

**IMPLEMENTASI FITUR *QUICK RESPONSE CODE*
INDONESIAN STANDARD (QRIS) BSI MOBILE SEBAGAI
ALAT PEMBAYARAN NON TUNAI PADA NASABAH
DI BSI KCP PROBOLINGGO**



SKRIPSI

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**
Oleh:
ROBIATUL AULIA
204105010086

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUNI 2024**



**IMPLEMENTASI FITUR *QUICK RESPONSE CODE*
INDONESIAN STANDARD (QRIS) BSI MOBILE SEBAGAI
ALAT PEMBAYARAN NON TUNAI PADA NASABAH
DI BSI KCP PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program
Studi Perbankan Syariah

Oleh:

ROBIATUL AULIA
204105010086

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

Disetujui Pembimbing



Nadia Azalia Putri, M.M.
NIP. 199403042019032019



**IMPLEMENTASI FITUR *QUICK RESPONSE CODE*
INDONESIAN STANDARD (QRIS) BSI MOBILE SEBAGAI
ALAT PEMBAYARAN NON TUNAI PADA NASABAH
DI BSI KCP PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Selasa
Tanggal: 04 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua

Solihah, M.E

NIP. 199105152019032005

Sekretaris

Luluk Musfiroli, M.Ak

NIP.198804122019032007

Anggota:

1. Dr. Hj. Nurul Widyawati I.R., S.Sos., M.Si. ()

2. Nadia Azalia Putri, M.M. ()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M. Ag

NIP. 196812261996031001



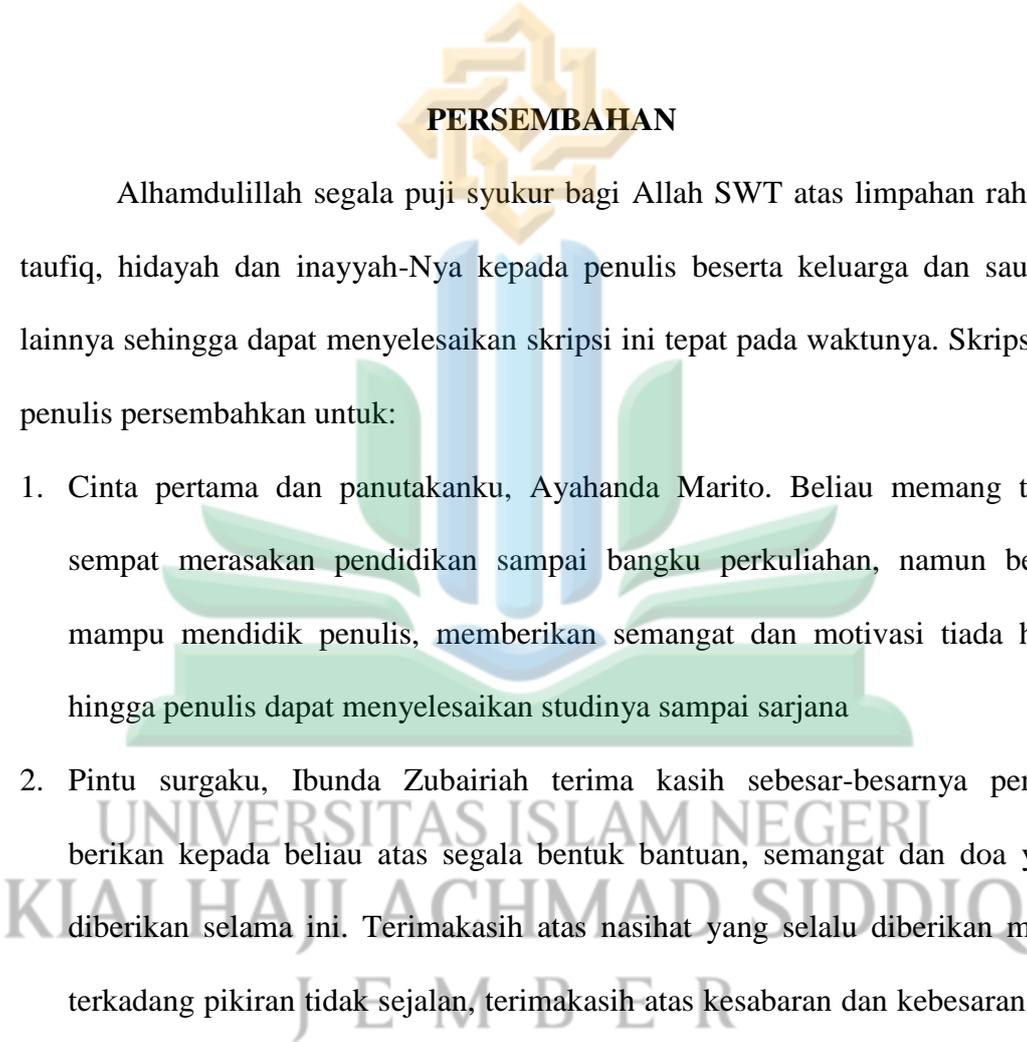
MOTTO

أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ۖ وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ ۚ
الَّذِي أَنْقَضَ ظَهْرَكَ ۖ وَالَّذِي أَنْقَضَ ظَهْرَكَ ۖ
وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ۚ فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۚ
فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۚ فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۚ
فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ۚ

Artinya: “1) Bukankah Kami telah melapangkan untukmu dadamu 2) dan Kami telah menghilangkan daripadamu bebanmu 3) yang memberatkan punggungmu? 4) Dan Kami tinggikan bagimu sebutan (nama)mu 5) Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, 6) sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. 7) Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, 8) dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.” QS. Al- Al-Insyirah [94]: 1-8*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Al Qur'an, 94:1-8



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Marito. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana
2. Pintu surgaku, Ibunda Zubairiah terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terimakasih sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu.
3. Kakakku tersayang, Ahmad Fanani. Terima kasih sudah ikut dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini. Terima kasih atas doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis
4. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 3 Angkatan 2020 dan teman KKN kelompok 115 yang menghadirkan menemani berbagi rasa suka dan duka dalam berjuang selama ini
5. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di

luar keadaan dan tak memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut diapresiasi untuk diri sendiri.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

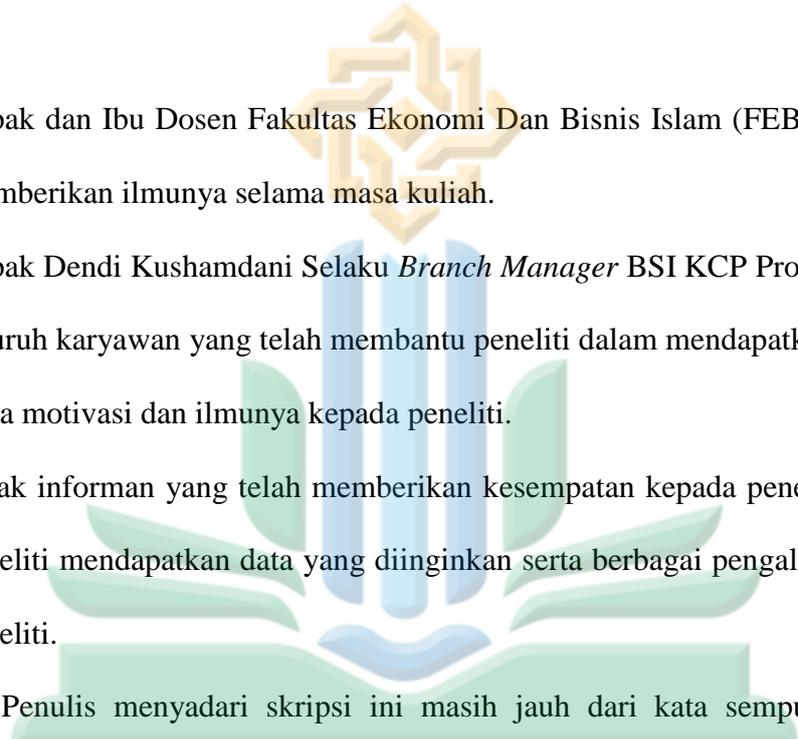
KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, atas ridho dan rahmatNya akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan harapan. Sholawat serta salam semoga terus tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing dan menuntun ke jalan yang benar yakni agama Islam.

Tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, akan sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, atas dasar itu penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan dan doa kepada seluruh yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Ana Pratiwi, M.S.A. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Nadia Azalia Putri, M.M. selaku Dosen Pembimbing, dan terimakasih untuk kesabaran, keikhlasan serta waktu yang telah diberikan, ilmu yang sangat bermanfaat untuk saya, serta untuk bimbingannya selama proses penyelesaian skripsi.

- 
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) yang telah memberikan ilmunya selama masa kuliah.
 7. Bapak Dendi Kushamdani Selaku *Branch Manager* BSI KCP Probolinggo dan seluruh karyawan yang telah membantu peneliti dalam mendapatkan informasi serta motivasi dan ilmunya kepada peneliti.
 8. Pihak informan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti sehingga peneliti mendapatkan data yang diinginkan serta berbagai pengalaman kepada peneliti.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, penulis menyusun berdasarkan kemampuan yang dimiliki. Penulis mengucapkan terimakasih banyak, semoga kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapat balasan pahala dari Allah SWT yang dapat menjadi amal perbuatan dan semoga bermanfaat untuk kita semua di dunia maupun di akhirat. Aamiin.

Probolinggo, 10 April 2024

Penulis



ABSTRAK

Robiatul Aulia, Nadia Azalia Putri, M.M, 2024: Implementasi Fitur QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) BSI Mobile Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Nasabah di BSI KCP Probolinggo

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) atau biasa disingkat QRIS (dibaca KRIS) adalah penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah 1) Bagaimana implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nasabah BSI KCP Probolinggo? 2) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam mengimplementasikan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nasabah BSI KCP Probolinggo? 3) Bagaimana strategi dalam mengimplementasikan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nasabah BSI KCP Probolinggo?

Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah 1) Untuk mengetahui implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nasabah BSI KCP Probolinggo 2) Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam mengimplementasikan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nasabah BSI KCP Probolinggo 3) Untuk mengetahui strategi dalam mengimplementasikan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nasabah BSI KCP Probolinggo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan dengan jenis penelitian (*field research*). Subjek penelitian menggunakan teknik purposive sampling. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi/kesimpulan. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa 1) Implementasi QRIS sebagai alat pembayaran non tunai di BSI KCP Probolinggo telah memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi para nasabah yang menggunakan QRIS dalam melakukan transaksi. Kedua, tahap penggunaan QRIS. 2) Kendala dalam implementasi QRIS sebagai alat pembayaran non tunai di BSI KCP Probolinggo yaitu rendahnya literasi nasabah, koneksi internet yang tidak stabil, Masih banyak nasabah yang lebih memilih transaksi tunai dibandingkan non-tunai. Pengenaan biaya sebesar 0,7%. 3) Strategi untuk mengurangi kendala dalam implementasi QRIS sebagai alat pembayaran non tunai di BSI KCP Probolinggo yaitu bahwa melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha, membantu memfasilitasi pendaftaran QRIS bagi para pedagang, melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap lokasi-lokasi merchant yang sering mengalami masalah sinyal, serta melakukan evaluasi ulang terhadap biaya transaksi yang dianggap masih terlalu memberatkan.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	30
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	52

B.	Lokasi Penelitian.....	53
C.	Subjek Penelitian	53
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	54
E.	Analisis Data.....	56
F.	Keabsahan Data	57
G.	Tahap-Tahap Penelitian	58
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....		60
A.	Gambaran Objek Penelitian.....	60
B.	Penyajian Data dan Analisis Data.....	65
BAB V PENUTUP.....		89
A.	Kesimpulan.....	89
B.	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN		
1.	Matriks Penelitian	
2.	Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
3.	Pedoman Wawancara	
4.	Surat Permohonan Izin Penelitian	
5.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	
6.	Jurnal Kegiatan Penelitian	
7.	Dokumentasi Penelitian	
8.	Surat Keterangan Screening Turnitin 25%	
9.	Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi	
10.	Sitasi 5 Artikel Jurnal Dosen FEBI	
11.	Biodata Penulis	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Volume Transaksi Qris Bank Syariah.....	5
Tabel 2.1 Kajian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo.....	65

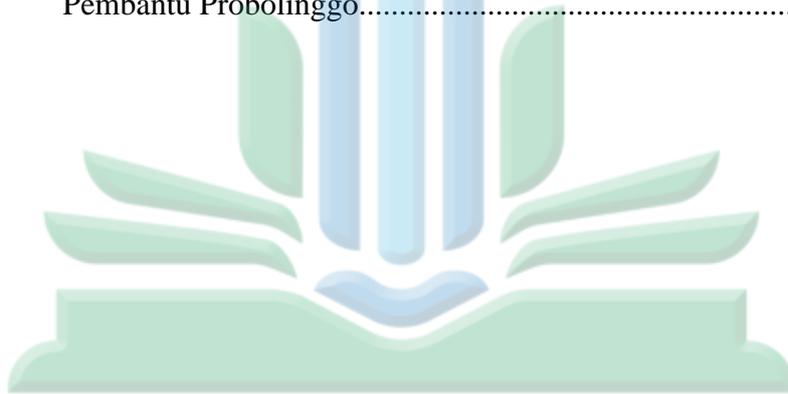


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 QR Code.....	37
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia	62
Gambar 4.2 Struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Probolinggo.....	64



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Semakin majunya industri teknologi di era *society* 5.0 dimana seluruh teknologi merupakan bagian dari diri manusia itu sendiri, Internet digunakan tidak hanya untuk berbagi informasi namun juga untuk kehidupan. Teknologi informasi bergerak dengan menggeser banyak hal sehingga menyebabkan disrupti bergerak sangat cepat, tiba-tiba, teknologi yang beberapa tahun lalu kita anggap canggih ternyata ketinggalan jaman dan ketinggalan jaman.¹ Teknologi informasi menuntut masyarakat untuk mengenal aktivitas bisnis digital (*Financial Technology* atau *Fintech*), salah satunya dalam melakukan transaksi pembayaran (*Payment Gateway*). Sebelum berkembangnya sektor *fintech* seperti saat ini, dunia perdagangan elektronik (*e-commerce*) telah lahir dan berkembang lebih dahulu. Kebutuhan akan sistem pembayaran yang cepat dan aman menjadi gagasan di balik lahirnya transaksi keuangan digital.²

Kemajuan teknologi dalam zaman modern saat ini memiliki dampak signifikan terhadap evolusi sistem pembayaran dalam proses transaksi.³ Saat ini, kemajuan teknologi telah merasuki setiap aspek kehidupan, termasuk

¹ Masrohatin, Siti, et al. "The Growth of Industrial Revolution 4.0 and the Preparation of Software Engineers in Digital Transformation at Makers Institute Indonesia." *Journal of Research and Technology* 8.2 (2022): 304, <https://doi.org/10.55732/jrt.v8i2.729>

² Pratama, Yuda, "Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Bank BSI Di Kotabumi Lampung Utara)" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021)

³ Mahmuda, Lutfia Farhatul, Nurul Setyaningrum, and Retna Anggitani. "Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Kepercayaan, dan Inovasi terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Gojek pada Fitur Gopay di Masa Pandemi Covid-19." *ILTIZAMAT: Journal of economic sharia law and business studies* 3.1 (2023): 60

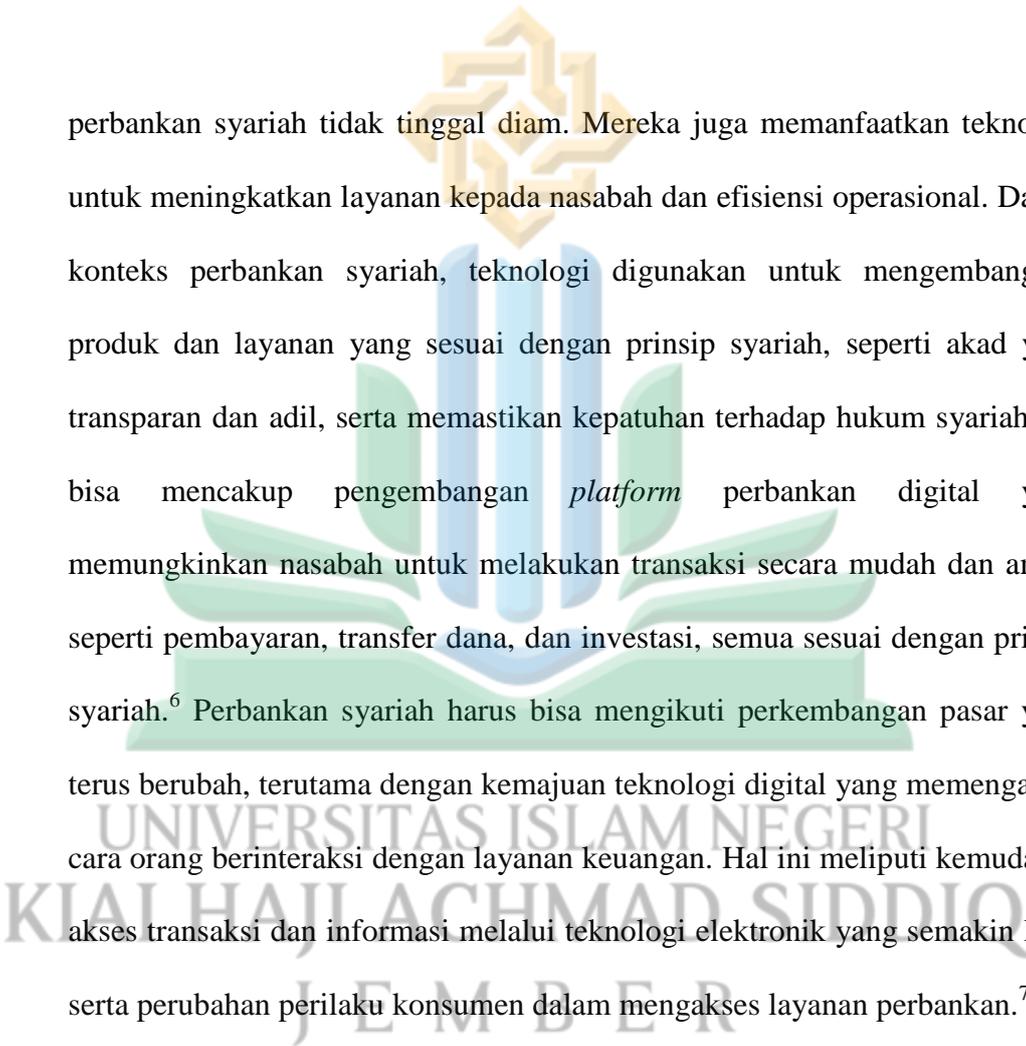
industri perbankan, di mana kita telah beralih ke era teknologi versi 5.0. Transformasi serupa juga terjadi di sektor keuangan, di mana prosedur transaksi yang dulunya ditangani secara manual oleh tenaga manusia kini telah digantikan oleh mesin, bahkan dalam hal penerimaan uang tunai, di mana mesin ATM mengambil peran sebagai teller.⁴

Perbankan memegang peran penting dalam mendorong transformasi digital di berbagai sektor ekonomi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, perbankan telah menjadi salah satu pelopor utama dalam adopsi teknologi digital untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, efisiensi operasional, dan inovasi produk. Transformasi digital dalam industri perbankan tidak hanya merupakan respons terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga sebuah kebutuhan untuk tetap bersaing dalam lingkungan bisnis yang semakin terhubung secara digital.⁵ Perbankan telah mengubah cara mereka berinteraksi dengan nasabah melalui pengembangan aplikasi perbankan digital, *platform* perbankan *online*, dan layanan perbankan seluler. Ini memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja, mengurangi ketergantungan pada kantor cabang fisik, dan meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi.

Perbankan syariah juga memiliki peran yang signifikan dalam transformasi digital. Di era di mana teknologi terus berkembang dengan pesat,

⁴ Masrohatin, Siti, et al. "Pendampingan Literasi Dalam Membantu Pengaktifan Aplikasi LIVIN'BY MANDIRI Pada Perangkat Desa Puger." *PEDAMAS (PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT)* 1.1 (2023): 99

⁵ Setyaningrat, Dwi, Imam Annas Mushlih, and Arif Zunaidi. "Strategi Digitalisasi untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)." *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy* 2.1 (2023): 53,



perbankan syariah tidak tinggal diam. Mereka juga memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan layanan kepada nasabah dan efisiensi operasional. Dalam konteks perbankan syariah, teknologi digunakan untuk mengembangkan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti akad yang transparan dan adil, serta memastikan kepatuhan terhadap hukum syariah. Ini bisa mencakup pengembangan *platform* perbankan digital yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mudah dan aman, seperti pembayaran, transfer dana, dan investasi, semua sesuai dengan prinsip syariah.⁶ Perbankan syariah harus bisa mengikuti perkembangan pasar yang terus berubah, terutama dengan kemajuan teknologi digital yang memengaruhi cara orang berinteraksi dengan layanan keuangan. Hal ini meliputi kemudahan akses transaksi dan informasi melalui teknologi elektronik yang semakin luas, serta perubahan perilaku konsumen dalam mengakses layanan perbankan.⁷

Saat ini, perbankan syariah telah menawarkan opsi baru untuk memberikan layanan pembayaran kepada nasabahnya, salah satunya melalui sistem pembayaran digital. Salah satu inovasi yang semakin populer adalah layanan pembayaran digital yang menggunakan QR code sebagai *platformnya*. QR code merupakan teknologi yang mengonversi data tertulis menjadi kode 2 dimensi yang tercetak dalam format yang lebih kompak. Keunggulan QR code terletak pada kemampuannya untuk menyimpan berbagai jenis data, mulai dari data angka, *alphanumeric*, biner, hingga karakter kana atau kanji. QR code

⁶ Abdillah, Muhammad Khanifan, et al. "Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung." *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2.3 (2024): 128, <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i3.398>

⁷ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 1.

memungkinkan perangkat untuk dengan cepat dan efisien mentransfer informasi, menyederhanakan proses seperti pembayaran.⁸

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan standar QR nasional yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan dimulai pada tanggal 17 Agustus 2019 sehingga proses pembayaran masuk dengan menggunakan kode QR menjadi lebih mudah, cepat dan aman. Penerapan QRIS secara luas di seluruh negara dimulai pada tanggal 1 Januari 2020, sementara Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) diberi waktu transisi hingga 31 Desember 2019 untuk mengadopsi QRIS secara penuh. Bank Indonesia (BI) dan perusahaan, terutama penyedia jasa pembayaran (PJSP), bertekad untuk terus mendorong penggunaan *QR Code* Standar Indonesia (QRIS), dengan target mencapai 12 juta masyarakat pada tahun 2021, sebagai bagian dari upaya persiapan dalam program pemulihan ekonomi nasional (PEN). Dengan adanya QRIS, pedagang atau penyedia barang dan jasa (*merchant*) tidak perlu menyediakan berbagai jenis kode QR dari berbagai penyedia layanan pembayaran. QRIS memungkinkan *merchant* untuk menerima pembayaran melalui aplikasi apa pun hanya dengan membuka rekening di penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) yang mengelola QRIS, semua rekening yang dimiliki dapat menerima pembayaran hanya dengan satu kode QR QRIS.

⁸ Novan Adi Musthofa, Siti Mutrofin dan Mohamad Ali Murtadho, "Implementasi Quick Response (QR) Code Pada Aplikasi Validasi Dokumen Menggunakan Perancangan Unified Modelling Language (UML)", *Ilmiah dan Teknik Informatika*, Vol. 10 No. 1 (2016): 44, <https://doi.org/10.35457/antivirus.v10i1.87>

Pembayaran menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah sistem pembayaran melalui *Mobile Banking* yang tersedia dengan dua opsi tabungan, yaitu tabungan wadiah dan tabungan mudharabah. Pembayaran dilakukan melalui QRIS dengan cara *scan barcode*, masukkan jumlah nominal pembayaran lalu masukkan PIN dan transaksi selesai dilakukan.⁹ Pada Bank Syariah Indonesia aplikasi layanan tersebut bernama *BSI Mobile*, aplikasi ini terhubung dengan basis data nasabah yang dapat diakses oleh nasabah dan bank yang memiliki layanan. Basis data ini akan otomatis terhubung dengan berbagai aktivitas transaksi yang dilakukan oleh nasabah yang bersangkutan. Bank Syariah Indonesia mengetahui kebutuhan nasabahnya dan terus mengembangkan layanan berbasis syariah, termasuk layanan *BSI Mobile*.

