggunaan sistem pembayaran digital oleh konsumen.³¹

2. QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)

QRIS merupakan standar kode QR nasional yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sebagai sistem pembayaran digital yang mengintegrasikan berbagai penyedia jasa pembayaran ke dalam satu kode QR. Sistem ini memungkinkan transaksi non-tunai dilakukan secara cepat, praktis, dan efisien di berbagai sektor, khususnya pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). QRIS juga berperan sebagai inovasi dalam sistem pembayaran digital yang mampu meningkatkan efisiensi transaksi serta mendukung inklusi keuangan di Indonesia.³²

3. Fintech (Financial Technology)

Fintech adalah inovasi dalam sektor layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan aksesibilitas transaksi keuangan. Fintech tidak hanya mencakup layanan pembayaran digital, tetapi juga meliputi berbagai sektor seperti peer-to-peer lending, crowdfunding, insurtech, wealth management digital, hingga regtech. Dalam perkembangannya, fintech menjadi bagian penting dalam transformasi digital ekonomi, khususnya dalam sistem pembayaran elektronik. Namun, di sisi lain, fintech juga menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait keamanan siber karena sistem ini berbasis data dan beroperasi secara digital. Oleh karena itu, aspek keamanan menjadi faktor krusial

³¹ Marwah dan Ruqiah, “Konsep Inovasi Produk Perbankan Syariah dalam Mengadaptasi Kebutuhan Finansial Milenial Digital,” *Sipakainge: Inovasi Penelitian dan Pengembangan* (2024).

³² Bank Indonesia, *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)*, Bank Indonesia, <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/qris/default.aspx> (diakses 24 April 2026).

dalam keberhasilan implementasi fintech.³³ Dalam penelitian ini, fintech merujuk pada sistem pembayaran digital seperti QRIS yang memungkinkan transaksi dilakukan secara elektronik tanpa menggunakan uang tunai

4. Konsumen

Konsumen dalam penelitian ini adalah individu yang melakukan transaksi pembelian di Makanja Factory dengan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Konsumen dalam hal ini memiliki pengalaman langsung dalam penggunaan sistem pembayaran digital, sehingga dapat memberikan penilaian terhadap tingkat keamanan sistem tersebut. Pengalaman langsung pengguna menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi, karena interaksi nyata dengan sistem akan memengaruhi penilaian terhadap kemudahan, keandalan, dan keamanan layanan.³⁴

5. Makanja Factory

Makanja Factory merupakan usaha di bidang kuliner yang menjadi lokasi penelitian. Makanja Factory memiliki 3 outlet, yang berada di kabupaten pinrang dan kota parepare. Dalam penelitian ini outlet yang akan menjadi tempat penelitian yaitu outlet Makanja Factory yang terletak di kota Parepare tepatnya di Jl. Mattirotasi. Dalam konteks ini, Makanja Factory diposisikan sebagai tempat berlangsungnya aktivitas transaksi menggunakan QRIS, sehingga menjadi objek kajian dalam menganalisis persepsi keamanan konsumen terhadap sistem pembayaran digital. Penggunaan QRIS pada sektor kuliner menjadi relevan karena sektor ini merupakan salah satu yang aktif dalam mengadopsi pembayaran digital, sehingga dapat

³³ Muh. Fitra Ramadhan, "Peran Fintech dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Syariah di Era Digitalisasi Keuangan," *Sipakainge* 3 (2025): 41–60.

³⁴ Nur Isma Tasya Br Sebayang dan Rahmayati, "Pengaruh Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Keamanan terhadap Minat Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran Digital UMKM Halal Kota Medan," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 6, no. 2 (2023): 492.

memberikan gambaran nyata terkait pengalaman dan persepsi konsumen terhadap keamanan transaksi.

D. Kerangka Pikir

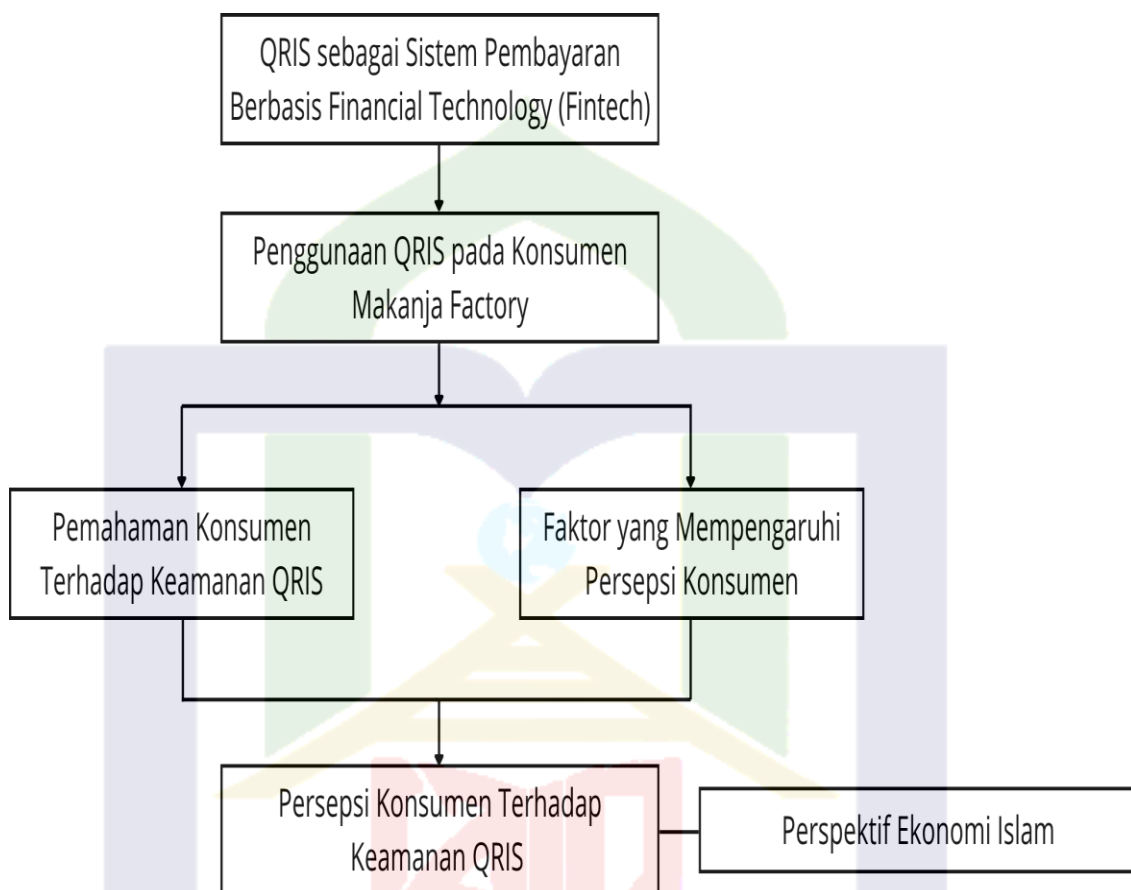
Penelitian ini berangkat dari penggunaan QRIS sebagai salah satu sistem pembayaran fintech yang semakin banyak digunakan dalam transaksi sehari-hari. Penggunaan QRIS mendorong konsumen untuk memiliki pemahaman mengenai keamanan QRIS, baik dari sisi mekanisme pembayaran maupun perlindungan pengguna.

Pemahaman tersebut kemudian membentuk persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS. Persepsi ini dapat dilihat melalui beberapa aspek, yaitu keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, dan kendala sistem QRIS yang pernah dialami atau dirasakan oleh konsumen selama menggunakan QRIS.

Ketiga aspek tersebut memengaruhi tingkat kepercayaan konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran. Semakin baik persepsi konsumen terhadap keamanan transaksi dan perlindungan data, serta semakin sedikit kendala yang dirasakan, maka kepercayaan konsumen terhadap QRIS akan semakin tinggi.

Pada akhirnya, kepercayaan yang terbentuk akan menggambarkan persepsi konsumen Makanan Factory terhadap keamanan QRIS, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Sugiyono dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, dengan tujuan untuk memahami makna di balik fenomena yang terjadi.³⁵ Berdasarkan hal tersebut, terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Selain itu, penelitian kualitatif juga merupakan suatu tradisi dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri serta berhubungan dengan subjek penelitian dalam bahasa dan peristilahannya.³⁶

Jenis penelitian ini adalah studi kasus, karena fokus pada satu lokasi spesifik yaitu *Makanja Factory* sebagai unit analisis utama untuk mengungkap dinamika persepsi keamanan *QRIS* di kalangan konsumennya. Studi kasus dipilih untuk mengeksplor persepsi keamanan *QRIS* karena memungkinkan penyelidikan mendalam terhadap "bagaimana" dan "mengapa" konsumen merasakan aman atau tidak dalam transaksi *fintech* tersebut pada konteks tertentu.³⁷

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Peneliti mengambil tempat penelitian ini di *Makanja Factory* yang beralamat di Jl. Mattirotasi Cappa Galung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Lokasi ini relevan

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm. 9

³⁶ Penelitian Kualitatif, Nursapia Harahap (Medan Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing, 2020), h 22.

³⁷ MA Dr. Ubad Ridlo, *Metode Penelitian Studi Kasus: Teori Dan Praktik*, Jakarta: Publika Indonesia Utama 2023.

karena Makanja Factory aktif mengadopsi *QRIS* sebagai metode pembayaran *fintech* utama, sehingga memungkinkan observasi langsung terhadap transaksi harian yang melibatkan konsumen beragam yang sering menggunakan pembayaran digital. Waktu penelitian ini mulai tanggal 20 Mei sampai 24 Juni, meliputi proses persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan hasil penelitian.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pemahaman konsumen Makanja Factory Parepare terhadap keamanan QRIS serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis financial technology (*fintech*). Penelitian ini mengkaji sejauh mana konsumen memahami fungsi, prosedur penggunaan, manfaat, dan aspek keamanan QRIS, serta bagaimana faktor pelaku (*perceiver*), faktor objek (*target*), dan faktor situasi (*situation*) memengaruhi terbentuknya persepsi mereka terhadap keamanan QRIS. Analisis dilakukan berdasarkan pengalaman konsumen selama menggunakan QRIS dalam bertransaksi, termasuk pengalaman menghadapi kendala teknis maupun potensi risiko keamanan, sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pemahaman dan persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS.

D. Jenis dan Sumber Data

Adapun yang dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sebuah data yang harus kemudian diperoleh langsung oleh peneliti yang didapatkan dari narasumber itu sendiri.³⁸ Data primer ini diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan konsumen pengguna

³⁸ Abdussamad, Z. (2021). *Metode penelitian kualitatif* (hal. 45, 52). Syakir Media Press.

QRIS di *Makanja Factory* dan observasi partisipan terhadap proses transaksi untuk menangkap persepsi keamanan secara natural.

No	Nama Konsumen	Usia Konsumen
1.	Tiara	23 Tahun
2.	Yeni	23 Tahun
3.	Dea	21 Tahun
4.	Lala	22 Tahun
5.	Hamda	25 Tahun
6.	Nurul	26 Tahun
7.	Azizah	22 Tahun
8.	Kiki	22 Tahun
9.	Rasma	24 Tahun
10.	Nisa	23 Tahun
11.	Caca	21 Tahun
12.	Rika	23 Tahun

Tabel 3.1 Informan Penelitian

2. Data Sekunder

Data sekunder memiliki perbedaan dengan data primer, di mana data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, melainkan melalui sumber yang telah tersedia seperti buku, jurnal ilmiah, maupun dokumen resmi. Menurut Lexy J. Moleong, data sekunder digunakan sebagai data pendukung yang

dapat melengkapi dan memperkuat data utama dalam penelitian kualitatif.³⁹ Data yang diperoleh dari berbagai literatur tersebut membantu peneliti dalam memahami konteks serta memperkaya kajian terhadap objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku dan jurnal yang membahas mengenai *financial technology* (fintech), sistem pembayaran digital, serta konsep persepsi keamanan konsumen. Literatur tersebut digunakan untuk membangun landasan teoritis serta memperkuat analisis terkait persepsi keamanan konsumen dalam penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Selain itu, data sekunder juga membantu peneliti dalam mengaitkan temuan empiris di lapangan dengan teori yang relevan, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.⁴⁰

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan di Makanja Factory untuk memperoleh data yang berkaitan dengan persepsi keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis fintech. Peneliti mengamati pelaksanaan transaksi menggunakan QRIS, ketersediaan sarana pendukung

³⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021), hlm. 157.

⁴⁰ John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 5th ed. (Los Angeles: Sage Publications, 2021), hlm. 155.

pembayaran digital, serta perilaku konsumen saat melakukan pembayaran. Melalui kegiatan observasi tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran faktual mengenai penerapan QRIS dan persepsi keamanan yang muncul di kalangan konsumen Makanan Factory sebagai pengguna sistem pembayaran berbasis fintech

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari narasumber. Wawancara dilakukan melalui proses tanya jawab antara peneliti dan informan guna mendapatkan keterangan yang mendalam terkait objek yang diteliti.⁴¹ Dalam pelaksanaannya, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan fokus penelitian sehingga dapat menjadi bahan diskusi antara peneliti dan narasumber. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara lebih rinci, melakukan klarifikasi terhadap jawaban, serta memahami perspektif narasumber terhadap fenomena yang diteliti.⁴²

Objek yang dijadikan sebagai narasumber dalam penelitian ini adalah konsumen Makanan Factory yang aktif menggunakan QRIS, baik konsumen yang belum pernah mengalami gangguan saat melakukan transaksi QRIS maupun konsumen yang pernah mengalami *quishing* atau gangguan teknis saat melakukan transaksi. Jumlah narasumber dalam penelitian ini sebanyak 6 orang, yang diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan dan mendalam terkait persepsi keamanan dalam penggunaan sistem pembayaran tersebut. Adapun kelebihan kegiatan wawancara adalah adanya interaksi langsung antara peneliti dengan narasumber, sehingga

⁴¹ Mudjia Rahardjo, 'Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif', Research Repository, 2011, h 1–4.

⁴² Johnny Saldana, *The Coding Manual for Qualitative Researchers*, 4th ed. (London: Sage Publications, 2021), hlm. 27.

memungkinkan dilakukannya wawancara secara mendalam serta menggali informasi yang lebih lengkap.⁴³

Selain itu, wawancara juga memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk menyesuaikan pertanyaan sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan sehingga data yang diperoleh menjadi lebih kaya dan mendalam.⁴⁴

c. Dokumentasi

Dokumentasi Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk memperkuat hasil penelitian melalui bukti-bukti tertulis maupun visual. Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai data yang berkaitan dengan objek penelitian, baik dalam bentuk gambar, foto, maupun dokumen tertulis yang relevan.⁴⁵ Teknik dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap data yang diperoleh melalui wawancara, sehingga dapat meningkatkan validitas dan keakuratan data penelitian.⁴⁶

Dokumentasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi foto kegiatan wawancara dengan informan, rekaman suara wawancara, serta dokumentasi penggunaan QRIS di lokasi penelitian seperti kode QRIS yang tersedia di Makanan Factory dan kondisi lingkungan penelitian. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan bukti dokumentasi berupa tampilan atau bukti transaksi QRIS yang digunakan oleh konsumen sebagai gambaran proses pembayaran digital.

⁴³ Sri Mulianah, *Pengembangan Instrumen Teknik Tes Dan Non Tes* [Penelitian Fleksibel Pengukuran Valid Dan Reliabel] (Parepare: CV. Kaaffah Learning Center, 2019). h 34.

⁴⁴ Sarah J. Tracy, *Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact*, 2nd ed. (Hoboken: Wiley-Blackwell, 2020), hlm. 132.

⁴⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, edisi revisi (Jakarta: Rineka Cipta, 2021), hlm. 274.

⁴⁶ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2020), hlm. 77.

