

**PEMBAYARAN NON QRIS BERAKIBAT PADA TERKENDALANYA
EFEKTIVITAS SISTEM PEMBAYARAN QRIS PADA KASIR PASIEN
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT JIH YOGYAKARTA**

Tugas Akhir Magang



Disusun Oleh :

Ridho Hafidz Ramadhani - 21311071

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam tugas akhir magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau penapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku”

Yogyakarta, 26 Februari 2024



RIDHO HAFIDZ RAMADHANI
21311071

**“PEMBAYARAN NON QRIS BERAKIBAT PADA TERKENDALANYA
EFEKTIVITAS SISTEM PEMBAYARAN QRIS PADA KASIR PASIEN
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT JIH YOGYAKARTA”**

Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Disusun Oleh :

Nama : Ridho Hafidz Ramadhani

NIM : 21311071

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PEMBAYARAN NON QRIS BERAKIBAT PADA TERKENDALANYA
EFEKTIVITAS SISTEM PEMBAYARAN QRIS PADA KASIR PASIEN
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT JIH YOGYAKARTA**

Nama : Ridho Hafidz Ramadhani
Nomor Mahasiswa : 21311071
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Keuangan

Yogyakarta, 23 Februari 2025

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Dra. Nurfauziah M.M., CFP., QWP.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif sistem pembayaran QRIS pada Rumah Sakit JIH yang dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif berupa wawancara kepada Divisi *Billing &* Kasir Rumah Sakit JIH. Selain itu, data kuantitatif juga dibutuhkan sebagai data pendukung dari hasil wawancara yang telah dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya QRIS dapat membantu mempercepat proses pelayanan pembayaran pasien rawat jalan, karena prosesnya yang cepat, mudah serta dapat menghindari adanya uang palsu. Hasil penelitian tersebut juga diperkuat dengan data yang didapatkan yang menunjukkan bahwa transaksi menggunakan QRIS lebih banyak dibandingkan dengan pembayaran tunai maupun pembayaran menggunakan EDC. Dari hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH efektif meskipun terdapat beberapa kelemahan atau kendala dalam proses pembayarannya. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategi berkelanjutan untuk optimalisasi pembayaran menggunakan QRIS pada Rumah Sakit JIH. Selain itu penelitian ini memberikan masukan kepada penyedia layanan QRIS agar memperbaiki *server* dan jaringan yang digunakan agar terhindar dari *server down*.

Kata kunci : *Sistem Pembayaran, QRIS, Efektivitas*

ABSTRACT

This study aims to determine how effective the QRIS payment system at JIH Hospital is carried out using qualitative methods in the form of interviews with the Billing & Cashier Division of JIH Hospital. In addition, quantitative data is also needed as supporting data from the results of interviews that have been conducted. The results showed that the existence of QRIS can help speed up the process of outpatient payment services, because the process is fast, easy and can avoid counterfeit money. The results of the study are also reinforced by the data obtained which shows that transactions using QRIS are more than cash payments and payments using EDC. From the results of this study, it can be concluded that the use of the QRIS payment system at the JIH Hospital outpatient cashier is effective even though there are several weaknesses or obstacles in the payment process. This research provides recommendations for sustainable strategies for optimizing payments using QRIS at JIH Hospital. In addition, this research provides input to QRIS service providers to improve the server and network used to avoid server down.

Keywords : *Payment System, QRIS, Effectiveness*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakaatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Efektivitas Sistem Pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH Yogyakarta” dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafa’at nya hingga hari akhir nanti.

Penelitian ini dilaksanakan untuk memenuhi tugas akhir magang, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Strata-1 (S1) pada program studi Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Dalam proses penyusunannya penulis mendapat bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, atas segala nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya yang memberikan kekuatan, kemudahan, dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
2. Papa dan Ibu, sebagai orang tua yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik secara moral maupun material, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
3. Ibu Dra. Nurfauziah M.M, selaku dosen pembimbing magang dan tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada penulis selama proses penyusunan laporan ini.
4. Penghargaan setinggi tingginya penulis sampaikan kepada Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia atas ilmu yang diberikan kepada penulis. Kiranya ilmu tersebut dapat menjadi amal jariyah yang dapat memberikan banyak manfaat.

5. PT UMF – Rumah Sakit JIH yang telah menerima penulis untuk menimba ilmu dan mencari pengalaman selama program magang berlangsung
6. Karyawan dan karyawan Rumah Sakit JIH khususnya pada Divisi Billing & Kasir yang telah memberikan arahan dan masukan selama kegiatan magang penulis.
7. Teman-teman seperjuangan magang di Rumah Sakit JIH, Yulizar, Nevlin, Salma, dan Adira yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam melaksanakan kegiatan magang.
8. Rifka Refana, sebagai adik tercinta penulis yang selalu memberikan semangat serta canda tawa yang menemani penulis dalam menyusun laporan ini.
9. Saudari Indrastata Maheswari Sasmito, yang selalu menemani dan memberikan masukan kepada penulis selama proses penyusunan laporan ini.
10. Dukungan dan motivasi kepada seluruh sahabat penulis yang sangat berarti bagi penulis selama menjalani kegiatan magang, hingga menyelesaikan tugas akhir. Penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada mereka semua, walaupun penulis tidak bisa menuliskan nama satu per satu.

Semoga seluruh pihak yang berperan dalam memberikan bantuan dan semangat dalam penyusunan laporan ini senantiasa mendapatkan balasan kebaikan yang berlimpah oleh Allah SWT.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, penulis sudah berupaya sebaik mungkin untuk menyusun laporan ini. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi acuan bagi penelitian di masa yang akan datang. Terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarakaatuh

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.2 Latar Belakang.....	4
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Implikasi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1. Efektivitas	10
2.1.2. Ukuran Efektivitas	10
2.1.3. Sistem Pembayaran.....	11
2.1.4. QRIS	11
2.2 Kerangka Kerja.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Unit Analisis	15
3.2 Sumber Data & Teknik Pengumpulan Data	15
3.3 Teknik Analisis Data	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Hasil Pelaksanaan Penelitian.....	17
4.1.1 Eksperimen	17
4.1.2 Wawancara Mendalam	17
4.2 Hasil Wawancara.....	18
4.3 Pembahasan Hasil.....	20
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	23
5.1 Kesimpulan.....	23
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN.....	A-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Landasan Teori.....	8
Tabel 4. 1 Data Narasumber.....	18
Tabel 4. 2 Pendapatan Kasir Pasien Rawat Jalan.....	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Divisi <i>Billing &</i> Kasir Rumah Sakit JIH.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Kerja	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

