

# **Analisis Perspektif Pengguna dan Stakeholder Sistem Pembayaran Berbasis QRIS**

## **1. Observasi Ulasan Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis QRIS**

Sebagai bagian dari tahap *Empathize* dalam pendekatan *Design Thinking*, penulis melakukan observasi terhadap berbagai ulasan pengguna di platform digital (contohnya Google Play Store dan media sosial) terkait penggunaan layanan pembayaran berbasis QRIS. Observasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola persepsi, pengalaman, dan masalah yang sering dihadapi pengguna.

Hasil observasi menunjukkan adanya sentimen yang beragam, yang dapat dikelompokkan menjadi tiga tema utama:

### **1.1 Kemudahan dan Integrasi**

- Sebagian besar pengguna memuji QRIS karena memudahkan proses pembayaran di berbagai merchant, baik UMKM maupun toko modern.
- QRIS dinilai praktis karena cukup menggunakan satu aplikasi dompet digital atau mobile banking tanpa harus membawa uang tunai.
- Banyak pengguna merasa QRIS membantu mempercepat proses pembayaran dan mengurangi antrian.

### **1.2 Masalah Teknis dan Kendala Transaksi**

1. Beberapa pengguna mengeluhkan transaksi yang gagal atau pending, terutama saat jaringan internet tidak stabil.
2. Keluhan juga muncul terkait saldo yang terpotong meskipun transaksi tidak berhasil; meskipun proses pengembalian dana biasanya berjalan, tetapi ada pengguna yang merasa prosesnya cukup memakan waktu.
3. Pengguna mencatat bahwa gangguan teknis atau maintenance aplikasi sering terjadi pada jam sibuk, yang menyebabkan ketidaknyamanan.

### **1.3 Layanan Pelanggan dan Program Promosi**

1. Sejumlah pengguna merasa respons layanan pelanggan (customer service) relatif lambat, terutama saat mengalami masalah transaksi mendesak.

2. Informasi terkait promo dan syarat penggunaan QRIS terkadang dianggap kurang jelas, sehingga pengguna merasa promo tidak dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.
3. Promo cashback atau diskon dinilai menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan pengguna untuk tetap menggunakan QRIS.

## **2. Kesimpulan awal observasi**

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS dinilai memudahkan dan mempercepat transaksi, masih terdapat tantangan seperti gangguan teknis, kendala saldo, serta komunikasi promo yang perlu diperbaiki. Hasil observasi ini menjadi dasar penting untuk menyusun *kuisisioner*, *wawancara mendalam*, dan *empathy map*, guna menggali lebih dalam perspektif pengguna dan stakeholder QRIS.

---

### **Hasil Wawancara 1: Fandi Ahmad (Kamis 3 Juli 2025, 10.13 - 10.34 WIB)**

Pewawancara: Seberapa sering Anda menggunakan QRIS dalam sebulan terakhir?

Fandi: Biasanya saya pakai beberapa kali dalam seminggu, terutama untuk belanja kebutuhan harian atau makan di luar.

Pewawancara: Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap layanan QRIS?

Fandi: Cukup puas, sejauh ini transaksi cepat dan jarang ada masalah.

Pewawancara: Apakah menurut Anda penggunaan QRIS mudah?

Fandi: Sangat mudah, tampilan aplikasinya sederhana dan prosesnya cepat.

Pewawancara: Fitur apa yang paling sering Anda gunakan?

Fandi: Pembayaran menggunakan QRIS di toko-toko atau kafe.

Pewawancara: Pernah mengalami kendala saat transaksi?

Fandi: Sejauh ini belum pernah, semua berjalan lancar.

Pewawancara: Bagaimana dengan gangguan teknis seperti error atau maintenance?

Fandi: Tidak pernah mengalami, aman-aman saja.

Pewawancara: Apakah Anda merasa iklan di aplikasi yang menyediakan QRIS mengganggu?

Fandi: Tidak terlalu, saya merasa biasa saja.

Pewawancara: Seberapa penting promo dan diskon bagi Anda?

Fandi: Cukup penting, promo membantu menghemat pengeluaran.