Melalui dokumentasi tersebut, peneliti dapat memperoleh data yang lebih konkret serta mendukung analisis mengenai persepsi keamanan konsumen dalam penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital.⁴⁷ Dokumentasi juga memungkinkan peneliti untuk melakukan verifikasi data dan memberikan bukti empiris yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

2. Pengolahan data

Setelah data yang diperlukan terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data melalui beberapa tahapan

a. Pemeriksaan data (*Editing*)

Pemeriksaan data yaitu proses meneliti kembali data yang telah diperoleh, baik dari segi kelengkapan jawaban, keterbacaan, kejelasan makna, serta kesesuaiannya dengan kebutuhan penelitian.⁴⁸ Dalam penelitian ini, proses pemeriksaan data dilakukan setelah kegiatan wawancara dengan konsumen Makanja Factory, di mana peneliti menyeleksi data yang relevan seperti pengalaman penggunaan QRIS, kendala yang dialami (misalnya transaksi gagal, saldo terpotong, atau pembayaran ganda), serta persepsi keamanan konsumen, sedangkan data yang tidak relevan tidak digunakan dalam analisis.

b. Klasifikasi (*Classifying*)

Tahap berikutnya adalah klasifikasi (*classifying*), yaitu proses pengelompokan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi.⁴⁹ Pengelompokan data dilakukan berdasarkan kombinasi antara teori dan hasil wawancara. Teori digunakan sebagai kategori awal seperti persepsi, pengalaman

⁴⁷ Uwe Flick, *An Introduction to Qualitative Research*, 6th ed. (London: Sage Publications, 2022), hlm. 305.

⁴⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2021), hlm. 145.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm. 134.

konsumen, dan aspek keamanan (*CIA triad*), kemudian data dari informan dianalisis dan dikelompokkan sesuai tema-tema yang muncul di lapangan. Dengan demikian, proses klasifikasi tidak hanya berpedoman pada teori, tetapi juga menyesuaikan dengan temuan empiris sehingga menghasilkan kategori yang lebih relevan dan kontekstual.

c. Verifikasi (*Verifying*)

Selanjutnya adalah verifikasi (*verifying*), yaitu proses pengecekan kembali data dan informasi yang telah diperoleh di lapangan guna memastikan keabsahan dan validitas data.⁵⁰ Dalam penelitian ini, verifikasi dilakukan dengan cara membandingkan jawaban antar informan serta mencocokkannya dengan data pendukung seperti dokumentasi transaksi QRIS atau hasil observasi di lokasi penelitian.

d. Kesimpulan (*Concluding*)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan (*concluding*), yaitu proses merumuskan hasil penelitian berdasarkan data yang telah dianalisis.⁵¹ Kesimpulan ditarik dengan menghubungkan seluruh temuan terkait pengalaman konsumen, kendala yang dialami, serta persepsi keamanan dalam penggunaan QRIS, sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana konsumen memaknai keamanan sistem pembayaran digital tersebut.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian benar-benar mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian kualitatif,

⁵⁰ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 4th ed. (Los Angeles: Sage Publications, 2020), hlm. 269.

⁵¹ John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 5th ed. (Los Angeles: Sage Publications, 2021), hlm. 195.

keabsahan data sangat penting untuk menjamin tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian.⁵² Salah satu cara yang digunakan untuk menguji keabsahan data adalah melalui uji *credibility* atau tingkat kepercayaan terhadap data penelitian.

Dalam penelitian ini, uji *credibility* dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber maupun melalui berbagai teknik pengumpulan data.⁵³ Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan keakuratan data serta meminimalkan kemungkinan bias dalam penelitian.

Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan yang berbeda, sehingga dapat diketahui konsistensi data yang diperoleh.⁵⁴ Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih valid dan dapat dipercaya.⁵⁵

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini merupakan kumpulan dari sebuah data yang kemudian diolah sesuai dengan jenis penelitian itu sendiri. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif sehingga dalam tahap menganalisis sebuah data itu juga kemudian menggunakan analisis kualitatif itu sendiri. Dalam tahap ini peneliti menggunakan

⁵² Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 78.

⁵³ Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Nilacakra, 2018), hlm. 65.

⁵⁴ Hardani dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), hlm. 162.

⁵⁵ Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Grasindo, 2019), hlm. 134.

konsep Miles dan Huberman bahwa dalam tahap sebuah pengumpulan dan analisis data ada 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan yang terakhir adalah verifikasi.⁵⁶

1. Reduksi Data

Tahap reduksi data merupakan proses merangkum dan menyederhanakan data yang telah diperoleh di lapangan dengan cara memilih informasi yang paling relevan dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data penting yang berkaitan dengan persepsi keamanan konsumen dalam penggunaan QRIS, seperti pengalaman penggunaan, kendala yang dialami (misalnya transaksi gagal, saldo terpotong, atau pembayaran ganda), serta tingkat kepercayaan konsumen terhadap keamanan sistem pembayaran digital.⁵⁷

Setelah proses reduksi dilakukan, data yang telah dikategorikan sebagai data utama akan dipertahankan, sedangkan data yang tidak relevan dengan fokus penelitian akan disisihkan. Proses ini membantu peneliti dalam memfokuskan arah penelitian serta mempermudah dalam memahami bagaimana konsumen memaknai keamanan penggunaan QRIS dalam transaksi sehari-hari.⁵⁸

2. Penyajian Data

Menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, penyajian data (*data display*) merupakan sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis sehingga memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang baik menjadi salah satu cara utama dalam analisis kualitatif yang valid, yang

⁵⁶ Milles & Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992), h.16.

⁵⁷ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Jurnal Alhadharah* 17, no. 33 (2018): 84–85.

⁵⁸ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), hlm. 211.

dapat disajikan dalam berbagai bentuk seperti matriks, grafik, jaringan, maupun bagan, sehingga informasi dapat tersusun secara padu dan mudah dipahami.⁵⁹

Langkah Dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh umumnya berbentuk naratif sehingga memerlukan proses penyederhanaan tanpa mengurangi makna yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, tahap penyajian data dilakukan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh maupun pada bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian. Pada tahap ini, peneliti mengklasifikasikan dan menyusun data sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti, yang diawali dengan proses pengkodean (*coding*) pada setiap sub kategori.

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan menyusun hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi secara sistematis berdasarkan kategori seperti pengalaman konsumen, kendala penggunaan QRIS, serta persepsi keamanan dalam penggunaan sistem pembayaran digital. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola-pola yang muncul dan menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan.⁶⁰

3. Verifikasi/Penarikan Kesimpulan

Verifikasi merupakan tahap akhir dalam proses analisis data kualitatif yang bertujuan untuk memastikan kebenaran dan konsistensi data yang telah diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengecekan kembali terhadap seluruh data yang telah dianalisis guna memastikan bahwa data tersebut telah sesuai dengan kondisi di lapangan.⁶¹ Verifikasi juga dilakukan untuk menghindari kesalahan

⁵⁹ Ivanovich Agusta, 'Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif', *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27, 02.1 (2003), h 10.

⁶⁰ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), hlm. 215.

⁶¹ Sugeng Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Malang: Intrans Publishing, 2020), hlm. 112.

interpretasi serta memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dalam penelitian ini, proses verifikasi dilakukan dengan menelaah kembali data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian membandingkan antar data tersebut untuk melihat kesesuaian dan konsistensinya. Setelah proses verifikasi dilakukan, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi keamanan konsumen dalam penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital.⁶²



⁶² Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), hlm. 98.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pemahaman konsumen makanja factory terhadap keamanan QRIS

a. Pengetahuan Produk (Product Knowledge)

Pengetahuan produk merupakan pengetahuan yang dimiliki konsumen mengenai karakteristik, fungsi, manfaat, dan keunggulan suatu produk atau layanan. Dalam penelitian ini, pengetahuan produk berkaitan dengan pemahaman konsumen mengenai QRIS sebagai sistem pembayaran digital yang digunakan dalam melakukan transaksi di Makanja Factory.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada konsumen Makanja Factory, diketahui bahwa sebagian besar informan telah memahami fungsi dan manfaat QRIS sebagai metode pembayaran digital. Pemahaman tersebut terlihat dari pengetahuan informan mengenai kemudahan penggunaan QRIS, tidak adanya biaya administrasi, serta kepraktisan yang ditawarkan dalam proses transaksi. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan pertama yaitu Tiara, menyatakan bahwa:

*"Menurutku QRIS ini metode pembayaran yang tidak menggunakan biaya admin, terus tidak mengeluarkan tenaga, tidak repot, tinggal scan ji saja."*⁶³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Tiara memahami QRIS sebagai metode pembayaran yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Selain tidak dikenakan biaya administrasi, penggunaan QRIS juga dianggap lebih praktis karena hanya memerlukan proses pemindaian kode QR saat melakukan

⁶³ Tiara, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

pembayaran. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kedua yaitu Yeni yang menyatakan bahwa:

*"QRIS itu pembayaran yang memudahkan karena. QRIS tidak ada admin dan gampang diakses."*⁶⁴

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Yeni memahami QRIS sebagai metode pembayaran yang mudah digunakan dan memberikan kemudahan dalam proses transaksi. Selain itu, tidak adanya biaya administrasi menjadi salah satu alasan informan memilih menggunakan QRIS. Selanjutnya, informan ketiga yaitu Dea mengungkapkan bahwa:

*"Kalau pakai QRIS ini lebih mudah karena tidak perlu bawa lagi uang tunai. Tinggal scan saja baru bayar."*⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Dea memahami QRIS sebagai alat pembayaran yang memudahkan transaksi karena pengguna tidak perlu lagi membawa uang tunai saat melakukan pembayaran. Informan keempat yaitu Lala juga menyampaikan bahwa:

*"Menurut saya QRIS ini praktis, karena tidak perlu menunggu kembalian. Dan prosesnya pembayarannya cepat."*⁶⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Lala memahami manfaat QRIS sebagai metode pembayaran yang dapat mempercepat proses transaksi dan mengurangi penggunaan uang tunai dalam kegiatan pembayaran sehari-hari. Hal serupa juga disampaikan oleh informan kelima yaitu Hamda yang menyatakan bahwa:

⁶⁴ Yeni, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁶⁵ Dea, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁶⁶ Lala, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

*"Menurutku QRIS itu membantu sekali karena pembayaran lebih cepat dan gampang digunakan."*⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa Hamda memiliki pengetahuan mengenai manfaat QRIS sebagai sistem pembayaran yang efisien dan mudah digunakan dalam berbagai transaksi. Sementara itu, informan keenam yaitu Nurul mengungkapkan bahwa:

*"Kalau pakai QRIS, lebih sederhana karena tinggal scan barcode dan langsung bayar."*⁶⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Nurul memahami QRIS sebagai metode pembayaran yang sederhana dan praktis karena proses pembayaran dapat dilakukan hanya melalui pemindaian kode QR. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan ketujuh yaitu Azizah, menyatakan bahwa:

*"Kalau menurut saya QRIS itu lebih praktis dipakai. Tidak perlu lagi bawa uang tunai, tinggal buka aplikasi terus scan kodenya baru langsung bayar."*⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Azizah memahami QRIS sebagai metode pembayaran yang praktis dan mudah digunakan. Informan menilai bahwa proses pembayaran menjadi lebih sederhana karena cukup menggunakan aplikasi pembayaran tanpa harus membawa uang tunai. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kedelapan yaitu Kiki yang menyatakan bahwa:

*"Saya lebih sering pakai QRIS karena cepat. Tinggal scan saja terus pembayarannya langsung selesai, jadi lebih gampang menurut saya."*⁷⁰

⁶⁷ Hamda, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁶⁸ Nurul, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁶⁹ Azizah, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁷⁰ Kiki, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Kiki memahami QRIS sebagai metode pembayaran yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi. Kepraktisan tersebut menjadi salah satu alasan informan memilih menggunakan QRIS. Selanjutnya, informan kesembilan yaitu Rasma mengungkapkan bahwa:

"Menurut saya QRIS memudahkan sekali kalau lagi belanja atau makan. Tidak usah lagi cari uang pas, tinggal scan langsung bisa dibayar."⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Rasma memahami QRIS sebagai metode pembayaran yang mempermudah transaksi karena pengguna tidak perlu menyiapkan uang tunai dengan nominal tertentu saat melakukan pembayaran. Informan kesepuluh yaitu Nisa juga menyampaikan bahwa:

"Kalau saya pakai QRIS karena lebih simpel. Pembayaran cepet dan semua bisa langsung lewat HP."⁷²

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Nisa memahami QRIS sebagai sistem pembayaran digital yang praktis karena seluruh proses transaksi dapat dilakukan melalui telepon seluler dengan cepat dan mudah. Hal serupa juga diungkapkan oleh informan kesebelas yaitu Caca, yang menyatakan bahwa:

"Menurut saya QRIS ini mempermudah pembayaran karena tidak perlu lagi hitung uang atau tunggu uang kembalian. Tinggal scan terus selesai."⁷³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Caca memahami QRIS sebagai metode pembayaran yang praktis dan efisien karena dapat mengurangi

⁷¹ Rasma, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁷² Nisa, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁷³ Caca, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

penggunaan uang tunai serta mempercepat proses transaksi. Sementara itu, informan kedua belas yaitu Rika mengungkapkan bahwa:

*"Saya suka pakai QRIS karena lebih nyaman. Proses bayarnya cepat, tidak ribet, dan tinggal scan saja kalau sudah mau bayar."*⁷⁴

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Rika memahami QRIS sebagai metode pembayaran yang memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. Informan menilai bahwa proses pembayaran menjadi lebih cepat dan sederhana melalui penggunaan QRIS.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap dua belas informan, dapat disimpulkan bahwa konsumen Makanja Factory telah memiliki pengetahuan produk yang baik mengenai QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Sebagian besar informan memahami QRIS sebagai metode pembayaran yang praktis, mudah digunakan, mempercepat proses transaksi, serta tidak dikenakan biaya administrasi. Selain itu, konsumen juga memahami bahwa penggunaan QRIS dapat mengurangi ketergantungan pada uang tunai karena proses pembayaran cukup dilakukan melalui pemindaian kode QR menggunakan aplikasi pembayaran digital. Pemahaman tersebut diperoleh dari pengalaman informan dalam menggunakan QRIS pada aktivitas transaksi sehari-hari di Makanja Factory.

b. Pengetahuan Pembelian (Purchase Knowledge)

Pengetahuan pembelian merupakan pengetahuan yang dimiliki konsumen mengenai cara memperoleh, melakukan, dan menyelesaikan transaksi menggunakan suatu produk atau layanan. Dalam penelitian ini, pengetahuan pembelian berkaitan dengan pemahaman konsumen mengenai proses pembayaran menggunakan QRIS,

⁷⁴ Rika, Wawancara di Makanja Factory, 10 Juni 2026

mulai dari langkah-langkah penggunaan hingga hal-hal yang perlu diperhatikan sebelum transaksi dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada konsumen Makanja Factory, diketahui bahwa sebagian besar informan telah memahami prosedur penggunaan QRIS saat melakukan pembayaran. Pemahaman tersebut terlihat dari kemampuan informan dalam menjelaskan tahapan pembayaran menggunakan QRIS serta tindakan yang dilakukan sebelum menyelesaikan transaksi.