Tabel 1.1
Volume transaksi QRIS Bank Syariah
Per Maret 2023

Bank	Volume Transaksi
BSI	Rp. 300 miliar
Muamalat	Rp. 38,92 miliar
Bank Jatim Syariah	Rp. 7,5 miliar

Sumber: www.ojk.co.id

Disini dapat dijelaskan bahwa volume transaksi di BSI per-maret mencapai 4,17 juta transaksi, Bank Muamalat sebesar 2,50 juta transaksi dan Bank Jatim 32,5 ribu transaksi. Dengan total volume transaksi yang tinggi, ini menunjukkan bahwa BSI memiliki jaringan layanan yang lebih luas, baik

⁹ Ni Luh Novi Arianti Dkk, "Menakar Keraguan Penggunaan QR Code dalam Transaksi Bisnis", *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 16, No. 2 (2019): 70, <https://doi.org/10.38043/jmb.v16i2.2041>

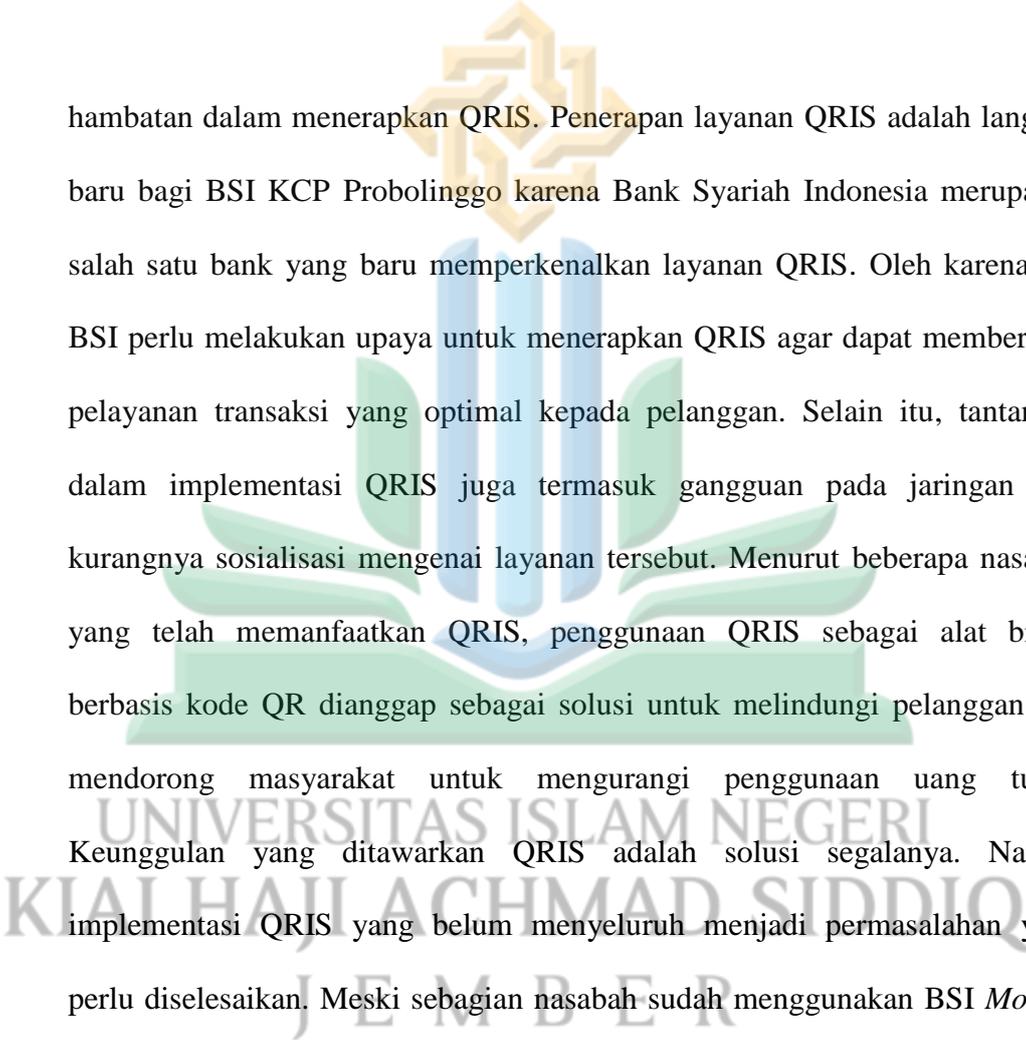
dalam hal jumlah cabang dan ATM, maupun kerjasama dengan pedagang-pedagang di berbagai sektor. Ini membuatnya lebih mudah bagi nasabah untuk mengakses layanan perbankan di BSI.

BSI KCP Probolinggo berada di tengah kota yang memiliki potensi ekonomi yang kuat, terutama dalam UMKM. Probolinggo memiliki populasi yang beragam, termasuk petani, pedagang, dan pebisnis kecil hingga menengah. Sebagai KCP terbesar di wilayah tersebut, BSI KCP Probolinggo mungkin melayani beragam kebutuhan perbankan nasabah, mulai dari transaksi harian hingga layanan keuangan yang lebih kompleks. Hal ini mungkin membuat jumlah nasabah dan pengguna BSI Mobile di Probolinggo juga cukup signifikan.

Tantangan yang dihadapi oleh BSI dalam menerapkan pembayaran melalui QRIS adalah pengenalan terhadap metode pembayaran baru ini, meskipun teknologi digital dalam perbankan dapat mempermudah pelanggan untuk mengakses layanan dengan cepat, hal tersebut tidak serta merta diterima oleh masyarakat luas. Hal ini disebabkan kurangnya literasi terkait keuangan digital di tengah masyarakat.¹⁰ Ditambah lagi adanya penerapan biaya sebesar 0,7% dari total nilai transaksi pembayaran melalui QRIS juga menjadi kendala bagi nasabah, khususnya para pelaku usaha.

Hambatan implementasi QRIS tidak hanya datang dari nasabah dan pelaku ekonomi, tapi juga lembaga keuangan perbankan mengalami

¹⁰ Masrohatin, Siti, Lynda Qurotul Aini, Hafiz Wahyu Ananda, and Rizca Laila Amalia. "Transformasi Digital Branch dalam Upaya Peningkatan Layanan di Era Society 5.0 pada Bank Mandiri Jember pada Bank Mandiri Jember." *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 3.1 (2023): 413, <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2379>



hambatan dalam menerapkan QRIS. Penerapan layanan QRIS adalah langkah baru bagi BSI KCP Probolinggo karena Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank yang baru memperkenalkan layanan QRIS. Oleh karena itu, BSI perlu melakukan upaya untuk menerapkan QRIS agar dapat memberikan pelayanan transaksi yang optimal kepada pelanggan. Selain itu, tantangan dalam implementasi QRIS juga termasuk gangguan pada jaringan dan kurangnya sosialisasi mengenai layanan tersebut. Menurut beberapa nasabah yang telah memanfaatkan QRIS, penggunaan QRIS sebagai alat bisnis berbasis kode QR dianggap sebagai solusi untuk melindungi pelanggan dan mendorong masyarakat untuk mengurangi penggunaan uang tunai. Keunggulan yang ditawarkan QRIS adalah solusi segalanya. Namun implementasi QRIS yang belum menyeluruh menjadi permasalahan yang perlu diselesaikan. Meski sebagian nasabah sudah menggunakan BSI *Mobile*, namun bukan berarti semua nasabah dan masyarakat bisa menggunakannya. Penggunaan QRIS masih belum merata dikalangan nasabah atau masyarakat di Probolinggo. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan yaitu Ibu Dhesi Nur Bunga Ristana selaku *Customer Service* yang menyatakan bahwa, 90% nasabah di BSI KCP Probolinggo sudah menggunakan BSI *Mobile*. Namun, kurangnya pemahaman teknologi atau rendahnya literasi keuangan digital di antara nasabah atau masyarakat terkait QRIS masih menjadi masalah yang signifikan. Dampaknya, penggunaan QRIS tidak mendapat perhatian

yang cukup dan tidak tersebar secara merata di kalangan nasabah dan masyarakat.¹¹

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo dan peneliti juga bermaksud mengkaji lebih dalam tentang bagaimana penerapan dari QRIS sebagai pembayaran non tunai, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut kedalam penelitian yang berjudul **“Implementasi Fitur Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) BSI Mobile Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Nasabah di BSI KCP Probolinggo”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nasabah BSI KCP Probolinggo?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam mengimplementasikan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nasabah BSI KCP Probolinggo?
3. Bagaimana strategi dalam mengimplementasikan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nasabah BSI KCP Probolinggo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

¹¹ *Customer Service* Dhesi Nur Bunga Ristana, diwancarai oleh Penulis, Probolinggo 13 November 2023

1. Untuk mengetahui implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nasabah BSI KCP Probolinggo
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam mengimplementasikan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nasabah BSI KCP Probolinggo
3. Untuk mengetahui strategi dalam mengimplementasikan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nasabah BSI KCP Probolinggo.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan terdapat dua manfaat dari penelitian ini, yakni sebagai berikut.

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan digunakan sebagai acuan untuk menerapkan konsep-konsep yang dipelajari selama perkuliahan, serta meningkatkan pemahaman tentang penerapan praktis dari teori-teori dalam kehidupan nyata.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan atau pengetahuan penulis mengenai penerapan dan pelaksanaan fitur *Quick*

Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Probolinggo

b. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau saran bagi Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo untuk dapat mengimplementasikan fitur Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai metode pembayaran untuk memudahkan nasabah

c. Bagi lembaga pendidikan

Sebagai masukan yang diharapkan dapat meningkatkan mutu

lembaga pendidikan dan kemampuan para pendidik di dalamnya.

d. Bagi ilmu pengetahuan

Sebagai referensi dalam bidang pendidikan yang diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya adalah agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.¹² Istilah-istilah penting yang digunakan antara lain:

1. Implementasi

Implementasi merujuk pada proses penggunaan alat atau sarana tertentu untuk menyelesaikan suatu tugas atau mencapai tujuan tertentu.

Dalam konteks penelitian ini, implementasi mengacu pada penerapan atau

¹² Tim Penyusun Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember:UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Press, 2020), 30

pelaksanaan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) BSI Mobile sebagai alat pembayaran non tunai pada Nasabah BSI KCP Probolinggo

2. Alat Pembayaran

Hadirnya alat pembayaran berupa uang dengan berbagai jenis mata uangnya merupakan solusi dari kesulitan warga masyarakat jaman dulu untuk memenuhi kebutuhannya. Tanpa adanya alat pembayaran, mereka kesulitan dalam menemukan orang yang saling membutuhkan dan bersedia untuk melakukan barter atau pertukaran barang, dengan hadirnya alat pembayaran maka mereka memiliki alat tukar yang memiliki nilai yang sama sehingga lebih memudahkan mereka dalam memenuhi kebutuhannya. Alat pembayaran sendiri mengalami proses yang panjang dalam pembentukannya, yang mana sekarang ini berlaku ialah dalam bentuk uang baik yang cara pembayarannya bisa secara tunai maupun nontunai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami prosedur penggunaan alat pembayaran QRIS di Bank BSI KCP Probolinggo.

3. QRIS

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) atau biasa disingkat QRIS (dibaca KRIS) merupakan penyatuan berbagai macam QR Code dari berbagai macam Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang dikembangkan oleh Bank Indonesia (BI). Tujuan dari pembuatan ini agar proses transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Karena pada saat ini banyak sekali

pembayaran digital yang bisa dilakukan menggunakan QR Code maka Bank Indonesia (BI) selaku pengawas keuangan, melakukan inovasi baru berupa QR Code yang disamakan atau bisa disebut Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS).

4. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai

dengan Syariah.¹³ Saat ini banyak istilah yang diberikan untuk menyebut entitas bank Islam selain istilah bank Islam itu sendiri, yakni bank tanpa bunga (interest-free bank), bank tanpa riba (lariba bank), dan bank syariah (Shari'a Bank). Indonesia sendiri secara teknis yuridis, penyebutan bank Islam mempergunakan istilah resmi "Bank Syariah" atau yang secara lengkap disebut "bank berdasarkan prinsip syariah". Bank syariah adalah bank yang sistem perbankannya menganut prinsip-prinsip dalam islam. Bank syariah merupakan bank yang diimpikan oleh para umat islam.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini disusun dengan deskripsi alur yang mencakup seluruh rangkaian skripsi, dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan ini berupa uraian naratif yang menggambarkan alur secara detail, bukan berbentuk daftar isi. Untuk

¹³ Yumanita, Diana. "Bank Syariah: Gambaran Umum." Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia (2005), 1.

menguraikan isi penelitian dengan lebih jelas, berikut disajikan gambaran umum secara ringkas mengenai penelitian ini.

BAB I. PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan mencakup latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi permasalahan, dan sistematika pembahasan.

BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN

Bagian Kajian Pustaka meliputi penelitian sebelumnya yang terkait dengan topik penelitian saat ini, serta mencakup kajian teori yang relevan

BAB III. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi dan periode penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan dan analisis data, validitas data, serta langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan.

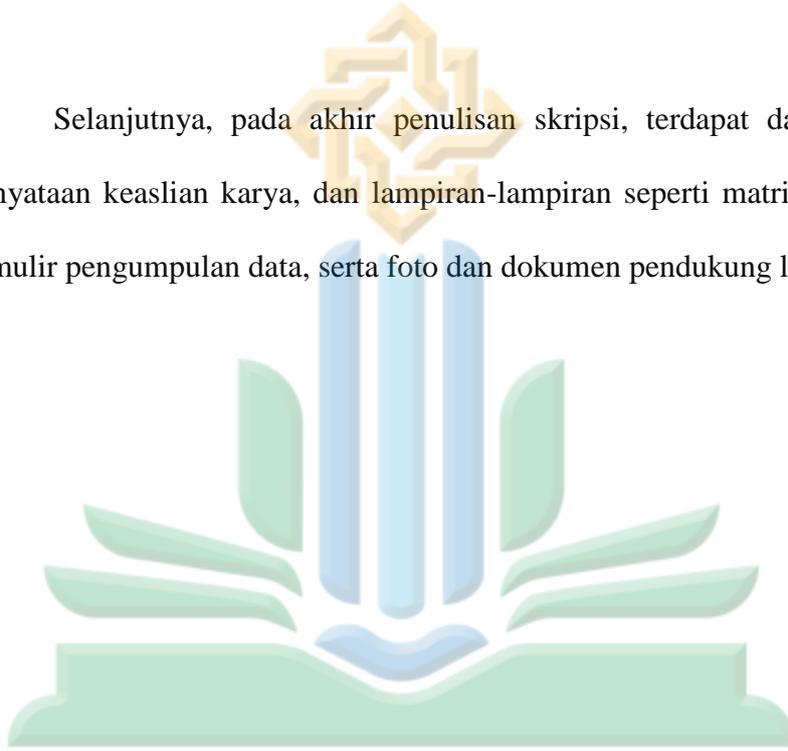
BAB IV. PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Merupakan laporan hasil penelitian lapangan yang pada dasarnya terdiri dari data-data yang terkumpul melalui teknik pengumpulan yang telah ditetapkan, yang kemudian dianalisis sesuai dengan metode yang dijelaskan dalam pembahasan temuan skripsi ini.

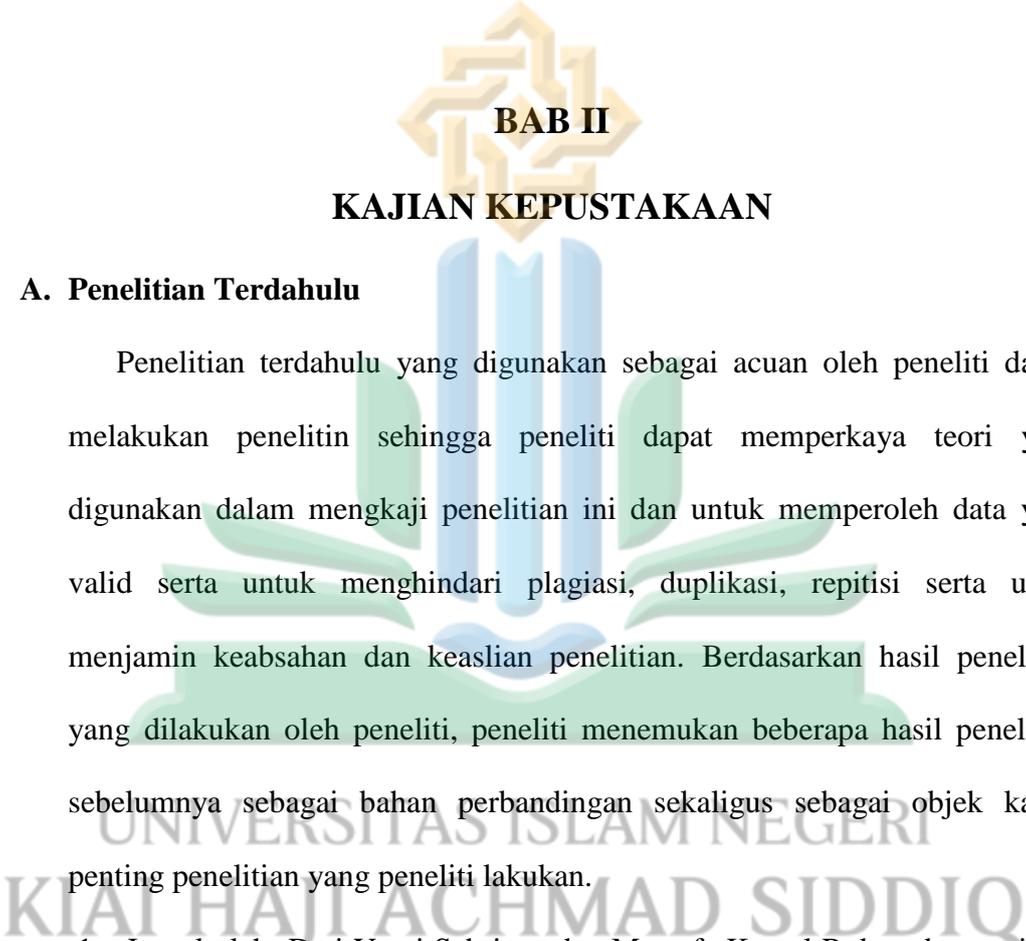
BAB V. PENUTUP

Bagian Penutup atau Kesimpulan dan Saran, bab berisi rangkuman hasil penelitian beserta saran yang disampaikan oleh peneliti berdasarkan temuan, analisis, dan kesimpulan dari penelitian tersebut.

Selanjutnya, pada akhir penulisan skripsi, terdapat daftar pustaka, pernyataan keaslian karya, dan lampiran-lampiran seperti matriks penelitian, formulir pengumpulan data, serta foto dan dokumen pendukung lainnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

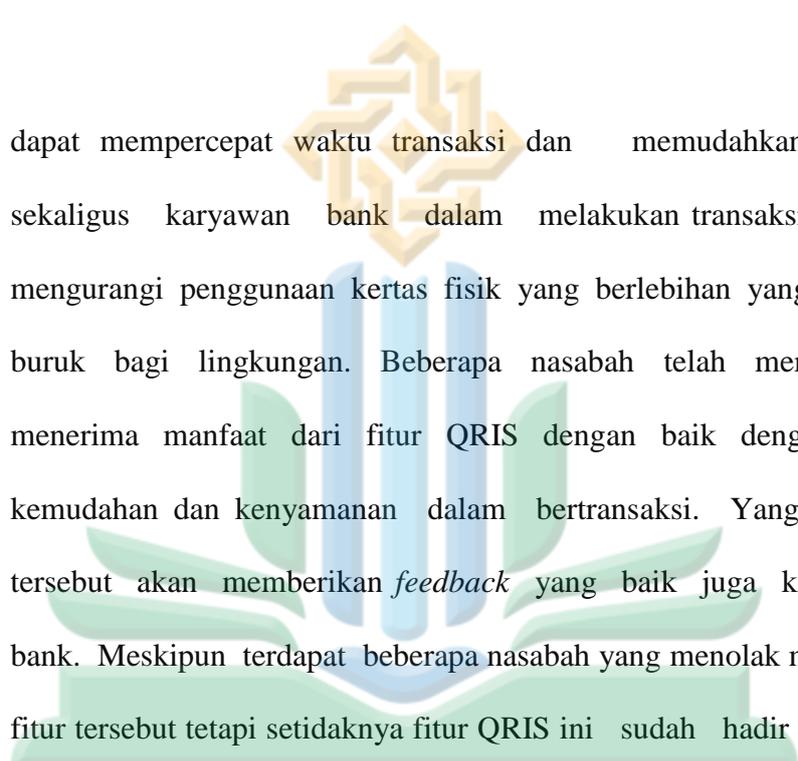
A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan oleh peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian ini dan untuk memperoleh data yang valid serta untuk menghindari plagiasi, duplikasi, repitisi serta untuk menjamin keabsahan dan keaslian penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan beberapa hasil penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan sekaligus sebagai objek kajian penting penelitian yang peneliti lakukan.

1. Jurnal oleh Dwi Yanti Sahriana dan Mustafa Kamal Rokan dengan judul “Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (*Quick Response-Code Indonesian Standard*) Untuk Mendukung *Paperless* Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan” tahun 2022.¹⁴ Tujuan penelitian ini dilakukan adalah dimaksudkan untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana efektivitas penerapan penggunaan fitur QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan untuk mendukung kegiatan *paperless*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *scanning* QR Codesaat ingin melakukan transaksi membawa efek yang baik karena

¹⁴ Sahriana, Dwi Yanti, and Mustafa Kamal Rokan. "Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (*Quick Response-Code Indonesian Standard*) Untuk Mendukung *Paperless* Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan." *Journal Economy and Currency Study (JECS)* 4.2 (2022), <https://doi.org/10.51178/jecs.v4i2.664>



dapat mempercepat waktu transaksi dan memudahkan nasabah sekaligus karyawan bank dalam melakukan transaksi, serta dapat mengurangi penggunaan kertas fisik yang berlebihan yang berdampak buruk bagi lingkungan. Beberapa nasabah telah merasakan dan menerima manfaat dari fitur QRIS dengan baik dengan berbagai kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Yang mana hal tersebut akan memberikan *feedback* yang baik juga kepada pihak bank. Meskipun terdapat beberapa nasabah yang menolak menggunakan fitur tersebut tetapi setidaknya fitur QRIS ini sudah hadir untuk dapat mengurangi penggunaan kertas fisik secara berlebihan.

Perbedaan penelitian ini terletak tujuan penelitian, dimana pada penelitian terdahulu adalah untuk memberikan dukungan terhadap upaya mengurangi penggunaan kertas, sementara penelitian saat ini bertujuan untuk mendukung peralihan dari transaksi menggunakan uang tunai ke transaksi non-tunai. Kedua penelitian memiliki kesamaan dalam fokus mereka, yaitu menginvestigasi penerapan dan pemanfaatan QRIS oleh nasabah BSI. Keduanya menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian mereka untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana nasabah BSI menggunakan QRIS dan dampaknya bagi mereka.

