



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**KEPUASAN PELAYANAN MELALUI APLIKASI  
*QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS)*  
PADA *MOBILE BANKING* MUAMALAT – DIN  
DI KANTOR PUSAT OPERASIONAL MUAMALAT TOWER**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Administrasi Publik (S.AP)

**Derina Eka Prastya**

**183112351540346**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS NASIONAL**

**JAKARTA**

**2023**



***NATIONAL UNIVERSITY***

***SERVICE SATISFACTION THROUGH THE APPLICATION  
QUICK RESPONS CODE INDONESIA STANDARD (QRIS) ON  
MOBILE BANKING MUAMALAT – DIN IN MUAMALAT  
TOWER CENTRAL OPERATION OFFICE***

**SKRIPSI**

*Submitted as one of the conditions to obtain a bachelor's degree in*

*Public Administratin (S.AP)*

**Derina Eka Prastya**

**183112351540346**

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE***

***STUDY PROGRAM PUBLIC ADMINISTRATION***

***NATIONAL UNIVERSITY***

***JAKARTA***

***2023***



**UNIVERSITAS NASIONAL**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
POLITIK

JAKARTA

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Derina Eka Prastya  
NPM : 18311235154036  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi *Quick Respons Code Indonesia (QRIS)* Pada  
*Mobile Banking* Muamalat-DIN Di Kantor Pusat Operasional  
Muamalat Tower

Disahkan

Jakarta,

Januari 2023

Dosen Pembimbing

Prodi Administrasi Publik

Dr. Syaipudin, M.Si

Dr. Mary Ismowat, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Derina Eka Prastya  
NPM : 18311235154036  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kepuasan Pelayanan Melalui *Quick Respons Code Indonesia (QRIS)* Pada *Mobile Banking* Muamalat-DIN Di Kantor Pusat Operasional Muamalat Tower  
Diajukan unuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

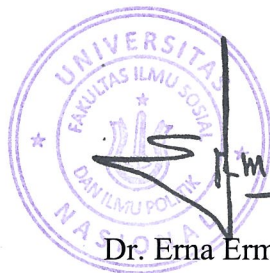
Jakarta,

Januari 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Syaipudin, M.Si



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

### **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Derina Eka Prastya  
NPM : 18311235154036  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kepuasan Pelayanan Melalui *Quick Respons Code*  
*Indonesia (QRIS) Pada Mobile Banking Muamalat-DIN*  
Di Kantor Pusat Operasional Muamalat Tower

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

#### **Dewan Penguji**

Ketua Sidang : Drs. Didit Setiabudi, M.Si .....  
Penguji I : Dr. Mary Ismowati, M.Si .....  
Penguji II : Dr. Syaipudin, M.Si .....

Ditetapkan di,  
Jakarta, .../.../2023

## ABSTRAK

Nama : Derina Eka Prasty  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kepuasan Pelayanan Melalui Aplikasi Quick Respons Code Indonesia (QRIS) Pada *Mobile Banking* Muamalat-DIN Di Kantor Pusat Operasional Muamalat Tower.

<p>Kata Kunci</p> <p>Kepuasan Layanan, Pelayanan Publik, QRIS, Bank Muamalat Cabang KPO Muamalat Tower</p>	<p>Pada zaman modern digital ini penggunaan uang tunai dinilai sangat tidak praktis bagi masyarakat pada saat melakukan transaksi pembayaran, dimana nasabah harus mencari Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terlebih dahulu atau cabang bank terdekat bila kehabisan dengan uang tunai yang mereka miliki. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Bank Indonesia menghadirkan QRIS dengan proses kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, dan kenyamanan yang bertujuan untuk memudahkan transaksi pembayaran nasabah. Untuk melakukan penelitian, peneliti menggunakan Teori Pelayanan Publik menurut Parasuraman dan menggunakan 5 indikator yang meliputi keandalan, nyata, daya tanggap, jaminan dan empati. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan penelitian berdasarkan data dan fakta melalui kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan yang sudah ditentukan. Terdapat dua teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, untuk data primer dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi, untuk data sekunder dilakukan dengan melakukan studi literatur. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan Kepuasan Layanan Melalui Aplikasi QRIS Pada KPO Muamalat Tower Jakarta Selatan menjadikan bentuk kemudahan dalam bertransaksi sudah berhasil dalam memberikan sebuah kemudahan terhadap nasabah tanpa adanya kesulitan. Dalam indikator kemudahan akses penerima manfaat memperoleh keamanan dan efisiensi waktu dalam bertransaksi menggunakan QRIS. QRIS membuat nasabah bertransaksi dengan mudah dan cepat bahkan tanpa harus membawa kartu atm dan dompet.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dr. Syaipudin, M.Si</p>