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan pertama yaitu Tiara, menyatakan bahwa:

*"Buka Mobile banking, pilih fitur QRIS, scan barcode merchant, input nominal transaksi, lalu verifikasi dahulu."*⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Tiara memahami tahapan penggunaan QRIS dalam proses pembayaran. Informan menjelaskan secara runtut langkah-langkah yang dilakukan mulai dari membuka aplikasi hingga melakukan verifikasi transaksi. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kedua yaitu Yeni yang menyatakan bahwa:

*"Buka aplikasi pembayaran kita, pilih QRIS, masukkan PIN login mobile banking, scan barcode, lalu bayar."*⁷⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Yeni memiliki pemahaman mengenai prosedur pembayaran menggunakan QRIS. Informan mengetahui tahapan yang harus dilakukan agar transaksi dapat berlangsung dengan baik dan berhasil. Selanjutnya, informan ketiga yaitu Dea mengungkapkan bahwa:

⁷⁵ Tiara, Wawancara di Makanja Factory, 10 Juni 2026

⁷⁶ Yeni, Wawancara di Makanja Factory, 10 Juni 2026

"Kalau mau bayar saya buka aplikasi dulu, scan QRIS yang ada, lalu masukkan nominal pembayaran."⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Dea memahami cara melakukan pembayaran menggunakan QRIS. Pengetahuan tersebut menunjukkan bahwa informan telah terbiasa menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Informan keempat yaitu Lala juga menyampaikan bahwa:

"Biasanya saya scan barcode QRIS yang ada di kasir, setelah itu cek nominal pembayaran lalu lanjut bayar."⁷⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Lala memahami pentingnya memperhatikan nominal transaksi sebelum pembayaran dilakukan. Hal tersebut menjadi bagian dari pengetahuan konsumen dalam melakukan transaksi menggunakan QRIS. Hal serupa juga disampaikan oleh informan kelima yaitu Hamda yang menyatakan bahwa:

"Saat menggunakan QRIS biasanya saya memastikan dulu jumlah pembayaran apakah sudah sesuai atau belum sebelum menekan tombol bayar."⁷⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa Hamda memiliki pengetahuan mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk menghindari kesalahan transaksi saat menggunakan QRIS. Sementara itu, informan keenam yaitu Nurul mengungkapkan bahwa:

"Yang saya perhatikan biasanya nama merchantnya dan jumlah pembayaran sebelum transaksi diselesaikan."⁸⁰

⁷⁷ Dea, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁷⁸ Lala, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁷⁹ Hamda, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁸⁰ Nurul, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Nurul memahami pentingnya memeriksa informasi transaksi sebelum melakukan pembayaran. Tindakan tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa pembayaran dilakukan kepada merchant yang benar dan sesuai dengan nominal transaksi yang ditetapkan. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan ketujuh yaitu Azizah, menyatakan bahwa:

*"Kalau saya, pertama buka dulu aplikasi mobile banking, terus pilih menu QRIS, setelah itu scan kode QR yang ada di kasir. Sebelum bayar saya lihat dulu nominalnya sudah sesuai atau belum."*⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Azizah memahami tahapan pembayaran menggunakan QRIS dengan baik. Informan menjelaskan proses transaksi secara berurutan serta menyadari pentingnya memeriksa nominal pembayaran sebelum transaksi diselesaikan. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kedelapan yaitu Kiki yang menyatakan bahwa:

*"Biasanya saya langsung buka aplikasi pembayaran, scan QRIS, terus saya cek lagi nama tokonya sama jumlah yang mau dibayar. Kalau sudah benar baru saya lanjut."*⁸²

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Kiki memiliki pengetahuan mengenai prosedur pembayaran menggunakan QRIS. Selain memahami langkah-langkah transaksi, informan juga mengetahui pentingnya memastikan nama merchant dan nominal pembayaran sebelum melakukan pembayaran. Selanjutnya, informan kesembilan yaitu Rasma mengungkapkan bahwa:

⁸¹ Azizah, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁸²Kiki, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

"Saya biasa scan dulu barcode QRIS, setelah muncul rincian pembayarannya saya periksa dulu, baru saya masukkan PIN untuk menyelesaikan transaksi."⁸³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Rasma memahami proses pembayaran menggunakan QRIS dengan memperhatikan tahapan transaksi secara benar. Informan juga menunjukkan kehati-hatian dengan memeriksa rincian pembayaran sebelum transaksi dikonfirmasi. Informan kesepuluh yaitu Nisa juga menyampaikan bahwa:

"Kalau mau bayar pakai QRIS saya buka aplikasinya dulu, scan barcode, terus saya lihat lagi jumlah pembayarannya. Kalau sudah cocok baru saya bayar."⁸⁴

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Nisa memahami prosedur penggunaan QRIS dalam melakukan pembayaran. Informan juga memahami bahwa memeriksa nominal pembayaran merupakan langkah penting sebelum transaksi dilakukan. Hal serupa juga diungkapkan oleh informan kesebelas yaitu Caca, yang menyatakan bahwa:

"Biasanya saya scan QRIS yang disediakan, terus saya pastikan dulu nama merchantnya benar supaya tidak salah kirim pembayaran."⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Caca memahami pentingnya memeriksa identitas merchant sebelum menyelesaikan transaksi menggunakan QRIS. Pengetahuan tersebut menunjukkan adanya kehati-hatian dalam melakukan pembayaran digital. Sementara itu, informan kedua belas yaitu Rika mengungkapkan bahwa:

⁸³ Rasma, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁸⁴ Nisa, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁸⁵ Caca, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

"Saya buka aplikasi pembayaran, terus scan QRIS yang ada di meja kasir. Sebelum klik bayar saya selalu cek dulu nama toko sama nominalnya supaya tidak keliru."⁸⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Rika memahami prosedur pembayaran menggunakan QRIS dengan baik. Informan juga menyadari pentingnya memastikan informasi transaksi telah sesuai sebelum pembayaran dikonfirmasi.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap dua belas informan, dapat disimpulkan bahwa konsumen Makanan Factory telah memiliki pengetahuan pembelian yang baik mengenai penggunaan QRIS. Sebagian besar informan memahami tahapan pembayaran menggunakan QRIS, mulai dari membuka aplikasi pembayaran, memindai kode QR, hingga menyelesaikan transaksi melalui proses verifikasi. Selain itu, konsumen juga memahami pentingnya memeriksa informasi transaksi, seperti nama merchant dan nominal pembayaran, sebelum menekan tombol bayar untuk menghindari kesalahan transaksi. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen telah memiliki pengetahuan yang memadai mengenai prosedur pembayaran menggunakan QRIS serta langkah-langkah yang perlu diperhatikan agar transaksi berlangsung dengan aman dan tepat.

c. Pengetahuan Pemakaian (Usage Knowledge)

Pengetahuan pemakaian merupakan pengetahuan yang dimiliki konsumen mengenai cara menggunakan suatu produk atau layanan secara tepat sehingga manfaat yang diperoleh dapat dirasakan secara optimal. Dalam penelitian ini, pengetahuan pemakaian berkaitan dengan pemahaman konsumen mengenai penggunaan QRIS secara aman, langkah-langkah yang dilakukan saat bertransaksi, serta upaya yang dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam pembayaran.

⁸⁶ Rika, Wawancara di Makanan Factory, 10 Juni 2026

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada konsumen Makanan Factory, diketahui bahwa sebagian besar informan telah memahami cara menggunakan QRIS dengan baik. Selain memahami prosedur penggunaan, informan juga mengetahui beberapa langkah yang perlu diperhatikan agar transaksi dapat dilakukan secara aman dan sesuai dengan tujuan pembayaran.

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan pertama yaitu Tiara, ketika ditanyakan mengenai hal yang perlu diperhatikan agar transaksi tetap aman, Tiara menyatakan:

"Yang saya perhatikan itu pertama Nominal transaksi dan nama merchant."⁸⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Tiara memahami pentingnya memeriksa informasi transaksi sebelum melakukan pembayaran. Informan menyadari bahwa ketelitian dalam memeriksa nama merchant dan tujuan pembayaran dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan transaksi. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kedua yaitu Yeni yang menyatakan bahwa:

"Agar aman saya akan crosscheck Harga atau nominal pembayaran dan tujuan transaksi."⁸⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Yeni memahami pentingnya memastikan kesesuaian nominal pembayaran serta tujuan transaksi sebelum pembayaran dilakukan. Pemahaman tersebut menunjukkan adanya kehati-hatian dalam penggunaan QRIS. Selanjutnya, informan ketiga yaitu Dea mengungkapkan bahwa:

⁸⁷ Tiara, Wawancara di Makanan Factory, 10 Juni 2026

⁸⁸ Yeni, Wawancara di Makanan Factory, 10 Juni 2026

"Biasanya saya cek dulu jumlah pembayaran sebelum menekan tombol bayar supaya tidak salah."⁸⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Dea memahami langkah-langkah yang perlu dilakukan agar transaksi berjalan dengan baik. Informan menyadari bahwa pengecekan nominal transaksi merupakan bagian penting dalam penggunaan QRIS. Informan keempat yaitu Lala juga menyampaikan bahwa:

"Saya lihat dulu Namanya yang muncul di aplikasi sebelum melakukan pembayaran."⁹⁰

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Lala memahami pentingnya memastikan bahwa pembayaran dilakukan kepada merchant yang benar. Tindakan tersebut menjadi salah satu bentuk kehati-hatian dalam menggunakan QRIS. Hal serupa juga disampaikan oleh informan kelima yaitu Hamda yang menyatakan bahwa:

"Yang penting diperhatikan nominalnya dan tujuan pembayarannya supaya tidak salah kirim."⁹¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa Hamda memiliki pengetahuan mengenai penggunaan QRIS yang aman melalui pengecekan informasi transaksi sebelum pembayaran diselesaikan. Sementara itu, informan keenam yaitu Nurul mengungkapkan bahwa:

"Saya biasanya memastikan dulu semua informasi transaksi sudah benar sebelum lakukan konfirmasi pembayaran."⁹²

⁸⁹ Dea, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁹⁰ Lala, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁹¹ Hamda, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁹² Nurul, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Nurul memahami bahwa penggunaan QRIS yang baik tidak hanya berkaitan dengan kemampuan melakukan pembayaran, tetapi juga ketelitian dalam memeriksa informasi transaksi untuk menghindari kesalahan. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan ketujuh yaitu Azizah, ketika ditanyakan mengenai hal yang perlu diperhatikan agar transaksi tetap aman, Azizah menyatakan:

*"Kalau saya sebelum bayar selalu cek dulu nama merchant sama nominalnya. Kalau sudah sesuai baru saya lanjutkan pembayarannya."*⁹³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Azizah memahami pentingnya memeriksa identitas merchant dan nominal pembayaran sebelum menyelesaikan transaksi. Hal tersebut menunjukkan bahwa informan memiliki kehati-hatian dalam menggunakan QRIS agar terhindar dari kesalahan pembayaran. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kedelapan yaitu Kiki yang menyatakan bahwa:

*"Biasanya saya lihat dulu apakah nama tokonya sudah benar sama jumlah yang mau dibayar. Kalau sudah cocok baru saya klik bayar."*⁹⁴

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Kiki memahami bahwa keamanan transaksi tidak hanya bergantung pada sistem QRIS, tetapi juga pada ketelitian pengguna dalam memastikan informasi transaksi sebelum pembayaran dilakukan. Selanjutnya, informan kesembilan yaitu Rasma mengungkapkan bahwa:

*"Yang paling saya perhatikan itu nominalnya jangan sampai salah. Terus saya juga lihat dulu tujuan pembayarannya sebelum konfirmasi."*⁹⁵

⁹³ Azizah, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁹⁴ Kiki, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁹⁵ Rasma, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Rasma memiliki pemahaman mengenai penggunaan QRIS yang aman melalui pengecekan informasi transaksi sebelum pembayaran dikonfirmasi. Informan kesepuluh yaitu Nisa juga menyampaikan bahwa:

*"Kalau saya sebelum bayar selalu saya periksa dulu semua informasi yang muncul di aplikasi, supaya tidak salah kirim atau salah nominal."*⁹⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Nisa memahami pentingnya melakukan verifikasi informasi transaksi sebagai langkah untuk meminimalkan kesalahan saat menggunakan QRIS. Hal serupa juga disampaikan oleh informan kesebelas yaitu Caca, yang menyatakan bahwa:

*"Menurut saya yang penting jangan langsung klik bayar. Dilihat dulu nama merchantnya sama jumlah pembayarannya supaya lebih aman."*⁹⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Caca memahami bahwa kehati-hatian sebelum mengonfirmasi pembayaran merupakan bagian penting dalam penggunaan QRIS yang aman. Sementara itu, informan kedua belas yaitu Rika mengungkapkan bahwa:

*"Biasanya saya pastikan dulu nama tokonya benar, terus nominalnya juga sudah sesuai. Kalau semuanya sudah cocok baru saya selesaikan pembayarannya."*⁹⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Rika memahami bahwa keamanan penggunaan QRIS dapat diwujudkan melalui kebiasaan memeriksa informasi transaksi sebelum pembayaran dilakukan.

⁹⁶ Nisa, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁹⁷ Caca, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

⁹⁸ Rika, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terhadap dua belas informan, dapat disimpulkan bahwa konsumen Makanja Factory telah memiliki pengetahuan pemakaian yang baik mengenai penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen memahami langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk menggunakan QRIS secara aman, seperti memeriksa nominal pembayaran, memastikan nama merchant yang dituju, serta melakukan verifikasi sebelum mengonfirmasi transaksi. Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa konsumen telah memiliki kesadaran akan pentingnya ketelitian dalam mengurangi risiko kesalahan pembayaran.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen mampu menggunakan QRIS secara mandiri sesuai dengan prosedur yang berlaku. Konsumen tampak melakukan pembayaran melalui pemindaian kode QR, kemudian memeriksa informasi transaksi, seperti nama merchant dan nominal pembayaran, sebelum menyelesaikan transaksi. Kebiasaan tersebut menunjukkan adanya kehati-hatian dalam penggunaan QRIS selama proses pembayaran berlangsung.

Meskipun pemahaman konsumen mengenai keamanan QRIS masih didasarkan pada pengalaman penggunaan dan praktik transaksi sehari-hari, bukan pada pemahaman teknis mengenai sistem keamanan digital, hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen telah memiliki pengetahuan pemakaian yang memadai. Dengan demikian, pemahaman konsumen Makanja Factory terhadap keamanan QRIS dapat dikategorikan baik karena mencakup pengetahuan mengenai fungsi QRIS, prosedur penggunaan, serta langkah-langkah dasar untuk menjaga keamanan transaksi saat menggunakan sistem pembayaran digital.

2. Faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen makanja factory terhadap keamanan QRIS

a. Faktor Pelaku Persepsi (Perceiver)

Faktor pelaku persepsi merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu yang melakukan penilaian terhadap suatu objek. Menurut Robbins dan Judge, persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh karakteristik personal seperti pengalaman, pengetahuan, harapan, sikap, serta kebutuhan individu terhadap objek yang diamati.