2. Jurnal Manajemen oleh I Kadek Dwi Perdana dan Ni Kadek Sinarwati dengan judul “Penerapan Transaksi *Payment Gateway* Berbasis Qris Pada UMKM (Study Empiris Pada Pedangang di Pantai Penimbangan)”

tahun 2022.¹⁵ Fokus penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan transaksi dan kendala apa saja yang terjadi pada penggunaan *Tecnology Payment Gateway* Berbasis QRIS pada pedagang di pantai penimbangan dan cara mengatasi kendala tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan transaksi pembayaran berbasis QRIS pada pedagang di pantai penimbangan masih menghadapi sejumlah tantangan yang menghambat kinerja optimalnya. Masalah yang dihadapi dalam mewujudkan penggunaan transaksi pembayaran berbasis QRIS masih cukup banyak. Salah satu upaya yang sudah dilakukan untuk mengatasi hambatan ini adalah dengan mengunggah artikel mengenai penggunaan QRIS di situs web resmi Bank Rakyat Indonesia.

Perbedaan antara penelitian ini terletak pada fokus permasalahannya, di mana penelitian sebelumnya menitikberatkan pada penerapan QRIS di pedagang di Pantai Penimbangan, sedangkan penelitian ini lebih menekankan implementasi QRIS di BSI KCP Probolinggo. Meskipun demikian, kedua penelitian ini memiliki relevansi yang sama dalam membahas implementasi QRIS sebagai teknologi pembayaran.

3. Jurnal oleh Lordna Wintari Hawu dkk dengan judul "Implementasi Transaksi Non Tunai QRIS di Desa Detusoko Barat Kabupaten Ende"

¹⁵ Perdana, I. Kadek Dwi, and Ni Kadek Sinarwati. "Penerapan Transaksi Payment Gateway Berbasis QRIS Pada UMKM (Study Empiris Pada Pedangang Di Pantai Penimbangan)." *Bisma: Jurnal Manajemen* 8 no.2 (2022): 331-337

tahun 2022.¹⁶ Fokus penelitiannya adalah untuk memahami bagaimana transaksi non-tunai dilakukan di Desa Detusoko Barat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan transaksi non-tunai (QRIS) di Desa Detusoko Barat masih belum sepenuhnya diadopsi oleh penduduk setempat untuk melakukan pembayaran tanpa uang tunai. Faktor-faktor yang mendukung penerapan QRIS di Desa Detusoko Barat meliputi kerjasama antara bank NTT dengan BUMDes Au Wula, lokasi yang mendukung, dukungan dari pemerintah desa, dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank. Namun, terdapat beberapa hambatan dalam penerapan transaksi non-tunai di Desa Detusoko Barat, seperti kurangnya pemahaman masyarakat, keterbatasan jaringan internet, minimnya kepemilikan smartphone, kurangnya komunitas yang loyal, dan kekurangan sumber daya manusia.

Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian dimana pada objek penelitian terdahulu adalah Desa Detusoko Barat Kabupaten Ende sedangkan objek pada penelitian ini adalah BSI KCP Probolinggo. Relevansi dari kedua penelitian ini berfokus pada implementasi QRIS sebagai sistem pembayaran non tunai.

¹⁶ Hawu, L. W., Ratu, M., & Ballo, F. W. "Implementasi transaksi non tunai QRIS di desa detusoko barat kabupaten ende". *RJABM (Research Journal of Accounting and Business Management)*, 6 no. 2 (2022), <https://doi.org/10.31293/rjabm.v6i2.6655>

4. Miranda Devi Sonnya Lomi dan Gede Sri Darma dengan judul “Jalan Terjal Implementasi *QR Code* Bank BCA di Bali” tahun 2022.¹⁷

Penelitian ini memiliki tujuan agar diketahui bagaimana pengetahuan, minat, manfaat, dan kendala QRIS BCA pada dalam melakukan transaksi pembayaran. Dengan menggunakan pendekatan fenomenologi, penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan nasabah BCA di Kota Denpasar dan Kabupaten Badung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah BCA sudah akrab dengan metode pembayaran QRIS yang tidak memerlukan kontak fisik. Mereka telah menyadari bahwa metode pembayaran ini aman digunakan, terutama di tengah pandemi saat ini. Meskipun telah memiliki aplikasi pembayaran QRIS, sebagian masyarakat masih belum sepenuhnya mengerti atau menggunakan teknologi ini saat bertransaksi di tempat-tempat tertentu. Beberapa dari mereka bahkan belum mengenal QRIS sebagai acuan kebijakan terkait pembayaran non-tunai, sehingga masih banyak yang memilih menggunakan uang tunai.

5. Jurnal Studi Ekonomi Syariah oleh Sri Anugrah Natalina, Arif Zunaidi dan Risa Rahmah dengan judul “*Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Sebagai Strategi Survive Usaha Mikro Kecil dan*

¹⁷ Lomi, Miranda Devi Sonnya, and Gede Sri Darma. "Jalan Terjal Implementasi QR Code Bank BCA di Bali." *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 22, No. 2 (2022), <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v22i2.4073>

Menengah (UMKM) Di Masa Pandemi Di Kota Kediri” tahun 2021.¹⁸ Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan QRIS pada pelaku UMKM di Kota Kediri pada saat pandemi Corona serta kendala dan hambatan yang terjadi pada penerapan QRIS pada pelaku UMKM di Kota Kediri. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, dengan wawancara untuk pelaku UMKM yang diwakili oleh 5 (lima) UMKM pelaku di tiap kecamatan yang terletak di kota Kediri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa utilitas yang didapat dari QRIS yaitu mudahnya bertransaksi dengan konsumen tanpa memakai uang tunai serta jadi mudah, sebab menjalankan protokol kesehatan dengan konsumen. Sementara itu hambatan yang dirasakan yaitu konektivitas internet yang kurang baik, biaya data yang lumayan besar serta para pelakunya yang tidak yakin. Dari Departemen Koperasi dan UKM Kota Kediri, sudah banyak kebijakan yang telah dicoba untuk bisa mendukung survive UKM di Kediri ialah terdapatnya pelatihan serta terdapatnya koperasi untuk UKM. Serta QRIS di Kota Kediri ini menunjukkan kalau sebanyak 53% memberitahukan atensi memakai QRIS guna transaksi jual beli.

Perbedaan antara dua penelitian ini terletak pada fokusnya. Penelitian sebelumnya lebih menekankan pada strategi untuk bertahan dalam bisnis Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), sedangkan penelitian ini lebih berfokus pada implementasi sistem pembayaran

¹⁸ Natalina, S. A., Zunaidi, A., & Rahmah, R, “Quick Response Code Indonesia Standard (Qris) Sebagai Strategi Survive Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Masa Pandemi Di Kota Kediri”. *Istithmar: Jurnal Studi Ekonomi Syariah*, no. 2 (2021)

menggunakan QRIS. Namun, kedua penelitian ini memiliki relevansi dalam konteks implementasi pembayaran menggunakan QRIS sebagai solusi untuk membantu mempermudah dalam transaksi digital.

6. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha oleh . I Gst. Ag. Gd. Wahyu Widhi Atmika dan Luh Gede Erni Sulindawati dengan judul “Analisis Penerapan *Quick Response Indonesian Standard* Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Punia Pada Pura Jagatnatha, Singaraja” tahun 2021.¹⁹ Fokus penelitian ini adalah untuk membuktikan implikasi QRIS terhadap peningkatan akuntabilitas pengelolaan dana punia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang kemudian dilakukan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menyimpulkan kalau QRIS dinilai kurangnya efisien sebab kurang disosialisasikan, pola pikir pendek yang konvensional serta minimnya nilai spiritual sehingga tidak bisa memberikan kenaikan yang signifikan terhadap akuntabilitas pengelolaan dana punia di Pura Jagatnatha Singaraja.

Perbedaan antara kedua penelitian ini terletak pada fokusnya. Penelitian sebelumnya lebih menekankan implikasi QRIS terhadap peningkatan akuntabilitas pengelolaan dana punia, sementara penelitian

¹⁹ Widhi, I. Gusti Agung Gede Wahyu, and Luh Gede Erni Sulindawati. "Analisis Penerapan Quickresponse Indonesian Standard Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Punia Pada Pura Jagatnatha, Singaraja." *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha* 12 no. 2 (2021), <https://doi.org/10.23887/jimat.v12i2.29267>

ini lebih menitikberatkan pada implementasi sistem pembayaran menggunakan QRIS. Meskipun demikian, relevansi dari kedua penelitian ini terletak pada implementasi pembayaran menggunakan standar *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*.

7. Katherine Amelia Dyah Sekarsari, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati dan Anton Subarno dengan judul “Optimalisasi Penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Pada Merchant di Wilayah Surakarta” tahun 2021.²⁰ Penelitian ini merupakan studi deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilakukan di Bank Indonesia Solo dan pedagang di daerah Surakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami implementasi QRIS, mengidentifikasi kendala yang muncul, menganalisis manfaatnya, dan menawarkan solusi terhadap permasalahan dalam penggunaan QRIS.

Hasil penelitian menunjukkan kalau pelaksanaan QRIS pada merchant di daerah Surakarta ada peningkatan sepanjang tahun 2020 sebesar 276%. Namun ada juga kendala yang dirasakan, yakni pemahaman pedagang yang masih kurang, konsumen tidak bisa menscan kode QR, serta pula lampiran stiker masih belum cocok. Keuntungan dari menerapkan QRIS termasuk pemrosesan transaksi yang lebih mudah, menghindari pemalsuan uang, registrasi toko yang lebih gampang, serta alternatif pembayaran yang lebih bermacam macam. Solusinya yaitu mengedukasi *merchant*, menambah literasi keuangan serta penjual

²⁰ Katherine Amelia Dyah Sekarsari. Bay et al., “Optimalisasi Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Merchant di Wilayah Surakarta”. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* 5 no. 2 (2021), <https://doi.org/10.20961/jikap.v5i2.51487>

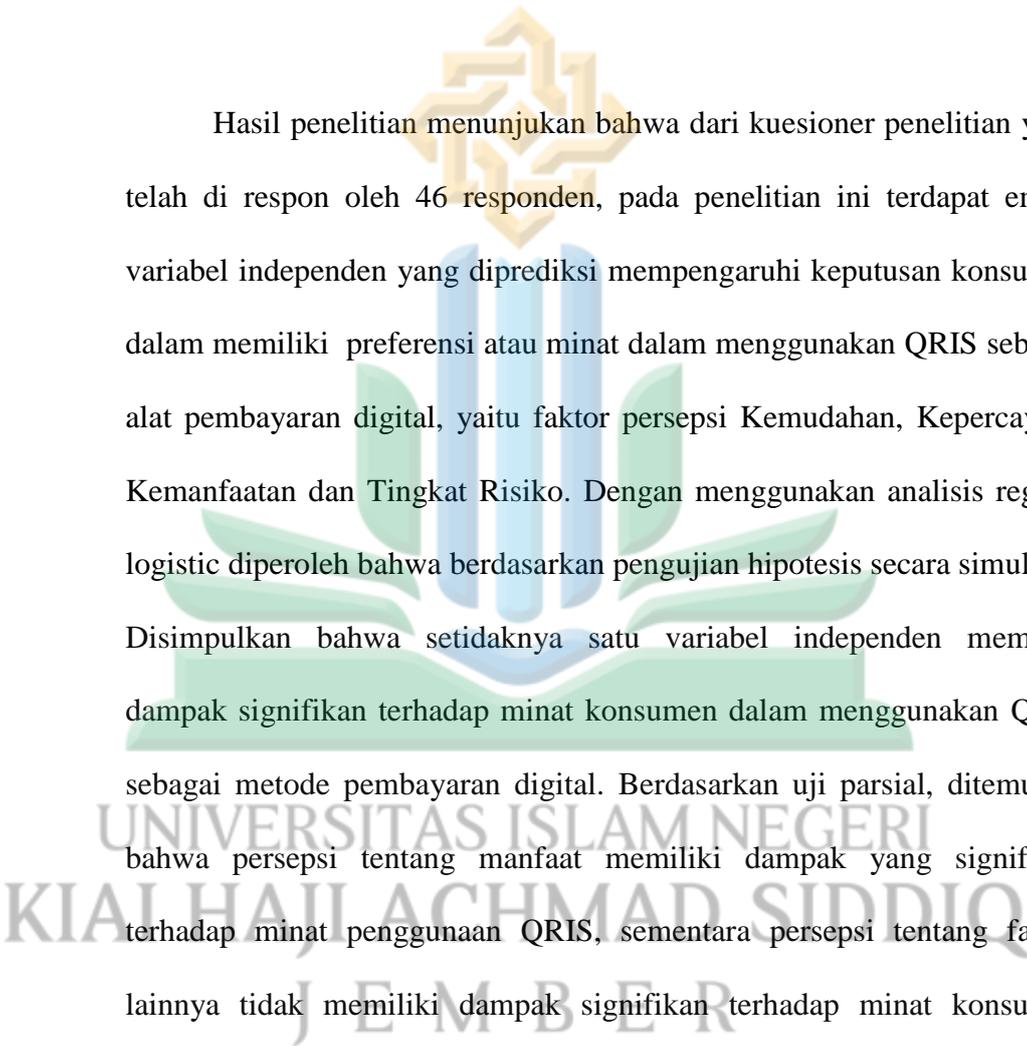
berkoordinasi dengan pengakuisisi guna bertanya tentang permasalahan. Kesimpulan dari studi ini adalah penerapan QRIS di daerah Surakarta masih belum maksimal, yang bisa dilihat dari hambatan tersebut. Masukan untuk toko wajib ditingkatkan lagi literasi keuangan digital. Penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber rujukan untuk instansi pemerintah serta perbankan guna mengenali hambatan penerapan QRIS.

Perbedaan kedua penelitian ini ialah pada fokus penelitian, penelitian terdahulu berfokus pada implikasi QRIS terhadap peningkatan akuntabilitas pengelolaan dana punia sedangkan pada fokus utama dari penelitian ini adalah implementasi sistem pembayaran QRIS. Relevansi dari kedua penelitian ini terletak pada implementasi pembayaran menggunakan standar QR Indonesia (QRIS).

8. Jurnal Ekonomi dan Manajemen oleh Oktoviana Banda Saputri dengan judul "Preferensi konsumen dalam menggunakan *quick response code Indonesia standard (qris)* sebagai alat pembayaran digital" tahun 2020.²¹

Penelitian ini bertujuan untuk menggali pemahaman mengenai preferensi atau minat masyarakat terhadap adopsi *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)* yang diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada tanggal 1 Januari 2020 sebagai metode pembayaran digital. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, fokus pada korelasi sebab dan akibat.

²¹ Saputri, Oktoviana Banda. "Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard (qris) sebagai alat pembayaran digital." *Kinerja* 17 no. 2 (2020), <https://doi.org/10.30872/jkin.v17i2.7355>



Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kuesioner penelitian yang telah di respon oleh 46 responden, pada penelitian ini terdapat empat variabel independen yang diprediksi mempengaruhi keputusan konsumen dalam memiliki preferensi atau minat dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital, yaitu faktor persepsi Kemudahan, Kepercayaan Kemanfaatan dan Tingkat Risiko. Dengan menggunakan analisis regresi logistic diperoleh bahwa berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan, Disimpulkan bahwa setidaknya satu variabel independen memiliki dampak signifikan terhadap minat konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Berdasarkan uji parsial, ditemukan bahwa persepsi tentang manfaat memiliki dampak yang signifikan terhadap minat penggunaan QRIS, sementara persepsi tentang faktor lainnya tidak memiliki dampak signifikan terhadap minat konsumen dalam menggunakan QRIS.

Perbedaan utama antara kedua penelitian ini adalah pada subjek penelitian terdahulu adalah dilakukan kepada pihak kantor Perwakilan Bank Indonesia Solo dan para pedagang di wilayah surakarta yang menggunakan QRIS sedangkan pada penelitian ini adalah BSI KCP Probolinggo dan nasabah BSI KCP Probolinggo yang menggunakan QRIS. Relevansi pada kedua penelitian ini membahas penggunaan sistem pembayaran QRIS untuk instrumen pembayaran yang berbasis server dengan *QR Code*.

9. Nindi Anindya Putri dengan judul “Pelaksanaan Penggunaan *Quick Response Code* (Kode QR) untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/ 18 /PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran di Kota Semarang” oleh mahasiswa Universitas Negeri Semarang.²² Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami tentang : 1. Implementasi QRIS sebagai sistem pembayaran 2. Implementasi QRIS di Kota Semarang 3. Pengawasan transaksi QRIS oleh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP).

Data tahun 2017 menunjukkan bahwa penggunaan *smartphone* menjadi dominan dalam transaksi pembayaran elektronik, menunjukkan potensi besar bagi perkembangan uang elektronik berbasis server seiring dengan peningkatan penggunaan *smartphone* di Indonesia, dibandingkan dengan uang elektronik berbasis kartu. Namun, penggunaan QRIS di Kota Semarang dinilai tidak efisien karena menghadapi sejumlah kendala baik dari dalam maupun luar, seperti keterlambatan dalam proses perizinan, kebutuhan akan sosialisasi dan pelatihan ulang bagi pedagang, serta perlunya pengawasan yang masih dalam tahap pengumpulan data dan persiapan oleh penyelenggara jasa sistem pembayaran.

²² Nindi Anindya Putri, “Pelaksanaan Penggunaan Quick Response Code (Kode QR) untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan peraturan Anggota Dewan Gubenur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standard Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran di Kota Semarang” (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2020), X, <https://lib.unnes.ac.id/39057/1/8111416039.pdf>

Perbedaan antara penelitian ini terletak pada poin fokus masalahnya. Di penelitian sebelumnya, perhatian difokuskan pada pelaksanaan QRIS sesuai dengan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 mengenai Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran. Namun, dalam penelitian ini, lebih ditekankan pada prosedur dan implementasi QRIS serta manfaatnya bagi penyelenggara dan pengguna QRIS sebagai sistem pembayaran. Kedua penelitian ini memiliki relevansi dalam hal metode penelitiannya, di mana keduanya mengadopsi analisis data kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Selain itu, keduanya juga sama-sama mengulas pelaksanaan pembayaran QRIS.

10. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Finansial Indonesia oleh Tumpal Manik dengan judul “Analisis Pengaruh Transaksi Digitalisasi Uang Elektronik Terhadap *Cashless Society* dan Infrastruktur Uang Elektronik Sebagai Variabel Pemoderasi” tahun 2019.²³ Dalam penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana pengaruh digitalisasi transaksi uang elektronik terhadap *cashless society* dan infrastruktur uang elektronik sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa efek pada pembayaran transaksi digitalisasi uang elektronik akan memiliki pengaruh pada optimalisasi digital payment dikarenakan metode pembayaran

²³ Manik, T, “Analisis pengaruh transaksi digitalisasi uang elektronik terhadap *cashless society* dan infrastruktur uang elektronik sebagai variabel pemoderasi”. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Finansial Indonesia* 2 no.2 (2019), <http://dx.doi.org/10.31629/jiafi.v2i2.1714>

tersebut akan memberikan dampak yang baru terhadap pembayaran yang saat ini digunakan khususnya pembayaran melalui tunai. Namun dalam proses optimalisasi ini juga berkendala baik konsumen maupun penjual. Konsumen yang menggunakan pembayaran dengan metode digital harus memiliki kuota internet untuk proses transaksi pembayaran dan memiliki saldo yang cukup pada uang elektronik sedangkan untuk penjual yang menggunakan metode pembayaran elektronik khususnya QRIS harus menerima resiko bahwa akan adanya outstanding transfer minimal 24 jam proses transaksi.

Perbedaan kedua penelitian ini ialah pada fokus penelitian, penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh digitalisasi transaksi uang elektronik terhadap *cashless society* dan infrastruktur uang elektronik sebagai variabel pemodifikasi sedangkan penelitian ini lebih fokus pada implementasi QRIS sebagai alat pembayaran non tunai. Relevansi kedua penelitian ini adalah membahas tentang dompet digital.

Adapun rincian sebagaimana tabel perbedaan dan persamaan dengan penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Jurnal oleh Dwi Yanti Sahriana dan Mustafa Kamal Rokan (2022)	Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (<i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>) untuk Mendukung	Kedua penelitian memiliki kesamaan dalam fokus mereka, yaitu menginvestigasi penerapan dan pemanfaatan QRIS oleh nasabah BSI. Keduanya	Tujuan penelitian tersebut adalah untuk memberikan dukungan terhadap upaya mengurangi penggunaan kertas, sementara penelitian saat ini bertujuan

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
		<i>Paperless</i> di PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan	menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian mereka untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana nasabah BSI menggunakan QRIS dan dampaknya bagi mereka.	untuk mendukung peralihan dari transaksi menggunakan uang tunai ke transaksi non-tunai.
2	I Kadek Dwi Perdana dan Ni Kadek Sinarwati (2022)	Penerapan Transaksi <i>Payment Gateway</i> Berbasis Qris Pada UMKM (Study Empiris Pada Pedangang di Pantai Penimbangan)	Kedua penelitian ini berfokus pada penggunaan QRIS sebagai teknologi pembayaran.	Penelitian pertama menitikberatkan pada penerapan QRIS di pedagang yang berlokasi di Pantai Penimbangan, sementara penelitian kedua menekankan implementasi QRIS di BSI KCP Probolinggo.
3	Lordna Wintari Hawu, Marselina Ratu, Fransina W. Ballo (2022)	Implementasi Transaksi Non Tunai QRIS di Desa Detusoko Barat Kabupaten Ende	Kedua penelitian ini mengulas tentang penerapan QRIS sebagai metode pembayaran elektronik non-tunai.	Perbedaan antara kedua penelitian ini terletak pada tahun penelitiannya, fokus penelitian, objek penelitian, dan lokasi penelitiannya.
4	Miranda Devi Sonnya Lomi dan Gede Sri Darma (2022)	Jalan Terjal Implementasi <i>QR Code</i> Bank BCA di Bali	Kedua penelitian ini mengulas tentang penerapan QRIS sebagai sarana pembayaran elektronik.	Terdapat pada tempat penelitiannya yaitu peneliti mengambil penelitian di Kota Probolinggo
5	Sri Anugrah Natalina, Arif Zunaidi dan Risa Rahmah (2021)	<i>Quick Response Code Indonesia Standard</i> (QRIS) Sebagai Strategi <i>Survive</i> Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Di Masa Pandemi Di	Persamaan penelitian ini ialah pada penerapan alat pembayaran berupa QRIS.	Perbedaan antara kedua penelitian ini terletak pada isu inti yang dibahas dan objek penelitiannya yang berbeda.