## **ABSTRACT**

Name : *Derina Eka Prastya*

Courses : *Public Administraion*

Thesis Title : *Service Satisfaction Through The Aplication Quick Response Code (QRIS) At Muamalat-DIN Mobile Banking at The Muamalat Tower Operational Headquarters*

<p><b>Keywords</b></p> <p><i>Service Satisfaction, QRIS, Public Service, Bank Muamalat KPO Muamalat Tower Branch</i></p>	<p><i>In this modern digital era, the use of cash is considered very impractical for the public when making payment transactions, where customers must first look for an Automated Teller Machine (ATM) or the nearest bank branch if they run out of cash. To overcome these problems, Bank Indonesia presents QRIS with a process of simplicity, clarity, time certainty, accuracy, security, responsibility, completeness of facilities and infrastructure ease of access, and convenience which aims to facilitate customer payment transactions. To conduct the research, the researcher uses Public Service Theory according to Parasuraman and uses 5 indicators which include reliability, tangible, responsiveness, assurance, and empathy. In this study, research used descriptive qualitative research methods, namely describing research based on data and facts through observation, interviews and documentation with predetermined informants. There are two data collection techniques used by researchers in this study, for primary data by means of observations, interviews, and documentation, for secondary data by conducting literature studies. The conclusion of this study shows that service satisfaction through the QRIS application at KPO Muamalat Tower, South Jakarta, makes the form of transaction convenience successful in providing convenience to customer without any difficulties, in the easy access indicator, the beneficiary gets security and time efficiency in making transactions easy and fast for customers without even having to carry an ATM card and wallet</i></p>
<p><b>Supervisor</b></p>	<p>Dr. Syaipudin, M.Si</p>

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, sebab-Nya berupa kesempatan dan pengetahuan yang diberikan kepada saya sehingga skripsi ini dengan judul “Kepuasan Pelayanan Melalui Aplikasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Mobile Banking Muamalat-DIN di Bank Muamalat Kantor Pusat Operasional Muamalat Tower” dapat selesai dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti memperoleh bimbingan, pertolongan, nasihat motivasi serta saran dari banyak pihak. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penelitian dalam penyusunan skripsi ini antara lain kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., yaitu selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si., yaitu selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si., yaitu selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.



5. Ibu Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si., yaitu selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP., yaitu selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Bapak Dr. Syaipudin, M.Si., selaku dosen pembimbing yang selama ini telah membimbing, telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada sidang skripsi. Semoga Allah selalu memberikan kebaikan untuk Bapak dan keluarga.
8. Seluruh Dosen khususnya para Bapak dan Ibu dosen Administrasi Publik terhormat. Terimakasih atas semua ilmu, pengetahuan, pendidikan moral yang diberikan semenjak semester satu hingga pembuatan skripsi ini.
9. Ibu Hanifah S.E yaitu selaku informan dan Branch Officer Service Manager karena telah membantu, memberi banyak informasi dan pelajaran berharga mengenai Implementasi Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Kantor Pusat Operasional Muamalat Tower.
10. Ibu Roza Indriyanti S.E selaku informan dan Kepala Bagian CSO karena telah membantu, memberi banyak informasi dan pelajaran berharga

mengenai Implementasi Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Kantor Pusat Operasional Muamalat Tower.