Rumah Sakit JIH awalnya dikenal dengan nama Jogja International Hospital. Rumah sakit ini didirikan oleh Yayasan Badan Wakaf Universitas Islam Indonesia (YBW UII) dan pengelolaannya diserahkan kepada PT Unisia Medika Farma (PT UMF). PT Unisia Medika Farma sendiri didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 33 tanggal 24 Februari 2005 dan telah mendapatkan pengesahan dari Departemen Hukum dan HAM RI melalui Surat Keputusan No. C-17298 HT.01.01.TH 2005 pada tanggal 22 Juni 2005. Pengesahan tersebut kemudian diumumkan dalam Lembaran Berita Negara No. 84 Tahun 2005 dengan Tambahan Lembaran No. 11273, yang mencakup Jogja International Hospital sebagai salah satu unit usaha PT UMF. Jogja International Hospital mulai beroperasi pada 5 Februari 2007, setelah memperoleh Surat Izin Penyelenggaraan Sementara Rumah Sakit No. 503/0393/DKS/2007. Selanjutnya, rumah sakit ini secara resmi menggelar *grand opening* pada 12 Rabiul Awal 1428 H, bertepatan dengan tanggal 31 Maret 2007.

Jogja International Hospital resmi memperoleh izin operasional tetap dari Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada 28 April 2008. Kemudian, pada 20 Mei 2010, rumah sakit ini berhasil mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008, yang menandakan standar mutu manajemen yang telah diakui secara internasional. Berdasarkan surat dari Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan RI dengan Nomor YM.02.10/III/2743/10, serta mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 659/Menkes/Per/VIII/2009 tentang Rumah Sakit Indonesia Kelas Dunia, khususnya dalam Pasal 15, maka pada 1 Agustus 2010, nama Jogja International Hospital secara resmi diubah menjadi Rumah Sakit "JIH".

Dalam menjalankan tujuan operasional perusahaan Rumah Sakit JIH memiliki visi yaitu Terwujudnya "JIH" Yogyakarta sebagai rumah sakit swasta premium terkemuka melalui pertumbuhan pelayanan berkelanjutan berdasarkan nilai-nilai Islami, menuju pelayanan berstandar internasional pada tahun 2025 dengan mengutamakan keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan. Untuk mencapai visi ini, Rumah Sakit JIH memiliki misi yaitu :

1. Mengembangkan institusi rumah sakit swasta premium dengan memberikan pelayanan *excellence*
2. Mengembangkan pelayanan klinis dan pelayanan perumahsakitannya berstandar internasional dengan mengutamakan keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan.
3. Membangun modal insani yang amanah, terampil, profesional, unggul dan kompeten berdasar nilai-nilai Islami.
4. Pertumbuhan kinerja rumah sakit yang tinggi didukung sistem pengendalian dan pengawasan yang efektif.

Rumah Sakit JIH memiliki budaya organisasi yang diterapkan dalam pelayanan, yakni AMPUH yang mempunyai makna amanah, melayani, profesional, unggul, dan harmoni. Tentunya Rumah Sakit JIH juga memastikan layanan premium yang bermanfaat bagi masyarakat, berbasis syariah, dan bertaraf internasional. Rumah Sakit JIH memiliki kurang lebih 850 orang dan outsourcing sekitar 1200 orang. Rumah Sakit JIH memiliki 3 cabang, yakni Rumah Sakit JIH jogja, Rumah Sakit JIH Solo, dan Rumah Sakit JIH Purwokerto.

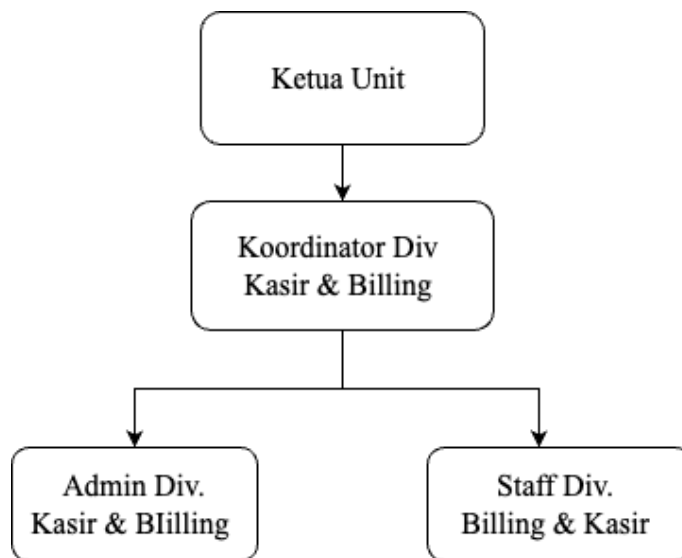
Rumah Sakit "JIH" selalu berusaha untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi medis maupun non-medis. Rumah sakit ini berinvestasi dalam peralatan medis terbaru, serta melibatkan tenaga medis yang berkompeten dan terus melakukan pelatihan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, Rumah Sakit "JIH" tidak hanya menawarkan pelayanan yang berstandar internasional, tetapi juga senantiasa berfokus pada peningkatan kualitas hidup pasien, serta keselamatan dan kenyamanan mereka.

Selain itu, Rumah Sakit “JIH” juga dikenal dengan upayanya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan. Rumah sakit ini berusaha untuk tetap relevan dengan perkembangan ilmu kedokteran dan teknologi medis, sehingga mampu memberikan layanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Rumah Sakit “JIH” juga berkomitmen untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan zaman, guna memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perawatan yang optimal.