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Kota Kediri		
6	I Gst. Ag. Gd. Wahyu Widhi Atmika dan Luh Gede Erni Sulindawati, 2021	Analisis Penerapan <i>Quickresponse Indonesian Standard</i> Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Punia Pada Pura Jagatnatha, Singaraja	Penerapan <i>Quickresponse Indonesian Standard</i> (QRIS).	Terdapat pada obyeknya yaitu dalam meningkatkan akuntabilitas pengelolaan Dana Punia, sedangkan peneliti pada nasabah di BSI KCP Probolinggo
7	Katherine Amelia Dyah Sekarsari, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati dan Anton Subarno (2021)	Optimalisasi Penerapan <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> (QRIS) Pada <i>Merchant</i> di Wilayah Surakarta	Kesamaan dalam kedua penelitian ini adalah penggunaan sistem pembayaran QRIS untuk instrumen pembayaran yang menggunakan <i>QR code</i> sebagai dasarnya.	Perbedaan antara kedua penelitian ini terletak pada masalah inti yang dibahas dan objek penelitiannya yang berbeda.
8	Oktoviana Banda Saputri (2020)	Preferensi konsumen dalam menggunakan <i>quick response code Indonesia standard</i> (qris) sebagai alat pembayaran digital	Kedua penelitian ini menitikberatkan pada penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran elektronik.	Penelitian pertama menerapkan pendekatan kuantitatif, sementara penelitian kedua mengadopsi pendekatan kualitatif.
9	Nindi Anindya Putri (2020)	Pelaksanaan Penggunaan <i>Quick Response Code</i> (Kode QR) untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan	Sama-sama membahas bagaimana pelaksanaan pembayaran QRIS.	Perbedaan kedua penelitian ini terletak pada fokus penelitian

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Gubernur Nomor 21/ 18 /PADG/2019 Tentang Implementasi <i>Standar Nasional Quick Response Code</i> untuk Pembayaran di Kota Semarang” oleh mahasiswa Universitas Negeri Semarang.		
10	Tumpal Manik (2019)	Analisis Pengaruh Transaksi Digitalisasi Uang Elektronik Terhadap <i>Cashless Society</i> dan Infrastruktur Uang Elektronik Sebagai Variabel Pemoderasi	Kedua penelitian ini membahas topik yang serupa tentang dompet digital, dan keduanya menggunakan metode kualitatif sebagai pendekatan dalam penelitiannya.	Penelitian fokus pada analisis pengaruh digitalisasi transaksi uang elektronik terhadap <i>cashless society</i> dan infrastruktur uang elektronik sebagai variabel pemoderasi. sedangkan peneliti lebih fokus kearah implementasi Aplikasi <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Nasabah di BSI KCP Probolinggo

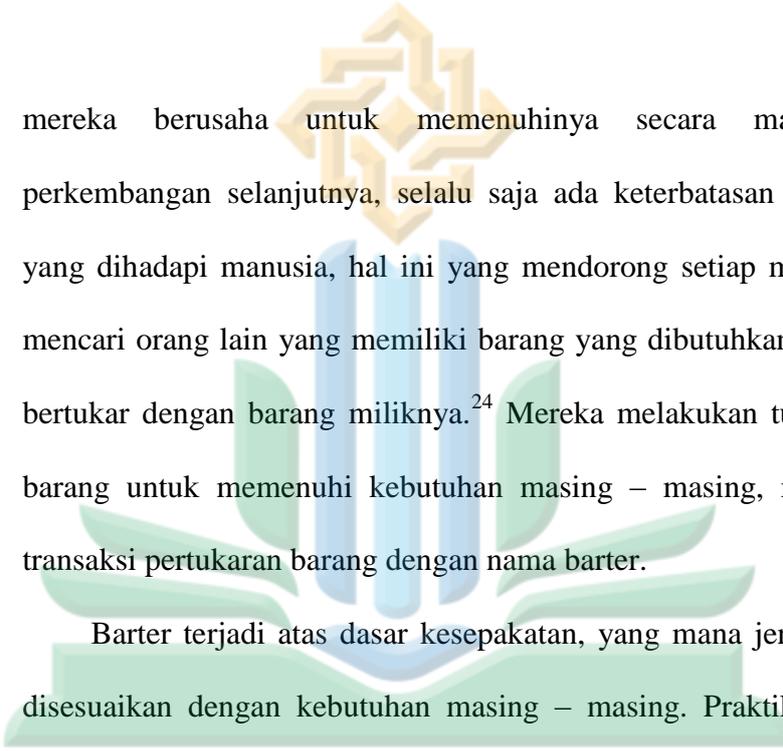
Sumber : Data kajian terdahulu yang diolah

B. Kajian Teori

1. Alat Pembayaran

a. Tinjauan Umum Alat Pembayaran

Penduduk yang tinggal di suatu wilayah, tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, pada awalnya



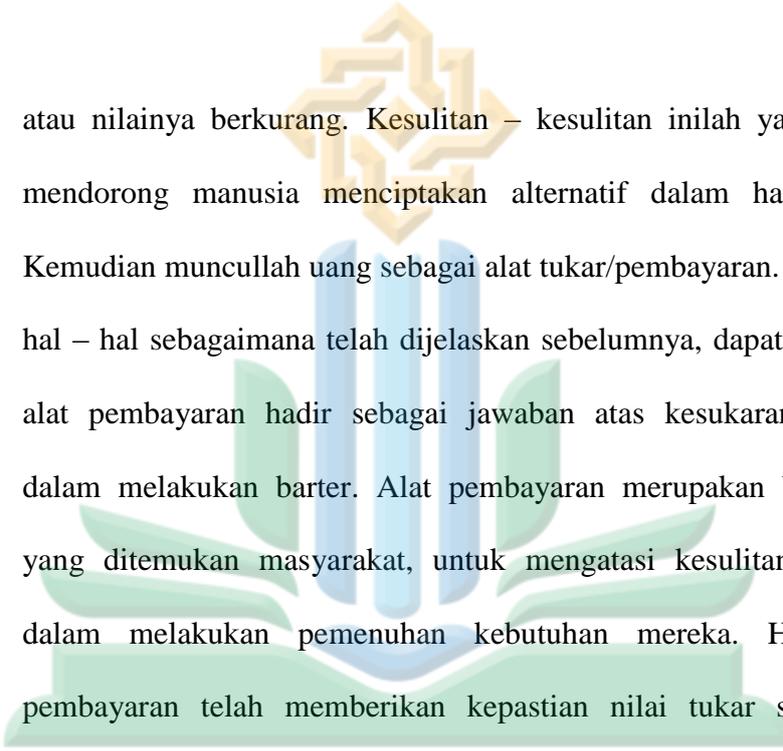
mereka berusaha untuk memenuhinya secara mandiri. Pada perkembangan selanjutnya, selalu saja ada keterbatasan sumber daya yang dihadapi manusia, hal ini yang mendorong setiap manusia untuk mencari orang lain yang memiliki barang yang dibutuhkannya dan mau bertukar dengan barang miliknya.²⁴ Mereka melakukan tukar menukar barang untuk memenuhi kebutuhan masing – masing, maka dikenal transaksi pertukaran barang dengan nama barter.

Barter terjadi atas dasar kesepakatan, yang mana jenis barangnya disesuaikan dengan kebutuhan masing – masing. Praktiknya tidaklah

mudah untuk mempertemukan orang yang saling membutuhkan, selain itu terdapat kesulitan lain dalam melakukan barter yaitu tidak semua barang yang dipertukarkan tersebut memiliki nilai tukar yang sama atau hampir seimbang. Mengatasi hal tersebut, mulailah muncul ide – ide untuk menggunakan benda – benda tertentu dalam transaksi pertukaran. Benda – benda itu terutama benda yang dapat diterima oleh umum (*generally accepted*), atau benda – benda langka yang dianggap memiliki nilai dan makna yang tinggi, atau benda – benda yang dibutuhkan sehari – hari.²⁵ Benda – benda tersebut nyatanya tidak serta merta dapat menghilangkan berbagai kesukaran dalam bertransaksi, ketika dibutuhkan pertukaran yang lebih kecil sementara benda penukar tidak tersedia dalam bentuk pecahannya, muncullah masalah baru. Benda penukar juga tidak semua tahan lama, sehingga tidak dapat disimpan

²⁴ Pohan Aulia, 2011, *Sistem Pembayaran*, Rajawali Pers, Jakarta, 49.

²⁵ Pohan Aulia, 2011, 49.



atau nilainya berkurang. Kesulitan – kesulitan inilah yang kemudian mendorong manusia menciptakan alternatif dalam hal pertukaran. Kemudian muncullah uang sebagai alat tukar/pembayaran. Mendasarkan hal – hal sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, dapat dikaji bahwa alat pembayaran hadir sebagai jawaban atas kesukaran masyarakat dalam melakukan barter. Alat pembayaran merupakan bentuk solusi yang ditemukan masyarakat, untuk mengatasi kesulitan – kesulitan dalam melakukan pemenuhan kebutuhan mereka. Hadirnya alat pembayaran telah memberikan kepastian nilai tukar suatu barang, sehingga suatu barang memiliki suatu nilai yang pasti dan dapat ditukar secara adil.

Uang sendiri memiliki fungsi yang tidak dimiliki oleh sistem barter, yakni sebagai alat tukar yang dapat menjadi satuan hitung. Satuan hitung yang dimaksud ialah sebagai alat kalkulasi harga dan ongkos produksi untuk proses produksi suatu barang, selain itu juga dapat menjadi alat pengukur/perencanaan keuangan untuk masa yang akan datang. Hal ini tidak dimiliki sistem barter, karena seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa barang penukar tidak tahan lama dan dapat mengalami penurunan nilai tukar.

Uang yang berkembang sekarang ini merupakan bentuk fiat atau *credit money*. Fiat adalah uang yang nilainya lebih besar daripada nilainya sebagai barang, misalnya seperti uang kertas lebih berharga nilainya daripada sebagai barang. Setiap negara sekarang

mempergunakan fiat karena nilainya dapat dikontrol melalui kebijakan moneter.

Dapat dikaji, bahwa hadirnya alat pembayaran berupa uang dengan berbagai jenis mata uangnya merupakan solusi dari kesulitan warga masyarakat jaman dulu untuk memenuhi kebutuhannya. Tanpa adanya alat pembayaran, mereka kesulitan dalam menemukan orang yang saling membutuhkan dan bersedia untuk melakukan barter atau pertukaran barang, dengan hadirnya alat pembayaran maka mereka memiliki alat tukar yang memiliki nilai yang sama sehingga lebih memudahkan

mereka dalam memenuhi kebutuhannya. Alat pembayaran sendiri mengalami proses yang panjang dalam pembentukannya, yang mana sekarang ini berlaku ialah dalam bentuk uang baik yang cara pembayarannya bisa secara tunai maupun nontunai.

b. Jenis-jenis Alat Pembayaran

1) Pembayaran Tunai (*Cash*)

Alat pembayaran tunai dapat dilakukan dengan menggunakan uang, baik jenis uang logam maupun uang kertas. Dalam peredarannya, uang tersedia dalam berbagai jenis pecahan agar memudahkan bertransaksi.²⁶ Dalam kebijakan pengedaran uang tunai yang terpenting adalah bagaimana memenuhi kebutuhan uang di masyarakat dalam jumlah nominal yang cukup, jenis pecahan yang sesuai, tepat waktu, dan dalam kondisi yang layak

²⁶ Aulia Pohan, *Sistem Pembayaran Strategi dan Implementasi di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 55

diedarkan. Oleh karena itu, uang tunai yang digunakan dalam bertransaksi harus memiliki beberapa karakteristik penting, di antaranya:

- a) Setiap uang yang dikeluarkan dimaksudkan untuk mempermudah kelancaran transaksi pembayaran tunai, dapat diterima dan dipercaya oleh masyarakat.
- b) Jumlah uang tunai harus tersedia secara cukup di masyarakat, dengan memperhatikan kesesuaian jenis pecahannya. Untuk ini, diperlukan perencanaan yang baik terutama dalam perencanaan pengadaan maupun perencanaan distribusinya.
- c) Perlu diupayakan tersedianya kelembagaan pendukung untuk mewujudkan terciptanya kelancaran arus uang tunai yang layak edar, baik secara regional maupun nasional.

2) Pembayaran Non Tunai (*Non Cash*)

Perkembangan sistem pembayaran non tunai dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, selain didukung oleh kemajuan teknologi adanya perubahan pola hidup masyarakat dan berkembangnya inovasi menambah macam transaksi non tunai. Sistem pembayaran non tunai merupakan alat yang digunakan dalam proses pembayaran tanpa menggunakan uang fisik seperti

koin dan kertas, melainkan uang non tunai seperti cek, giro, kartu ATM atau kartu kredit, dan uang elektronik.²⁷

Instrumen Pembayaran Non Tunai di masa sekarang ini mendorong penggunaan instrumen pembayaran non tunai. Hal ini dikarenakan pembayaran non tunai relatif lebih aman, selain itu juga dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi sistem pembayaran karena transaksinya lebih murah, cepat, dan mudah sehingga dapat meningkatkan produktivitas perekonomian negara.

Selanjutnya berkembang instrument pembayaran yang berbasis kartu (APMK) sejalan dengan perkembangan teknologi. Saat ini, instrument pembayaran berbasis kartu yang telah berkembang dengan berbagai variannya. Mulai dari kartu kredit, kartu ATM/debit , dan kartu prabayar (e-money).²⁸

2. QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)

a. Pengertian QRIS

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) atau bisa dibaca KRIS merupakan penggabungan berbagai Code QR dari banyak Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) melalui QR Code. QRIS merupakan inovasi pembayaran yang diterbitkan oleh Bank Indonesia (BI) berkolaborasi dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) bertujuan menciptakan sistem pembayaran digital yang lebih

²⁷ Diana, Fatatik Noer, and Widita Kurniasari. "Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non Tunai Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia." *Buletin Ekonomika Pembangunan* 2, No.2 (2021): 120

²⁸ Aulia Pohan, *Sistem Pembayaran Strategi dan Implementasi di Indonesia*, 59

alami dan bisa dipantau oleh regulator satu akses. Adanya QRIS memungkinkan konsumen untuk melakukan pembayaran hanya dengan menggunakan satu kode QR dari PJSP yang berbeda, yang berarti walaupun aplikasi pembayaran digital yang digunakan konsumen berbeda, pedagang (merchant) hanya perlu menyediakan satu kode QR untuk pembayaran. pembayaran.

QRIS adalah sebuah platform pembayaran yang menggunakan basis *shared delivery channel* untuk mengatur sistem pembayaran yang memanfaatkan teknologi *QR Code*. Sistem ini dipelopori oleh Bank

Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Standar Internasional EMV Co (*Europe MasterCard Visa*) diadopsi sebagai dasar dalam pengembangan QRIS. Standar ini bertujuan untuk mendukung keterhubungan dan interoperabilitas antar penyedia layanan, instrumen pembayaran, serta negara, sehingga memungkinkan sifatnya yang terbuka dan dapat diakses secara bebas.²⁹

²⁹ Sihaloho, dkk. "implementasi sistem pembayaran quick response Indonesia standard bagi perkembangan UMKM di Medan." *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 17 No. 2 (2020): 290, <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i2.2384>

Gambar 2.1
Satu QR untuk seluruh jenis pembayaran



Sumber : *bi.go.id*

b. Manfaat QRIS

Adapun manfaat menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) sebagai berikut :³⁰

- 1) Bagi pengguna aplikasi pembayaran :
 - a) Cepat dan kekinian

Pembayaran melalui QRIS lebih efisien karena pembeli atau pengguna akan segera menerima konfirmasi pembayaran setelah transaksi dilakukan. Berbeda dengan pembayaran tunai yang kadang memerlukan waktu untuk antrian atau menunggu kembalian dari penjual atau *merchant*. Selain itu, pembayaran melalui QRIS dianggap lebih kontemporer karena mengikuti perkembangan teknologi yang terus berkembang.

³⁰ Difa Restiti, dkk, “ Pengaruh Media sosial Terhadap Pengetahuan Tentang Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)”, *Jurnal Perbankan Syariah UIN Datokarama Palu*, Vol. 3, No. 2, (2021): 159, <http://dx.doi.org/10.24239/jipsya.v3i2.55.157-173>

b) Tidak perlu repot lagi membawa uang tunai

Pengguna atau pembeli saat bepergian tidak perlu membawa sejumlah besar uang tunai yang bisa memenuhi isi dompet mereka. Membawa uang tunai dalam jumlah besar dianggap tidak praktis. Seringkali, ketika seseorang membawa uang tunai dalam jumlah besar, mereka cenderung merasa khawatir akan kemungkinan perampokan saat berada di jalan.

c) Tidak perlu pusing memikirkan QR siapa yang terpasang

Tidak perlu khawatir tentang QR yang disediakan oleh

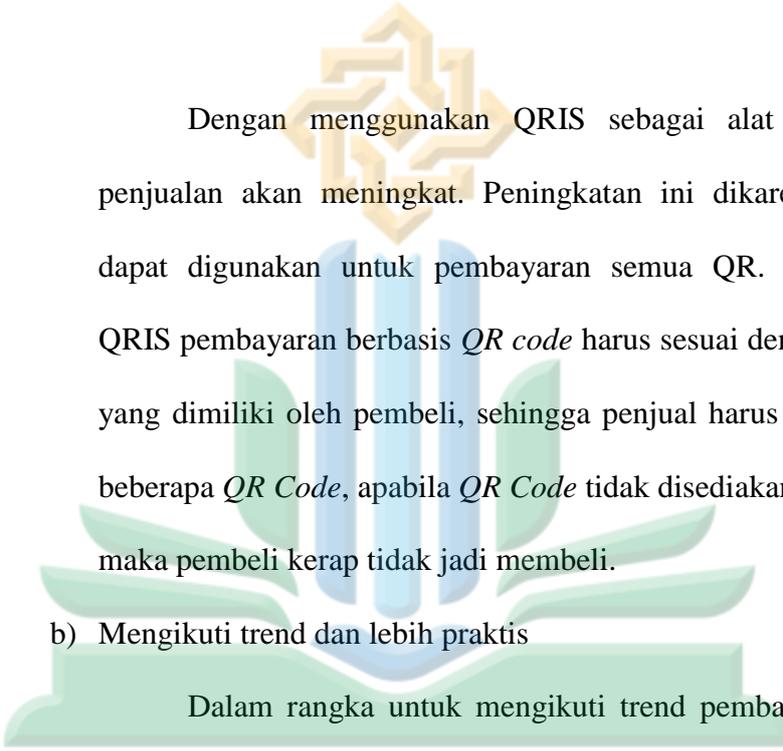
merchant. Sebelum pembeli melakukan pembelian akan selalu melihat apakah merchant atau penjual menyediakan *QR code* yang sesuai dengan aplikasi yang dimiliki oleh pembeli, namun dengan menggunakan QRIS maka pembeli tidak merasa khawatir aplikasi yang dimiliki tidak disediakan oleh *merchant*, karena QRIS dapat menerima semua *QR Code* yang telah di beri izin oleh BI.

d) Terlindungi

Apabila pengguna menggunakan QRIS dalam transaksi pembayaran dijamin terlindungi karena seluruh PJSP penyelenggara QRIS telah mendapat izin dari Bank Indonesia.

2) Bagi merchant :

- a) Penjualan berpotensi meningkat karena dapat menerima pembayaran berbasis QR apapun



Dengan menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran, penjualan akan meningkat. Peningkatan ini dikarenakan QRIS dapat digunakan untuk pembayaran semua QR. Sebelum ada QRIS pembayaran berbasis *QR code* harus sesuai dengan *QR code* yang dimiliki oleh pembeli, sehingga penjual harus menyediakan beberapa *QR Code*, apabila *QR Code* tidak disediakan oleh penjual maka pembeli kerap tidak jadi membeli.

b) Mengikuti trend dan lebih praktis

Dalam rangka untuk mengikuti trend pembayaran digital,

salah satu yaitu dengan menggunakan QRIS. Penjual menggunakan alat transaksi pembayaran digital lebih terkesan penjual melakukan inovasi dalam sistem pembayaran. Hal ini dapat menarik perhatian pembeli, untuk terlihat lebih trendy. Selain itu *merchant* tidak perlu lagi menyediakan banyak *QR Code* di meja kasir, cukup menyediakan satu *QR Code* yaitu QRIS dapat melayani semua *QR Code* yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia

c) Terhindar dari uang palsu

UMKM sering menerima uang palsu dari pembeli, hal ini dapat mengakibatkan penjual atau *merchant* mengalami kerugian. Dengan adanya pembayaran digital berbasis *QR Code* yaitu QRIS dapat menghindari uang palsu dari yang diterima *merchant* dari pembeli. Lebih praktis karena cukup menggunakan satu QRIS

d) Tidak perlu menyediakan uang kembalian

Dalam proses jual beli sering kali UMKM kesulitan dalam menyediakan uang kembalian untuk pembeli. Adanya QRIS *merchant* tidak perlu menyediakan uang kembalian karena nominal dapat disesuaikan dengan harga barang yang akan di beli.

e) Transaksi tercatat otomatis dan bisa dilihat setiap saat

Hasil transaksi pembayaran dengan menggunakan QRIS secara otomatis dapat dilihat di riwayat transaksi. Sehingga *merchant* tidak perlu mencatat secara manual yang membutuhkan

banyak waktu dan pencatatan secara otomatis ini dapat dilihat setiap saat.

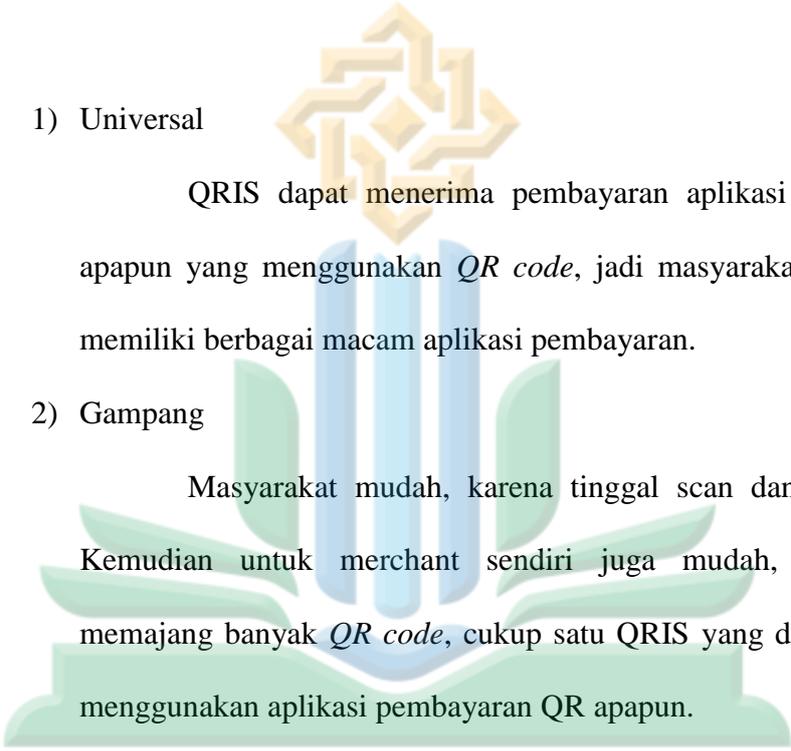
f) Terpisahnya uang untuk usaha dan personal

Uang diterima dari pembeli langsung tersimpan kedalam rekening *merchant*. Sehingga tidak akan menjadi satu, antara uang untuk usaha dan uang pribadi. Dengan demikian akan memudahkan *merchant* untuk mengelola uang untuk usahanya.

c. Karakteristik QRIS

QRIS memiliki karakteristik UNGGUL yang merupakan kepanjangan dari :³¹

³¹ Dyah Ayu Paramitha dan Dian Kusumaningtyas, *QRIS* (Kediri: Universitas Nusantara PGRI, 2020), 31.



1) Universal

QRIS dapat menerima pembayaran aplikasi pembayaran apapun yang menggunakan *QR code*, jadi masyarakat tidak perlu memiliki berbagai macam aplikasi pembayaran.

2) Gampang

Masyarakat mudah, karena tinggal scan dan klik bayar. Kemudian untuk merchant sendiri juga mudah, tidak perlu memajang banyak *QR code*, cukup satu QRIS yang dapat dipindai menggunakan aplikasi pembayaran QR apapun.

3) Untung

Pengguna QRIS dapat menggunakan pembayaran QR apapun untuk membayar. Dan merchant cukup punya minimal 1 akun untuk menerima semua pembayaran *QR code*.

4) Langsung

Pembayaran dengan QRIS langsung diposes seketika.

Pengguna dan merchant langsung mendapat notifikasi transaksi.