Pewawancara: Pernah menghubungi customer service?

Fandi: Belum pernah sama sekali.

Pewawancara: Apakah gratis biaya admin transfer menjadi alasan utama Anda menggunakan QRIS?

Fandi: Iya, itu salah satu alasan juga.

### **Hasil Wawancara 2: Fahmi Putra Wibowo (Kamis 4 Juli, 10.42 - 10.59 WIB)**

Pewawancara: Seberapa sering Anda menggunakan QRIS dalam sebulan terakhir?

Fahmi: Biasanya beberapa kali sebulan saja, lebih sering kalau ada keperluan penting.

Pewawancara: Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap layanan QRIS?

Fahmi: Saya puas, karena transaksi cepat dan fiturnya cukup lengkap.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah QRIS mudah digunakan?

Fahmi: Sangat mudah.

Pewawancara: Fitur apa yang paling sering digunakan?

Fahmi: Pembayaran QRIS di toko.

Pewawancara: Pernah mengalami kendala saat transaksi?

Fahmi: Pernah, beberapa kali transaksi gagal dan saldo sempat terpotong. Untungnya refund cepat.

Pewawancara: Bagaimana dengan gangguan teknis?

Fahmi: Pernah juga, terutama saat jam sibuk kadang aplikasi tidak bisa diakses.

Pewawancara: Apakah iklan di aplikasi yang menyediakan QRIS mengganggu?

Fahmi: Cukup mengganggu, apalagi kalau muncul saat mau transaksi cepat.

Pewawancara: Promo dan diskon penting?

Fahmi: Sangat penting! Kalau tidak ada promo, saya kadang lebih memilih bayar tunai.

Pewawancara: Pernah menghubungi customer service?

Fahmi: Belum pernah.

Pewawancara: Gratis biaya admin transfer menjadi alasan utama?

Fahmi: Iya, salah satu alasan penting juga.

### **Hasil Wawancara 3: Muhammad Rizky Akbar (Kamis 4 Juli 2025, 11.17 - 11.28 WIB)**

Pewawancara: Seberapa sering Anda menggunakan QRIS?

Akbar: Cukup sering, beberapa kali seminggu.

Pewawancara: Bagaimana tingkat kepuasan Anda?

Akbar: Sangat puas, sejauh ini transaksi cepat dan jarang ada masalah.

Pewawancara: Apakah penggunaan QRIS menurut Anda mudah?

Akbar: Sangat mudah, antarmuka aplikasinya jelas.

Pewawancara: Fitur apa yang paling sering Anda gunakan?

Akbar: Pembayaran QRIS di berbagai merchant.

Pewawancara: Pernah ada kendala transaksi?

Akbar: Tidak pernah, selalu lancar.

Pewawancara: Bagaimana dengan gangguan teknis?

Akbar: Tidak pernah mengalami.

Pewawancara: Iklan di aplikasi penyedia QRIS mengganggu?

Akbar: Tidak, saya rasa biasa saja.

Pewawancara: Promo penting tidak bagi Anda?

Akbar: Sangat penting, promo mendorong saya lebih sering pakai QRIS.