Rumah Sakit “JIH” memiliki struktur organisasi yang terdiri dari beberapa departemen, yaitu:

1. Departemen Medik & Keperawatan: Terdiri dari berbagai unit dan fungsi terkait dengan manajemen pelayanan medis kepada pasien.
2. Departemen Operasional & Keuangan: Bertanggung jawab terhadap manajemen pelaksanaan aktivitas sehari-hari yang mendukung fungsi inti organisasi dan pengelolaan keuangan organisasi, mengawasi aspek aspek keuangan organisasi.
3. Departemen Pemasaran & Penjualan: Bertanggung jawab terkait strategi dan aktivitas pemasaran untuk mempromosikan rumah sakit, membangun citra merek yang kuat, dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berikut adalah struktur organisasi Divisi Billing & Kasir Rumah Sakit JIH Yogyakarta :



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Divisi *Billing* & Kasir Rumah Sakit JIH

1.2 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, pembayaran non tunai telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama dengan hadirnya teknologi *QRIS* (*Quick Response Code Indonesia Standard*). Pada 1 Januari 2020, Bank Indonesia secara resmi mengeluarkan standar nasional untuk penggunaan kode QR di Indonesia, yang dikenal dengan nama Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS). QRIS dikembangkan oleh regulator bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan tujuan untuk meningkatkan keamanan sistem pembayaran digital, meningkatkan efisiensi pemerintah, serta mempercepat inklusi keuangan di Indonesia. QRIS dirancang sebagai kode QR universal yang dapat digunakan untuk semua jenis transaksi pembayaran digital. Sebelum QRIS diperkenalkan, banyak *merchant* menyediakan berbagai kode QR dari berbagai penyedia layanan pembayaran untuk transaksi non-tunai, sehingga mempersulit proses pembayaran. Untuk mengatasi masalah tersebut, QRIS hadir sebagai solusi standar yang memungkinkan pengguna melakukan

transaksi dengan lebih praktis. Penggunaan QRIS dapat diakses melalui aplikasi pembayaran digital yang telah terinstal di *smartphone* dan terhubung dengan internet. Aplikasi yang mendukung QRIS mencakup berbagai *e-wallet*, baik yang diterbitkan oleh perbankan maupun non-perbankan, yang telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia sebagai instrumen pembayaran berbasis server (Azzahroo & Estiningrum, 2021).

QRIS merupakan sistem pembayaran berbasis *shared delivery channel* yang dirancang untuk menstandarisasi transaksi menggunakan QR Code. Sistem ini dikembangkan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam transaksi digital. Dalam penyusunannya, QRIS mengacu pada standar internasional *EMVCo (Europe MasterCard Visa)* sebagai dasar utama. Standar ini diterapkan untuk memastikan interkoneksi dan interoperabilitas antar penyelenggara layanan pembayaran, berbagai instrumen transaksi, serta antar negara, sehingga sistem QRIS dapat bersifat lebih terbuka dan fleksibel (Amamilah et al., n.d.).

Selaras dengan itu Rumah Sakit JIH sudah mulai menggunakan pembayaran pasien menggunakan *QRIS* sejak tahun 2021 lalu. Ini bertujuan untuk memudahkan pasien dalam melakukan pembayaran setelah berobat. Tidak hanya itu, ini juga bertujuan agar dapat mempersingkat waktu proses pembayaran daripada menggunakan pembayaran tunai. Menurut dataindonesia.id (2024) berdasarkan laporan Bank Indonesia, pengguna QRIS mencapai 45,58 juta pengguna sepanjang tahun 2023.

Namun demikian, sesuai dengan pengalaman magang peneliti, masih banyak pasien yang memilih menggunakan pembayaran dengan kartu debit, kartu kredit, dan bahkan menggunakan uang tunai. Tidak semua masyarakat dapat dan mau menggunakan pembayaran digital menggunakan QRIS tersebut, menurut artikel yang dituliskan oleh Prabowo (2019) pada laman [Indonesiainside.id](https://indonesiainside.id) bahwasanya permasalahan penggunaan QRIS adalah bergantung pada ponsel yang digunakan, diantaranya adalah transaksi menggunakan digital tentu tidak bisa dipisahkan dari koneksi

internet, sehingga transaksi menggunakan *QRIS* akan menjadi terkendala jika terdapat gangguan koneksi internet, yang akan berakibat pada kegagalan transaksi.

1.3 Rumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Bagaimana pemanfaatan QRIS dalam mengatasi pasien yang belum menggunakan QRIS yang dapat berakibat pada terkendalanya sistem pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH Yogyakarta?
2. Bagaimana efektivitas QRIS sebagai metode pembayaran pasien rawat jalan pada kasir Rumah Sakit JIH Yogyakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana efektivitas penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran pasien rawat jalan kasir Rumah Sakit JIH. Sehingga perusahaan dapat mengetahui dan membuat keputusan terkait efektivitas penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran pasien rawat jalan kasir Rumah Sakit JIH. Secara spesifik tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pemanfaatan QRIS dalam mengatasi pasien yang belum menggunakan QRIS yang dapat berakibat pada terkendalanya sistem pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH Yogyakarta
2. Menganalisis efektivitas QRIS sebagai metode pembayaran pasien rawat jalan pada kasir Rumah Sakit JIH Yogyakarta

1.5 Implikasi

Berikut merupakan implikasi dari penelitian ini:

1. Kontribusi Praktis: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil konkret kepada Rumah Sakit JIH terkait efektivitas dan optimalisasi

pembayaran kasir pasien rawat jalan menggunakan sistem pembayaran QRIS.

2. Implikasi Teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan terhadap pengembangan teori optimalisasi dan efektivitas dalam pembayaran kasir pasien rawat jalan menggunakan sistem pembayaran QRIS. Dengan demikian, temuan dari penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik mengenai efektivitas pembayaran QRIS pada kasir Rumah Sakit.
3. Solusi yang Diharapkan: Penelitian ini diharapkan mendapatkan temuan hasil berupa seberapa efektif pembayaran menggunakan QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH, serta dapat mengetahui optimalisasi apa yang diperlukan dalam penggunaan QRIS sebagai salah satu sistem pembayaran kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Berikut merupakan landasan teori dari penelitian terdahulu:

Tabel 2. 1 Landasan Teori

No.	Nama Peneliti / Tahun	Judul	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Diah Ayu Nofita Sari / 2024	Implementasi Metode Pembayaran Digital Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Untuk Menunjang Efektivitas Penjualan: Studi Kasus Pelaku Umkm Di Kebumen	Memahami implementasi metode pembayaran digital melalui QRIS dan dampaknya terhadap efektivitas penjualan bagi pelaku UMKM di Kebumen	Deskriptif Kualitatif	Kepuasan pelanggan umumnya meningkat dengan adanya QRIS karena transaksi menjadi lebih cepat dan mudah, meskipun sebagian konsumen yang lebih tua masih memerlukan waktu untuk	Meneliti efektivitas QRIS	Objek penelitian dan Metode Penelitian

No.	Nama Peneliti / Tahun	Judul	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
					beradaptasi dengan metode pembayaran digital ini		
2.	Fazrul Rahman / 2024	Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Umkm Di Sardonoharjo	Untuk memahami dan menjelaskan seberapa efektif penggunaan QRIS pada transaksi penjualan UMKM di Sardonoharjo menurut perspektif ekonomi Islam.	Deskriptif Kualitatif	Dapat dikatakan efektif mengacu pada pengukuran keberhasilan sistem informasi	Meneliti efektivitas QRIS	Objek penelitian dan Metode Penelitian

2.1.1. Efektivitas

Efektif berasal dari kata berbahasa Inggris yakni *effective* yang artinya berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Menurut Hari Lubis dan Martani Huseini (2009:55), efektivitas merupakan variabel penting untuk mencapai tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, dapat dikatakan efektif (Rahman, 2024). Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas merupakan kemampuan suatu organisasi melaksanakan tugas dan fungsi tanpa adanya paksaan dalam pelaksanaannya (Lenak et al., n.d., 2021).

Efektivitas merupakan capaian tujuan dan sasaran yang telah disetujui untuk mencapai tujuan organisasi. Tingkat efektivitas dapat dinilai dari sejauh mana tujuan dan sasaran tersebut dapat tercapai (Rahman, 2024). Artinya efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran sesuai dengan tujuan kegiatan. Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan secara tepat waktu sesuai yang telah ditetapkan (Mufida et al., n.d., 2018).

2.1.2. Ukuran Efektivitas

Menurut Campbell (1938), terdapat beberapa kriteria untuk mengukur seberapa efektif suatu kegiatan, berikut merupakan yang paling umum:

1. Keberhasilan program: Diukur dengan melakukan penilaian terhadap pelaksanaan program perusahaan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.
2. Keberhasilan sasaran: Tingkat efektivitas dapat diukur dengan melihat seberapa baik output dalam kebijakan organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.
3. Kepuasan terhadap program: Merupakan kriteria efektivitas yang berdasar pada keberhasilan suatu kegiatan untuk memuaskan pengguna.
4. Kesesuaian *input* dan *output*: Terdapat perbandingan antara *input* dan *output* yang dapat menunjukkan seberapa efektif suatu kegiatan.

5. Pencapaian tujuan secara keseluruhan: Seberapa keras usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi.

2.1.3. Sistem Pembayaran

Dalam Undang-Undang No.23 tahun 1999 BI pasal 1 Poin ke 6 dijelaskan bahwa: “Sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran harus dapat menjamin terlaksananya pemindahan uang masyarakat secara efisien dan aman sehingga dapat menjamin kenyamanan dalam melakukan setiap transaksi yang dilakukan dalam kegiatan ekonomi. Jadi Bank Indonesia sebagai bank sentral pada dasarnya memiliki kewajiban mengatur dan mengawasi sistem pembayaran yang berlangsung dalam kegiatan ekonomi masyarakat dengan mewujudkan sistem yang diinginkan oleh pelaku kegiatan ekonomi.”

Sistem pembayaran merupakan suatu mekanisme yang mengatur perjanjian, operasional, dan prosedur penggunaan instruksi pembayaran, yang bertujuan untuk memenuhi kewajiban transaksi yang terjadi antara individu, perbankan, serta lembaga keuangan lainnya. Dalam sistem ini, terdapat berbagai kelembagaan dan organisasi yang berperan dalam proses pembayaran, termasuk bank, lembaga kliring, serta lembaga perantara pembayaran lainnya, dengan bank sentral sebagai bagian yang mengawasi dan mengatur jalannya sistem pembayaran tersebut (Pohan, 2011).

2.1.4. QRIS

Pada tanggal 1 Januari 2020, Bank Indonesia resmi merilis standar untuk penggunaan kode QR Indonesia dengan nama *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS). QRIS merupakan kode QR yang dikembangkan oleh regulator bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), yang bertujuan untuk memperlancar sistem pembayaran digital secara aman, mendorong efisiensi pemerintah, serta mempercepat

inklusi keuangan di Indonesia. QRIS merupakan kode QR *universal* yang dapat digunakan untuk semua jenis transaksi pembayaran digital. Sistem ini dikembangkan sebagai solusi atas banyaknya *merchant* yang sebelumnya harus menyediakan berbagai kode QR dari berbagai penyedia layanan pembayaran saat pelanggan melakukan transaksi non-tunai. Penggunaan QRIS dapat diintegrasikan dengan aplikasi pembayaran digital yang telah terpasang di *smartphone* dan terkoneksi dengan internet. Aplikasi yang mendukung QRIS mencakup berbagai *e-wallet*, baik yang diterbitkan oleh perbankan maupun non-perbankan, yang telah memperoleh izin resmi dari Bank Indonesia sebagai instrumen pembayaran berbasis server (Azzahroo & Estiningrum, 2021).

QRIS adalah sistem pembayaran berbasis *shared delivery channel* yang bertujuan untuk menstandarisasi transaksi menggunakan QR Code. Sistem ini dikembangkan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) guna menciptakan metode pembayaran yang lebih efisien dan terintegrasi. Dalam perancangannya, QRIS mengacu pada standar internasional EMVCo (Europe MasterCard Visa) sebagai pedoman utama. Standar ini diterapkan untuk mendukung interkoneksi dan interoperabilitas antar penyelenggara, berbagai instrumen transaksi, serta antar negara, sehingga sistem QRIS dapat bersifat lebih terbuka dan fleksibel (Amamilah et al., n.d.).