Tujuan utama QRIS adalah memfasilitasi transaksi pembayaran digital dengan lebih mudah bagi masyarakat serta memungkinkan pengawasan yang lebih efisien oleh regulator. QRIS dirancang sebagai solusi untuk menciptakan satu sistem yang dapat mengakomodasi berbagai model pembayaran, sehingga dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat. Dengan QRIS, penggunaan dapat diperluas ke berbagai merchant yang bekerja sama dengan penyelenggara jasa sistem

pembayaran (PJSP) seperti OVO, LinkAja, Gopay, DANA, Bukalapak, dan lainnya.³²

d. Kendala Penerapan QRIS

Adanya QRIS menjawab kebutuhan akan produk dan layanan financial, khususnya di Indonesia. Akan tetapi ada beberapa yang menjadi kendala dalam penerapan penggunaan QRIS seperti tingkat literasi keuangan digital masyarakat Indonesia di daerah terpencil dan kota-kota kecil yang masih rendah, jaringan internet yang masih terkonsentrasi di pulau Jawa. Bahkan di pulau Jawa pun masih ada yang belum terjangkau jaringan internet, kepemilikan *mobile phone* yang belum merata untuk seluruh masyarakat, pengenaan biaya 0,6% dari nilai transaksi pembayaran yang menggunakan QRIS juga merupakan salah satu hambatan pelaku usaha khususnya UMKM, dan yang terakhir adalah sosialisasi yang masih kurang.³³

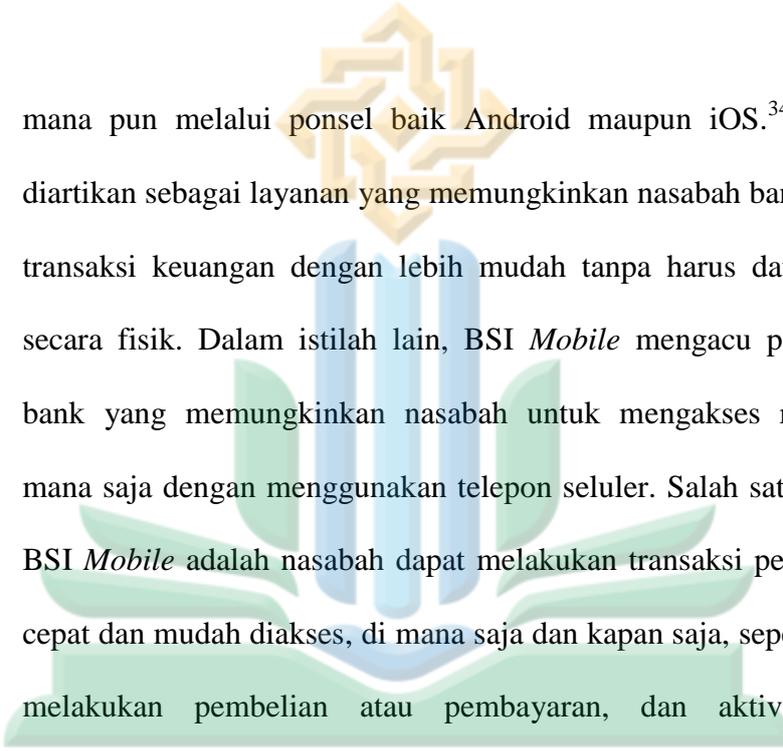
3. BSI Mobile

a. Definisi BSI Mobile

BSI Mobile merupakan fasilitas mobile banking Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya. *BSI Mobile* memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara online. Aplikasi ini dapat diakses kapan pun dan di

³² Ana Sriekaningsih, *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*(Yogyakarta: Andi, 2020), 5.

³³ Raharjo, Budi. "Fintech Teknologi Finansial Perbankan Digital." *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik* (2021): 1-299.



mana pun melalui ponsel baik Android maupun iOS.³⁴ *BSI mobile* diartikan sebagai layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah tanpa harus datang ke bank secara fisik. Dalam istilah lain, *BSI Mobile* mengacu pada distribusi bank yang memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening dari mana saja dengan menggunakan telepon seluler. Salah satu keunggulan *BSI Mobile* adalah nasabah dapat melakukan transaksi perbankan yang cepat dan mudah diakses, di mana saja dan kapan saja, seperti cek saldo, melakukan pembelian atau pembayaran, dan aktivitas lainnya, menggunakan Aplikasi *BSI Mobile*.

Selain itu, layanan *BSI Mobile* juga dapat membantu menghemat biaya transaksi di dalam bank, memungkinkan penyelesaian semua transaksi dengan cepat, akurat, dan efektif. Aplikasi *BSI Mobile* memiliki berbagai kekurangan sejak pertama kali dirilis. Namun, di dunia yang ideal, *BSI Mobile* akan memudahkan pengguna untuk menyelesaikan transaksi dan memperoleh informasi melalui aplikasi *mobile banking* selain privasi dan keamanan data. Nasabah yang menggunakan *mobile banking* harus diberikan jaminan keamanan.

Tujuan bank dalam menawarkan layanan *BSI Mobile* adalah untuk memuaskan nasabah. Nasabah akan merasakan kepuasan sebagai reaksi emosional ketika mereka menikmati menggunakan produk atau layanan.

Nasabah yang puas akan cenderung menggunakan produk atau jasa

³⁴ Milza, Anita Tri, et al. "Implementasi *BSI Mobile* sebagai wujud tercapainya penerapan Green Banking." *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business* 3, No.1 (2021): 5, <https://doi.org/10.33019/ijab.v3i1.3>

tersebut lagi. Di sisi lain, jika nasabah mungkin tidak ingin menggunakannya lagi jika mereka tidak puas dengan produk atau layanan yang ditawarkan. Kebahagiaan nasabah dipengaruhi oleh sejumlah variabel, termasuk pertimbangan situasional, kualitas produk, harga, dan kualitas layanan.

b. Fungsi BSI Mobile

Ada beberapa fungsi dari mobile banking yaitu .³⁵

- 1) Untuk meninjau saldo rekening dan riwayat transaksi.
- 2) Membayar transaksi keuangan antar pribadi.
- 3) Perusahaan yang memberikan petunjuk arah ke ATM atau kantor cabang bank terdekat.
- 4) Melaporkan serta meringkas kegiatan finansial berdasarkan yang diminta debitur.
- 5) Memberikan informasi tentang bagaimana transaksi keuangan digunakan.
- 6) Pembayaran tagihan elektronik untuk layanan termasuk listrik, paket internet, TV kabel, dan pengeluaran lainnya.

c. Fitur Layanan BSI Mobile

Fitur produk harus menarik nasabah dan membedakan produk dari pesaing karena memiliki dampak besar pada persepsi pembelian nasabah. Komponen yang membentuk kualitas produk adalah komponen yang sangat dihargai dan diandalkan oleh nasabah ketika memutuskan

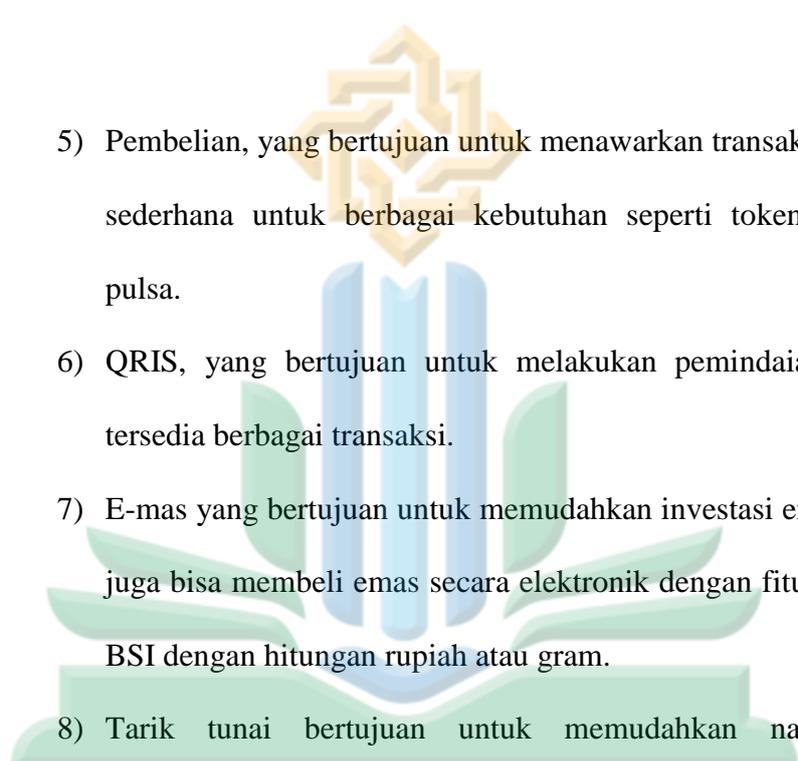
³⁵ Lutfiah, Dhita, and Ahmad Amin Dalimunte. "Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayan." *Journal of Indonesian Management (JIM)* 2.2 (2022): 206, <https://doi.org/10.53697/jim.v2i2.611>

apakah akan menggunakan atau membeli suatu produk. Perusahaan dapat meningkatkan kemampuan fitur dengan memasukkan lebih banyak elemen. Fitur itu sendiri berfungsi sebagai alat kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari produk pesaing. Secara berkala, bisnis dapat melakukan polling kepada nasabah yang telah menggunakan temuan sebagai faktor penting untuk mengembangkan fitur karakteristik produk adalah aspek berbeda dari suatu produk yang menawarkan keuntungan bagi nasabah. Penerimaan nasabah terhadap fitur teknologi berkorelasi langsung dengan kepercayaan nasabah.

Lebih rincinya fitur *BSI Mobile* sebagai berikut :³⁶

- 1) Informasi Rekening yang bertujuan untuk melihat setiap informasi transaksi tabungan wadiah dan mudharabah di *BSI Mobile*.
- 2) Daftar Mutasi yang bertujuan untuk mengetahui secara spesifik uang yang masuk atau keluar dari rekening, termasuk tanggal dan jumlah yang terlibat.
- 3) Transfer, yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam mengirim uang ke rekening BSI ataupun rekening bank lainnya tanpa harus jauh-jauh pergi ke ATM.
- 4) Pembiayaan, yang bertujuan untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. PLN, Shopee, Tokopedia, air PDAM, dan biaya haji dan umroh adalah beberapa contohnya.

³⁶ Lutfiah, Dhita, and Ahmad Amin Dalimunte. "Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayan." *Journal of Indonesian Management (JIM)* 2.2 (2022): 208, <https://doi.org/10.53697/jim.v2i2.611>

- 
- 5) Pembelian, yang bertujuan untuk menawarkan transaksi pembelian sederhana untuk berbagai kebutuhan seperti token listrik atau pulsa.
 - 6) QRIS, yang bertujuan untuk melakukan pemindaian QR yang tersedia berbagai transaksi.
 - 7) E-mas yang bertujuan untuk memudahkan investasi emas, nasabah juga bisa membeli emas secara elektronik dengan fitur E-mas dari BSI dengan hitungan rupiah atau gram.
 - 8) Tarik tunai bertujuan untuk memudahkan nasabah yang mengambil uang tunai dari rekening BSI tanpa menggunakan kartu debit BSI, tetapi dapat mengambil antara Rp. 50.000 dan Rp. 500.000 setiap hari.
 - 9) Al-Quran, sebagai Muslim adalah kewajiban untuk selalu mengikuti tuntunan dalam Al-Quran dan mengambil hikmahnya agar hidup lebih berkah.
 - 10) ATM Cabang, didalam fitur ini, lokasi ATM dan kantor cabang bisa ditemukan dengan mudah berdasarkan lokasi berada saat itu.
 - 11) Kotak masuk yang bertujuan untuk memudahkan semua dokumentasi transaksi perbankan yang akan disimpan dalam kotak masuk ini, selain itu juga dapat melihat notifikasi mengenai berbagai program yang ditawarkan oleh BSI *Mobile*.

12) Aktivasi, bagi nasabah yang baru mendownload aplikasi BSI Mobile bisa melakukan aktivasi dengan memasukkan nomor HP yang terdaftar dan nomor aktivasi yang dikirim melalui SMS.

4. *Technology of Acceptance Model (TAM)*

a. *Pengertian Technology of Acceptance Model (TAM)*

Konsep *Technology Acceptance Model (TAM)* yang sudah dikembangkan oleh Davis (1989), merupakan sebuah teori yang dapat digunakan untuk menjelaskan mengenai faktor-faktor yang dapat berpengaruh diterimanya suatu sistem, serta mendeskripsikan bagaimana

suatu sistem dapat diterima oleh pengguna dan digunakan oleh pengguna sistem untuk mendukung kegiatan sehari-harinya atau pekerjaannya. TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan suatu model yang dibangun untuk menganalisa dan memahami, faktor-faktor mempengaruhi diterimanya suatu penggunaan teknologi.³⁷

b. *Tujuan Technology of Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*) yang banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi. Tujuan dari teori ini adalah untuk mengeksplorasi (mengetahui) faktor-faktor yang memengaruhi pemakaian dan penyebaran teknologi pada sistem sosial.³⁸ *Technology Acceptance Model (TAM)* secara lebih terperinci menjelaskan penerimaan teknologi informasi dengan

³⁷ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi 2009): 111

³⁸ Agus Kristiadi, *Manajemen Relasi Komunitas Online*, (Yogyakarta: ANDI, 2018), hal.115

dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya teknologi informasi oleh pengguna (*user*). Melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) mengasumsikan bahwa pengguna memiliki dua faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi baru:³⁹

1) Persepsi kemudahan penggunaan Maksud dari persepsi ini adalah pengguna meyakini bahwa penggunaan teknologi baru akan mempermudah dalam penggunaannya serta tidak mendapatkan kesulitan serta usaha yang keras.

2) Persepsi kebermanfaatan Pengguna percaya bahwa dengan menggunakan teknologi informasi baru akan memberikan manfaat bagi pengguna serta akan meningkatkan kinerjanya dari berbagai aspek

5. Strategi Implementasi *Financial Technology*

a. Pengertian Strategi

Istilah strategi berasal dari bahasa Yunani *strategia* (*stratos* = militer dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi bisa diartikan sebagai pola alokasi sumber daya yang memungkinkan organisasi organisasi dapat mempertahankan kinerjanya.⁴⁰

Strategi adalah ilmu perencanaan dan penentuan arah operasi-operasi bisnis berskala besar, menggerakkan semua sumber daya

³⁹ Endang Famawati, “*Technology Accaptance Model* (TAM) Untuk Mengalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan.” (*Jurnal Iqra*: Mei, 2015): 9

⁴⁰ Ritonga, Zuriani. *Buku ajar manajemen strategi (teori dan aplikasi)*. Deepublish, 2020:

perusahaan yang dapat menguntungkan secara aktual dalam bisnis, Grant mendefinisikan strategi adalah sebagai keseluruhan rencana mengenai penggunaan sumberdaya-sumberdaya untuk menciptakan suatu posisi menguntungkan.⁴¹

Strategi merupakan sejumlah tindakan yang terintegrasi dan terkoordinasi yang diambil untuk mendayagunakan kompetensi inti serta memperoleh keunggulan bersaing. Keberhasilan suatu perusahaan, sebagaimana diukur dengan daya saing strategis dan profitabilitas tinggi, merupakan fungsi kemampuan perusahaan dalam mengembangkan dan

menggunakan kompetensi inti baru lebih cepat daripada usaha pesaing untuk meniru keunggulan yang ada saat ini.

Media *online* telah menggeser media konvensional pada era digital.

Indonesia telah banyak melakukan perubahan dalam menyampaikan informasi meskipun indonesia dapat dikatakan terlambat dalam mengikuti perkembangan teknologi komunikasi terutama internet, tetapi masyarakat indonesia sangat cepat untuk menerima perubahan pada era digital. Secara global indonesia masuk dalam budaya digital untuk mencapai pertumbuhan kemajuan jaman yang positif. Perkembangan teknologi yang secara pesat dan implementasinya adalah salah satu penyebab terjadinya era digital.⁴² Lambat laun hal tersebut merambah ke sektor perbankan. Dimulai sejak tahun 2015, masyarakat mulai

⁴¹ Ritonga, Zuriani. *Buku ajar manajemen strategi (teori dan aplikasi)*. Deepublish, 2020: 4

⁴² Ajija, Shochrul Rohmatul, S. E. Chorry Sulistyowati, and S. E. Elva Fariyah. *Fintech dan Prospek Bisnis Koperasi Syariah*. Scopindo Media Pustaka, 2020: 2

mengenal *Financial Technology (Fintech)*. *Fintech* merupakan media pendukung operasional di suatu lembaga keuangan, yang memfasilitasi segala kegiatan, baik penyebaran informasi maupun akses terhadap produk yang dipilih oleh nasabah dalam suatu lembaga keuangan.⁴³

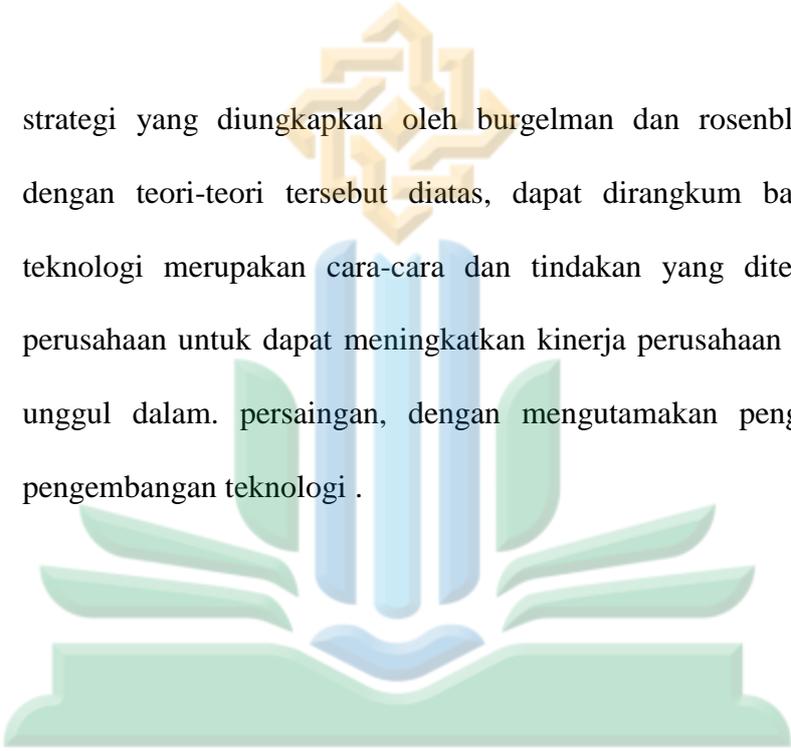
b. Strategi Teknologi

Strategi teknologi merupakan suatu hal yang penting dalam perusahaan, semua perusahaan yang terorganisir dengan baik pasti mempunyai strategi. Strategi disini sebagai petunjuk umum untuk mengevaluasi kelebihan dan kekurangan yang ada pada perusahaan yang

dilakukan oleh eksekutif puncak disesuaikan dengan dua tingkatan strategi, strategi untuk perusahaan secara keseluruhan dan strategi untuk unit usaha.

Tantangan yang dihadapi oleh umat manusia adalah bagaimana menemukan cara yang baik dalam bidang penguasaan teknologi. Teknologi dapat digunakan sebagai alat baik untuk mencapai tujuan-tujuan ekonomi, maupun sosial. Teknologi baru sebelum digunakan dapat diimbangkan dengan alat-alat lain dan disesuaikan dengan kebutuhan manusia. Dalam bentuk dasarnya suatu perusahaan mengembangkan strateginya dengan mengaitkan kepentingannya dengan peluang industri yang ada. Dalam usaha untuk mempermudah mencari komponen-komponen strategi teknologi dibuat kerangka kerja

⁴³ Mamuko, T. Y., & Krisnaningsih, D., "Implementasi strategi Customer Relationship Management pada industri Financial Technology Microfinance Syariah di Indonesia", *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5 no, 1, (2022) : 134, [https://dx.doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(1\).9154](https://dx.doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(1).9154)



strategi yang diungkapkan oleh burgelman dan rosenbloom. Sesuai dengan teori-teori tersebut diatas, dapat dirangkum bahwa strategi teknologi merupakan cara-cara dan tindakan yang ditempuh suatu perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan serta mampu unggul dalam persaingan, dengan mengutamakan penggunaan dan pengembangan teknologi .

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan kualitatif digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, yang mana penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada aspek pemahaman yang mendalam terhadap suatu permasalahan dengan menggunakan teknik analisis secara mendalam, yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena paada metodologinya meyakini bahwa sifat masalah yang satu dengan yang lain akan berbeda.⁴⁴

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), dimana peneliti melakukan observasi ke lapangan guna mendapatkan jawaban dari informan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Seperti yang dikemukakan oleh Mardalis, penelitian deskriptif adalah upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisikondisi yang saat ini terjadi. Peneliti menggunakan jenis penelitian ini bertujuan untuk dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini dimana peneliti akan turun langsung kelapangan berbaur dengan nasabah secara aktif, berintraksi secara langsung dengan informan sehingga peneliti dapat melihat, mendengar pendapat sehingga mudah menggambarkan bagaimana implementasi aplikasi *Quick Response Code Indonesian Standard*

⁴⁴ Pinton Setya Mustafa, *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan Kelasdalam Pendidikan Olahraga*, (Mojokerto: Insight Mediatama, 2022), 25

QRIS) pada Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo, sehingga memperoleh hasil yang baik dengan mendapatkan data dan fakta secara luas.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana peneliti hendak melakukan penelitian tersebut yaitu di BSI KCP Probolinggo Jl. Soekarno-Hatta No 12, Sukabumi, Kec. Mayangan, Kota Probolinggo, Jawa Timur. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena 90% nasabah di BSI KCP Probolinggo sudah menggunakan BSI *Mobile* akan tetapi eksistensi QRIS tidak menonjol dan tidak merata di kalangan nasabah dan masyarakat hal ini dikarenakan nasabah atau masyarakat tidak melek teknologi dan kurangnya literasi tentang keuangan digital mengenai QRIS.

C. Subjek Penelitian

Jenis data dan sumber data dipaparkan pada bagian ini. Yang diuraikan meliputi data apa saja yang akan diperoleh, siapa yang hendak dijadikan informan atau subyek penelitian atau narasumber, bagaimana data ini akan dicari dan disaring yang kemudian kebenarannya dapat dijamin.⁴⁵

Subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive* untuk menentukan informan. *Purposive* merupakan tehnik untuk mengambil sampel dari sumber data dengan penilaian tertentu, atau mana saja yang dapat dipilih sebagai sampel.⁴⁶ Dan diambil penelitian dengan menggunakan tehnik

⁴⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember, 2020), 47

⁴⁶ Hadi, Abd, *Penelitian Kualitatif Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*, (Banyumas: CV Pena Persada Redaksi, 2021), 52

purposive yakni dengan tujuan dan pertimbangan, misalnya orang-orang yang memiliki informasi tentang objek suatu masalah yang sedang di teliti.⁴⁷

Dalam penelitian ini yang menjadi informan utama adalah pihak Bank BSI KCP Probolinggo, 3 nasabah dan 1 *Merchant* Bank BSI Probolinggo.

- a. *Branch Operational & Service Manager* BSI KCP Probolinggo yaitu Ibu Vidhaya Laksmi Meiza yang mengetahui tentang program-program serta pelaksanaan kerja yang di terapkan di Bank Bsi KCP Probolinggo.
- b. *Customer Service* dan *Teller* Bank BSI KCP Probolinggo yaitu Ibu

Dhesi Nur Bunga Ristana dan Ibu Millatun Fadliyani yang paham mengenai implementasi *fintech* dalam sistem pembayaran QRIS.

- c. Tiga Nasabah Bank BSI KCP Probolinggo yaitu Ibu Fitri, Saudari Nia, Saudari Ita dan Ibu Wasilah yang menjadi mitra Bank BSI KCP Probolinggo dan merupakan nasabah pengguna sebagai nasabah pengguna QRIS.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁴⁸

⁴⁷ Zulfah, Mumtahanah, dan Husnussadah, *Analisis Data Kualitatif: Teori dan Terapan*, (Makassar: 2022), 31

⁴⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 218-219.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti meliputi :⁴⁹

1. Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Metode observasi yaitu suatu cara yang sistematis dan standar dalam pengumpulan data.