⁹⁹Dalam penelitian ini, faktor pelaku persepsi berkaitan dengan pengalaman penggunaan QRIS sebelumnya, pengetahuan konsumen mengenai pembayaran digital, serta sikap konsumen terhadap teknologi pembayaran non-tunai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada konsumen Makanja Factory, diketahui bahwa pengalaman, pengetahuan, dan sikap menjadi faktor personal yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan pertama yaitu Tiara, beliau menyatakan:

*"Saya sudah lama pakai QRIS, jadi sudah terbiasa dan tidak takut kalau ada masalah."*¹⁰⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pengalaman penggunaan QRIS yang cukup lama membuat Tiara memiliki persepsi yang lebih tenang dan percaya terhadap keamanan sistem tersebut. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kedua yaitu Yeni yang menyatakan:

⁹⁹ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 17th ed. (Harlow: Pearson Education Limited, 2017), 166

¹⁰⁰ Tiara, Wawancara di Makanja Factory, 10 Juni 2026

*"Saya tahu cara kerja QRIS, jadi kalau ada notifikasi gagal saya langsung paham dan sebelum melakukan transaksi saya akan verifikasi dulu."*¹⁰¹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan mengenai mekanisme QRIS memengaruhi persepsi Yeni terhadap keamanan sistem pembayaran tersebut. Selanjutnya, informan ketiga yaitu Dea mengungkapkan bahwa:

*"Awalnya ragu, tapi setelah sering pakai jadi lebih percaya."*¹⁰²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa perubahan sikap dari ragu menjadi percaya terbentuk seiring meningkatnya pengalaman Dea dalam menggunakan QRIS. Informan keempat yaitu Lala juga menyampaikan bahwa:

*"Saya lebih pilih QRIS karena menurut saya lebih modern dan aman daripada bawa uang tunai banyak."*¹⁰³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sikap positif Lala terhadap teknologi pembayaran digital memengaruhi persepsinya terhadap keamanan QRIS. Hal serupa juga disampaikan oleh informan kelima yaitu Hamda yang menyatakan:

*"Saya rasa lebih aman kalau pakai QRIS karena tidak perlu pegang uang fisik."*¹⁰⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa kebutuhan akan keamanan dan kepraktisan menjadi faktor personal yang membentuk persepsi positif Hamda terhadap QRIS. Sementara itu, informan keenam yaitu Nurul mengungkapkan bahwa:

¹⁰¹ Yeni, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹⁰² Dea, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹⁰³ Lala, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹⁰⁴ Hamda, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

*"Saya pernah alami gangguan internet saat melakukan pembayaran QRIS, jadi saat itu saya beralih sementara menggunakan tunai supaya tidak memperlambat proses pembayaran."*¹⁰⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman negatif Nurul terhadap kendala teknis memengaruhi persepsinya terhadap keamanan QRIS, meskipun secara umum ia tetap menggunakan sistem tersebut. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan ketujuh yaitu Azizah, beliau menyatakan:

*"Saya sudah lumayan sering pakai QRIS, jadi sekarang sudah terbiasa. Selama ini juga belum pernah ada masalah yang bikin saya ragu pakai QRIS."*¹⁰⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pengalaman menggunakan QRIS secara berulang membentuk persepsi positif Azizah terhadap keamanan QRIS. Pengalaman yang baik membuat informan merasa lebih yakin dan percaya dalam menggunakan sistem pembayaran digital tersebut. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kedelapan yaitu Kiki yang menyatakan:

*"Menurut saya kalau kita sudah tahu cara pakainya, QRIS itu aman. Yang penting sebelum bayar kita cek dulu semua informasinya."*¹⁰⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan mengenai cara penggunaan QRIS menjadi faktor yang memengaruhi persepsi Kiki terhadap keamanan transaksi. Informan merasa lebih percaya menggunakan QRIS karena memahami prosedur penggunaannya. Selanjutnya, informan kesembilan yaitu Rasma mengungkapkan bahwa:

¹⁰⁵ Nurul, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹⁰⁶ Azizah, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹⁰⁷ Kiki, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

"Awalnya saya juga agak ragu pakai QRIS, tapi setelah beberapa kali dipakai ternyata tidak ada masalah. Jadi sekarang lebih percaya."¹⁰⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pengalaman penggunaan QRIS secara langsung memengaruhi perubahan persepsi Rasma. Pengalaman positif yang diperoleh membuat informan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih baik terhadap keamanan QRIS. Informan kesepuluh yaitu Nisa juga menyampaikan bahwa:

"Saya lebih nyaman pakai QRIS karena menurut saya lebih praktis. Selama jaringan bagus, proses pembayarannya juga lancar."¹⁰⁹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sikap positif terhadap teknologi pembayaran digital serta pengalaman transaksi yang lancar membentuk persepsi Nisa terhadap keamanan QRIS. Hal serupa juga disampaikan oleh informan kesebelas yaitu Caca, yang menyatakan:

"Saya percaya pakai QRIS karena selama ini setiap selesai transaksi selalu ada bukti pembayarannya. Jadi saya merasa lebih yakin."¹¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pengalaman memperoleh bukti transaksi setiap kali melakukan pembayaran menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi Caca terhadap keamanan QRIS. Bukti transaksi tersebut memberikan rasa percaya bahwa pembayaran telah berhasil dilakukan. Sementara itu, informan kedua belas yaitu Rika mengungkapkan bahwa:

¹⁰⁸ Rasma, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹⁰⁹ Nisa, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹¹⁰ Caca, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

"Kalau saya pernah sekali jaringan lambat waktu bayar pakai QRIS, tapi setelah dicoba lagi transaksinya berhasil. Jadi menurut saya itu lebih karena masalah internet, bukan karena QRIS-nya."¹¹¹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman menghadapi kendala teknis tidak serta-merta menurunkan persepsi Rika terhadap keamanan QRIS. Informan mampu membedakan antara gangguan jaringan dengan keamanan sistem pembayaran sehingga tetap memiliki persepsi yang positif terhadap penggunaan QRIS.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap dua belas informan, dapat disimpulkan bahwa faktor pelaku persepsi yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS meliputi pengalaman penggunaan, tingkat pengetahuan mengenai sistem pembayaran digital, sikap terhadap teknologi, serta kebutuhan konsumen akan keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. Sebagian besar informan menunjukkan bahwa pengalaman positif selama menggunakan QRIS, pemahaman terhadap prosedur penggunaan, serta sikap yang terbuka terhadap teknologi pembayaran digital membentuk persepsi yang positif terhadap keamanan QRIS. Meskipun beberapa informan pernah mengalami kendala teknis, seperti gangguan jaringan saat bertransaksi, pengalaman tersebut tidak mengurangi kepercayaan mereka terhadap keamanan QRIS karena kendala tersebut dipandang sebagai faktor teknis, bukan kelemahan sistem pembayaran QRIS itu sendiri.

b. Faktor Objek (Target)

Faktor objek merupakan faktor yang berasal dari karakteristik objek yang diamati oleh individu. Menurut Robbins dan Judge, persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh sifat atau karakteristik objek yang menjadi pusat perhatian.¹¹² Dalam

¹¹¹ Rika, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹¹² Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 17th ed. (Harlow: Pearson Education Limited, 2017), 166

penelitian ini, faktor objek berkaitan dengan fitur keamanan QRIS, kemudahan penggunaan, serta kejelasan informasi transaksi yang diterima konsumen saat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada konsumen Makanja Factory, diketahui bahwa karakteristik QRIS yang mudah digunakan dan mampu memberikan informasi transaksi yang jelas menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan pertama yaitu Tiara, beliau menyatakan:

*"Karena saat menggunakan QRIS ini tidak mengeluarkan tenaga, tidak repot, tinggal scan saja."*¹¹³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan QRIS menjadi alasan yang memengaruhi persepsi Tiara terhadap keamanan QRIS. Informan menilai bahwa sistem yang sederhana dan mudah digunakan dapat memberikan rasa nyaman saat bertransaksi. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kedua yaitu Yeni yang menyatakan:

*"Kalau QRIS itu tidak ada admin terus gampang diakses."*¹¹⁴

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan akses yang dimiliki QRIS menjadi salah satu faktor yang membentuk persepsi positif konsumen terhadap sistem pembayaran tersebut. Selanjutnya, informan ketiga yaitu Dea mengungkapkan bahwa:

*"Saya suka pakai QRIS karena proses pembayarannya cepat dan tidak rumit itu."*¹¹⁵

¹¹³ Tiara, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹¹⁴ Yeni, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹¹⁵ Dea, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kemudahan dalam proses transaksi menjadi karakteristik QRIS yang memberikan kesan positif kepada konsumen. Informan keempat yaitu Lala juga menyampaikan bahwa:

*"Setelah bayar langsung muncul bukti transaksinya, jadi lebih meyakinkan."*¹¹⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kejelasan informasi transaksi yang diberikan QRIS turut memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan sistem pembayaran tersebut. Hal serupa juga disampaikan oleh informan kelima yaitu Hamda yang menyatakan:

*"Saya bisa langsung melihat apakah pembayaran saya berhasil atau tidak."*¹¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa informasi transaksi yang jelas membantu konsumen merasa lebih aman dan yakin saat menggunakan QRIS. Sementara itu, informan keenam yaitu Nurul mengungkapkan bahwa:

*"Menurut saya QRIS mudah digunakan karena langkah-langkahnya sederhana dan jelas."*¹¹⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu karakteristik utama QRIS yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan sistem pembayaran tersebut. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan ketujuh yaitu Azizah, beliau menyatakan:

¹¹⁶ Lala, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹¹⁷ Hamda, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹¹⁸ Nurul, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

"Menurut saya QRIS itu gampang dipakai. Tinggal scan saja, habis itu langsung muncul pembayaran berhasil, jadi lebih tenang."¹¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan serta adanya notifikasi keberhasilan transaksi menjadi karakteristik QRIS yang membentuk persepsi positif Azizah terhadap keamanan sistem pembayaran tersebut. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kedelapan yaitu Kiki yang menyatakan:

"Saya suka pakai QRIS karena prosesnya cepat. Setelah bayar langsung ada bukti transaksinya, jadi saya yakin kalau pembayarannya sudah masuk."¹²⁰

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan proses pembayaran dan tersedianya bukti transaksi menjadi karakteristik QRIS yang memengaruhi persepsi Kiki terhadap keamanan QRIS. Selanjutnya, informan kesembilan yaitu Rasma mengungkapkan bahwa:

"Kalau menurut saya QRIS itu tidak ribet. Menunya juga mudah dipahami, jadi siapa saja bisa pakai."¹²¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kemudahan dalam penggunaan QRIS menjadi salah satu karakteristik yang membentuk persepsi positif Rasma terhadap keamanan sistem pembayaran digital tersebut. Informan kesepuluh yaitu Nisa juga menyampaikan bahwa:

"Saya merasa lebih nyaman pakai QRIS karena setelah selesai bayar langsung ada pemberitahuan kalau transaksinya berhasil."¹²²

¹¹⁹ Azizah, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹²⁰ Kiki, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹²¹ Rasma, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹²² Nisa, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informasi transaksi yang diberikan secara langsung setelah pembayaran menjadi salah satu karakteristik QRIS yang meningkatkan rasa aman konsumen saat bertransaksi. Hal serupa juga disampaikan oleh informan kesebelas yaitu Caca, yang menyatakan:

*"Menurut saya QRIS mudah dipakai karena langkah-langkahnya jelas. Tidak perlu bingung waktu mau bayar."*¹²³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kemudahan dalam mengikuti prosedur pembayaran menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi Caca terhadap keamanan QRIS. Sementara itu, informan kedua belas yaitu Rika mengungkapkan bahwa:

*"Saya lebih percaya pakai QRIS karena setiap selesai transaksi selalu ada keterangannya. Jadi bisa langsung tahu apakah pembayarannya berhasil atau belum."*¹²⁴

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kejelasan informasi transaksi yang diberikan QRIS menjadi salah satu karakteristik yang membentuk persepsi Rika terhadap keamanan sistem pembayaran digital tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap dua belas informan, dapat disimpulkan bahwa faktor objek yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS meliputi kemudahan penggunaan, kejelasan informasi transaksi, serta fitur-fitur yang mendukung proses pembayaran digital. Sebagian besar informan menilai bahwa prosedur penggunaan QRIS yang sederhana, proses transaksi yang cepat, serta adanya informasi berupa nama merchant dan notifikasi keberhasilan transaksi memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan dalam menggunakan QRIS. Karakteristik

¹²³ Caca, Wawancara di Makanan Fatory, 10 Juni 2026

¹²⁴ Rika, Wawancara di Makanan Fatory, 10 Juni 2026

tersebut membentuk pengalaman penggunaan yang positif sehingga mendorong terbentuknya persepsi yang baik terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran digital.

c. Faktor Situasi (Situation)

Faktor situasi merupakan faktor yang berasal dari kondisi atau lingkungan yang memengaruhi seseorang dalam memberikan penilaian terhadap suatu objek. Menurut Robbins dan Judge, persepsi tidak hanya dipengaruhi oleh individu dan objek yang diamati, tetapi juga oleh situasi yang terjadi ketika proses persepsi berlangsung.¹²⁵ Dalam penelitian ini, faktor situasi berkaitan dengan kondisi jaringan internet, pengalaman selama melakukan transaksi, serta lingkungan penggunaan QRIS di Makanja Factory.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada konsumen Makanja Factory, diketahui bahwa kondisi jaringan dan pengalaman transaksi menjadi faktor situasional yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan pertama yaitu Tiara, beliau menyatakan:

"Kalau jaringannya bagus, transaksinya lancar."¹²⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kondisi jaringan internet memengaruhi persepsi Tiara terhadap keamanan dan kenyamanan penggunaan QRIS. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kedua yaitu Yeni yang menyatakan:

¹²⁵ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 17th ed. (Harlow: Pearson Education Limited, 2017), 166

¹²⁶ Tiara, Wawancara di Makanja Factory, 10 Juni 2026

"Pernah jaringan lambat, jadi pembayaran agak lama diproses."¹²⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kondisi jaringan dapat memengaruhi pengalaman konsumen saat menggunakan QRIS dalam bertransaksi. Selanjutnya, informan ketiga yaitu Dea mengungkapkan bahwa:

"Selama ini transaksi saya berjalan lancar karena jaringan di tempat pembayaran baik."¹²⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pengalaman transaksi yang lancar membentuk persepsi positif konsumen terhadap keamanan QRIS. Informan keempat yaitu Lala juga menyampaikan bahwa:

"Kalau sinyal kurang bagus biasanya saya sedikit khawatir transaksi tidak berhasil."¹²⁹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kondisi lingkungan dan jaringan dapat memengaruhi keyakinan konsumen saat menggunakan QRIS. Hal serupa juga disampaikan oleh informan kelima yaitu Hamda yang menyatakan:

"Saya merasa aman karena selama ini belum pernah mengalami transaksi gagal."¹³⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa pengalaman penggunaan yang baik dalam situasi transaksi sehari-hari menjadi faktor yang memengaruhi persepsi keamanan konsumen. Sementara itu, informan keenam yaitu Nurul mengungkapkan bahwa:

¹²⁷ Yeni, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹²⁸ Dea, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹²⁹ Lala, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹³⁰ Hamda, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

"Lingkungan sekarang sudah banyak yang menggunakan QRIS, jadi saya lebih percaya menggunakannya."¹³¹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa lingkungan sosial juga turut memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS. Semakin banyak pengguna yang memanfaatkan QRIS, semakin tinggi pula tingkat keyakinan konsumen terhadap sistem tersebut. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan ketujuh yaitu Azizah, beliau menyatakan:

"Kalau jaringan internetnya bagus biasanya pembayarannya cepat selesai. Jadi saya lebih yakin pakai QRIS karena tidak pernah ada kendala."¹³²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kondisi jaringan internet yang stabil menjadi faktor situasional yang memengaruhi persepsi Azizah terhadap keamanan dan kelancaran penggunaan QRIS. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kedelapan yaitu Kiki yang menyatakan:

"Saya pernah sekali jaringan lambat, jadi transaksinya agak lama masuk. Tapi setelah jaringan kembali bagus, pembayarannya langsung berhasil."¹³³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kondisi jaringan internet memengaruhi pengalaman Kiki dalam menggunakan QRIS. Informan memandang bahwa kendala yang terjadi lebih disebabkan oleh kualitas jaringan daripada sistem QRIS itu sendiri. Selanjutnya, informan kesembilan yaitu Rasma mengungkapkan bahwa:

¹³¹ Nurul, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹³² Azizah, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

¹³³ Kiki, Wawancara di Makanja Fatory, 10 Juni 2026

"Selama saya pakai QRIS di Makanja Factory belum pernah mengalami masalah. Jadi saya merasa lebih percaya kalau bayar pakai QRIS."¹³⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pengalaman transaksi yang berjalan lancar membentuk persepsi positif Rasma terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Informan kesepuluh yaitu Nisa juga menyampaikan bahwa:

"Kalau sinyal lagi kurang bagus memang kadang saya sedikit khawatir pembayarannya terlambat masuk. Tapi kalau sudah ada notifikasi berhasil saya langsung tenang."¹³⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kondisi jaringan internet serta konfirmasi keberhasilan transaksi menjadi faktor situasional yang memengaruhi persepsi Nisa terhadap keamanan QRIS. Hal serupa juga disampaikan oleh informan kesebelas yaitu Caca, yang menyatakan:

"Sekarang hampir semua tempat sudah pakai QRIS, jadi saya juga sudah terbiasa dan lebih percaya menggunakannya waktu belanja atau makan."¹³⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa lingkungan sosial yang telah terbiasa menggunakan QRIS turut memengaruhi persepsi Caca terhadap keamanan sistem pembayaran digital tersebut. Sementara itu, informan kedua belas yaitu Rika mengungkapkan bahwa:

"Menurut saya selama jaringan lancar dan pembayaran berhasil masuk, saya tidak pernah merasa khawatir pakai QRIS. Selama ini juga pengalaman saya selalu baik."¹³⁷

¹³⁴ Rasma, Wawancara di Makanja Factory, 10 Juni 2026

¹³⁵ Nisa, Wawancara di Makanja Factory, 10 Juni 2026

¹³⁶ Caca, Wawancara di Makanja Factory, 10 Juni 2026

¹³⁷ Rika, Wawancara di Makanja Factory, 10 Juni 2026

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman transaksi yang positif serta kondisi jaringan yang mendukung menjadi faktor situasional yang membentuk persepsi Rika terhadap keamanan QRIS.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terhadap dua belas informan, dapat disimpulkan bahwa persepsi konsumen Makanja Factory terhadap keamanan QRIS dipengaruhi oleh tiga faktor utama sebagaimana dikemukakan oleh Robbins dan Judge, yaitu faktor pelaku persepsi (*perceiver*), faktor objek (*target*), dan faktor situasi (*situation*).