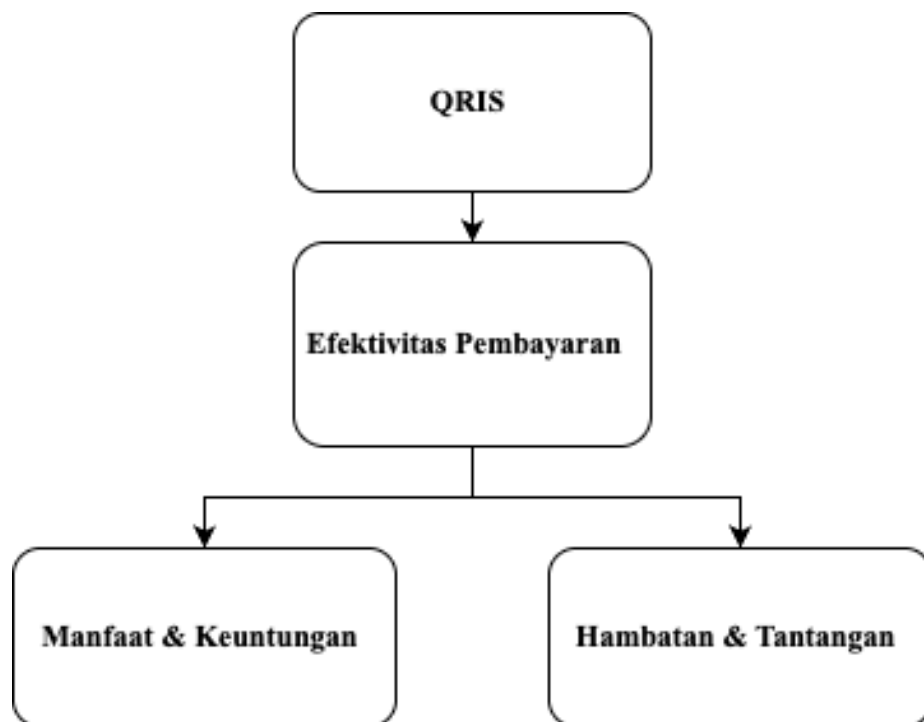
Aplikasi QRIS ditujukan bagi para pelaku ekonomi, terutama dari kalangan generasi milenial, seperti mahasiswa, yang memiliki preferensi terhadap kemudahan, kecepatan, serta keamanan dalam melakukan transaksi. Sistem ini memungkinkan mereka untuk bertransaksi secara lebih praktis menggunakan QR Code, sehingga mendukung gaya hidup yang semakin digital dan efisien (Gultom et al., 2023).

Pada zaman modern seperti sekarang efektivitas dan efisiensi dalam proses transaksi pembayaran merupakan daya tarik tersendiri bagi pengguna maupun pelanggan. Pelanggan ingin dan suka dengan hal yang mudah, cepat, dan aman dalam melakukan transaksi pembayaran. Rumah Sakit JIH

sudah berupaya mewujudkan hal itu, terbukti sejak tahun 2021 Rumah Sakit JIH sudah menggunakan sistem pembayaran menggunakan *QRIS*. Hal tersebut membuat penulis ingin mengetahui efektivitas sistem pembayaran *QRIS* pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH.

2.2 Kerangka Kerja

Kerangka kerja disusun oleh peneliti untuk mengetahui seberapa efektif sistem pembayaran *QRIS* pada Kasir Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit JIH.



Gambar 2. 1 Kerangka Kerja

Rumah Sakit JIH Yogyakarta menyediakan dua metode pembayaran yang dapat digunakan pasien dalam melakukan pembayaran yaitu pembayaran tunai dan non tunai. Pembayaran tunai berarti pembayaran langsung menggunakan uang tunai, sedangkan pembayaran non tunai dapat menggunakan *QRIS* dan Debit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pembayaran *QRIS* pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH. Efektivitas *QRIS* sebagai sistem pembayaran Rumah Sakit JIH

dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berhubungan. QRIS diharapkan dapat memberikan kemudahan pada proses layanan pembayaran. Faktor yang pertama adalah keuntungan dan manfaat, manfaat apa saja yang didapatkan dari penggunaan QRIS menjadi faktor dalam menilai efektivitas penggunaan QRIS. Dengan adanya QRIS memungkinkan proses pembayaran dapat lebih cepat. Faktor lain yang tak kalah penting adalah hambatan atau tantangan pada penggunaan QRIS, ini menjadi faktor yang cukup penting karena dengan adanya hambatan, maka akan diketahui bagaimana efektivitas penggunaan QRIS dan bagaimana cara untuk mengatasinya. Dari kedua poin tersebut maka dapat ditentukan bagaimana efektivitas sistem pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH. Pada penelitian ini peneliti menggunakan tolak ukur efektivitas menurut Campbell (1938) yang telah dijelaskan sebelumnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah 3 karyawan Divisi *Billing* dan Kasir Rumah Sakit JIH Yogyakarta yang bertugas untuk melayani pembayaran pasien pada kasir rawat jalan maupun rawat inap Rumah Sakit JIH Yogyakarta, sehingga berinteraksi langsung dengan pasien. Divisi *Billing* dan Kasir Rumah Sakit JIH mempunyai tanggung jawab untuk mengelola administrasi pendapatan harian kasir Rumah Sakit JIH Yogyakarta, tidak hanya itu, mereka juga bertanggung jawab untuk melayani proses pembayaran pasien pada kasir rawat jalan maupun rawat inap.

Dengan mengumpulkan data yang didapat dari Divisi *Billing* dan Kasir yang akan diperkuat dengan data kuantitatif yang didapatkan oleh peneliti ketika kegiatan magang, penelitian ini akan mendapatkan wawasan yang lengkap terkait efektivitas sistem pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH Yogyakarta.

3.2 Sumber Data & Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini sumber data yang akan digunakan oleh peneliti adalah data primer, yaitu data yang didapatkan langsung dari sumbernya. Peneliti akan menggunakan 3 karyawan Divisi *Billing* dan Kasir. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif, sehingga peneliti akan menggunakan data kualitatif yang akan diperkuat dengan data kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang tepat akan membantu peneliti dalam mendapatkan informasi yang relevan dan akurat.