2. Wawancara

Wawancara (*interview*) merupakan suatu proses interaksi antara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung mengenai objek yang diteliti atau dirancang sebelumnya.⁵⁰ Wawancara digunakan untuk menggali data secara lisan, sehingga perlu dilakukan mendalam agar didapatkan data penelitian yang valid.⁵¹

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur kepada pimpinan bank, *costumer service*, *teller* dan nasabah Bank BSI KCP Probolinggo.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah unsur dari sebuah penelitian kualitatif maupun kuantitatif. Dokumentasi merupakan kegiatan mengumpulkan data dalam bentuk visual. Yang mana secara pengetahuan orang awam hal ini sering diartikan sebagai bentuk pengumpulan data

⁴⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 104

⁵⁰ Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, & Penelitian Gabungan*, 372

⁵¹ Masrohatin, Siti, and Rini Puji Astuti. "Optimalisasi Potensi Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat Lokal melalui Rekonstruksi Pariwisata Syariah Pulau Santen Banyuwangi Jawa Timur." *Journal on Education* 5.4 (2023): 13692, <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2379>

dalam bentuk foto.⁵² Studi dokumen adalah metode pengumpulan data yang tidak di tujukan langsung kepada subjek penelitian. Studi dokumen adalah jenis pengumpulan data yang mengkaji berbagai jenis dokumen yang berguna untuk bahan analisis.

E. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai runtut hingga datanya sudah lengkap. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Dengan cara memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam analisis data peneliti membagi ke dalam empat tahap, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Diantaranya sebagai berikut:⁵³

1. Pengumpulan Data

Pada tahap ini terlebih dahulu peneliti akan melakukan pengumpulan data yang didapat dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang ada sebelumnya. Tahapan ini sangat penting untuk bisa ketahapan berikutnya sebagai modal data yang digunakan.

⁵² Feny Rita Fiantika, dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022), 24-25

⁵³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 247-253.

2. Reduksi data

Setelah datanya terkumpul, selanjutnya peneliti akan membuat reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih data yang relevan dan bermakna, memilih hal-hal pokok, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah yang ada. Kemudian peneliti akan menyederhanakan dan menyusun data secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan yang di dapat.

3. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya yaitu menyajikan data. Penyajian adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga nanti hasilnya akan memberikan kesimpulan. Dalam penelitian ini penyajian data yang digunakan peneliti adalah teks naratif.

4. Penarikan kesimpulan

Setelah melalui tahapan-tahapan diatas, maka selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan sesuai dengan data dan informasi yang didapat selama dalam proses penelitian, mulai dari awal penelitian hingga akhir penelitian. Hal ini dilakukan agar kesimpulan yang diambil benar-benar bisa dipertanggungjawabkan dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten sesuai dari hasil penelitian.

F. Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data sangat perlu dilakukan agar data yang dihasilkan dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Adapun teknik triangulasi yang digunakan yaitu teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁵⁴

G. Tahap-Tahap Penelitian

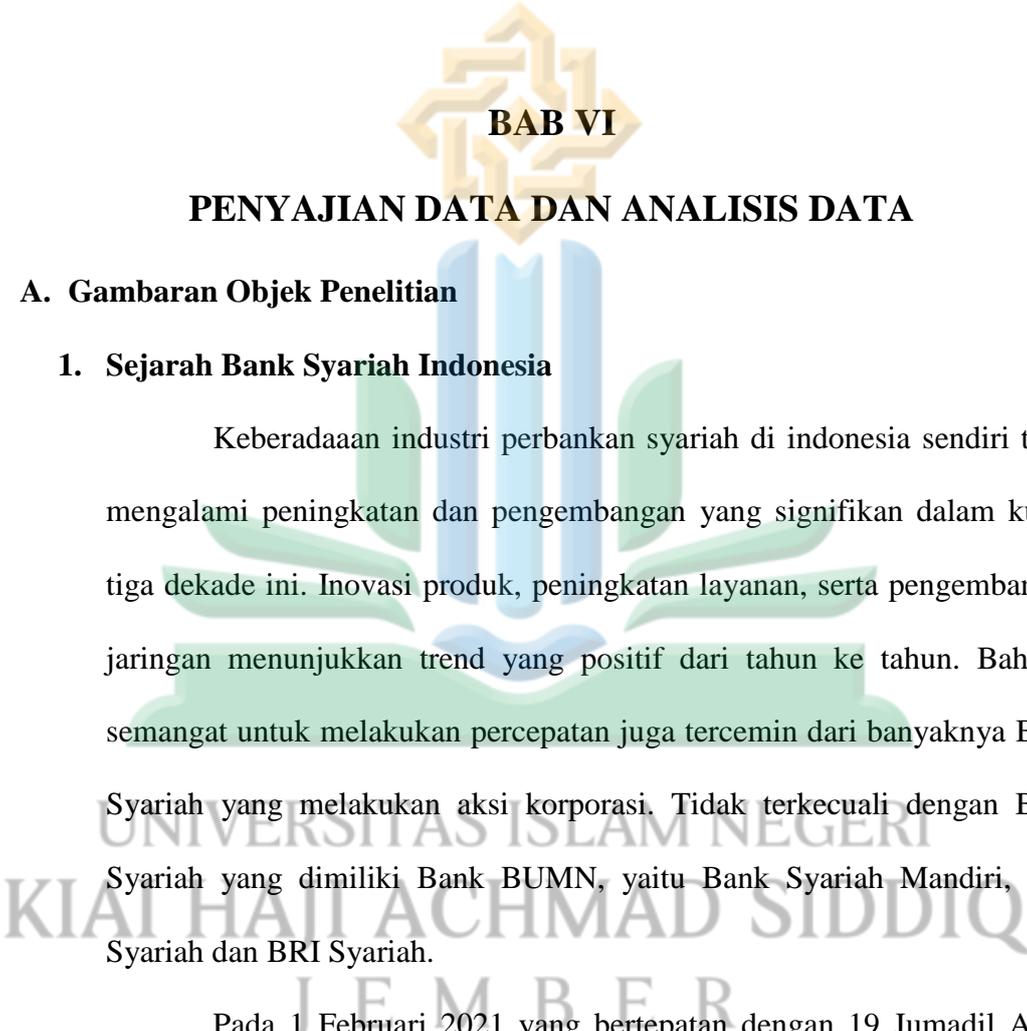
Tahapan-tahapan penelitian merupakan langkah-langkah yang harus dijalankan secara sistematis oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif langkah-langkah/tahap-tahapan itu secara garis besar dibagi kedalam tiga bagian, yaitu;

1) Tahapan persiapan/pra-lapangan, 2) Tahapan pekerjaan lapangan, dan 3) Tahapan analisis data. Tahapan yang dilakukan oleh peneliti dalam proses penelitian adalah sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan/Pra-Lapangan

- a. Menyusun rancangan penelitian
- b. Memilih objek lapangan
- c. Mengajukan judul kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
Pengajuan judul telah dilengkapi dengan latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.
- d. Konsultasi proposal kepada dosen pembimbing.
- e. Mengurus perijinan
- f. Menjajagi dan menilai keadaan
- g. Memilih dan memanfaatkan informan

⁵⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 274.



BAB VI

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru

pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Aalamiin).

2. Visi & Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Syarat berdirinya suatu lembaga keuangan syariah adalah dengan memiliki visi-misi yang nantinya dapat diterapkan oleh stakeholder masing-masing lembaga.⁵⁵

1) Visi

“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”

Menciptakan Bank Syariah yang masuk kedalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

2) Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

3. Nilai-Nilai Perusahaan (*Corporate Values*) Bank Syariah Indonesia

Nilai perusahaan BSI mencakup nilai dan budaya yang menjadi landasan cara berpikir, berperilaku, dan bertindak, untuk kemudian

⁵⁵BSI, “Visi-Misi BSI”, https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html, diakses Pada 14 Maret 2023

ditanamkan sebagai Budaya Kerja yang diterjemahkan ke dalam AKHLAK, yaitu ;

a. Amanah

yaitu, Memegang Teguh kepercayaan yang diberikan.

b. Kompeten

yaitu, Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

c. Harmonis

yaitu, Saling peduli dan menghargai perbedaan.

d. Loyal

yaitu, Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

e. Adaptif

yaitu, Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

f. Kolaboratif

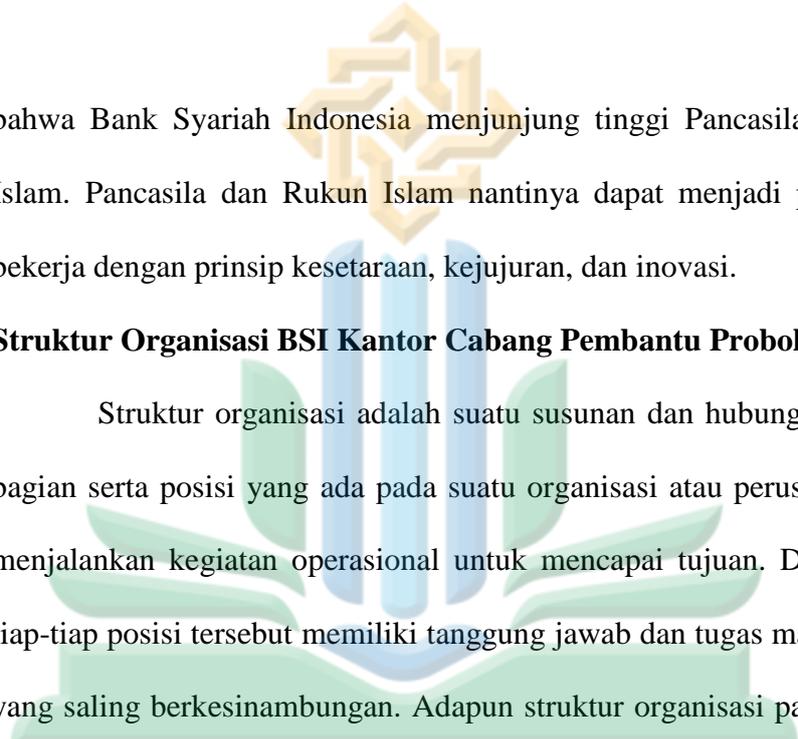
yaitu, Membangun kerja sama yang sinergis.

4. Logo Bank Syariah Indonesia



Gambar 4.1 : Logo Bank Syariah Indonesia

Pada logo BSI terdapat tanda bintang bersudut lima yang merepresentasikan 5 Pancasila dan 5 Rukun Islam. Hal ini menjelaskan



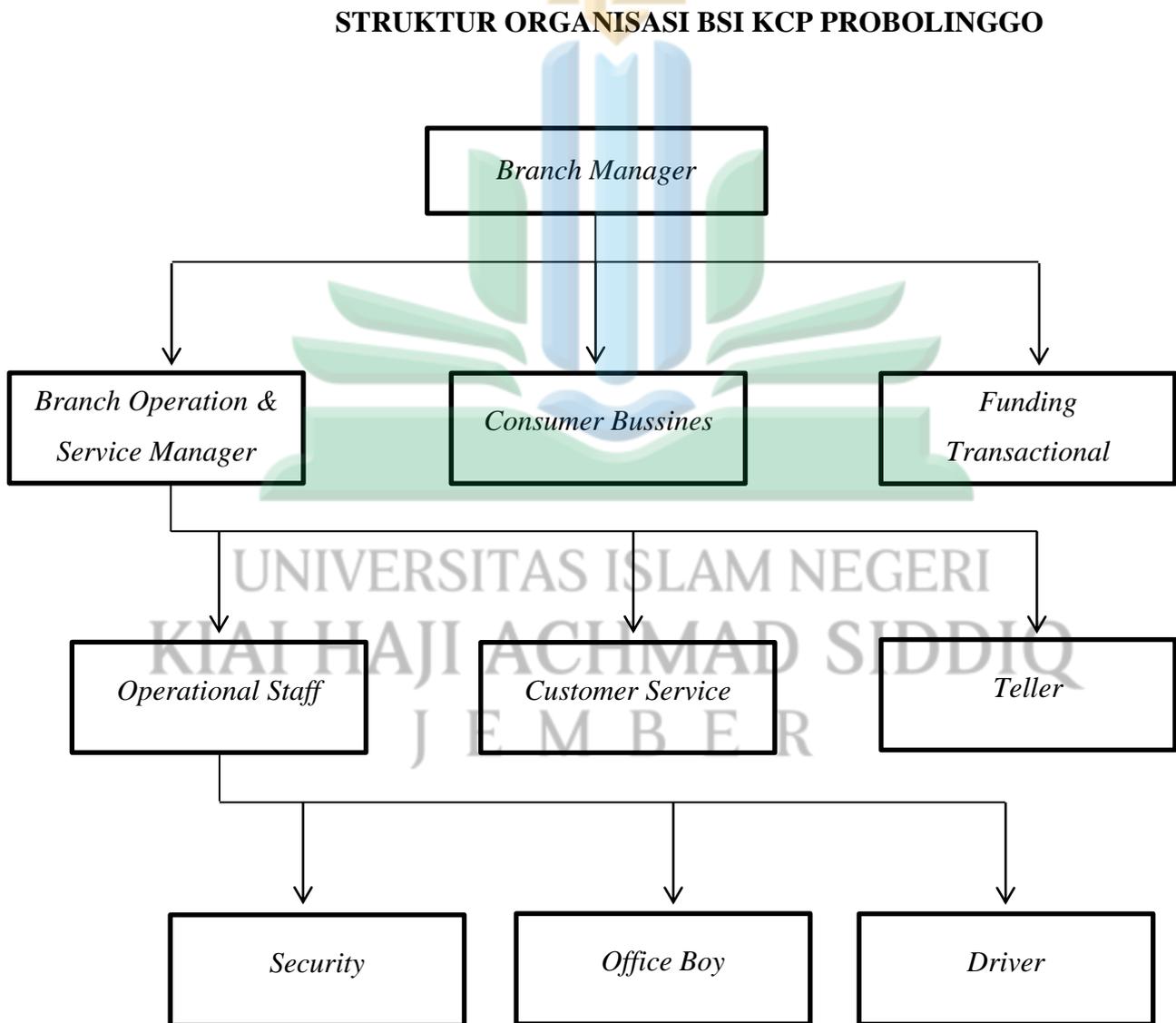
bahwa Bank Syariah Indonesia menjunjung tinggi Pancasila dan Rukun Islam. Pancasila dan Rukun Islam nantinya dapat menjadi pandu dalam bekerja dengan prinsip kesetaraan, kejujuran, dan inovasi.

5. Struktur Organisasi BSI Kantor Cabang Pembantu Probolinggo

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antar tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Dimana untuk tiap-tiap posisi tersebut memiliki tanggung jawab dan tugas masing-masing yang saling berkesinambungan. Adapun struktur organisasi pada BSI KCP Probolinggo yaitu sebagai berikut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Gambar 4.2 : Struktur Organisasi BSI KCP Probolinggo



Sumber : Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo

6. Produk dan Layanan PT Bank Syariah Indonesia

Tabel 4.1

Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo

Individu	Perusahaan	Digital Banking	Kartu
Tabungan Haji dan Umroh Pembiayaan Investasi Transaksi Emas Bisnis Prioritas	<i>Trade Finance & Services</i> Pembiayaan Simpanan <i>Cash Management</i> Tresuri	BSI Mobile Buka Rekening Online Solusi Emas BSI QRIS <i>BSI Cardless Withdrawal</i> BSI Debit Card BSI Debit OTP BSI ATM CRM BSI Aisyah BSI Net BSI JadiBerkah.id <i>BSI Merchant Bussines</i> BSI API <i>Platform</i> BSI <i>Smart Agent</i> BSI <i>Payment Point</i>	Kartu Pembiayaan Kartu Debit

Sumber: Wawancara dan dipadukan dengan bsi.co.id

B. Penyajian Data dan Analisis Data

Sebagai pelengkap penelitian setiap penelitian harus disertai dengan penyajian data dan analisis data. Penyajian data merupakan bagian data yang dihasilkan dalam penelitian dan disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisa data yang relevan. Pada bagian ini peneliti memaparkan data yang telah di dapatkan dari lapangan, yaitu data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang akan dipaparkan oleh peneliti ialah mengenai implementasi Fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) BSI *Mobile* Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Nasabah di

BSI KCP Probolinggo dengan fenomena dan data yang telah didapatkan melalui wawancara akan di jelaskan secara deskriptif dan dilakukan dengan metode observasi dengan penguatan data melalui dokumentasi. Adapun pemaparan data hasil penelitian ini diantaranya ialah sebagai berikut.

1. Implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

BSI *Mobile* pada nasabah di BSI KCP Probolinggo

Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan, Penerapan QRIS secara nasional mulai efektif berlaku pada 1 Januari 2020. Peluncuran QRIS ini adalah suatu implementasi visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025.⁵⁶

Dengan adanya fitur QRIS sebagai alat pembayaran non tunai, transaksi dapat dilakukan dengan mudah dan praktis. Sama seperti yang dikatakan oleh nasabah Ibu Fitria, beliau mengatakan:

Untuk saya yang *ga* suka bawa uang tunai tentunya sangat terbantu dengan adanya QRIS ini. Dengan adanya QRIS saya merasa lebih mudah dan lebih praktis dalam melakukan transaksi. Karena pembayarannya sangat sederhana, cukup scan barcode dengan ponsel, jaringan lengkap dan saldo yang cukup untuk menyelesaikan transaksi. Selain itu mutasi pembayaran juga sudah tercatat otomatis jadi saya bisa *ngeceknnya* kapan saja⁵⁷

Begitu pula yang disampaikan oleh Saudari Pelita selaku nasabah, beliau mengatakan:

Menurut saya dengan adanya QRIS ini jadi lebih praktis mbak, saya sangat terbantu dengan adanya QRIS ini, apalagi kalo pake QRIS nya itu di *mobile banking* jadi *ga* perlu pake aplikasi

⁵⁶ Risma Arum Azzahroo dan Sri Dwi Estiningrum, "Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran", *Jurnal Manajemen Motivasi*, Vol. 17 (2021), <https://doi.org/10.62108/asrj.v3i1.7276>

⁵⁷ Nasabah Ibu Fitri, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 23 Februari 2024.

pembayarannya lainnya jadi ga bikin hp lemot. Selain itu lebih praktis soalnya *gausah* bawa dompet terus untuk pembayaran itu jika ganjil uangnya misalnya Rp. 5.200 di harga, terus kalau pakai QRIS kita bisa bayar sesuai dengan tabel harga itu mbak.⁵⁸

Menurut Saudari Nia, salah satu nasabah BSI memberikan penjelasan bahwa:

QRIS ini memberikan kemudahan dalam proses pembayaran bagi semua pihak dengan cara yang sangat praktis. Saya tidak perlu repot membawa uang tunai lagi, cukup dengan menggunakan ponsel yang telah terisi sejumlah data untuk melakukan transaksi pembayaran. Adanya sistem pembayaran ini memberikan manfaat yang besar dalam melakukan transaksi. Penggunaannya sangat mudah, hanya dengan memindai barcode maka transaksi dapat diselesaikan. Selain itu, tidak ada potongan biayanya juga.⁵⁹

Ibu Dhesi Nur Bunga R. selaku *Customer Service* juga menambahkan:

Dengan adanya QRIS perbankan dapat memberikan layanan yang lebih maksimal lagi, dengan adanya sistem pembayaran ini nasabah yang menggunakan QRIS dapat dengan mudah melakukan transaksi pembayaran tanpa harus menggunakan uang tunai, yaitu cukup dengan menggunakan smartphone saja sudah bisa melakukan transaksi pembayaran. Penjual tidak perlu lagi khawatir memberikan kembalian, resiko kehilangan uang atau pencurian, dan hasil penjualan dapat dilihat pada setiap saat. Setiap transaksi tercatat secara otomatis dan dapat melihat riwayat transaksi secara detail.⁶⁰

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Vidhaya Laksmi Meiza selaku *Branch Operational & Service Manager* menyatakan bahwa:

Dengan adanya QRIS secara signifikan meningkatkan kemudahan dan kecepatan transaksi pembayaran bagi nasabah. Sebelumnya, nasabah harus membawa uang tunai atau kartu kredit/debit untuk melakukan pembayaran. Tapi sekarang, dengan adanya QRIS semuanya jauh lebih mudah. Nasabah hanya perlu memindai satu

⁵⁸ Nasabah Saudari Pelita, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 26 Februari 2024.

⁵⁹ Nasabah Saudari Nia, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 27 Februari 2024

⁶⁰ *Customer Service* Dhesi Nur Bunga R, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 25 Januari 2024.

kode QR, lalu mereka dapat memilih metode pembayaran yang mereka inginkan, seperti transfer antarbank atau menggunakan dompet digital. Hal tersebut ini mengurangi kerumitan dalam proses pembayaran dan mempercepat waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi. Serta tidak ada biaya admin sama sekali jadi sangat menguntungkan bagi nasabah yang suka transaksi *online*. Bagi yang ingin membuka rekening/tabungan sekarang bisa *online* jadi tidak perlu repot-repot datang ke bank lagi. Untuk setoran awalnya hanya butuh transfer minimal Rp. 50.000. Nah, disini ada dua pilihan tabungan, ada yang namanya tabungan waldiah sama tabungan mudarabah.⁶¹

Dari hasil pemaparan informasi dari beberapa informan diatas sudah yang diwawancarai oleh peneliti mengenai metode pembayaran QRIS, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi QRIS sebagai pembayaran non tunai QRIS telah memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam melakukan transaksi sehari-hari. QRIS memungkinkan transaksi dilakukan tanpa perlu repot membawa uang tunai atau alat pembayaran fisik lainnya. Cukup dengan menggunakan perangkat seluler dan memindai kode QR, transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan mudah di berbagai tempat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur QRIS di Bank Syariah Indonesia terbagi menjadi 2 tahapan utama. Tahapan pertama adalah pembuatan QRIS, sementara tahapan kedua adalah penggunaan Sistem Pembayaran Berbasis QRIS di Bank Syariah Indonesia.

a. Tahap pembuatan QRIS

Berdasarkan hasil wawancara, Ibu Millatun Fadliyani selaku *Teller*

BSI KCP Probolinggo beliau mengatakan bahwa:

⁶¹ *Branch Operational & Service Manager* Vidhaya Laksmi Meiza, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 5 Januari 2024.

Pertama-tama, nasabah datang ke Bank Syariah Indonesia untuk mengajukan permohonan pembuatan QRIS. Mereka biasanya akan berinteraksi dengan *Customer Service* untuk memulai proses ini. Pengajuan pembukaan rekening ada dua yaitu secara *online* dan langsung. Nasabah dapat mengajukan pembukaan rekening atau tabungan melalui *platform online* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Ini memungkinkan calon nasabah untuk melakukan proses pendaftaran dari mana saja dan kapan saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang fisik. Alternatifnya, calon nasabah juga dapat memilih untuk mengajukan pembukaan rekening secara langsung di kantor cabang Bank Syariah Indonesia terdekat. Prosedur ini cocok untuk mereka yang memilih untuk berinteraksi langsung dengan petugas bank. Setelah pembukaan rekening atau tabungan selesai, nasabah perlu mendaftar untuk layanan *Mobile Banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Tujuan registrasi *Mobile Banking* untuk akses nasabah ke berbagai layanan perbankan melalui perangkat seluler mereka. Bagi nasabah pengguna QRIS, otomatis mereka sudah bisa *pake QRIS*. Untuk nasabah yang punya usaha yang ingin mencetak *barcode*. Langkah selanjutnya adalah pengajuan permohonan untuk mencetak *barcode QRIS*. Nasabah yang sudah punya akses ke *Mobile Banking* bisa langsung mengajukan permohonan ini lewat aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.⁶²

Bapak Ibu Vidhaya Laksmi Meiza selaku *Branch Operational &*

Service Manager juga menambahkan bahwa:

Langkah pertama yaitu pembukaan rekening, pembukaan rekening ada 2 macam yaitu secara langsung dan *online*. Syaratnya hanya perlu membawa KTP, mengisi formulir pembukaan rekening, dan kemudian mengunduh aplikasi *BSI Mobile* untuk melakukan registrasi *mobile banking*. Setelah registrasi selesai, maka nasabah bisa langsung menggunakan layanan *mobile banking* tersebut. Bagi pelaku usaha yang ingin bekerjasama dengan BSI terkait pencetakan *barcode*, maka mereka harus mengajukan permohonan dengan membawa KTP dan buku tabungan. Setelah itu, bank akan melakukan survei lokasi untuk memastikan bahwa tempat tersebut memenuhi persyaratan. Setelah syarat-syarat terpenuhi, Bank akan mencetak *barcode* secara langsung.⁶³

⁶² Teller Millatun Fadliyani, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 27 Januari 2024.