Faktor pelaku persepsi terlihat dari pengalaman penggunaan QRIS, tingkat pengetahuan mengenai sistem pembayaran digital, serta sikap dan kebutuhan konsumen terhadap penggunaan teknologi pembayaran non-tunai. Faktor objek tercermin dari karakteristik QRIS, seperti kemudahan penggunaan, kejelasan informasi transaksi, kecepatan proses pembayaran, serta adanya bukti atau notifikasi transaksi yang meningkatkan rasa aman konsumen. Sementara itu, faktor situasi dipengaruhi oleh kondisi jaringan internet, pengalaman yang diperoleh selama melakukan transaksi, serta lingkungan sosial yang telah terbiasa menggunakan QRIS dalam aktivitas pembayaran sehari-hari.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen mampu melakukan transaksi menggunakan QRIS dengan lancar ketika didukung oleh jaringan internet yang stabil dan sistem pembayaran yang berfungsi dengan baik. Selain itu, penggunaan QRIS yang telah menjadi kebiasaan di lingkungan Makanja Factory turut memperkuat kepercayaan konsumen terhadap keamanan sistem pembayaran tersebut. Dengan demikian, ketiga faktor tersebut saling berinteraksi dalam membentuk persepsi

konsumen terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech) di Makanja Factory.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pemahaman Konsumen Makanja Factory terhadap Keamanan QRIS

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap dua belas informan, diketahui bahwa konsumen Makanja Factory memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech). Pemahaman tersebut terbentuk melalui pengalaman menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari, informasi yang diperoleh dari berbagai media, serta interaksi konsumen dengan sistem pembayaran digital. Sebagian besar informan mampu menjelaskan fungsi QRIS, prosedur penggunaannya, manfaat yang diperoleh, serta langkah-langkah dasar yang perlu diperhatikan agar transaksi dapat dilakukan dengan aman.

Pemahaman konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam penggunaan suatu produk atau layanan karena akan memengaruhi cara konsumen memanfaatkan produk tersebut secara tepat. Konsumen yang memiliki pemahaman yang baik cenderung mampu mengenali manfaat suatu produk, memahami prosedur penggunaannya, serta menyadari langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk meminimalkan risiko selama penggunaan. Dalam konteks penggunaan QRIS, pemahaman konsumen menjadi semakin penting mengingat seluruh proses transaksi dilakukan secara digital sehingga membutuhkan pengetahuan yang memadai mengenai mekanisme pembayaran dan aspek keamanan transaksi.

Hasil penelitian ini dianalisis menggunakan teori pengetahuan konsumen yang dikemukakan oleh Engel, Blackwell, dan Miniard. Menurut teori tersebut, pengetahuan

konsumen terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu *product knowledge* (pengetahuan produk), *purchase knowledge* (pengetahuan pembelian), dan *usage knowledge* (pengetahuan pemakaian).¹³⁸ Ketiga dimensi tersebut digunakan sebagai landasan untuk menganalisis tingkat pemahaman konsumen Makanja Factory terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Melalui ketiga dimensi tersebut dapat diketahui bagaimana konsumen memahami karakteristik dan manfaat QRIS, prosedur penggunaannya, serta cara menggunakan QRIS secara aman dalam melakukan transaksi.

a. Pengetahuan Produk (Product Knowledge)

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian, konsumen Makanja Factory menunjukkan bahwa mereka telah memiliki pengetahuan produk (*product knowledge*) yang cukup baik mengenai QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Pengetahuan tersebut terlihat dari kemampuan informan dalam menjelaskan QRIS sebagai metode pembayaran non-tunai yang digunakan melalui pemindaian kode QR menggunakan aplikasi pembayaran digital maupun *mobile banking*. Selain memahami fungsi dasar QRIS sebagai alat pembayaran, para informan juga mampu menjelaskan berbagai manfaat yang diperoleh dari penggunaannya, seperti mempermudah proses transaksi, mempercepat pembayaran, mengurangi penggunaan uang tunai, serta memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pada berbagai merchant yang telah menyediakan layanan QRIS.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan konsumen mengenai QRIS tidak hanya terbatas pada pengenalan terhadap produk, tetapi juga mencakup pemahaman mengenai karakteristik dan manfaat yang ditawarkan oleh sistem

¹³⁸ James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, *Consumer Behavior*, ed. ke-9 (Fort Worth: Harcourt College Publishers, 2001), 372–374

pembayaran tersebut. Sebagian besar informan menilai bahwa QRIS merupakan metode pembayaran yang praktis karena proses transaksi cukup dilakukan dengan memindai kode QR tanpa harus membawa uang tunai. Selain itu, penggunaan satu standar QRIS yang dapat digunakan melalui berbagai aplikasi pembayaran memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan transaksi tanpa harus menyesuaikan aplikasi yang digunakan oleh merchant. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen telah memahami karakteristik utama QRIS sebagai sistem pembayaran digital yang efisien, praktis, dan mudah digunakan.

Pengetahuan produk yang dimiliki konsumen dalam penelitian ini sebagian besar terbentuk melalui pengalaman menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Semakin sering konsumen menggunakan QRIS, semakin baik pula pemahaman mereka mengenai fungsi, manfaat, serta karakteristik sistem pembayaran tersebut. Selain diperoleh melalui pengalaman pribadi, pengetahuan tersebut juga dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh dari media sosial, promosi yang dilakukan oleh lembaga perbankan maupun penyedia jasa pembayaran, serta lingkungan sosial yang telah terbiasa menggunakan transaksi digital. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman dan lingkungan memiliki peran penting dalam meningkatkan pengetahuan konsumen terhadap suatu produk berbasis teknologi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori pengetahuan konsumen yang dikemukakan oleh Engel, Blackwell, dan Miniard yang menyatakan bahwa *product knowledge* merupakan pengetahuan yang dimiliki konsumen mengenai karakteristik, atribut, manfaat, fungsi, dan kegunaan suatu produk yang tersimpan dalam memori konsumen. Pengetahuan tersebut menjadi dasar bagi konsumen dalam mengenali suatu produk, memahami manfaat yang ditawarkan, serta membentuk keyakinan sebelum

menggunakan produk tersebut.¹³⁹ Dalam konteks penelitian ini, kemampuan informan menjelaskan fungsi, manfaat, dan karakteristik QRIS menunjukkan bahwa konsumen telah memiliki pengetahuan produk yang cukup baik. Pengetahuan tersebut menjadi landasan awal dalam membentuk persepsi bahwa QRIS merupakan sistem pembayaran digital yang praktis, mudah digunakan, serta memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dipahami bahwa pengetahuan produk menjadi dasar terbentuknya pemahaman konsumen terhadap keamanan QRIS. Meskipun sebagian besar informan belum memahami aspek teknis mengenai sistem keamanan digital yang diterapkan pada QRIS, mereka telah memahami fungsi, manfaat, serta karakteristik layanan tersebut berdasarkan pengalaman penggunaan secara langsung. Pemahaman tersebut mendorong munculnya rasa percaya dalam menggunakan QRIS karena konsumen menilai bahwa sistem pembayaran ini mampu memberikan kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan dalam bertransaksi. Dengan demikian, konsumen Makanja Factory dapat dikatakan telah memiliki *product knowledge* yang cukup baik, sehingga menjadi salah satu dasar dalam membentuk persepsi positif terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech).

b. Pengetahuan Pembelian (Purchase Knowledge)

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa konsumen Makanja Factory memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai prosedur transaksi menggunakan QRIS. Hampir seluruh informan mampu menjelaskan tahapan-tahapan yang harus dilakukan ketika melakukan pembayaran menggunakan QRIS. Tahapan tersebut

¹³⁹ James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, *Consumer Behavior*, ed. ke-9 (Fort Worth: Harcourt College Publishers, 2001), 372–374

meliputi membuka aplikasi pembayaran digital, melakukan pemindaian kode QR yang tersedia, memasukkan nominal pembayaran apabila diperlukan, melakukan verifikasi data transaksi, dan mengonfirmasi pembayaran hingga transaksi berhasil diselesaikan.

Selain memahami prosedur transaksi, sebagian besar informan juga memahami pentingnya memeriksa kembali informasi pembayaran sebelum transaksi dikonfirmasi. Informan menyatakan bahwa mereka selalu memastikan kesesuaian nominal pembayaran, nama merchant, dan tujuan transaksi sebelum menekan tombol konfirmasi pembayaran. Langkah tersebut dilakukan untuk menghindari kesalahan transaksi yang dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna.

Beberapa informan juga menjelaskan bahwa mereka memahami pentingnya menyimpan bukti transaksi setelah pembayaran berhasil dilakukan. Bukti transaksi dianggap penting karena dapat digunakan sebagai alat verifikasi apabila terjadi kendala dalam proses pembayaran. Kesadaran tersebut menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memahami cara melakukan transaksi, tetapi juga memahami prosedur yang diperlukan untuk memastikan transaksi berlangsung dengan aman.

Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard, pengetahuan pembelian merupakan pengetahuan yang dimiliki konsumen mengenai cara memperoleh dan melakukan transaksi terhadap suatu produk atau layanan.¹⁴⁰ Pengetahuan ini mencakup pemahaman mengenai prosedur, tahapan, serta mekanisme yang harus dilakukan selama proses transaksi berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen telah memiliki pengetahuan pembelian yang baik. Kemampuan mereka dalam memahami prosedur pembayaran menggunakan QRIS menunjukkan bahwa konsumen telah mampu

¹⁴⁰ James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, *Consumer Behavior*, ed. ke-9 (Fort Worth: Harcourt College Publishers, 2001), 372–374.

menggunakan sistem pembayaran tersebut secara benar. Pengetahuan tersebut membantu konsumen mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan transaksi sekaligus meningkatkan rasa aman saat menggunakan QRIS.

Dengan demikian, pengetahuan pembelian yang dimiliki konsumen Makanan Factory dapat dikategorikan baik karena mereka memahami prosedur penggunaan QRIS serta langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan transaksi berjalan dengan lancar dan

c. Pengetahuan Pemakaian (Usage Knowledge)

Berdasarkan hasil penelitian, konsumen Makanan Factory menunjukkan bahwa mereka telah memiliki pengetahuan pemakaian (*usage knowledge*) yang cukup baik dalam menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Pengetahuan tersebut terlihat dari kemampuan konsumen menerapkan langkah-langkah yang diperlukan agar transaksi dapat berlangsung dengan aman. Sebagian besar informan menyatakan bahwa sebelum menyelesaikan pembayaran mereka selalu memeriksa kembali nama merchant, nominal pembayaran, serta tujuan transaksi sebelum menekan tombol konfirmasi pembayaran. Tindakan tersebut menunjukkan adanya kehati-hatian dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memahami cara menggunakan QRIS, tetapi juga memahami pentingnya melakukan verifikasi terhadap informasi transaksi sebelum pembayaran diselesaikan. Verifikasi tersebut dilakukan sebagai upaya untuk menghindari kesalahan pembayaran, seperti kekeliruan nominal transaksi maupun pembayaran kepada merchant yang tidak sesuai. Selain itu, beberapa informan juga menyatakan bahwa mereka selalu memastikan transaksi telah berhasil dengan melihat notifikasi atau bukti pembayaran yang muncul setelah proses

transaksi selesai. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen telah memiliki kebiasaan menggunakan QRIS secara lebih teliti dan bertanggung jawab.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan pemakaian konsumen terbentuk melalui pengalaman menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Semakin sering konsumen menggunakan QRIS, semakin baik pula kemampuan mereka dalam memahami langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk menjaga keamanan transaksi. Pengalaman tersebut mendorong konsumen menjadi lebih berhati-hati dalam setiap proses pembayaran sehingga dapat meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan transaksi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori pengetahuan konsumen yang dikemukakan oleh Engel, Blackwell, dan Miniard yang menyatakan bahwa *usage knowledge* merupakan pengetahuan yang dimiliki konsumen mengenai cara menggunakan suatu produk atau layanan secara tepat agar manfaat yang diperoleh dapat dirasakan secara optimal. Pengetahuan tersebut tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menggunakan produk, tetapi juga kemampuan memahami cara penggunaan yang benar sehingga risiko penggunaan dapat diminimalkan.¹⁴¹ Dalam penelitian ini, kemampuan konsumen memeriksa informasi transaksi, memastikan kesesuaian nama merchant dan nominal pembayaran, serta melakukan verifikasi sebelum menyelesaikan transaksi menunjukkan bahwa konsumen telah memiliki *usage knowledge* yang cukup baik.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dipahami bahwa pengetahuan pemakaian berperan penting dalam mendukung keamanan penggunaan QRIS. Konsumen yang memahami cara menggunakan QRIS dengan benar cenderung lebih

¹⁴¹ James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, *Consumer Behavior*, ed. ke-9 (Fort Worth: Harcourt College Publishers, 2001), 372–374

teliti dalam setiap tahapan transaksi sehingga mampu mengurangi risiko terjadinya kesalahan pembayaran. Meskipun sebagian besar konsumen belum memahami aspek teknis mengenai sistem keamanan digital yang digunakan pada QRIS, mereka telah memiliki pengetahuan praktis yang memadai untuk menggunakan QRIS secara aman dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Dengan demikian, konsumen Makanja Factory dapat dikatakan telah memiliki *usage knowledge* yang baik sehingga mendukung terbentuknya pemahaman yang positif terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech).

Berdasarkan pembahasan ketiga dimensi pengetahuan konsumen tersebut, dapat dipahami bahwa konsumen Makanja Factory telah memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech). Pemahaman tersebut tercermin melalui pengetahuan mengenai karakteristik dan manfaat QRIS, prosedur penggunaannya, serta cara menggunakan QRIS secara aman dalam melakukan transaksi. Selanjutnya, untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS terbentuk, pembahasan dilanjutkan pada faktor-faktor yang memengaruhi persepsi konsumen berdasarkan teori Robbins dan Judge.

2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen terhadap Keamanan QRIS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap dua belas informan, diketahui bahwa persepsi konsumen Makanja Factory terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech) dipengaruhi oleh berbagai faktor. Persepsi tersebut tidak terbentuk hanya karena konsumen menggunakan QRIS, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman selama bertransaksi, pengetahuan yang dimiliki mengenai sistem pembayaran digital, karakteristik QRIS

sebagai alat pembayaran, serta kondisi yang menyertai proses transaksi. Faktor-faktor tersebut saling berinteraksi sehingga membentuk persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen memiliki persepsi yang positif terhadap keamanan QRIS. Persepsi tersebut tercermin dari adanya rasa percaya dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran sehari-hari. Meskipun demikian, alasan yang melatarbelakangi terbentuknya persepsi tersebut tidak sepenuhnya sama pada setiap konsumen. Sebagian konsumen membangun persepsi berdasarkan pengalaman positif selama menggunakan QRIS, sebagian lainnya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kejelasan informasi transaksi, serta kondisi lingkungan yang telah terbiasa memanfaatkan sistem pembayaran digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa pembentukan persepsi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan.

Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi persepsi tersebut, penelitian ini menggunakan teori persepsi yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge. Menurut Robbins dan Judge, persepsi dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu faktor pelaku persepsi (*perceiver*), faktor objek (*target*), dan faktor situasi (*situation*).¹⁴² Ketiga faktor tersebut digunakan sebagai landasan untuk menganalisis bagaimana persepsi konsumen Makanja Factory terhadap keamanan QRIS terbentuk berdasarkan pengalaman, karakteristik sistem pembayaran, serta kondisi yang menyertai proses transaksi.

¹⁴² Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 17th ed. (Harlow: Pearson Education Limited, 2017), 166

a. Faktor Pelaku Persepsi (Perceiver)

Berdasarkan hasil penelitian, faktor pelaku persepsi (*perceiver*) menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi konsumen Makanja Factory terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech). Faktor ini berkaitan dengan karakteristik individu yang melakukan persepsi, seperti pengalaman menggunakan QRIS, tingkat pengetahuan mengenai sistem pembayaran digital, serta sikap konsumen terhadap penggunaan teknologi dalam aktivitas transaksi. Karakteristik tersebut berperan dalam membentuk cara konsumen menilai keamanan QRIS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman menggunakan QRIS menjadi salah satu faktor yang paling dominan dalam membentuk persepsi konsumen. Konsumen yang telah terbiasa menggunakan QRIS dalam berbagai transaksi sehari-hari cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap keamanan sistem tersebut. Pengalaman transaksi yang berjalan dengan lancar membuat konsumen semakin yakin bahwa QRIS merupakan metode pembayaran yang aman dan dapat diandalkan. Sebaliknya, pengalaman menghadapi kendala, seperti gangguan jaringan internet, tidak serta-merta mengubah persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS karena sebagian besar informan menganggap kendala tersebut disebabkan oleh faktor teknis, bukan oleh sistem QRIS itu sendiri.

Selain pengalaman, pengetahuan konsumen mengenai penggunaan QRIS juga berperan dalam membentuk persepsi keamanan. Konsumen yang memahami prosedur pembayaran, mengetahui pentingnya memeriksa nama merchant dan nominal transaksi, serta melakukan verifikasi sebelum pembayaran diselesaikan cenderung merasa lebih yakin ketika menggunakan QRIS. Pengetahuan tersebut memberikan rasa

percaya diri kepada konsumen dalam melakukan transaksi karena mereka memahami langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan pembayaran.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori persepsi yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge yang menyatakan bahwa faktor pelaku persepsi (*perceiver*) dipengaruhi oleh karakteristik individu, seperti pengalaman, pengetahuan, sikap, motivasi, dan harapan.¹⁴³ Dalam penelitian ini, pengalaman positif selama menggunakan QRIS serta pengetahuan yang dimiliki konsumen mengenai prosedur penggunaan dan keamanan transaksi menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif terhadap keamanan QRIS. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh sistem pembayaran yang digunakan, tetapi juga oleh pengalaman dan pemahaman yang dimiliki oleh setiap individu.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dipahami bahwa faktor pelaku persepsi memiliki peran yang penting dalam membentuk persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS. Semakin banyak pengalaman positif yang dimiliki konsumen serta semakin baik pengetahuan mereka mengenai penggunaan QRIS, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan persepsi positif yang terbentuk terhadap keamanan sistem pembayaran digital tersebut.

b. Faktor Objek (Target)

Berdasarkan hasil penelitian, faktor objek (*target*) menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi konsumen Makanan Factory terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech). Faktor objek berkaitan dengan karakteristik yang dimiliki oleh QRIS sebagai sistem pembayaran

¹⁴³ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 17th ed. (Harlow: Pearson Education Limited, 2017), 166

digital, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan proses transaksi, serta kejelasan informasi yang diterima konsumen selama melakukan pembayaran. Karakteristik tersebut menjadi dasar bagi konsumen dalam memberikan penilaian terhadap keamanan QRIS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan karakteristik QRIS yang paling banyak memengaruhi persepsi konsumen. Sebagian besar informan menilai bahwa proses pembayaran menggunakan QRIS sangat sederhana karena hanya memerlukan pemindaian kode QR melalui aplikasi pembayaran yang dimiliki. Prosedur yang mudah dipahami membuat konsumen merasa lebih nyaman dan percaya diri ketika melakukan transaksi. Kemudahan tersebut juga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan penggunaan sehingga turut membentuk persepsi positif terhadap keamanan QRIS.

Selain kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi juga menjadi karakteristik yang memengaruhi persepsi konsumen. Informan menyatakan bahwa proses pembayaran menggunakan QRIS dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat. Setelah transaksi berhasil dilakukan, konsumen langsung menerima notifikasi atau bukti pembayaran sebagai tanda bahwa transaksi telah diproses dengan benar. Adanya konfirmasi transaksi secara langsung memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pembayaran telah diterima oleh merchant sesuai dengan nominal yang dibayarkan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kejelasan informasi transaksi menjadi salah satu karakteristik penting yang membentuk persepsi keamanan konsumen. Informasi mengenai nama merchant, nominal pembayaran, serta status keberhasilan transaksi yang ditampilkan pada aplikasi pembayaran membantu konsumen melakukan verifikasi sebelum dan sesudah transaksi. Kejelasan informasi

tersebut memberikan rasa aman karena konsumen dapat memastikan bahwa pembayaran dilakukan kepada merchant yang benar dan sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayarkan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori persepsi yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge yang menyatakan bahwa persepsi dipengaruhi oleh faktor objek (*target*), yaitu karakteristik yang dimiliki oleh objek yang diamati.¹⁴⁴ Dalam penelitian ini, karakteristik QRIS berupa kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta kejelasan informasi pembayaran menjadi stimulus yang diterima konsumen ketika menggunakan QRIS. Stimulus tersebut kemudian membentuk penilaian bahwa QRIS merupakan sistem pembayaran yang praktis, mudah digunakan, dan memberikan rasa aman selama proses transaksi berlangsung.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dipahami bahwa karakteristik yang dimiliki oleh QRIS sebagai sistem pembayaran digital berperan penting dalam membentuk persepsi keamanan konsumen. Semakin mudah digunakan, semakin cepat proses transaksi, serta semakin jelas informasi yang ditampilkan oleh sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan persepsi positif konsumen terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran digital.

c. Faktor Situasi (Situation)

Berdasarkan hasil penelitian, faktor situasi (*situation*) turut memengaruhi persepsi konsumen Makanan Factory terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech). Faktor situasi berkaitan dengan kondisi yang menyertai proses transaksi, seperti stabilitas jaringan internet, kelancaran proses pembayaran, serta lingkungan penggunaan QRIS dalam aktivitas sehari-hari.

¹⁴⁴ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 17th ed. (Harlow: Pearson Education Limited, 2017), 166

Kondisi tersebut menjadi bagian dari pengalaman yang dirasakan konsumen ketika melakukan transaksi dan memengaruhi cara mereka menilai keamanan QRIS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi jaringan internet menjadi salah satu faktor situasional yang memengaruhi persepsi konsumen. Sebagian besar informan menyatakan bahwa transaksi menggunakan QRIS dapat berlangsung dengan lancar apabila didukung oleh jaringan internet yang stabil. Sebaliknya, ketika jaringan mengalami gangguan, proses transaksi menjadi lebih lambat sehingga menimbulkan kekhawatiran terhadap keberhasilan pembayaran. Meskipun demikian, informan umumnya memahami bahwa kendala tersebut disebabkan oleh kondisi jaringan internet, bukan oleh sistem QRIS itu sendiri.

Selain kondisi jaringan, lingkungan penggunaan juga memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS. Informan menyatakan bahwa penggunaan QRIS yang semakin umum di berbagai tempat, termasuk di Mekanja Factory, membuat mereka merasa lebih yakin untuk menggunakan sistem pembayaran tersebut. Semakin sering konsumen melihat QRIS digunakan oleh masyarakat dalam aktivitas sehari-hari, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka terhadap keamanan sistem pembayaran tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan sosial memberikan pengaruh dalam membentuk persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori persepsi yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge yang menyatakan bahwa faktor situasi (*situation*) merupakan kondisi lingkungan yang memengaruhi proses terbentuknya persepsi seseorang terhadap suatu objek.¹⁴⁵ Dalam penelitian ini, kondisi jaringan internet yang mendukung kelancaran transaksi serta lingkungan yang telah terbiasa menggunakan

¹⁴⁵ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 17th ed. (Harlow: Pearson Education Limited, 2017), 166

QRIS menjadi situasi yang memberikan pengalaman positif kepada konsumen. Pengalaman tersebut kemudian membentuk persepsi bahwa QRIS merupakan sistem pembayaran yang aman dan dapat digunakan dalam berbagai aktivitas transaksi.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dipahami bahwa faktor situasi memiliki peran dalam membentuk persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS. Kondisi transaksi yang lancar, dukungan jaringan internet yang memadai, serta lingkungan yang telah terbiasa menggunakan pembayaran digital memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital.

Berdasarkan pembahasan ketiga faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi konsumen Makanja Factory terhadap keamanan QRIS dipengaruhi oleh faktor pelaku persepsi (*perceiver*), faktor objek (*target*), dan faktor situasi (*situation*) sebagaimana dijelaskan dalam teori Robbins dan Judge. Faktor pelaku persepsi berkaitan dengan pengalaman, pengetahuan, dan sikap konsumen terhadap penggunaan QRIS. Faktor objek berkaitan dengan karakteristik QRIS yang dinilai mudah digunakan, cepat, serta mampu memberikan informasi transaksi yang jelas. Sementara itu, faktor situasi berkaitan dengan kondisi jaringan internet, kelancaran transaksi, dan lingkungan yang mendukung penggunaan QRIS. Ketiga faktor tersebut saling berinteraksi dalam membentuk persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech), sehingga teori Robbins dan Judge dapat menjelaskan temuan yang diperoleh dalam penelitian ini.

3. Penelitian yang Relevan dengan Hasil dan Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian mengenai persepsi konsumen Makanja Factory terhadap keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis *financial technology* (fintech)

menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai penggunaan QRIS serta membentuk persepsi yang positif terhadap keamanan sistem tersebut. Pemahaman tersebut tercermin dari kemampuan konsumen menjelaskan fungsi dan manfaat QRIS, memahami prosedur penggunaannya, serta mengetahui langkah-langkah dasar yang perlu dilakukan untuk menjaga keamanan transaksi. Selain itu, persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan, karakteristik QRIS sebagai sistem pembayaran digital, serta kondisi yang menyertai proses transaksi. Temuan tersebut memiliki kesesuaian dengan beberapa penelitian terdahulu yang telah membahas penggunaan QRIS dari berbagai sudut pandang.

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh L. Dairona yang berjudul *“Analisis Implementasi Fintech Dompot Digital sebagai Sistem Pembayaran Menggunakan QRIS bagi Para Pemilik Usaha.”* Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi keamanan menjadi salah satu aspek penting dalam penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital.¹⁴⁶ Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa konsumen memiliki persepsi yang positif terhadap keamanan QRIS karena telah memahami cara penggunaan QRIS serta memperoleh pengalaman yang baik selama melakukan transaksi. Perbedaannya, penelitian L. Dairona berfokus pada persepsi pemilik usaha, sedangkan penelitian ini mengkaji persepsi konsumen sebagai pengguna QRIS sehingga memberikan gambaran mengenai keamanan QRIS dari sisi pengguna secara langsung.

¹⁴⁶ L. Dairona, *Analisis Implementasi Fintech Dompot Digital Sebagai Sistem Pembayaran QRIS Bagi Pemilik Restoran Di Tanjungpinang* (Skripsi Sarjana; Jurusan Akuntansi: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan, 2022).

Penelitian ini juga memiliki kesesuaian dengan penelitian Yuni Yuniarti dan Listri Herlina yang berjudul *“Analisis Persepsi Kemudahan dan Keamanan Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran Digital terhadap Minat Generasi Z dalam Menggunakan QRIS di Kota Bandung.”* Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aspek kemudahan dan keamanan menjadi faktor yang mendukung penggunaan QRIS.¹⁴⁷ Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini, di mana konsumen Makanja Factory memandang QRIS sebagai sistem pembayaran yang mudah digunakan, praktis, serta memberikan rasa aman karena adanya informasi transaksi yang jelas, seperti nama merchant, nominal pembayaran, dan bukti transaksi setelah pembayaran berhasil dilakukan. Perbedaannya, penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada minat penggunaan, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman dan persepsi konsumen secara lebih mendalam.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesesuaian dengan penelitian Resiana dan Ermansyah yang berjudul *“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan QRIS pada Generasi Z di Pekanbaru.”* Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi keamanan merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan penggunaan QRIS.¹⁴⁸ Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa persepsi keamanan konsumen terbentuk melalui pengalaman menggunakan QRIS, pengetahuan mengenai prosedur transaksi, serta karakteristik

¹⁴⁷ Yuni Yuniarti and Listri Herlina, “Analisis Persepsi Kemudahan Dan Keamanan Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital Terhadap Minat Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Bandung,” *Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3 (2025): 3026, <https://doi.org/10.61104/alz.v3i3.1798>

¹⁴⁸ Resiana, “Pengaruh Perspesi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Generasi Z Di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru,” *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)* 04, no. 01 (2025): 1–111.

QRIS yang dinilai mudah digunakan dan memberikan informasi transaksi yang jelas. Meskipun sebagian konsumen pernah mengalami kendala, seperti gangguan jaringan internet, kondisi tersebut tidak mengurangi kepercayaan mereka terhadap keamanan QRIS karena dianggap sebagai kendala teknis yang tidak berasal dari sistem QRIS itu sendiri.

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nur Isma Tasya Br Sebayang dan Rahmayati yang berjudul *“Pengaruh Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Keamanan terhadap Minat Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran Digital UMKM Halal Kota Medan.”* Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi keamanan memiliki hubungan yang erat dengan kepercayaan pengguna terhadap QRIS.¹⁴⁹ Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa konsumen Makanan Factory memiliki kepercayaan yang baik terhadap QRIS karena telah memahami cara penggunaannya, memperoleh pengalaman transaksi yang positif, serta merasa terbantu dengan kemudahan dan kejelasan informasi yang diberikan oleh sistem QRIS. Perbedaannya, penelitian terdahulu menitikberatkan pada minat penggunaan QRIS secara kuantitatif, sedangkan penelitian ini berfokus pada pemahaman dan persepsi konsumen melalui pendekatan kualitatif.

Berdasarkan perbandingan dengan penelitian-penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya mengenai pentingnya aspek keamanan dalam penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Namun demikian, penelitian ini memiliki kebaruan karena mengkaji persepsi keamanan QRIS dari sudut pandang konsumen Makanan Factory dengan pendekatan

¹⁴⁹ Nur Isma Tasya Br Sebayang and Rahmayati, “Pengaruh Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital UMKM Halal Kota Medan,” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance* 6, no. 2 (2023): 492.

kualitatif. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini mampu menggambarkan secara lebih mendalam bagaimana pemahaman konsumen mengenai QRIS terbentuk melalui pengetahuan produk, pengetahuan pembelian, dan pengetahuan pemakaian, serta bagaimana persepsi keamanan dipengaruhi oleh faktor pelaku persepsi (*perceiver*), faktor objek (*target*), dan faktor situasi (*situation*). Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai persepsi keamanan QRIS, khususnya dari perspektif konsumen dalam konteks transaksi pada sektor kuliner.

4. Sistem Pembayaran Digital dalam Perspektif Islam

a. Konsep Kemudahan (*Taysir*) dalam Islam terhadap Sistem Pembayaran Digital

Islam merupakan agama yang memberikan kemudahan (*taysir*) kepada umatnya dalam menjalankan berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam kegiatan muamalah. Prinsip kemudahan menjadi salah satu karakteristik ajaran Islam yang bertujuan memberikan kemaslahatan serta menghindarkan manusia dari kesulitan. Seiring dengan perkembangan teknologi, prinsip tersebut juga dapat diterapkan dalam berbagai bentuk transaksi ekonomi, termasuk penggunaan sistem pembayaran digital seperti Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS).