1. Teknik Pengumpulan Data Kualitatif :

Peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif berupa wawancara mendalam. Peneliti akan melakukan wawancara kepada 3 karyawan Divisi *Billing* dan Kasir Rumah Sakit JIH Yogyakarta, yaitu Apri Lestari, Abhita Melati Putri, Suci Romadhoni selaku Staf Divisi *Billing & Kasir* terkait bagaimana efektivitas sistem pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit Yogyakarta. Dengan melakukan wawancara, peneliti dapat mendapatkan gambaran dan informasi yang akurat terkait apa yang terjadi di lapangan.

2. Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif :

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kuantitatif berupa eksperimen, di mana peneliti terjun langsung melakukan dan membantu pekerjaan yang merupakan tanggung jawab dari Divisi *Billing* dan Kasir Rumah Sakit JIH Yogyakarta, yaitu melayani pembayaran pasien pada kasir rawat jalan. Rata-rata pembayaran pasien yang dilayani peneliti setiap harinya adalah 20 orang, dan 60% sudah menggunakan QRIS sedangkan 40% belum menggunakan QRIS. Data yang didapatkan akan memperkuat data kualitatif yang akan diteliti.

3.3 Teknik Analisis Data

Pengolahan data yang akan dilakukan pada penelitian ini meliputi 2 metode, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Pada data kualitatif peneliti akan menggunakan metode analisis naratif. Analisis naratif dipilih karena peneliti membutuhkan cerita pengalaman Divisi *Billing* dan Kasir Rumah Sakit JIH Yogyakarta dalam melayani pembayaran pasien pada kasir. Pada analisis data kuantitatif, peneliti akan menggunakan metode analisis deskriptif, di mana peneliti akan menggunakan data yang diperoleh saat kegiatan magang lalu akan dilakukan analisis deskriptif untuk menggambarkan hasil data yang sudah diperoleh tersebut.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pelaksanaan Penelitian

4.1.1 Eksperimen

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan di Rumah Sakit JIH Yogyakarta. Penelitian ini dimulai pada tanggal 5 Februari 2024 dan berakhir pada 5 Juni 2024 yang ditempatkan pada Divisi *Billing & Kasir* Rumah Sakit JIH Yogyakarta.

Pada penelitian ini berfokus pada kegiatan yang berhubungan dengan pembayaran pasien pada Rumah Sakit JIH Yogyakarta. Penulis melakukan penelitian dan mengidentifikasi terkait *input* pendapatan harian kasir dan juga seberapa efektif sistem pembayaran pada kasir Rumah Sakit JIH Yogyakarta. Penulis ditempatkan pada dua posisi yang berbeda ketika pelaksanaan program magang, namun keduanya masih berhubungan satu sama lain. Pada dua bulan pertama penulis diminta untuk membantu administrasi Divisi *Billing & Kasir* yang diberikan tugas untuk melakukan *input* pendapatan harian kasir dan penyediaan barang yang dibutuhkan Divisi *Billing & Kasir*. Pada dua bulan berikutnya, penulis ditempatkan pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH, yang bertugas melayani pembayaran pasien rawat jalan.

4.1.2 Wawancara Mendalam

Dalam tahap pengumpulan data melalui wawancara, penulis melakukan wawancara dengan menggunakan *Google Form* yang disebarakan kepada 3 karyawan Divisi *Billing & Kasir* Rumah Sakit JIH. Wawancara ini dilakukan dengan persetujuan baik dari narasumber maupun Ketua Unit Divisi *Billing & Kasir* Rumah Sakit JIH. Informasi yang diberikan narasumber diharapkan dapat membantu peneliti dalam melakukan penelitian terkait Analisis Efektivitas Sistem Pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH.

Pada tahapan wawancara ini, penulis sudah memilih beberapa kandidat yang mampu memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian ini. Berikut merupakan informasi mengenai profil responden pada penelitian ini.

Tabel 4. 1 Data Narasumber

Apri Lestari	N1	Staf Divisi <i>Billing & Kasir</i>
Abhita Melati Putri	N2	Staf Divisi <i>Billing & Kasir</i>
Suci Romadhoni	N3	Staf Divisi <i>Billing & Kasir</i>

4.2 Hasil Wawancara

Tahapan wawancara memberikan informasi yang relevan bagi peneliti. Berikut merupakan hasil dari wawancara dari masing-masing narasumber:

1. Efektivitas QRIS sebagai sistem pembayaran

Menurut informasi yang didapatkan dari narasumber terkait efektivitas QRIS sebagai sistem pembayaran adalah penggunaan QRIS dapat meningkatkan efektivitas pembayaran. N1 menyampaikan “Ya penggunaan QRIS membantu meningkatkan efektivitas pembayaran , karena proses pelayanan lebih cepat”. Informasi ini diperkuat oleh pendapat N2 dan N3 yang menyampaikan hal yang serupa. N2 menyampaikan “Ya benar, karena lebih cepat, dan efisiensi waktu” sedangkan dari N3 menyampaikan “Ya tentu saja. Dengan adanya QRIS, proses pelayanan semakin cepat dan singkat”. Dari informasi yang diberikan oleh ketiga narasumber tersebut menjelaskan bahwa penggunaan QRIS dapat membantu meningkatkan efektivitas pembayaran dikarenakan dengan menggunakan QRIS proses pelayanan pembayaran akan lebih cepat, simpel dan efisien dalam hal waktu pelayanan.

2. Kemudahan penggunaan QRIS

Kelebihan penggunaan QRIS menurut ketiga narasumber adalah penggunaannya yang lebih cepat dan praktis. N1 menyampaikan “ Ya kelebihannya adalah lebih praktis dan simpel”. Pendapat dari narasumber lain juga menjelaskan hal yang sama. N2 ketika diwawancarai menyampaikan “Kelebihannya adalah lebih simpel, cepat dan *real time*” sedangkan N3 menyampaikan “Kelebihannya adalah meminimalisir kontak fisik, menghindari uang palsu, mudah cepat dan aman”. Menurut informasi yang didapatkan dari ketiga narasumber dapat diartikan bahwa penggunaan sistem pembayaran QRIS dapat memberikan kemudahan seperti dapat meminimalkan kontak fisik dengan pasien, menghindari uang palsu, menghindari tidak adanya uang kembalian, mudah, cepat dan aman. Selain itu, penggunaan QRIS juga lebih praktis, simpel dan *real time*. Sesuai dengan pengalaman magang peneliti, apabila menggunakan pembayaran QRIS, akan memudahkan kasir dalam memproses transaksi karena hanya melakukan *copy paste* kode pembayaran, tidak perlu menghitung uang pembayaran dan menyiapkan uang kembalian.

