

**Pemaknaan Konsumen atas Kebijakan Pembayaran *QRIS* melalui
Unggahan Klarifikasi Resmi pada Akun Instagram Roti'O**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu
Komunikasi Universitas Bakrie, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie**



NABHILLA SHIFA SIBUEA

1221003026

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nabhilla Shifa Sibuea

NIM : 1221003026

Tanda Tangan :



Tanggal : 27 Agustus 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nabhilla Shifa Sibuea
NIM : 1221003026
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Pemaknaan Konsumen atas Kebijakan Pembayaran
QRIS melalui Unggahan Klarifikasi Resmi pada Akun Instagram Roti'O

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Dessy Kania, B.A., M.A.

(.....)

Penguji I : Ni Luh Ketut Indah

(.....)

Widia Sari, S.I.Kom., M.A

Penguji II : Dra. Suharyanti, M.S.M., Ph.D.

(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 31 Agustus 2026

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pemaknaan Konsumen atas Kebijakan Pembayaran *QRIS* melalui Unggahan Klarifikasi Resmi pada Akun Instagram Roti'O"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Proses penyusunan skripsi ini tentu bukan perjalanan yang mudah. Banyak tantangan, pembelajaran, dan pengalaman yang penulis lalui hingga akhirnya penelitian ini dapat diselesaikan. Selama proses tersebut, penulis mendapatkan begitu banyak doa, dukungan, bantuan, bimbingan, serta semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan hormat, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa

Segala puji hanya bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, kesehatan, kekuatan, serta kemudahan kepada penulis dalam setiap proses yang dijalani. Di saat penulis merasa lelah, kehilangan semangat, ataupun menghadapi berbagai kesulitan selama penyusunan skripsi ini, Allah SWT selalu memberikan jalan terbaik pada waktu yang paling tepat. Berkat izin dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini hingga akhir.

2. Mama, Papa, Almarhum Bang Arga, Kak Sila, Kak Silva, Kak Silvi, beserta seluruh keluarga besar penulis

Terima kasih kepada keluarga tercinta yang selalu menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis. Terutama kepada Mama dan Papa yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta kepercayaan kepada penulis dalam setiap langkah yang diambil. Terima kasih karena selalu mengingatkan penulis untuk tetap semangat dan tidak menyerah hingga

akhirnya mampu menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih juga kepada Almarhum Bang Arga yang akan selalu memiliki tempat istimewa di hati penulis dan menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus bertumbuh menjadi pribadi yang lebih baik. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Kak Sila, Kak Silva, Kak Silvi, seluruh keponakan, serta keluarga besar yang selalu memberikan perhatian, doa, dan semangat. Kehangatan keluarga menjadi penyemangat terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Dr. Dessy Kania, B.A., M.A.

Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan penelitian ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, ilmu, masukan, kritik, dan saran yang selalu diberikan kepada penulis di setiap proses bimbingan. Berbagai arahan yang diberikan tidak hanya membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, tetapi juga mengajarkan penulis untuk berpikir lebih kritis, teliti, dan bertanggung jawab dalam menyusun sebuah penelitian. Penulis sangat bersyukur dapat memperoleh kesempatan untuk belajar dan dibimbing secara langsung selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta banyak pembelajaran berharga selama masa perkuliahan. Terima kasih kepada Dra. Suharyanti, M.SM., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi sekaligus dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan selama penulis menempuh studi. Terima kasih juga kepada seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan motivasi selama penulis menjalani proses perkuliahan. Setiap pembelajaran yang diberikan menjadi bekal yang sangat berarti bagi penulis, baik selama menyusun skripsi maupun untuk perjalanan setelah menyelesaikan studi.

5. Sahabat dekat penulis

Terima kasih kepada Nazwa Zanira, Princessa Latannia, dan Fitria Firdaus yang telah menemani perjalanan penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih karena selalu bersedia mendengarkan setiap cerita, memberikan semangat, menghibur di saat penulis merasa lelah, dan saling menguatkan hingga akhirnya dapat melewati proses ini bersama. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar BPI HMILKOM Universitas Bakrie Periode 2024/2025, seluruh rekan Kepala Departemen, Sekretaris Departemen, serta seluruh staf HMILKOM Universitas Bakrie Periode 2024/2025 atas pengalaman, kebersamaan, dan kesempatan untuk bertumbuh melalui organisasi. Terima kasih pula kepada teman-teman bimbingan penulis yaitu Andrea dan Salsa yang telah menjadi tempat bertukar pikiran, saling membantu, berbagi informasi, serta saling menyemangati selama proses penyusunan skripsi. Tidak lupa kepada sahabat virtual penulis, Rahel dan Fadil, yang selalu hadir memberikan hiburan, menemani penulis berbincang, dan menjadi penyemangat di sela-sela proses penyusunan skripsi.

6. Teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2022

Terima kasih kepada seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2022 Universitas Bakrie yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis sejak awal memasuki dunia perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, cerita, serta pengalaman yang telah dibangun bersama selama beberapa tahun terakhir. Semoga setiap langkah yang akan kita tempuh setelah menyelesaikan perkuliahan ini dapat membawa kita menuju kesuksesan masing-masing.

7. Diri Penulis

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berproses hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena telah memilih untuk terus melangkah, belajar, dan tidak menyerah meskipun dalam perjalanannya terdapat banyak tantangan dan keraguan. Tidak semua proses berjalan sesuai harapan, tetapi setiap pengalaman memberikan pelajaran yang berharga. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa

setiap usaha yang dilakukan dengan sungguh-sungguh akan menemukan hasilnya pada waktu yang tepat, sekaligus menjadi awal dari perjalanan baru yang lebih baik.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, doa, dukungan, maupun perhatian kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu, setiap bentuk bantuan dan kebaikan yang diberikan memiliki arti yang sangat besar bagi penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian analisis resepsi khalayak. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan, doa, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dengan balasan yang terbaik. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Bekasi, 6 Agustus 2026



Nabhilla Shifa Sibuea

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabhilla Shifa Sibuea
NIM : 1221003026
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pemaknaan Konsumen atas Kebijakan Pembayaran *QRIS* melalui Unggahan Klarifikasi Resmi pada Akun Instagram Roti'O”

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Agustus 2026

Yang menyatakan



(Nabhilla Shifa Sibuea)

PEMAKNAAN KONSUMEN ATAS KEBIJAKAN PEMBAYARAN *QRIS* MELALUI UNGGAHAN KLARIFIKASI RESMI PADA AKUN INSTAGRAM ROTI'O

Nabhilla Shifa Sibuea

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pemaknaan konsumen atas kebijakan pembayaran *QRIS* melalui unggahan klarifikasi resmi pada akun Instagram Roti'O. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana konsumen memaknai kebijakan pembayaran *QRIS* yang dikomunikasikan melalui unggahan klarifikasi resmi pada akun Instagram Roti'O berdasarkan model *Encoding-Decoding* Stuart Hall. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi resepsi khalayak. Data primer diperoleh melalui *Focus Group Discussion (FGD)* secara daring dengan tujuh informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang relevan dengan penelitian. Penelitian ini juga menggunakan wawancara dengan dua triangulator untuk memperkuat hasil penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan tiga posisi resepsi konsumen, yaitu *Dominant-Hegemonic Position*, *Negotiated Code*, dan *Oppositional Code*. Lima informan berada pada posisi *Negotiated Code*, satu informan pada posisi *Dominant-Hegemonic Position*, dan satu informan pada posisi *Oppositional Code*. Posisi *Negotiated Code* menjadi posisi yang paling dominan karena konsumen menerima penggunaan *QRIS* sebagai bentuk kemudahan dan perkembangan pembayaran *digital*, tetapi tetap mengharapkan adanya pilihan pembayaran tunai. Proses pemaknaan konsumen juga dibentuk oleh *frameworks of knowledge*, *relations of production*, dan *technical infrastructure*. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan terhadap digitalisasi pembayaran tidak selalu berarti penerimaan secara penuh terhadap penerapan kebijakan, karena konsumen dapat menyesuaikan pemaknaannya berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan kondisi yang mereka miliki.

Kata Kunci: Pemaknaan Konsumen, *QRIS*, *Encoding-Decoding*, Studi Resepsi, Instagram, Roti'O

**CONSUMER MEANING-MAKING OF THE QRIS PAYMENT POLICY
THROUGH AN OFFICIAL CLARIFICATION POST ON ROTI'O'S
INSTAGRAM ACCOUNT**

Nabhilla Shifa Sibuea

ABSTRACT

This study examines consumer meaning-making of the QRIS payment policy through an official clarification post on Roti'O's Instagram account. The purpose of this study is to analyze how consumers interpret the QRIS payment policy communicated through the official clarification post on Roti'O's Instagram account based on Stuart Hall's Encoding-Decoding model. This study uses a qualitative approach with an audience reception study method. Primary data were obtained through an online Focus Group Discussion (FGD) involving seven informants selected through purposive sampling, while secondary data were obtained from relevant sources related to the study. Interviews with two triangulators were also conducted to strengthen the research findings. The findings identified three reception positions: Dominant-Hegemonic Position, Negotiated Code, and Oppositional Code. Five informants were classified as Negotiated Code, one as Dominant-Hegemonic Position, and one as Oppositional Code. Negotiated Code was the dominant position because consumers accepted QRIS as a form of convenience and digital payment development, while still expecting cash payment options to remain available. The meaning-making process was also influenced by frameworks of knowledge, relations of production, and technical infrastructure. This study shows that acceptance of digital payment development does not necessarily mean full acceptance of policy implementation, as consumers may adjust their interpretations based on their experiences, knowledge, and conditions.