Prinsip kemudahan dalam Islam tercermin dalam firman Allah Swt. pada Surah Al-Baqarah ayat 185:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ

Terjemahnya:

"Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu." (Q.S. Al-Baqarah [2]: 185).

Ayat tersebut menunjukkan bahwa Islam senantiasa menghendaki adanya kemudahan dalam kehidupan manusia selama tidak bertentangan dengan ketentuan

syariat. Prinsip tersebut tidak hanya berlaku dalam pelaksanaan ibadah, tetapi juga menjadi landasan dalam aktivitas muamalah, termasuk perkembangan sistem pembayaran yang memberikan kemudahan, efisiensi, dan manfaat bagi masyarakat.

Selain Al-Qur'an, Rasulullah saw. juga menegaskan pentingnya memberikan kemudahan dalam setiap urusan sebagaimana sabdanya:

يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا، وَبَشِّرُوا وَلَا تُنْفِرُوا

Terjemahnya:

"Permudahlah dan jangan mempersulit, berilah kabar gembira dan jangan membuat orang lari." (H.R. al-Bukhari dan Muslim).

Hadis tersebut mengandung makna bahwa setiap aktivitas yang membawa kemudahan serta memberikan manfaat kepada masyarakat merupakan sesuatu yang dianjurkan selama tidak mengandung unsur yang dilarang dalam syariat. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi digital dalam sistem pembayaran dapat menjadi salah satu bentuk penerapan prinsip *taysir* apabila digunakan secara benar, memberikan manfaat, serta menjaga keamanan transaksi.

Dalam kajian fikih muamalah juga dikenal kaidah:

المشقة تجلب التيسير

Artinya:

"Kesulitan mendatangkan kemudahan."

Kaidah tersebut menunjukkan bahwa syariat Islam memberikan ruang terhadap berbagai bentuk inovasi yang bertujuan mempermudah aktivitas manusia. Perkembangan teknologi pembayaran digital, termasuk QRIS, merupakan salah satu bentuk inovasi yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa mengubah prinsip-prinsip dasar muamalah Islam. Selama transaksi dilakukan secara

jujur, transparan, tidak mengandung unsur riba, gharar, maysir, maupun penipuan, maka penggunaan sistem pembayaran digital dapat diterima dalam perspektif ekonomi Islam.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa konsep *taysīr* dalam Islam memiliki relevansi yang kuat dengan perkembangan sistem pembayaran digital. Kehadiran QRIS sebagai salah satu inovasi pembayaran elektronik merupakan bentuk pemanfaatan teknologi yang bertujuan memberikan kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, penggunaan QRIS pada dasarnya sejalan dengan nilai-nilai Islam selama pelaksanaannya tetap memperhatikan prinsip-prinsip syariah, kejujuran, keamanan, serta kemaslahatan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam transaksi.

b. Implementasi Nilai Kemudahan Islam pada Penggunaan QRIS

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penggunaan QRIS oleh konsumen Makanan Factory menunjukkan adanya implementasi nilai kemudahan (*taysīr*) sebagaimana diajarkan dalam Islam. Hal tersebut terlihat dari pengalaman para informan yang menilai bahwa QRIS merupakan metode pembayaran yang praktis, mudah digunakan, cepat, dan mampu mempermudah proses transaksi dibandingkan dengan pembayaran secara tunai. Sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka tidak perlu lagi membawa uang tunai dalam jumlah tertentu, tidak perlu menunggu uang kembalian, serta dapat menyelesaikan pembayaran hanya dengan melakukan pemindaian kode QR melalui aplikasi pembayaran digital yang dimiliki.

Kemudahan tersebut juga tercermin dari pemahaman konsumen mengenai prosedur penggunaan QRIS. Berdasarkan hasil wawancara, hampir seluruh informan telah memahami langkah-langkah pembayaran menggunakan QRIS, mulai dari

membuka aplikasi pembayaran, melakukan pemindaian kode QR, memeriksa nominal pembayaran, memastikan nama merchant, hingga melakukan konfirmasi transaksi. Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa QRIS merupakan sistem pembayaran yang sederhana dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan sehingga mampu memberikan kemudahan dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Selain memberikan kemudahan dalam proses pembayaran, penggunaan QRIS juga dinilai mampu meningkatkan efisiensi waktu. Sebagian besar informan mengungkapkan bahwa transaksi menggunakan QRIS dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat tanpa harus menghitung uang tunai maupun menunggu uang kembalian. Proses transaksi yang cepat tersebut memberikan kenyamanan bagi konsumen maupun pihak merchant sehingga aktivitas jual beli dapat berlangsung dengan lebih efektif. Kemudahan tersebut merupakan salah satu bentuk kemaslahatan yang sejalan dengan tujuan syariat Islam dalam memberikan manfaat bagi manusia.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun sebagian informan pernah mengalami kendala, seperti gangguan jaringan internet atau keterlambatan proses transaksi, kondisi tersebut tidak mengurangi keyakinan mereka untuk tetap menggunakan QRIS. Informan menganggap kendala tersebut lebih disebabkan oleh faktor teknis, seperti kualitas jaringan internet, bukan karena sistem QRIS itu sendiri. Oleh karena itu, konsumen tetap memandang QRIS sebagai sistem pembayaran yang memberikan kemudahan dan membantu aktivitas transaksi sehari-hari.

Dalam perspektif ekonomi Islam, kemudahan yang diberikan oleh suatu sistem pembayaran harus tetap disertai dengan prinsip kehati-hatian (*ḥifẓ al-māl*) dalam menjaga harta. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar informan menunjukkan sikap hati-hati sebelum melakukan pembayaran dengan selalu memeriksa nama

merchant, memastikan nominal transaksi, serta melakukan verifikasi sebelum mengonfirmasi pembayaran. Tindakan tersebut menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memanfaatkan kemudahan yang diberikan oleh teknologi, tetapi juga berupaya menjaga keamanan transaksi agar terhindar dari kesalahan maupun kerugian.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS di Makanja Factory telah mengimplementasikan nilai kemudahan (*taysīr*) dalam aktivitas muamalah. Kemudahan yang dirasakan konsumen tercermin dari proses pembayaran yang praktis, cepat, efisien, serta mudah dipahami oleh pengguna. Selama penggunaan QRIS dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti kejujuran, transparansi, kehati-hatian, dan tidak mengandung unsur yang dilarang dalam Islam, maka pemanfaatan QRIS sebagai sistem pembayaran digital dapat dipandang selaras dengan nilai-nilai ekonomi Islam. Oleh karena itu, penggunaan QRIS tidak hanya memberikan manfaat dari sisi teknologi, tetapi juga mencerminkan penerapan prinsip kemudahan yang menjadi salah satu tujuan syariat dalam mewujudkan kemaslahatan bagi masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pemahaman Konsumen Makanja Factory terhadap Keamanan

Konsumen Makanja Factory telah memiliki pemahaman yang memadai mengenai keamanan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Pemahaman tersebut tercermin dari kemampuan konsumen menggunakan QRIS sesuai prosedur, memahami manfaat penggunaannya dalam transaksi, serta melakukan langkah-langkah sederhana untuk menjaga keamanan transaksi, seperti memeriksa nama merchant dan nominal pembayaran sebelum melakukan konfirmasi. Pemahaman tersebut sebagian besar terbentuk melalui pengalaman menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari, sehingga konsumen mampu memanfaatkan QRIS secara efektif dan merasa yakin saat menggunakannya sebagai metode pembayaran.

2. Faktor yang Memengaruhi Persepsi Konsumen Makanja Factory terhadap Keamanan QRIS

Persepsi konsumen terhadap keamanan QRIS terbentuk dari pengalaman penggunaan, kemudahan yang diberikan oleh sistem QRIS, serta kondisi transaksi yang mereka alami selama menggunakan layanan tersebut. Pengalaman transaksi yang umumnya berjalan lancar, proses pembayaran yang cepat dan praktis, serta adanya informasi transaksi yang jelas membuat konsumen merasa lebih percaya dan nyaman menggunakan QRIS. Meskipun beberapa konsumen pernah mengalami kendala, seperti gangguan jaringan internet atau keterlambatan proses transaksi, kendala tersebut tidak mengurangi keyakinan mereka terhadap keamanan QRIS karena

dianggap sebagai hambatan teknis yang dapat diatasi. Dengan demikian, QRIS dipersepsikan sebagai sistem pembayaran digital yang aman, praktis, dan dapat diandalkan dalam mendukung aktivitas transaksi di Makanja Factory.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS di Makanja Factory tidak hanya memberikan rasa aman dan kemudahan dalam bertransaksi, tetapi juga sejalan dengan prinsip *taysir* dalam ekonomi Islam yang menekankan pentingnya memberikan kemudahan, kemanfaatan, dan menghindarkan kesulitan dalam kegiatan muamalah. Selama penggunaannya dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti kejujuran, transparansi, dan kehati-hatian dalam bertransaksi, QRIS dapat menjadi salah satu bentuk inovasi sistem pembayaran digital yang mendukung terciptanya kemaslahatan bagi masyarakat.

B. Saran

1. Bagi Konsumen

Konsumen diharapkan tidak hanya memanfaatkan QRIS sebagai alat pembayaran yang praktis, tetapi juga terus meningkatkan pemahaman mengenai keamanan transaksi digital. Konsumen perlu membiasakan diri memeriksa nama merchant, nominal pembayaran, dan informasi transaksi sebelum melakukan konfirmasi pembayaran agar risiko kesalahan transaksi dapat diminimalkan. Selain itu, konsumen juga diharapkan menggunakan aplikasi pembayaran resmi dan menjaga kerahasiaan data pribadi sebagai bentuk kehati-hatian dalam bertransaksi.

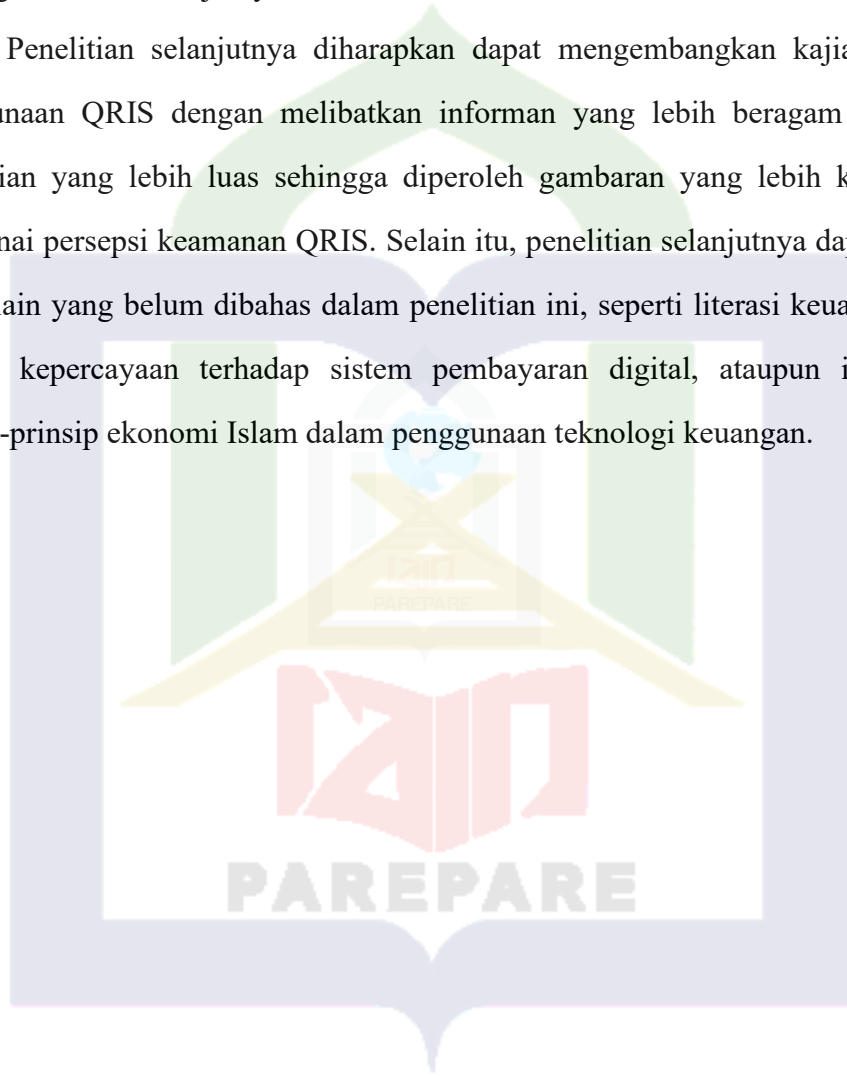
2. Bagi Makanja Factory

Makanja Factory diharapkan terus mendukung penggunaan QRIS dengan memastikan kode QR yang digunakan selalu aktif, mudah dipindai, dan sesuai dengan merchant yang terdaftar. Selain itu, pihak Makanja Factory dapat memberikan edukasi

sederhana kepada konsumen, seperti mengingatkan untuk memeriksa nama merchant dan nominal pembayaran sebelum melakukan transaksi, sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan konsumen dalam menggunakan QRIS.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai penggunaan QRIS dengan melibatkan informan yang lebih beragam serta lokasi penelitian yang lebih luas sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi keamanan QRIS. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengkaji aspek lain yang belum dibahas dalam penelitian ini, seperti literasi keuangan digital, tingkat kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital, ataupun implementasi prinsip-prinsip ekonomi Islam dalam penggunaan teknologi keuangan.



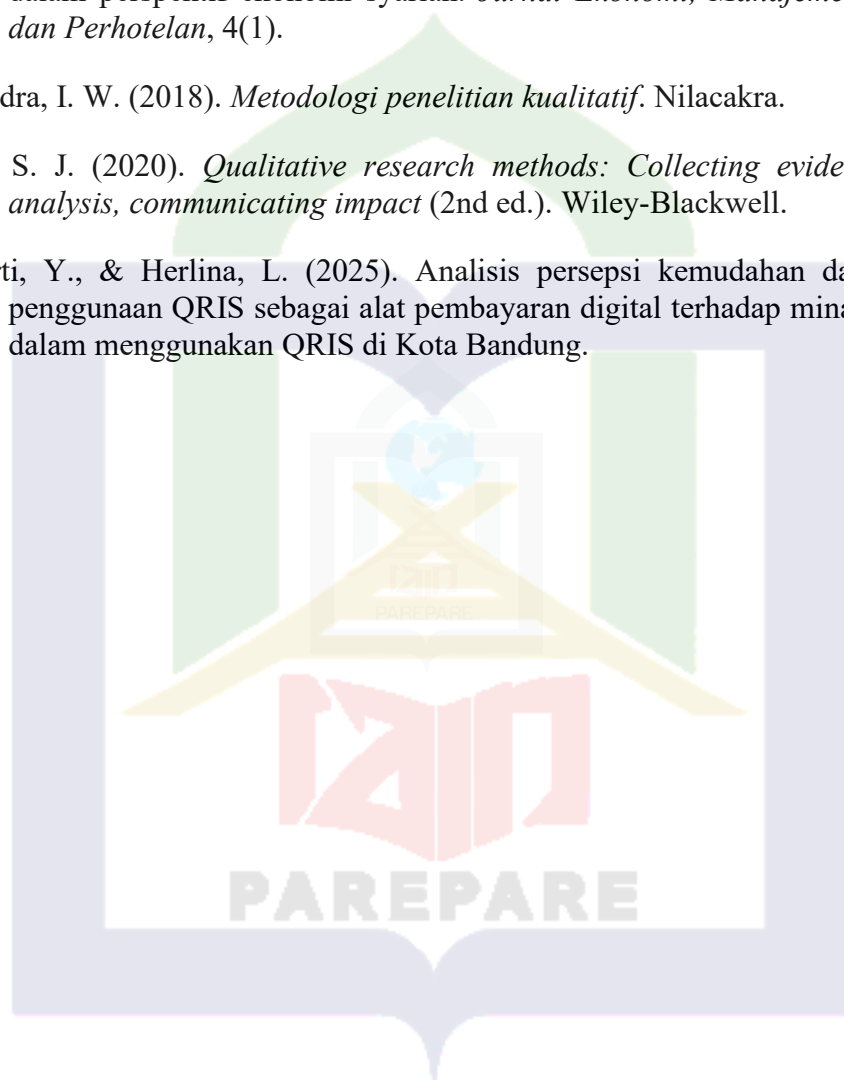
DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Al Karim.
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Syakir Media Press.
- Agusta, I. (2003). *Teknik pengumpulan dan analisis data kualitatif*. Pusat Penelitian Sosial Ekonomi Litbang Pertanian.
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Rineka Cipta.
- Arner, D. W., Barberis, J. N., & Buckley, R. P. (2021). *FinTech and RegTech in a nutshell, and the future in a sandbox*. *Journal of Banking and Finance Technology*.
- Bank Indonesia. (2023). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2030*. Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2023). *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS): Standar sistem pembayaran nasional*. Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2026). *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.
- Bungin, B. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Kencana.
- Ceasario, A. F., & Nisa, F. L. (2025). Transformasi keuangan digital dalam perspektif ekonomi syariah: Peluang, tantangan, dan dampak terhadap inklusi keuangan. *Al Rikaz: Jurnal Ekonomi Syariah*.
- Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Dairona, L. (2022). *Analisis implementasi fintech dompet digital sebagai sistem pembayaran QRIS bagi pemilik restoran di Tanjungpinang* (Skripsi Sarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan).
- Davis, F. D. (2021). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (2001). *Consumer behavior* (9th ed.). Harcourt College Publishers.

- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*.
- Flick, U. (2022). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). Sage Publications.
- Ghufron, M. N., & Risnawita, R. S. (2017). *Psikologi*. Ar-Ruzz Media.
- Gunawan, I. (2021). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Hardani, H., et al. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian kualitatif*. Wal Ashri Publishing.
- Hasyim, M. S. (2024). Implementation of maqasid syariah in the utilization of QRIS as a digital transaction platform. *JUREI: Journal of Islamic Economics*.
- Helaluddin, & Wijaya, H. (2019). *Analisis data kualitatif: Sebuah tinjauan teori dan praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- IAIN Parepare. (2021). *Pedoman penulisan karya ilmiah mahasiswa*. IAIN Parepare.
- Kabar Makassar. (2025). Jumlah merchant QRIS tembus 1,09 juta didominasi UMKM.
- Marwah, & Ruqiah. (2024). Konsep inovasi produk perbankan syariah dalam mengadaptasi kebutuhan finansial milenial digital. *Sipakainge: Inovasi Penelitian dan Pengembangan*.
- Media Warta. (2025, February 11). Transaksi QRIS di Sulsel tembus Rp10,3 triliun tumbuh 174 persen.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mulianah, S. (2019). *Pengembangan instrumen teknik tes dan non tes: Penelitian fleksibel, pengukuran valid dan reliabel*. CV. Kaaffah Learning Center.
- Nur Aini, & Syukri, M. (2024). *Perilaku organisasi*. Global Eksekutif Teknologi.
- Nurkhofifah, S., Marwin, & Kurniati, H. (2025). Sharia economic law perspective on the contractual use of Indonesian Standard QR Code (QRIS) in digital transactions. *Al-Risalah: Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*.

- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Roadmap pengembangan dan penguatan fintech di Indonesia*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Pujileksono, S. (2020). *Metode penelitian komunikasi kualitatif*. Intrans Publishing.
- Rahardjo, M. (2011). Metode pengumpulan data penelitian kualitatif. *Research Repository*.
- Rahmat, & Holidah, F. (2025). Penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran dalam transaksi digital perspektif ekonomi syariah. *Al-Muzdahir: Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(1).
- Ramadhan, M. F. (2025). Peran fintech dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah di era digitalisasi keuangan. *Sipakainge*.
- Resiana, & Ermansyah. (2025). Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Generasi Z di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial (JEIS)*.
- Ridlo, U. (2023). *Metode penelitian studi kasus: Teori dan praktik*. Publika Indonesia Utama.
- Rijali, A. (2018). Analisis data kualitatif. *Alhadharah*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education Limited.
- Rozalinda. (2022). *Fikih muamalah kontemporer* (Edisi revisi). Rajawali Pers.
- Saldaña, J. (2021). *The coding manual for qualitative researchers* (4th ed.). Sage Publications.
- Sebayang, N. I. T. B., & Rahmayati. (2023). Pengaruh persepsi kepercayaan dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital UMKM halal Kota Medan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*.
- Semiawan, C. R. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Grasindo.
- Shihab, M. Q. (2002). *Tafsir Al-Misbah: Pesan, kesan, dan keserasian Al-Qur'an*. Lentera Hati.

- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2020). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryawirawan, A. (2025). Transformasi QRIS sebagai instrumen pembayaran digital dalam perspektif ekonomi syariah. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 4(1).
- Suwendra, I. W. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Nilacakra.
- Tracy, S. J. (2020). *Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- Yuniarti, Y., & Herlina, L. (2025). Analisis persepsi kemudahan dan keamanan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan QRIS di Kota Bandung.



LAMPIRAN



1. Surat Izin Meneliti Dari Kampus



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-2946/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2026

12 Juni 2026

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di

KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: A. RIFQAH
Tempat/Tgl. Lahir	: PATOBONG, 28 Agustus 2005
NIM	: 2220203860202006
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah (Ekonomi Islam)
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: DUSUN LERO B, DESA WIRING TASI, KECAMATAN SUPPA, KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

PERSEPSI KEAMANAN QRIS SEBAGAI SISTEM PEMBAYARAN BERBASIS FINTECH: STUDI KASUS KONSUMEN MAKANJA FACTORY

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 12 Juni 2026 sampai dengan tanggal 12 Juli 2026.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Andi Bahri S, ME., M.Fil.I
NIP 197811012009121003

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

2. Surat Izin Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

SRN IP0000651



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id

IZIN PENELITIAN
Nomor : 651/IP/DPM-PTSP/6/2026

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
 3. Peraturan Wali Kota Parepare Nomor 31 tahun 2025 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

M E N G I Z I N K A N

KEPADA
 NAMA : **A. RIFQAH**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
 Jurusan : **EKONOMI SYARIAH**
 ALAMAT : **LERO B, KEC. SUPPA, KAB. PINRANG**
 UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PERSEPSI KEAMANAN QRIS SEBAGAI SISTEM PEMBAYARAN BERBASIS FINTECH : STUDI KASUS KONSUMEN MAKANJA FACTORY**

LOKASI PENELITIAN : **PIMPINAN MAKANJA FACTORY**

LAMA PENELITIAN : **18 Juni 2026 s.d 11 Juli 2026**

a. Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
 b. Izin ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
 Pada Tanggal : **21 Juni 2026**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA PAREPARE**



Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik



3. Surat Keterangan Selesai Penelitian



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
 Nomor: 001/SKSM/MKJ/VI/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gio Vanny
 Jabatan : HRGA Manager

Dengan ini menerangkan bahwa:

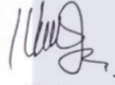
Nama : A. Rifqah
 NIM : 2220203860202006
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

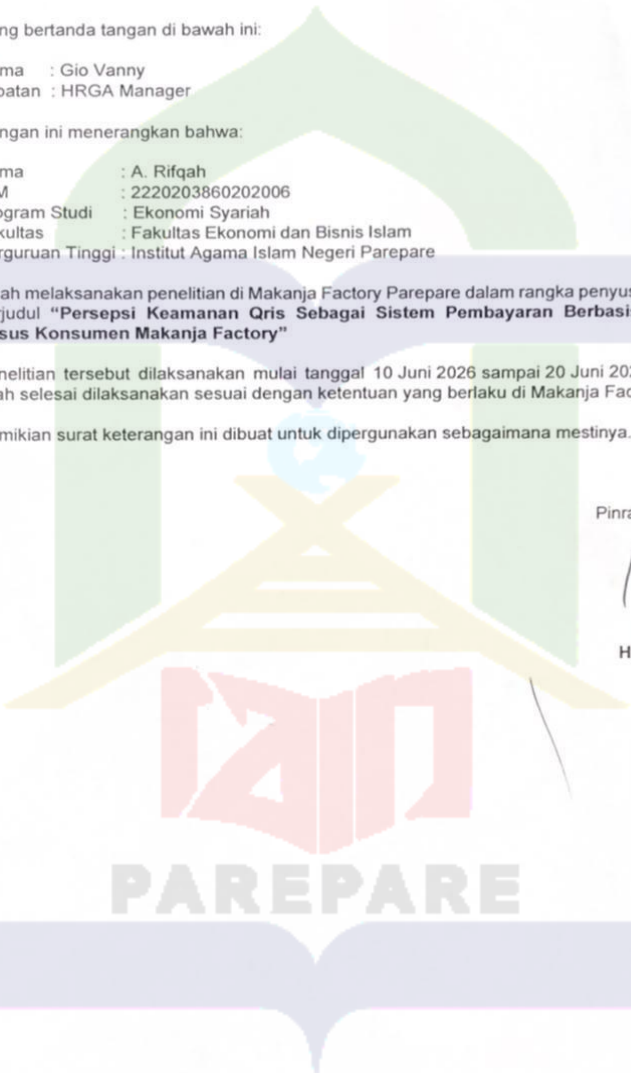
Telah melaksanakan penelitian di Makanja Factory Parepare dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"Persepsi Keamanan Qris Sebagai Sistem Pembayaran Berbasis Fintech: Studi Kasus Konsumen Makanja Factory"**

Penelitian tersebut dilaksanakan mulai tanggal 10 Juni 2026 sampai 20 Juni 2026 dan dinyatakan telah selesai dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Makanja Factory.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 20 Juni 2026


Gio Vanny
 HRGA Manager



4. Pedoman Wawancara

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE FAKULTAN EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 08 Soreang 91132 Telp. (0421) 21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

NAMA MAHASISWA : A. RIFQAH
 NIM : 2220203860202006
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH
 JUDUL : PERSEPSI KEAMANAN *QRIS* SEBAGAI SISTEM
 PEMBAYARAN BERBASIS *FINTECH*: STUDI
 KASUS KONSUMEN MAKANJA *FACTORY*

PEDOMAN WAWANCARA

1. Sejak kapan Anda menggunakan *QRIS* dan seberapa sering Anda menggunakannya dalam bertransaksi?
2. Menurut Anda, apa itu *QRIS* dan apa fungsi utamanya dalam transaksi pembayaran?
3. Dari mana Anda memperoleh informasi atau pengetahuan mengenai penggunaan *QRIS*?

4. Bagaimana cara Anda melakukan transaksi menggunakan QRIS saat berbelanja atau membayar di Makanja Factory?
5. Menurut Anda, apa saja yang perlu diperhatikan agar transaksi menggunakan QRIS dapat dilakukan dengan aman?
6. Apakah Anda mengetahui fitur atau bentuk perlindungan keamanan yang dimiliki QRIS? Jelaskan.
7. Bagaimana pengalaman Anda selama menggunakan QRIS? Apakah lebih banyak pengalaman positif atau negatif?
8. Apakah Anda pernah mengalami kendala saat menggunakan QRIS, seperti transaksi gagal, saldo terpotong tetapi pembayaran tidak berhasil, atau masalah lainnya? Ceritakan pengalaman tersebut.
9. Bagaimana cara Anda mengatasi masalah atau kendala yang terjadi saat menggunakan QRIS?
10. Menurut Anda, apakah pengalaman yang Anda alami memengaruhi pandangan Anda terhadap keamanan QRIS? Mengapa?
11. Bagaimana pendapat Anda mengenai keamanan transaksi menggunakan QRIS dibandingkan dengan pembayaran tunai atau metode pembayaran lainnya?
12. Seberapa yakin Anda bahwa pembayaran yang dilakukan melalui QRIS akan masuk ke rekening atau merchant yang benar?
13. Apakah Anda merasa data pribadi dan informasi transaksi Anda aman saat menggunakan QRIS? Jelaskan alasannya.

14. Apakah Anda pernah merasa khawatir terhadap kemungkinan penyalahgunaan data atau penipuan saat menggunakan QRIS? Mengapa?
15. Menurut Anda, risiko apa saja yang mungkin terjadi ketika menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital?
16. Apakah Anda pernah mendengar atau mengetahui kasus penipuan, pemalsuan QR Code, atau masalah keamanan lain yang berkaitan dengan QRIS? Bagaimana tanggapan Anda terhadap hal tersebut?
17. Apakah kondisi seperti jaringan internet, gangguan sistem, atau lingkungan sekitar memengaruhi rasa aman Anda saat menggunakan QRIS? Jelaskan.
18. Sejauh mana Anda percaya bahwa QRIS merupakan sistem pembayaran yang aman dan dapat diandalkan?
19. Apakah Anda akan terus menggunakan QRIS dalam transaksi sehari-hari? Mengapa?
20. Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dari sistem QRIS agar pengguna merasa lebih aman dan nyaman dalam bertransaksi?

Parepare, 10 Juni 2026
Mengetahui,
Pembimbing



Ida Ilmiah Musidin, M.Ag.
NIP. 19920626 202012 2 026

5. Surat Keterangan Wawancara

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TIARA

Usia : 23 TAHUN

Alamat : PARE - PARE

Pekerjaan : FINANCE ACCOUNTING

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Persepsi Keamanan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Berbasis Fintech: Studi Kasus Konsumen Makanan Factory".

Demikian surat keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 Juni 2026

Yang bersangkuran,


TIARA

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Yeni*
Usia : *23*
Alamat : *BTN Timorana, Loupoe*
Pekerjaan : *Sales*

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Persepsi Keamanan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Berbasis Fintech: Studi Kasus Konsumen Makanja Factory".

Demikian surat keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 Juni 2026

Yang bersangkutan,



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dea

Usia : 21

Alamat : Jl. Kilang

Pekerjaan : Mahasiswa

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Persepsi Keamanan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Berbasis Fintech: Studi Kasus Konsumen Makanja Factory".

Demikian surat keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 Juni 2026

Yang bersangkuran,

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lala
Usia : 22 tahun
Alamat : Soreang
Pekerjaan : Mahasiswa

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Persepsi Keamanan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Berbasis Fintech: Studi Kasus Konsumen Makanan Factory".

Demikian surat keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 Juni 2026

Yang bersangkuran,


Lala

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HIAMDA

Usia : 25

Alamat : PARE- PARE

Pekerjaan : IRT

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Persepsi Keamanan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Berbasis Fintech: Studi Kasus Konsumen Makanja Factory".

Demikian surat keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 Juni 2026

Yang bersangkuran,



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul

Usia : 26

Alamat : Pare-pare

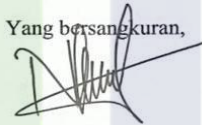
Pekerjaan : Procurement

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Persepsi Keamanan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Berbasis Fintech: Studi Kasus Konsumen Makanan Factory".

Demikian surat keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 Juni 2026

Yang bersangkutan,



PAREPARE

6. Dokumentasi Wawancara Kepada Konsumen Makanan Factory



RIWAYAT HIDUP PENULIS



A. Rifqah lahir di Patobong pada tanggal 28 Agustus 2005.

Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara, pasangan Bapak Andi Carawali dan Ibu Marwah. Penulis bertempat tinggal di Patobong Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan. Pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis

dimulai dari Sekolah Dasar di SDN 56 Patobong, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Guppi Parepare, selanjutnya penulis menempuh pendidikan di SMKN 1 Pinrang. Pada tahun 2022 penulis melanjutkan pendidikan pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1), penulis menyusun skripsi yang berjudul “Persepsi Konsumen terhadap Keamanan QRIS sebagai Sistem Pembayaran Berbasis Fintech: Studi Kasus Konsumen Makanan Factory”.