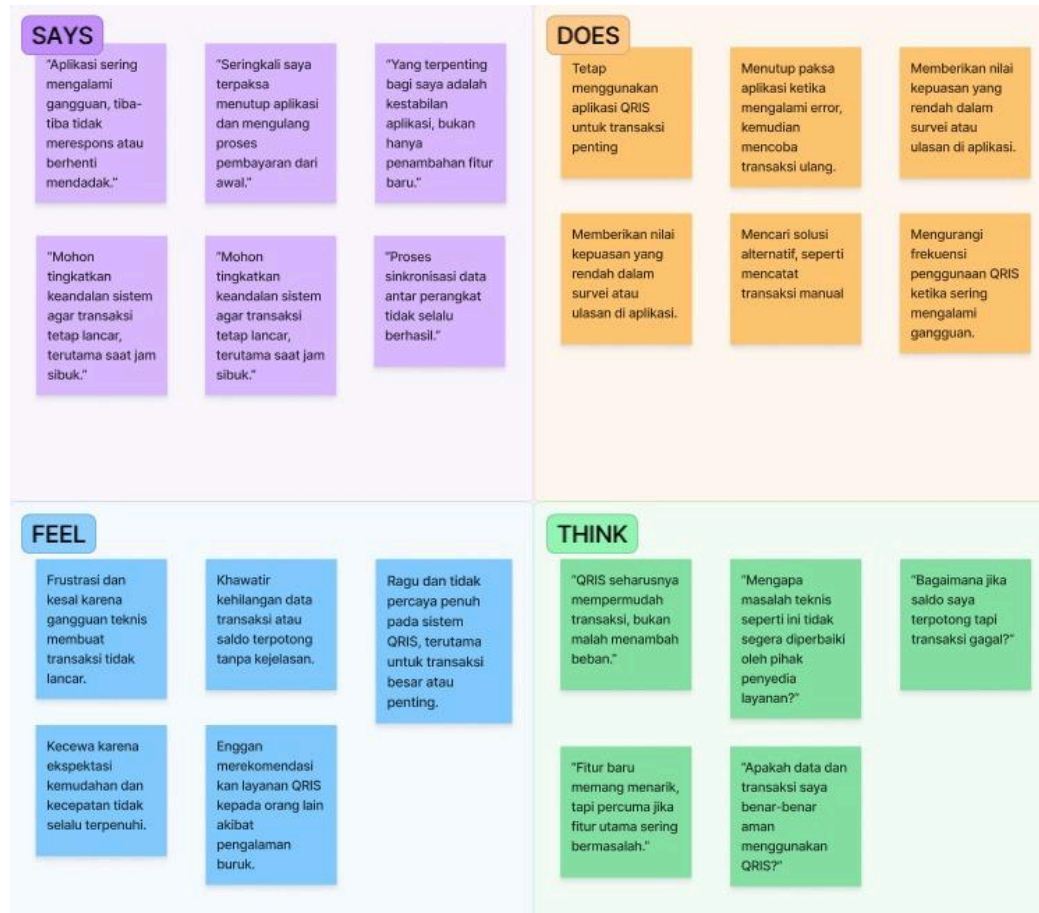
Pewawancara: Pernah menghubungi customer service?

Akbar: Belum pernah.