⁶³ *Branch Operational & Service Manager* Vidhaya Laksmi Meiza, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 5 Januari 2024.

Serupa yang dikatakan oleh nasabah Ibu Wasilah selaku *merchant*

BSI KCP Probolinggo mengatakan bahwa:

Saya adalah seorang yang bekerja dengan BSI Probolinggo. Prosesnya dimulai dengan membuka rekening dan melakukan registrasi *mobile banking*. Karena usaha saya banyak menerima pembayaran non-tunai, saya memilih untuk mendaftar untuk menggunakan QRIS. Proses pendaftaran QRIS cukup sederhana, saya hanya mengajukan permohonan cetak *barcode* lalu pihak bank menanyakan jenis usaha dan tempat usaha. lalu pihak bank melakukan survei, setelah tempat usaha memenuhi persyaratan lalu BSI mencetak *barcode* untuk tempat usaha saya.⁶⁴

Ibu Nia selaku nasabah menambahkan bahwa:

Langkah-langkanya adalah saya ke bank untuk melakukan pembuatan rekening, persyaratannya cukup membawa KTP saja. Setelah itu saya diminta oleh *Customer Service* untuk mengunduh aplikasi BSI *Mobile*, setelah mengunduh lalu saya mengisi data hingga selesai. Saya menjadi pengguna QRIS BSI karena saya suka berbelanja *online*, dengan adanya QRIS ini saya ga perlu repot-repot untuk mendownload berbagai aplikasi pembayaran lagi.⁶⁵

b. Tahapan penggunaan sistem pembayaran QRIS

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Dhesy Bunga Nur R. selaku

Customer Service mengatakan bahwa:

Sistem pembayaran QR dapat ditemui di berbagai toko sehari-hari dan tempat lain seperti masjid dan badan amal zakat. Nasabah tinggal memindai *barcode* ketika ingin membayar di pedagang atau menunaikan zakat, infaq dan shodaqah di masjid atau yayasan sosial yang bekerjasama dengan BSI.⁶⁶

Adapun mekanisme penggunaan pembayaran QRIS berdasarkan

hasil wawancara dengan Ibu Fitri yang mengatakan bahwa:

Menggunakan QRIS cukup praktis. Pertama, saya mengunjungi toko atau *merchant* yang memiliki *barcode* BSI, meskipun tidak

⁶⁴ *Merchant* Wasilah, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 28 Februari 2024.

⁶⁵ Nasabah Saudari Nia, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 27 Februari 2024

⁶⁶ *Customer Service* Dhesi Nur Bunga R, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 25 Januari 2024.

wajib menggunakan *barcode* BSI. Aplikasi pembayaran lainnya seperti OVO, Gopay, ShopeePay, dan Dana juga bisa digunakan karena QRIS dapat di-*scan* melalui semua aplikasi pembayaran tersebut. Saya memilih QRIS BSI karena tidak ada potongan admin setiap bulannya dan saya mendaftarkan diri menggunakan akad wadiah. Setelah itu, saya membuka aplikasi BSI *mobile*, kemudian mengklik QRIS. Pastikan saldo mencukupi sebelum berbelanja, lalu arahkan *smartphone* ke *QR Code* di toko untuk dipindai. Selanjutnya, tanyakan harga kepada *merchant*, masukkan jumlah nominal pembelian, dan input PIN *mobile banking*. Setelah itu, transaksi berhasil dan uang digital akan langsung masuk ke rekening penjual.⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran QRIS, terdapat tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam proses tersebut, yaitu: 1) Tahapan dalam pembuatan QRIS yang terdiri dari pengajuan pembukaan rekening/tabungan, registrasi mobile banking, pengajuan pencetakan *barcode*, analisa usaha, pencetakan *barcode*. 2) Tahapan dalam penggunaan sistem pembayaran QRIS terdiri dari pembayaran jenis konsumtif dan pembayaran jenis kebutuhan sehari-hari.

2. Hambatan dalam implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) BSI Mobile* sebagai alat pembayaran non tunai pada nasabah di BSI KCP Probolinggo

QRIS diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ekonomi digital di Indonesia. Namun, dalam implementasinya BSI merasakan berbagai macam hambatan atau kendala dalam menerapkan QRIS. Menurut hasil penelitian, nasabah saudara Pelita menyatakan bahwa:

⁶⁷ Nasabah Ibu Fitri, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 23 Februari 2024.

Saudari Pelita selaku nasabah BSI mengatakan bahwa kendala dalam penggunaan BSI *Mobile* terutama dengan QRIS BSI adalah masalah sinyal yang susah jika berada di daerah pelosok yang belum mendapatkan pemerataan sinyal.

Kendalanya ya memang ada di sinyal sih mbak, terutama kalau lagi di daerah pedalaman atau daerah pegunungan gitu, sinyalnya sering nggak bagus. Kalau masalahnya udah pada sinyal, proses transaksinya bisa jadi lama dan kadang harus diulang beberapa kali. Jadi susah *deh* kalau mau bayar pakai QRIS. Apalagi BSI *Mobile* kadang sering bermasalah, alasannya sih perbaikan sistem.⁶⁸

Hal senada juga disampaikan oleh saudari Fitriia selaku nasabah, bahwa:

“Sebenarnya pakai QRIS itu enak mbak, tapi kadang pas lagi di daerah pedesaan atau dataran tinggi tuh susah sinyal jadi *ga* bisa pakai QRIS kalo mau bayar”⁶⁹

Menurut saudari Nia selaku nasabah, salah satu hambatan yang mereka ia temui saat menggunakan QRIS adalah belum semua orang dan semua toko menerima pembayaran melalui QRIS. Mayoritas pedagang yang menyediakan pembayaran QRIS di *marker-market* besar:

“Iya, mbak. Kendalanya tuh kalo di warung-warung kecil jarang ada QRIS, kebanyakan QRISnya ada di *market* besar. Jadi saya *pengen* bayar QRIS *ga* jadi soalnya *ga* ada QRISnya”⁷⁰

Ibu Dhesi Nur Bunga R. selaku *Customer Service* juga menambahkan terkait kendala implementasi *fintech* dalam sistem pembayaran QRIS mengatakan bahwa:

Salah satu masalah utama yang kami hadapi adalah kurangnya sosialisasi mengenai QRIS. Banyak masyarakat yang belum

⁶⁸ Nasabah Saudari Pelita, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 26 Februari 2024.

⁶⁹ Nasabah Ibu Fitri, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 23 Februari 2024.

⁷⁰ Nasabah Saudari Nia, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 27 Februari 2024.

sepenuhnya memahami apa itu QRIS dan bagaimana cara menggunakannya. Mereka mungkin memerlukan waktu untuk memahami cara kerja dan keuntungan penggunaan QRIS. Hal ini mengakibatkan rendahnya tingkat adopsi QRIS di masyarakat. Selain itu banyak dari mereka yang tidak terlalu menguasai teknologi, terutama karena usia pelaku UMKM yang mayoritas adalah orang tua, seperti ibu-ibu dan bapak-bapak. Jadi agak susah menyesuaikan atau gaptek.⁷¹

Hal ini diperkuat oleh Ibu Vidhaya Laksmi Meiza selaku *Branch Operational & Service Manager* mengatakan:

Kurangnya pengetahuan atau pemahaman tentang QRIS di kalangan nasabah, beberapa orang mungkin tidak akrab dengan teknologi ini atau tidak tahu cara menggunakan QRIS untuk melakukan pembayaran. Hal ini dikarenakan QRIS masih menjadi sesuatu hal yang baru di kalangan masyarakat sehingga, menyebabkan nasabah menjadi kurang memahami sistem kerja dari pembayaran melalui QRIS. Selain itu Banyak nasabah yang lebih memilih melakukan transaksi secara tunai daripada non-tunai. Ini terbukti dengan masih banyaknya nasabah yang datang langsung ke bank untuk melakukan transfer tunai karena kurangnya pemahaman tentang penggunaan teknologi. Akibatnya, lebih banyak nasabah yang menggunakan uang tunai daripada teknologi digital untuk transaksi mereka.⁷²

Di samping masalah jaringan internet yang tidak stabil dan rendahnya pemahaman tentang pembayaran QRIS, pedagang juga menghadapi kendala dalam bentuk biaya tambahan yang harus dibayarkan jika mereka menerima pembayaran melalui QRIS, yang dikenal sebagai *Merchant Discount Rate (MDR)*. Ibu Wasilah menjelaskan bahwa:

Sejujurnya, saya merasa sedikit terbebani dengan biaya MDR ini. Meskipun persentasinya terlihat kecil, tapi kalau dihitung dengan jumlah transaksi yang saya terima setiap hari, biaya ini bisa cukup berarti. Terutama bagi saya yang hanya pedagang kecil, setiap

⁷¹ *Customer Service* Dhesi Nur Bunga R, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 25 Januari 2024.

⁷² *Branch Operational & Service Manager* Vidhaya Laksmi Meiza, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 5 Januari 2024.

biaya tambahan seperti ini bisa berdampak langsung pada keuntungan usaha saya.⁷³

Selain itu, Ibu Millatun Fadliyani selaku *teller* juga menambahkan bahwa:

Kendala lain dari BSI itu kita belum *realtime*, jadi istilahnya kita masih kesaing sama yang lain. Padahal, kalo misalnya sama-sama *realtime* ada kemungkinan kita lebih unggul dari bank-bank konvensional yang lain, karena di bank konvensional adminnya besar sedangkan BSI tidak ada adminnya.⁷⁴

Jadi dapat disimpulkan bahwa, kendala dalam implementasi QRIS di BSI KCP Probolinggo yaitu meliputi beberapa faktor. Pertama, rendahnya literasi nasabah terkait pembayaran melalui QRIS hambatan utama dalam melakukan transaksi dengan QRIS. Kedua, koneksi internet yang tidak stabil. Ketiga, masih banyak nasabah yang lebih memilih transaksi tunai dibandingkan non-tunai. Keempat, pengenalan biaya sebesar 0,7% dari nilai transaksi pembayaran khusus bagi pelaku usaha juga menjadi kendala dalam adopsi QRIS. Terakhir, QRIS BSI belum *realtime*.

3. Strategi dalam implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) BSI Mobile* pada nasabah di BSI KCP Probolinggo

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Bunga selaku CS mengatakan bahwa:

Strategi yang dilakukan oleh bank yaitu meningkatkan sosialisasi mengenai QRIS di kalangan masyarakat dan pelaku usaha khususnya di kota Probolinggo. Kami memberikan penjelasan mendetail tentang QRIS, termasuk cara penggunaannya dan

⁷³ *Merchant* Wasilah, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 28 Februari 2024.

⁷⁴ *Teller* Millaun Fadliyani, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 25 Januari 2024.

manfaatnya bagi nasabah. Kami juga menyediakan sesi praktik langsung di mana nasabah dapat mencoba sendiri menggunakan QRIS untuk melakukan transaksi. Selain itu, kami juga menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh nasabah terkait QRIS untuk memastikan bahwa mereka memahami dengan baik. Ini penting untuk memperluas pemahaman tentang keuangan digital di kalangan luas. Sosialisasi ini menjadi kunci untuk memastikan adopsi yang luas dan sukses dari QRIS di kalangan masyarakat dan pelaku usaha, sehingga perlu diberikan perhatian yang serius dan berkelanjutan.⁷⁵

Bapak Ibu Vidhaya Laksmi Meiza selaku *Branch Operational & Service Manager* menambahkan bahwa:

Untuk mengatasi masalah sinyal yang kurang stabil pada merchant yang menggunakan QRIS, kami melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap lokasi-lokasi merchant yang sering mengalami masalah sinyal. Dengan memahami pola dan lokasi masalah, kami dapat memberikan solusi yang lebih tepat sasaran, seperti pemilihan ponsel atau perangkat pembaca QRIS yang lebih sesuai dengan kondisi sinyal di lokasi tersebut. Selain itu, kami juga membantu memfasilitasi para merchant untuk mendaftar QRIS. Terkait pengenaan biaya transaksi, Kami terus berupaya untuk terbuka dan transparan dalam menjelaskan mengenai biaya-biaya yang dikenakan kepada nasabah dan pedagang. Kami selalu berupaya untuk mencari cara untuk mengurangi dampak peningkatan biaya MDR bagi nasabah dan *merchant*. Kami terus melakukan evaluasi dan peninjauan atas kebijakan biaya kami untuk memastikan bahwa mereka tetap adil dan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan pedagang kami. Kami juga terus mencari cara untuk meningkatkan nilai tambah layanan kami sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar kepada nasabah dan *merchant*.⁷⁶

Selanjutnya Ibu Millatun Fadliyani selaku *Teller* mengatakan bahwa:

Untuk mengatasi kekhawatiran terkait keterlambatan dalam pemrosesan transaksi, menyediakan informasi yang jelas kepada nasabah tentang proses dan waktu yang diperlukan untuk

⁷⁵ *Customer Service* Dhesi Nur Bunga R, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 25 Januari 2024.

⁷⁶ *Branch Operational & Service Manager* Vidhaya Laksmi Meiza, diwawancarai oleh Peneliti, Probolinggo 5 Januari 2024.

pemrosesan transaksi yang tidak real-time. Jadi untuk nasabah yang bekerjasama sebagai *merchant* tidak perlu khawatir karena dananya pasti akan masuk pada rekeningnya.

Jadi, berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan oleh BSI meliputi melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha, membantu memfasilitasi pendaftaran QRIS bagi para pedagang, melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap lokasi-lokasi merchant yang sering mengalami masalah sinyal, serta melakukan evaluasi ulang terhadap biaya transaksi yang dianggap masih terlalu memberatkan.

C. Pembahasan Temuan

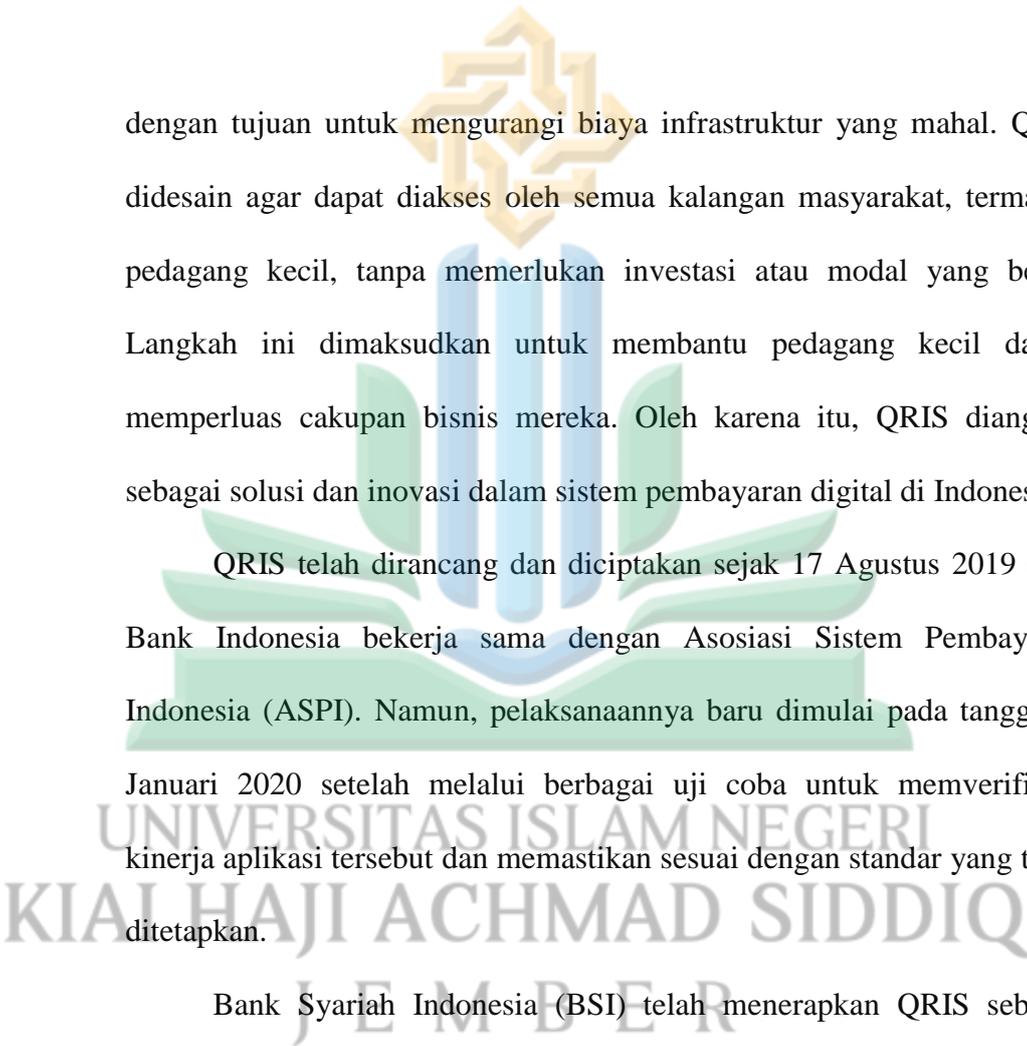
Berdasarkan data-data yang didapatkan dari hasil observasi di lokasi penelitian, wawancara dengan beberapa informan dan dokumentasi yang dikumpulkan terkait dengan judul penelitian kemudian telah dianalisis oleh peneliti, maka dapat dihasilkan pembahasan sebagai berikut:

1. Implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

BSI *Mobile* pada nasabah di BSI KCP Probolinggo

Dari hasil temuan peneliti dapat diketahui bahwa implemementasi dalam implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* BSI *Mobile* pada nasabah di BSI KCP Probolinggo ialah sebagai berikut:

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan upaya yang diinisiasi oleh Bank Indonesia untuk meningkatkan efisiensi dalam layanan keuangan bagi masyarakat Indonesia. Langkah ini diambil



dengan tujuan untuk mengurangi biaya infrastruktur yang mahal. QRIS didesain agar dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat, termasuk pedagang kecil, tanpa memerlukan investasi atau modal yang besar. Langkah ini dimaksudkan untuk membantu pedagang kecil dalam memperluas cakupan bisnis mereka. Oleh karena itu, QRIS dianggap sebagai solusi dan inovasi dalam sistem pembayaran digital di Indonesia.

QRIS telah dirancang dan diciptakan sejak 17 Agustus 2019 oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Namun, pelaksanaannya baru dimulai pada tanggal 1 Januari 2020 setelah melalui berbagai uji coba untuk memverifikasi kinerja aplikasi tersebut dan memastikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) telah menerapkan QRIS sebagai metode pembayaran non-tunai mulai tanggal 6 Juli 2021. Tujuan dari penerapan aplikasi ini adalah untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan keamanan proses transaksi. QRIS dipilih karena memiliki karakteristik yang unggul, yaitu Universal, Gampang, Untung, dan Langsung (UNGGUL). Mekanisme pembayaran digital ini membutuhkan waktu singkat hingga transaksi berhasil, asalkan dana yang tersedia dalam dompet digital konsumen mencukupi dan koneksi internet terjamin. Bukti transaksi secara otomatis dikirimkan ke dalam riwayat transaksi nasabah setelah transaksi selesai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BSI KCP Probolinggo, menyatakan bahwa dengan adanya QRIS nasabah tidak lagi kesulitan terkait dengan berbagai QR Code seperti OVO, Dana, LinkAja, Gopay, dan Shopeepay. QRIS memungkinkan penggunaan berbagai layanan pembayaran dari penyedia yang berbeda dan dapat digunakan di berbagai merchant yang menggunakan logo QRIS, meskipun nasabah memiliki aplikasi pembayaran yang berbeda dengan penyedia yang digunakan. Bagi pelaku usaha (*merchant*), QRIS juga memberikan keuntungan karena mereka tidak perlu mengeluarkan biaya mahal atau menyediakan banyak QR Code. Cukup dengan bergabung dengan penyelenggara QRIS yang telah mendapatkan izin resmi dari Bank Indonesia, pelaku usaha dapat mulai menggunakan pembayaran digital melalui QR dari berbagai aplikasi digital *payment* yang mereka miliki.

Adapun Prosedur QRIS di Bank Syariah Indonesia berdasarkan dari hasil penelitian terbagi menjadi dua. Pertama, tahapan pembuatan QRIS dan kedua, tahapan penggunaan Sistem Pembayaran Berbasis QRIS di Bank Syariah Indonesia penjelasannya sebagai berikut:

a. Tahapan pembuatan Sistem Pembayaran QRIS

- 1) Pengajuan pembukaan rekening
- 2) Registrasi *Mobile Banking*
- 3) Pengajuan permohonan mencetak *barcode*
- 4) Analisa usaha
- 5) *Barcode* dicetak

b. Tahapan Penggunaan Sistem pembayaran QRIS

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) menyatakan bahwa dalam sistem pembayaran menggunakan QRIS ini terdapat dua jenis bentuk penggunaan pembayaran. Pertama, pembayaran jenis konsumtif dan kedua, pembayaran jenis amal ibadah.

1) Pembayaran jenis konsumtif Jenis pembayaran ini digunakan nasabah untuk keperluan pribadi yang bersifat konsumsi contohnya sistem pembayaran ini dapat di-scan pada *merchant* (pedagang) seperti rumah makan, toko, dan lain-lain.

2) Pembayaran jenis amal ibadah Jenis pembayaran ini digunakan nasabah untuk keperluan beramal Ibadah (berinfaq, zakat, sedekah) contohnya sistem pembayaran ini dapat di-scan pada yayasan-yayasan sosial seperti masjid, badan amal zakat, wakaf, dan lain-lain.