11. Penerima manfaat saudara V, I, E, R, dan N yang telah meluangkan waktunya dan menyambut dengan hangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Bapak Selamat Riyadi yang telah membantu sesi dokumentasi foto.
13. Kedua orang tua dan adik penulis, yaitu Bapak Prasudi Wibowo, Ibu Frida Setiarsih, Doni Prastya, dan Diky Prastya. Penulis sangat mengucapkan terima kasih banyak karena selalu mendoakan, memberikan bantuan, dan dukungan dalam bentuk semangat dan material, dan selalu mendampingi penulis dalam proses penyusunan skripsi.
14. Semua sahabat penulis Titan, Yuni, Anggi, Halim, Cecil, dan Ismi, terutama teman seperbimbingan yaitu Cecil, Yuni, Abing, dan Dina yang telah memberikan dukungan dan masukan mengenai penyusunan skripsi ini dengan setulus hati.
15. Orang terdekat bagi penulis yaitu Alam yang selalu meluangkan waktunya, memberikan bantuan dan dukungan dalam bentuk semangat dan material, juga doanya untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
16. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Penulis ucapkan terima kasih karena telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Semooga Allah SWT dapat membalas segala kebaikan yang telah diberikan dan selalu diberi keberkahan dalam hidup. Tanpa bantuan dan masukan dari semua pihak, maka dalam penyusunan skripsi ini akan berjalan dengan sulit.

Meski penulis telah menyusun skripsi ini dengan maksima, tidak menutup kemungkinan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu sangat diharapkan untuk kritik dan sara bagi penulis yang konstruktif dari pembaca sekalian.



Jakarta,

Januari 2023

Penulis,

Derina Eka Prastya

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>II</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>III</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>X</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>9</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4.1 Manfaat Teoritis</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4.2 Manfaat Praktis</b> .....	<b>10</b>
<b>1.4.3 Sistematika Penulisan</b> .....	<b>10</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2. Kerangka Teori</b> .....	<b>17</b>
<b>2.2.1. Teori Pelayanan Publik</b> .....	<b>17</b>
<b>2.2.2. Teori Kepuasan Pelanggan</b> .....	<b>29</b>
<b>2.2.3. Teori Kualitas Pelayanan Publik</b> .....	<b>41</b>
<b>2.2.4. Sistem Informasi Manajemen</b> .....	<b>58</b>
<b>2.2.5. Teori Digitalisasi Pelayanan QRIS</b> .....	<b>62</b>
<b>2.2.6. Teori Bank Syariah</b> .....	<b>77</b>
<b>2.2.7. Mobile Banking Muamalat DIN</b> .....	<b>80</b>

<b>2.3 KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	83
<b>BAB III METODE PEMIKIRAN</b> .....	85
<b>3.1 Pendekatan Metode Penelitian</b> .....	85
<b>3.2 Penentuan Informan</b> .....	86
<b>3.3 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	89
<b>3.4 Teknik Keabsahan Data</b> .....	90
<b>3.5 Lokasi Data Jadwal Penelitian</b> .....	92
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	94
<b>4.1 Gambaran Umum Bank Muamalat</b> .....	94
<b>4.1.1 Visi dan Misi Bank Muamalat</b> .....	96
<b>4.1.2 Tujuan QRIS</b> .....	97
<b>4.1.3 Struktur Organisasi Bank Muamalat</b> .....	97
<b>4.1.5 Prosedur Penggunaan QRIS Muamalat DIN</b> .....	99
<b>4.2 Hasil Penelitian</b> .....	100
<b>4.2.1 Kepuasan Pelayanan melalui aplikasi <i>Quick Response Code</i></b> .....	100
<b><i>a. Tangible</i></b> .....	100
<b><i>b. Reliability</i></b> .....	104
<b><i>c. Responsiveness</i></b> .....	105
<b><i>d. Assurance</i></b> .....	107
<b><i>e. Empathy</i></b> .....	109
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	112
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	112
<b>5.2 Saran</b> .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	115
<b>LAMPIRAN</b> .....	118

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2.....	104
Tabel 2.2.....	104
Tabel 3.1.....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.....	10
Gambar 4.2.....	104