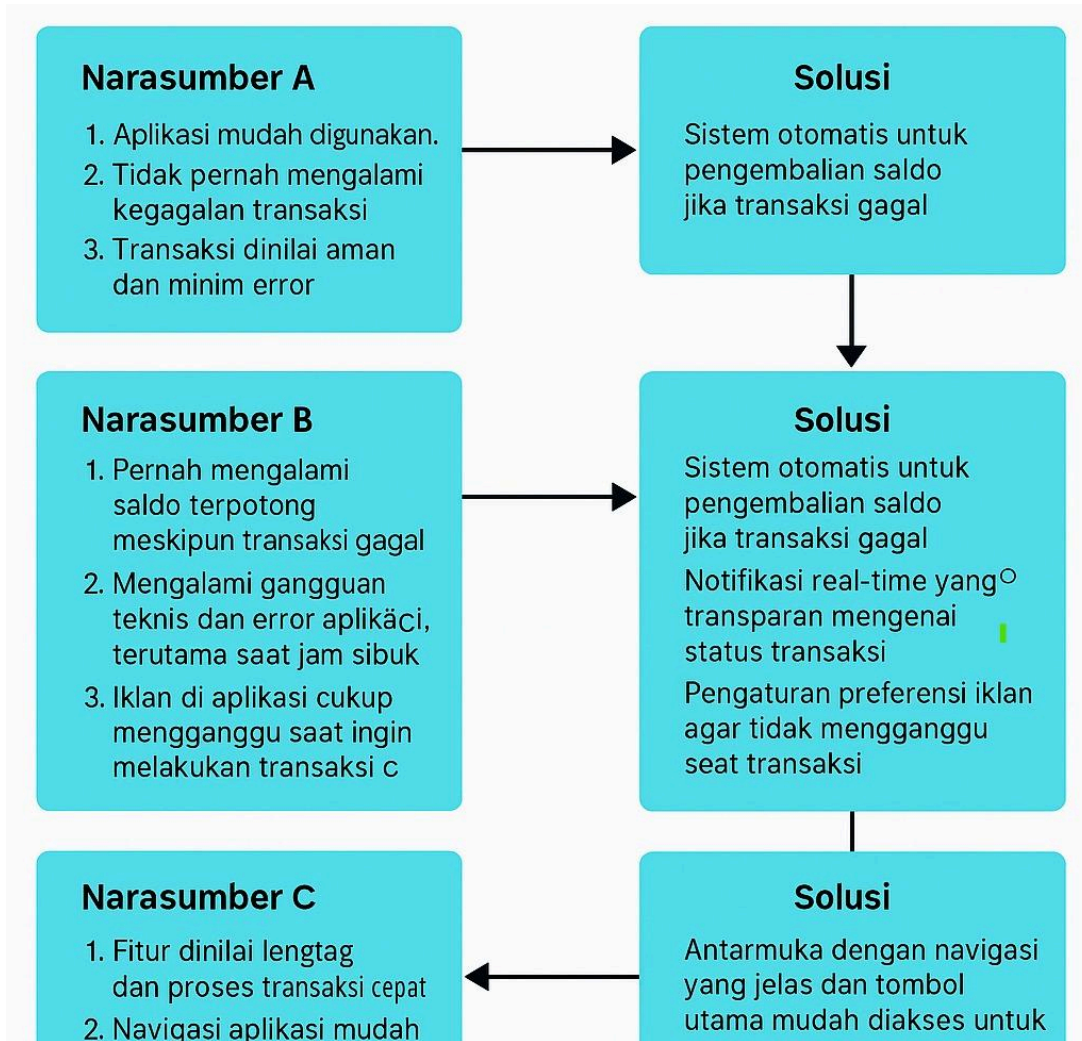
Pewawancara: Gratis biaya admin transfer menjadi alasan utama?

Akbar: Tidak terlalu, lebih karena kemudahannya.

### 3. Empathy Size



#### 4. Pemetaan Stakeholder dan Identifikasi Kebutuhan Pengguna Sistem Pembayaran Berbasis QRIS



#### 5. How Might We (HMW)

1. Bagaimana kita dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap keamanan transaksi melalui QRIS?
2. Bagaimana kita dapat mengurangi potensi kegagalan transaksi atau kasus saldo terpotong tanpa kejelasan saat menggunakan QRIS?
3. Bagaimana kita dapat menyajikan informasi promo dan iklan agar tidak mengganggu pengalaman transaksi pengguna QRIS?
4. Bagaimana kita dapat memaksimalkan efektivitas promo dan cashback sehingga pengguna merasa lebih diuntungkan saat memakai QRIS?

5. Bagaimana kita dapat meningkatkan kecepatan dan kualitas layanan customer service bagi pengguna QRIS?
6. Bagaimana kita dapat mengedukasi pengguna dan merchant mengenai manfaat QRIS, keamanan transaksi, serta keuntungan bebas biaya admin?

## **6. Solusi Potensial**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, berikut beberapa solusi potensial yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan stakeholder QRIS:

1. Peningkatan keamanan transaksi dengan penerapan Two-Factor Authentication (2FA) untuk meminimalkan risiko penyalahgunaan saldo.
2. Sistem deteksi otomatis yang segera memberi notifikasi kepada pengguna apabila terjadi kegagalan transaksi, disertai proses refund yang lebih cepat dan transparan.
3. Pengaturan tampilan iklan dan promo berbasis preferensi pengguna agar hanya muncul pada waktu yang tepat dan relevan.
4. Fitur pengingat promo yang dipersonalisasi, sehingga pengguna dapat lebih mudah menemukan promo sesuai kebutuhan mereka.
5. Penguatan layanan pelanggan dengan menghadirkan live chat langsung dengan agen nyata, bukan hanya chatbot.
6. Kampanye edukasi digital yang menjelaskan fitur, keamanan transaksi, serta manfaat penggunaan QRIS, baik untuk konsumen maupun pelaku usaha.