Keywords: *Consumer Meaning-Making, QRIS, Encoding-Decoding, Reception Study, Instagram, Roti'O*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Konsep yang Relevan	14
2.1.1 Brand Roti'O.....	14
2.1.2 Media Sosial.....	16
2.1.3 <i>Encoding-Decoding</i> Stuart Hall.....	18
2.1.4 Makna Uang <i>Digital QRIS</i> Bagi Konsumen	25
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Kebaruan.....	28

2.3 Model Kerangka Pemikiran	54
BAB III	57
METODE PENELITIAN	57
3.1 Desain dan Pendekatan Penelitian	57
3.2 Obyek dan Subyek Penelitian.....	60
3.2.1 Obyek Penelitian	60
3.2.2 Subyek Penelitian.....	61
3.3 Pengumpulan Data	62
3.3.1 Data Primer	64
3.3.2 Data Sekunder	68
3.4 Analisis Data	69
3.5 Triangulasi Data	73
3.6 Operasionalisasi Konsep/Isu.....	77
BAB IV	84
PEMBAHASAN	84
4.1 Gambaran Konteks Penelitian	84
4.1.1 Fenomena Kebijakan Pembayaran <i>QRIS</i> Roti'O	84
4.1.2 Unggahan Klarifikasi Resmi pada Akun Instagram Roti'O sebagai Stimulus Penelitian	87
4.1.3 Profil Informan Penelitian.....	93
4.1.4 Profil Triangulator	101
4.2 Penyajian Data.....	105
4.2.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	106
4.2.2 Data <i>Display</i>	108
4.2.3 Hasil Identifikasi Posisi Resepsi Informan Berdasarkan Model <i>Encoding-Decoding</i> Stuart Hall	114

4.3 Pembahasan dan Diskusi	143
4.3.1 Pemaknaan Konsumen atas Kebijakan Pembayaran <i>QRIS</i> Roti'O	144
4.3.2 Faktor-Faktor yang Membentuk Pemaknaan Konsumen pada Kebijakan <i>QRIS</i>	156
4.3.3 Pola Pemaknaan Konsumen pada Kebijakan Pembayaran <i>QRIS</i>	172
4.3.4 Diskusi Kebijakan Pembayaran <i>QRIS</i> Roti'O dalam Konteks Digitalisasi Pembayaran di Indonesia	175
BAB V	182
SIMPULAN DAN SARAN	182
5.1 Simpulan.....	182
5.2 Kendala dan Keterbatasan	185
5.3 Saran dan Implikasi	186
5.3.1 Saran untuk Penelitian Berikutnya.....	186
5.3.2 Saran untuk Industri/Lembaga/Subjek.....	187
DAFTAR PUSTAKA	189
DAFTAR LAMPIRAN	193

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Unggahan Video Viral TikTok Mengenai Kebijakan Pembayaran <i>QRIS</i> Roti'O.....	3
Gambar 1.2. Unggahan Klarifikasi Resmi Instagram Roti'O.....	4
Gambar 1.3. Dokumentasi Komentar Konsumen pada Unggahan Klarifikasi Instagram Roti'O.....	5
Gambar 1.4. Data Penggunaan Media Sosial di Indonesia.....	6
Gambar 1.5. Data Pengguna Instagram di Indonesia.....	7
Gambar 1.6. Media Sosial Sebagai Sarana Pencarian Informasi <i>Brand</i>	7
Gambar 2.1. Model <i>Encoding–Decoding</i> Stuart Hall.....	19
Gambar 2.2. Model Kerangka Pemikiran.....	54
Gambar 3.1. Unggahan Klarifikasi Resmi Akun Instagram Roti'O Mengenai Kebijakan Pembayaran <i>QRIS</i> sebagai Stimulus dalam Pelaksanaan <i>Focus Group Discussion</i>	60
Gambar 4.1 Video Viral TikTok Mengenai Kebijakan Pembayaran <i>QRIS</i> Roti'O.....	85
Gambar 4.2 Unggahan Klarifikasi Resmi Instagram Roti'O.....	85
Gambar 4.3 Unggahan Klarifikasi Resmi Instagram Roti'O yang Digunakan sebagai Stimulus Penelitian.....	91
Gambar 4.4 Profil Informan 1.....	95
Gambar 4.5 Profil Informan 2.....	96
Gambar 4.6 Profil Informan 3.....	97
Gambar 4.7 Profil Informan 4.....	98
Gambar 4.8 Profil Informan 5.....	99
Gambar 4.9 Profil Informan 6.....	99
Gambar 4.10 Profil Informan 7.....	100
Gambar 4.11 Profil Triangulator 1.....	103
Gambar 4.12 Profil Triangulator 2.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya.....	34
Tabel 3.1. Operasionalisasi Konsep/Isu.....	79
Tabel 4.1 Profil Informan Penelitian.....	94
Tabel 4.2 Profil Triangulator Penelitian.....	102
Tabel 4.3 Posisi Resepsi Setiap Informan Berdasarkan Model <i>Encoding-Decoding</i> Stuart Hall.....	115