3. Kekurangan dan hambatan sistem pembayaran QRIS

Sistem yang mengalami *trouble* dapat menjadi hambatan dalam penggunaan sistem pembayaran QRIS. Hal ini disampaikan oleh N1 “Kadang sistem *trouble* sehingga terjadi *pending* pada pembayaran”. N2 menambahkan “Jika *server down*, memungkinkan transaksi gagal” sedangkan pendapat lain disampaikan oleh N3 yakni “Jarang terjadi, tetapi ketika sinyal sulit pada *EDC* tertentu, maka transaksi seperti menggantung (harus dicek pada bagian piutang)”. Dari semua informasi yang didapatkan dari ketiga narasumber menunjukkan bahwa tantangan dan kekurangan penggunaan QRIS adalah terkadang sistem mengalami *trouble* sehingga terjadi *pending* pada saat pembayaran, selain itu apabila *server down* dapat memungkinkan terjadi gagal transaksi. Hal

lain yang dapat terjadi adalah ketika sulit sinyal pada EDC tertentu, maka transaksi dapat dikatakan seperti menggantung yang mengharuskan pengecekan pada bagian piutang.

4. Perbandingan QRIS dengan pembayaran non tunai yang lain

Pembayaran menggunakan QRIS menjadi pembayaran paling efektif dibandingkan dengan alat pembayaran yang lain. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh N1 “Pembayaran via QRIS, praktis, cepat dan lebih simpel”. N2 juga menambahkan seperti berikut “Ya pembayaran dengan QRIS karena simpel, mudah, dan cepat”. N3 menyampaikan “QRIS dari EDC. Karena kami yang memasukkan nominal sendiri ke mesin EDC, pasien tinggal *scan* dengan mudah pada EDC tersebut”. Dari informasi yang didapatkan dari ketiga narasumber menunjukkan bahwa dari beberapa sistem pembayaran non tunai yang digunakan Rumah Sakit JIH Yogyakarta, QRIS adalah yang paling efektif dikarenakan praktis, mudah, simpel, dan lebih cepat. Selain itu, QRIS lebih efektif karena pasien dengan mudah melakukan *scan barcode* QRIS pada saat akan melakukan pembayaran.

4.3 Pembahasan Hasil

Menurut informasi yang didapatkan dari ketiga narasumber menjelaskan bahwa dengan adanya QRIS sebagai sistem pembayaran pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH dapat membantu meningkatkan efektivitas pada proses pembayaran, karena dengan adanya QRIS proses pelayanan pembayaran akan lebih cepat, simpel, dan efisien dalam segi waktu pelayanan. Adanya sistem pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH juga dapat mempercepat proses layanan pembayaran pasien, karena menurut informasi dari ketiga narasumber menjelaskan bahwa pembayaran QRIS dapat memangkas waktu proses layanan pembayaran pasien menjadi lebih cepat dan simpel.

Selain itu, ketiga narasumber menjelaskan bahwa dengan adanya QRIS sebagai sistem pembayaran pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH, dapat meningkatkan efektivitas layanan pembayaran pasien, karena proses pembayaran akan lebih cepat, dan memudahkan pasien. Dengan adanya QRIS pasien akan menggunakannya untuk melakukan transaksi karena dirasa lebih mudah tanpa harus membawa dompet. Ketiga narasumber juga memberikan informasi bahwa penerapan sistem pembayaran QRIS oleh Rumah Sakit JIH sebagai *input* penunjang untuk dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan pembayaran pasien, sehingga memberikan *output* yang baik seperti mempercepat dan mempermudah proses pelayanan pembayaran pasien. Penerapan sistem pembayaran QRIS oleh Rumah Sakit JIH ini juga dapat memberikan kemudahan dalam proses layanan pembayaran, karena dapat meminimalkan kontak fisik dengan pasien, mengurangi uang palsu, lebih praktis, cepat, dan aman.

Tabel 4. 2 Pendapatan Kasir Pasien Rawat Jalan

Bulan	Tunai	EDC	QRIS
Februari	35%	15%	50%
Maret	34%	14%	52%
April	37%	17%	46%
Mei	29%	16%	55%

Dari tabel yang disajikan menunjukkan bahwa pendapatan pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH sebagian besar didapat dari transaksi menggunakan QRIS. Pada bulan Februari, pembayaran menggunakan QRIS menyentuh angka 50%, yang disusul dengan pembayaran tunai sebesar 35% dan pembayaran menggunakan EDC sebesar 15%. Pada bulan Maret, pembayaran menggunakan QRIS mengalami kenaikan sebesar 2%, menyentuh angka 52%, sedangkan pada pembayaran tunai berada pada angka 34% dan pembayaran tunai sebesar 14%. Pada bulan April, terdapat penurunan pada pembayaran

menggunakan QRIS sehingga menyentuh angka 46%, sedangkan pembayaran tunai sebesar 37% dan pembayaran menggunakan EDC berada pada angka 17%. Memasuki bulan Mei, pembayaran menggunakan QRIS mengalami kenaikan yang cukup signifikan dengan total pembayaran QRIS sebesar 55%, sedangkan pada pembayaran tunai berada pada angka 29% dan pada pembayaran EDC hanya pada angka 16%.

Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh ketiga narasumber yang didukung oleh data yang didapatkan peneliti selama kegiatan magang, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH dapat dinilai efektif sesuai dengan tolak ukur efektivitas yang digunakan oleh peneliti yaitu Campbell (1938) yang menyebutkan bahwa terdapat beberapa kriteria untuk mengukur seberapa efektif suatu kegiatan, yakni keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, kesesuaian *input* dan *output*, dan yang terakhir pencapaian tujuan secara keseluruhan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian terkait proses pembayaran pasien pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH, sistem pembayaran QRIS memiliki efektifitas yang lebih dibandingkan metode pembayaran yang lainnya, walaupun sistem pembayaran QRIS memiliki kelemahan atau kendala. Berdasarkan hasil analisis peneliti, sistem pembayaran QRIS pada kasir pasien rawat jalan Rumah Sakit JIH dapat dikatakan efektif mengacu pada kriteria pengukuran efektivitas suatu program, terdapat 5 kriteria, yaitu (a) keberhasilan program, dari informasi yang didapatkan, ketiga narasumber memberikan informasi bahwa dengan penggunaan QRIS oleh Rumah Sakit JIH dapat membantu meningkatkan efektivitas proses pembayaran karena dengan adanya QRIS proses pelayanan pembayaran akan lebih cepat, simpel, dan efisien dalam segi waktu pelayanan. (b) keberhasilan sasaran, informasi yang diberikan oleh ketiga narasumber menjelaskan bahwa dengan adanya penggunaan QRIS oleh Rumah Sakit JIH dapat mempercepat proses layanan pembayaran pasien, karena dapat mempersingkat waktu proses layanan pembayaran pasien menjadi lebih cepat dan simpel. (c) kepuasan terhadap program, ketiga narasumber memberikan informasi bahwa dengan adanya sistem pembayaran QRIS oleh Rumah Sakit JIH dapat meningkatkan efektivitas layanan pembayaran pasien, ini dikarenakan proses pembayaran akan lebih cepat, dan memudahkan pasien, dengan adanya QRIS pasien akan menggunakannya untuk melakukan transaksi karena dirasa lebih mudah. (d) kesesuaian *input* dan *output*, Ketiga narasumber memberikan informasi bahwa penerapan sistem pembayaran QRIS oleh Rumah Sakit JIH adalah sebagai *input* penunjang untuk dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan pembayaran pasien, sehingga dapat memberikan *output* yang baik seperti mempercepat dan mempermudah proses pelayanan pembayaran pasien. (e)

pencapaian tujuan secara keseluruhan, dengan penerapan sistem pembayaran QRIS oleh Rumah Sakit JIH dapat memberikan kemudahan dalam proses layanan pembayaran pasien, karena dengan adanya QRIS dapat mengurangi adanya uang palsu, tidak adanya uang kembalian, meminimalkan kontak fisik dengan pasien, lebih praktis, cepat, dan aman.

5.2 Saran

1. Bagi Rumah Sakit JIH
 1. Sosialisasi seluruh staf kasir & *billing* untuk menghimbau supaya pasien melakukan pembayaran menggunakan QRIS, agar dapat mempercepat proses pembayaran.
 2. Rumah Sakit JIH dapat memberikan jalur pembayaran khusus yang lebih cepat apabila pasien lebih memilih menggunakan pembayaran dengan QRIS dibandingkan dengan pembayaran tunai atau non tunai lainnya.
 3. Rumah Sakit JIH dapat memberikan penawaran poin *reward* yang dapat dikumpulkan dengan melakukan pembayaran menggunakan QRIS yang dapat ditukar dengan layanan atau produk Rumah Sakit JIH.

DAFTAR PUSTAKA

- Amamilah, S., Mulyadi, D., Pertiwi Hari Sandi, S., Studi Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Buana Perjuangan Karawang, U. (n.d.). *THE EFFECT OF PERCEPTION OF EASE OF USE, PERCEPTION OF EFFECTIVENESS, AND PERCEPTION OF BENEFITS ON INTEREST IN USE OF QRIS AS A PAYMENT TRANSACTION TOOL FOR STUDENTS OF BUANA.*
- Azzahroo, R. A., & Estiningrum, S. D. (2021). Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 17(1), 10. <https://doi.org/10.29406/jmm.v17i1.2800>
- Gultom, M. S., Salsabila, H., & Amri, A. (2023). Preferensi Generasi Milenial dalam Menggunakan QRIS sebagai Alat Pembayaran Digital. *Jurnal Inovasi Pendidikan Ekonomi (JIPE)*, 13(1), 19. <https://doi.org/10.24036/011194030>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (n.d.). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *JURNAL GOVERNANCE*, 1(1), 2021.
- Mufida, A. S., Damayanti, R., & Prastyo, R. (n.d.). *EFEKTIVITAS MEDIASI SEBAGAI UPAYA PENYELESAIAN PERSELISIHAN PEMUTUSAN HUBUNGAN KERJA (STUDI PADA CV. ANUGRAH JAYA KAB. BANGKALAN).*
- Rahman, F. (2024). *EFEKTIVITAS PENGGUNAAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN NON TUNAI PADA UMKM DI SARDONOHARJO DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM Oleh.*

LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara

Apri Lestari (Staf Divisi *Billing & Kasir*) : N1
 Abhita Melati Putri (Staf Divisi *Billing & Kasir*) : N2
 Suci Romadhoni (Staf Divisi *Billing & Kasir*) : N3

1. Berapa lama RS JIH sudah menggunakan QRIS? (tahun)		
N1	N2	N3
Ya, 3 tahun	Jalan 2-3 tahun	Berjalan 2-3 tahun

2. Apakah anda merasa penggunaan QRIS membantu meningkatkan efektivitas pembayaran? Jika ya, bagaimana?		
N1	N2	N3
Ya, karena proses pelayanan lebih cepat	Ya lebih cepat, efisiensi waktu	Ya tentu saja. Dengan adanya QRIS, proses pelayanan semakin cepat dan singkat

3. Apa kelebihan dari penggunaan QRIS?		
N1	N2	N3
Lebih praktis dan simpel	Lebih simpel, cepat dan <i>real time</i>	Meminimalisir kontak fisik, menghindari uang palsu, mudah cepat dan aman

4. Apa kekurangan dari penggunaan QRIS?		
N1	N2	N3
Kadang sistem <i>trouble</i> sehingga terjadi <i>pending</i> pada pembayaran	Jika <i>server down</i> , memungkinkan transaksi gagal	Jarang terjadi, tetapi ketika sinyal sulit pada <i>EDC</i> tertentu, maka transaksi seperti menggantung (harus dicek pada bagian piutang).

5. Dari beberapa alat pembayaran non tunai yang digunakan RS JIH, mana yang lebih efektif? Kenapa?		
N1	N2	N3
Pembayaran via QRIS, praktis, cepat dan lebih simpel	QRIS, simpel, mudah, dan cepat	QRIS dari EDC. Karena kami yang memasukkan nominal sendiri ke mesin EDC, pasien tinggal <i>scan</i> dengan mudah pada EDC tersebut.