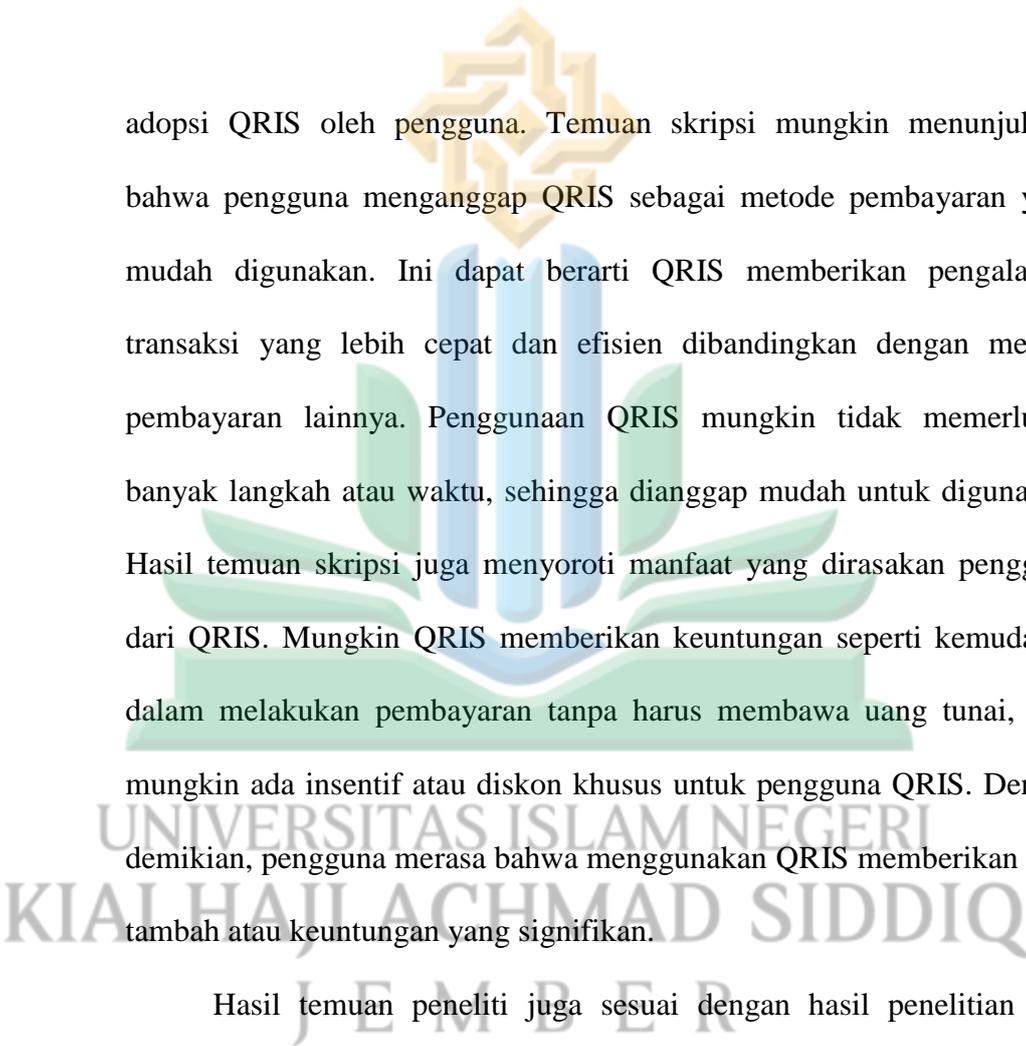
Adapun mekanisme penggunaan pembayaran QRIS berdasarkan wawancara dari salah satu nasabah yaitu:

- 1) Tahap pertama adalah nasabah datang ke tempat atau Merchant yang ada barcode payment seperti *barcode* BSI, Gopay, dan Ovo.
- 2) Buka aplikasi BSI *Mobile Banking* kemudian tekan QRIS.
- 3) Selanjutnya *scan Barcode* yang ada di *merchant/toko* maupun kegiatan sosial (masjid, yayasan).
- 4) Masukkan PIN BSI *Mobile Banking*.

- 5) Setelah di-*scan*, tuliskan jumlah nominal.
- 6) Proses transaksi selesai dan uang otomatis akan masuk ke rekening penjual.

Berdasarkan hasil temuan yang telah diuraikan diatas, dapat diketahui bahwa penggunaan fitur QRIS oleh nasabah BSI KCP Probolinggo memberikan dampak positif. Penggunaan QRIS dalam sistem pembayaran dianggap lebih praktis dan efisien, di mana nasabah hanya perlu memindai kode QRIS menggunakan smartphone mereka untuk menyelesaikan transaksi. Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan Bank Indonesia dalam menerapkan QRIS, yakni untuk mendukung transisi menuju masyarakat tanpa uang tunai (*cashless society*) di Indonesia, yang dapat diakses oleh semua kalangan.

Berdasarkan hasil temuan di atas sesuai dengan konsep teori *Technology Acceptance Model* (TAM) teori yang dikembangkan oleh Davis (1989), merupakan sebuah teori yang dapat digunakan untuk menjelaskan mengenai faktor-faktor yang dapat berpengaruh diterimanya suatu sistem. Melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) mengasumsikan bahwa pengguna memiliki dua faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi baru. Pertama persepsi kemudahan dan yang kedua persepsi kebermanfaatan. Dalam konteks hasil temuan skripsi yang mengkaji preferensi terhadap implementasi QRIS, teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dapat membantu dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan



adopsi QRIS oleh pengguna. Temuan skripsi mungkin menunjukkan bahwa pengguna menganggap QRIS sebagai metode pembayaran yang mudah digunakan. Ini dapat berarti QRIS memberikan pengalaman transaksi yang lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya. Penggunaan QRIS mungkin tidak memerlukan banyak langkah atau waktu, sehingga dianggap mudah untuk digunakan. Hasil temuan skripsi juga menyoroti manfaat yang dirasakan pengguna dari QRIS. Mungkin QRIS memberikan keuntungan seperti kemudahan dalam melakukan pembayaran tanpa harus membawa uang tunai, atau mungkin ada insentif atau diskon khusus untuk pengguna QRIS. Dengan demikian, pengguna merasa bahwa menggunakan QRIS memberikan nilai tambah atau keuntungan yang signifikan.

Hasil temuan peneliti juga sesuai dengan hasil penelitian dari Miranda Devi Sonnya Lomi dan Gede Sri Darma pada tahun 2022 yang berjudul "Jalan Terjal Implementasi QR Code Bank BCA di Bali". Dimana pada hasil penelitian ini memperoleh hasil bahwa seiring berjalannya waktu, layanan sistem pembayaran digital semakin berkembang. Proses penggunaan QRIS juga dirasakan lebih efektif, mudah, dan *self-explanatory*, sehingga tidak memerlukan banyak langkah-langkah yang rumit dan waktu yang singkat dalam pengoperasiannya.

2. Hambatan dalam implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) BSI Mobile* pada nasabah di BSI KCP Probolinggo

Dari hasil temuan peneliti dapat diketahui bahwa hambatan dalam implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) BSI Mobile* pada nasabah di BSI KCP Probolinggo ialah sebagai berikut:

1) Kurangnya pengetahuan tentang QRIS

Banyak nasabah mungkin tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang konsep dan mekanisme QRIS. Mereka mungkin

tidak tahu cara menggunakan aplikasi pembayaran QRIS atau bahkan tidak tahu bahwa opsi pembayaran ini tersedia bagi mereka. Hal ini dikarenakan QRIS masih menjadi hal yang baru bagi sebagian besar masyarakat serta kurangnya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh penyelenggara QRIS. Akibatnya, nasabah tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang bagaimana QRIS berfungsi sebagai metode pembayaran.

2) Tidak stabilnya koneksi internet

Koneksi yang tidak stabil juga bisa menyebabkan keterlambatan dalam proses transaksi QRIS. Nasabah mungkin mengalami penundaan saat menunggu transaksi diproses karena koneksi yang lambat atau terputus-putus. Ini dapat mengganggu pengalaman pembayaran dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah.

3) Mengutamakan pembayaran tunai

Banyak nasabah masih lebih memilih untuk melakukan transaksi menggunakan uang tunai daripada menggunakan metode pembayaran non-tunai, sehingga QRIS tidak begitu menonjol sebagai pilihan utama. Selain itu, persepsi nasabah tentang QRIS sebagai fitur yang tidak memudahkan proses pembayaran juga turut mempengaruhi keberlangsungan QRIS.

4) Biaya Merchant Discount Rate (MDR)

Penerapan biaya sebesar 0,7% dari nilai transaksi menggunakan QRIS merupakan kendala bagi pelaku usaha, terutama UMKM. *Merchant Discount Rate* (MDR) ini, yang mencapai 0,7%, dianggap sebagai beban tambahan oleh para pedagang, menyebabkan ketidakpuasan terhadap pengurangan pendapatan harian. Akibatnya, para pedagang lebih cenderung untuk melakukan transaksi dengan uang tunai karena memungkinkan mereka untuk menggunakan pendapatan harian secara langsung tanpa perlu menarik uang dari rekening mereka.

5) QRIS BSI belum *realtime*

Nasabah mungkin mengalami waktu tunggu antara saat mereka melakukan pembayaran melalui QRIS dan saat transaksi akhirnya diproses dan terekam dalam riwayat transaksi mereka. Ini dapat menimbulkan ketidakpastian terkait status pembayaran.

Sesuai dengan tujuan dan efektivitas QRIS, penggunaan sistem pembayaran non-tunai juga menghadapi sejumlah kendala. Salah satu kendala yang umum dialami oleh masyarakat atau nasabah yang menggunakan QRIS adalah rendahnya tingkat literasi keuangan digital. Padahal, secara konseptual, literasi keuangan digital merupakan suatu keterampilan yang penting bagi masyarakat, baik bagi para pelaku usaha (*merchant*) maupun nasabah yang menggunakan QRIS.

Kendala merupakan sesuatu yang membatasi, menghalangi dan mencegah pencapaian tujuan atau sasaran.⁷⁷ Penelitian ini sejalan dengan penelitian dengan penelitian Lordna Wintari Hawu, tentang "Implementasi Transaksi Non Tunai QRIS di Desa Detusoko Barat Kabupaten Ende".⁷⁸ Dimana dalam penelitian ini yang mengemukakan bahwa kendala dalam menerapkan transaksi non-tunai (QRIS) di Desa Detusoko Barat meliputi kurangnya pemahaman di kalangan masyarakat, ketidakstabilan jaringan internet, keterbatasan kepemilikan smartphone serta keterbatasan sumber daya manusia.

⁷⁷ Sherlyani, Gita Fadhila Amanda, and Widi Safitri Andriasari. "Implementasi Transaksi Pembayaran Cashless dengan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)." *JEBISKU: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus* 1.3 (2023): 320

⁷⁸ Hawu, L. W., Ratu, M., & Ballo, F. W. "Implementasi transaksi non tunai QRIS di desa detusoko barat kabupaten ende". *RJABM (Research Journal of Accounting and Business Management)*, 6 no. 2 (2022) : 203-211

3. Strategi dalam implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) BSI Mobile* nasabah di BSI KCP Probolinggo

Dari hasil temuan peneliti dapat diketahui bahwa strategi dalam implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) BSI Mobile* nasabah di BSI KCP Probolinggo ialah sebagai berikut:

Adapun strategi yang perlu dilakukan oleh BSI berdasarkan hasil wawancara adalah:

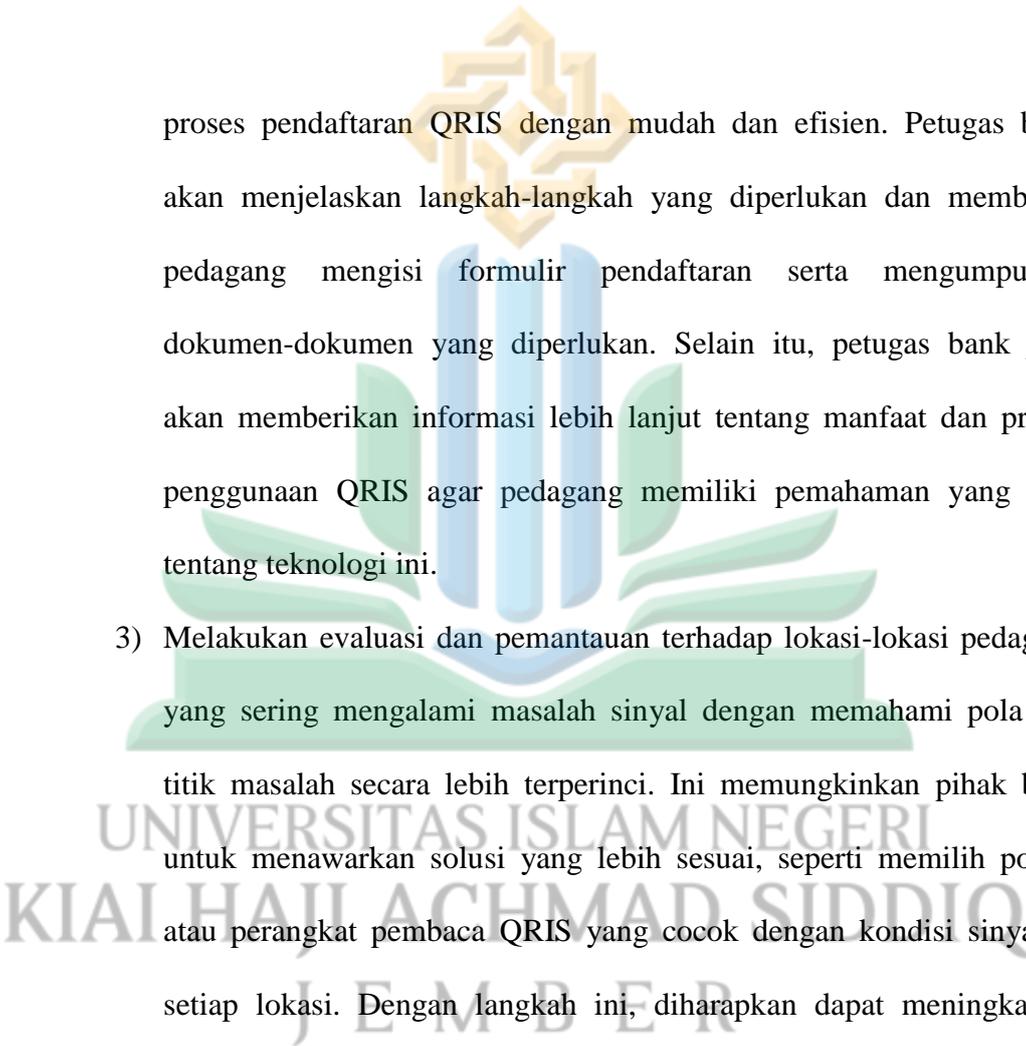
- 1) Perlu terus ditingkatkan sosialisasi tentang QRIS di kalangan masyarakat dan pelaku usaha. Dengan sosialisasi yang lebih luas,

masyarakat dan pelaku usaha akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang manfaat dan kegunaan QRIS dalam kehidupan sehari-hari.

Mereka akan lebih memahami cara kerja dan keamanan sistem QRIS.

Sosialisasi yang efektif dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat dan pelaku usaha terhadap QRIS sebagai metode pembayaran yang aman dan efisien. Hal ini akan mendorong penggunaan QRIS secara lebih luas. Dengan tingkat kesadaran dan kepercayaan yang lebih tinggi, diharapkan akan terjadi peningkatan adopsi QRIS. Semakin banyak masyarakat dan pelaku usaha yang menggunakan QRIS, semakin besar manfaatnya dalam mempercepat transaksi dan mengurangi penggunaan uang tunai.

- 2) Memberikan bantuan dalam proses pendaftaran QRIS dengan mengarahkan para *merchant* ke perbankan. Di sana, para pedagang akan dibimbing dan dibantu oleh petugas bank untuk melengkapi



proses pendaftaran QRIS dengan mudah dan efisien. Petugas bank akan menjelaskan langkah-langkah yang diperlukan dan membantu pedagang mengisi formulir pendaftaran serta mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperlukan. Selain itu, petugas bank juga akan memberikan informasi lebih lanjut tentang manfaat dan proses penggunaan QRIS agar pedagang memiliki pemahaman yang baik tentang teknologi ini.

- 3) Melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap lokasi-lokasi pedagang yang sering mengalami masalah sinyal dengan memahami pola dan titik masalah secara lebih terperinci. Ini memungkinkan pihak bank untuk menawarkan solusi yang lebih sesuai, seperti memilih ponsel atau perangkat pembaca QRIS yang cocok dengan kondisi sinyal di setiap lokasi. Dengan langkah ini, diharapkan dapat meningkatkan penggunaan QRIS di setiap tempat usaha dan memastikan bahwa transaksi dapat berlangsung dengan lancar dan efisien tanpa terhambat oleh masalah.
- 4) Bank secara rutin melakukan peninjauan ulang terhadap biaya transaksi yang masih memberatkan, dengan tujuan untuk memastikan bahwa tarif yang dikenakan tetap adil dan sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha. Dalam proses peninjauan ini, bank mengkaji berbagai aspek biaya transaksi, termasuk MDR (*Merchant Discount Rate*), karena tarif sebesar 0,7% mungkin masih dianggap tinggi oleh sebagian *merchant*. Proses peninjauan tersebut dilakukan agar pelaku

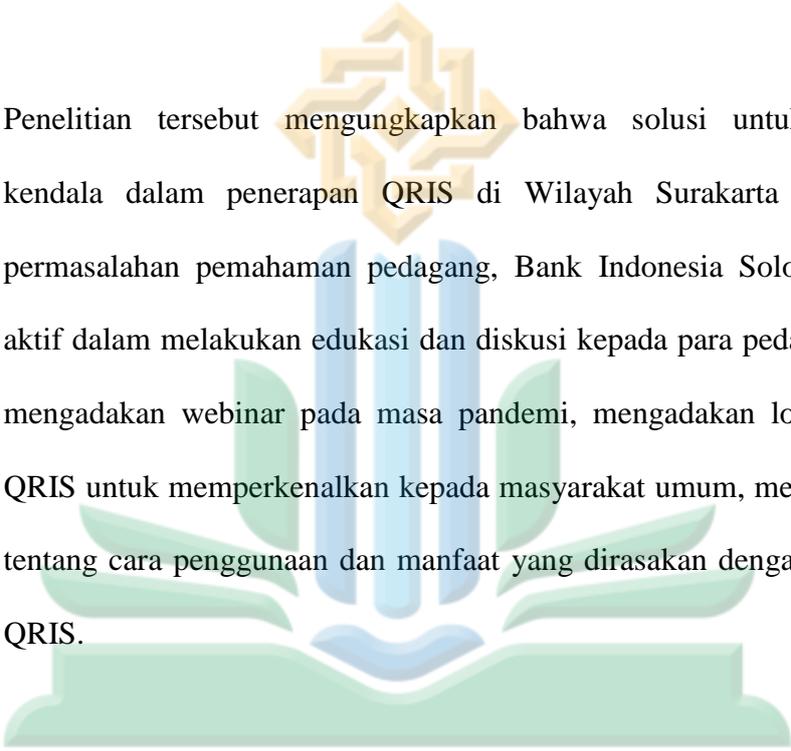
usaha tetap dapat menggunakan QRIS tanpa terbebani oleh biaya yang mungkin dianggap terlalu tinggi. Dengan melakukan peninjauan ini, diharapkan dapat menciptakan kesempatan bagi pelaku usaha untuk terus menggunakan layanan QRIS tanpa perlu terlalu memikirkan beban biaya yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan utamanya adalah untuk menjaga agar layanan pembayaran QRIS tetap menjadi pilihan yang menarik dan layak bagi para pelaku usaha.

- 5) Untuk mengatasi kekhawatiran terkait keterlambatan dalam pemrosesan transaksi, BSI dapat menyediakan informasi yang jelas

kepada nasabah tentang proses dan waktu yang diperlukan untuk pemrosesan transaksi yang tidak *real-time*. Penjelasan yang terperinci tentang alasan di balik keterlambatan dan kebijakan bank terkait waktu pemrosesan transaksi dapat membantu menghilangkan ketidakpastian dan kekhawatiran nasabah.

Hasil temuan diatas sesuai dengan teori dari Grant mendefinisikan strategi adalah sebagai keseluruhan rencana mengenai penggunaan sumberdaya-sumberdaya untuk menciptakan suatu posisi menguntungkan.⁷⁹ Hasil temuan dari penelitian tersebut juga sejalan dengan hasil riset yang dilakukan oleh Katherine Amelia Dyah Sekarsari, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, dan Anton Subarno pada tahun 2021 dengan judul "Optimalisasi Implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Pedagang di Wilayah Surakarta".

⁷⁹ Ritonga, Zuriani. *Buku ajar manajemen strategi (teori dan aplikasi)*. Deepublish, 2020:



Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa solusi untuk mengatasi kendala dalam penerapan QRIS di Wilayah Surakarta yaitu untuk permasalahan pemahaman pedagang, Bank Indonesia Solo harus terus aktif dalam melakukan edukasi dan diskusi kepada para pedagang seperti mengadakan webinar pada masa pandemi, mengadakan lomba tentang QRIS untuk memperkenalkan kepada masyarakat umum, membuat poster tentang cara penggunaan dan manfaat yang dirasakan dengan pemakaian QRIS.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah disajikan sebelumnya, dapat disimpulkan dengan singkat, jelas, dan mudah dipahami bahwa peneliti menarik kesimpulan mengenai hasil penelitian ini tentang “Implementasi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Nasabah di BSI KCP Probolinggo” sebagai berikut.

1. Implementasi QRIS sebagai alat pembayaran non tunai di BSI KCP Probolinggo telah memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi para nasabah yang menggunakan QRIS dalam melakukan transaksi. Dengan adanya Qris ini, proses transaksi menjadi lebih sederhana dan efisien. Para pengguna cukup memindai kode QR tanpa perlu lagi menggunakan aplikasi pembayaran tambahan. Hal ini membuat QRIS menjadi solusi tunggal bagi semua kebutuhan pembayaran mereka, menghilangkan kebutuhan akan aplikasi pembayaran lainnya. Prosedur Implementasi QRIS sebagai alat pembayaran non tunai di BSI KCP Probolinggo dapat dibagi menjadi dua tahap utama. Pertama, tahap pembuatan QRIS,. Kedua, tahap penggunaan QRIS.
2. Kendala dalam implementasi QRIS sebagai alat pembayaran non tunai di BSI KCP Probolinggo yaitu rendahnya literasi nasabah terkait pembayaran melalui QRIS hambatan utama dalam melakukan transaksi dengan QRIS. Kedua, koneksi internet yang tidak stabil. Ketiga, masih

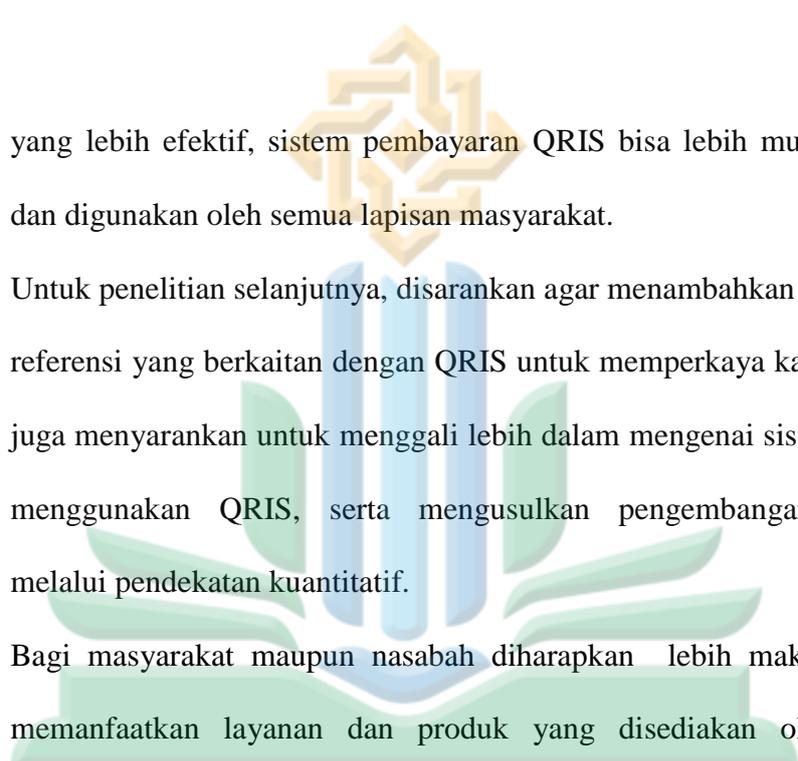
banyak nasabah yang lebih memilih transaksi tunai dibandingkan non-tunai, keempat pengenalan biaya sebesar 0,7% dari nilai transaksi pembayaran khusus bagi pelaku usaha juga menjadi kendala dalam adopsi QRIS. Terakhir, QRIS BSI belum *realtime*.

3. Strategi untuk mengurangi kendala dalam implementasi QRIS sebagai alat pembayaran non tunai di BSI KCP Probolinggo yaitu bahwa melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha, membantu memfasilitasi pendaftaran QRIS bagi para pedagang, melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap lokasi-lokasi yang sering mengalami masalah sinyal, melakukan evaluasi ulang terhadap biaya transaksi yang dianggap masih terlalu memberatkan, serta BSI dapat menyediakan informasi yang jelas kepada nasabah tentang proses dan waktu yang diperlukan untuk pemrosesan transaksi yang tidak *real-time*.

B. Saran

Setelah menyelesaikan penelitian dan menganalisis hasilnya, peneliti kemudian memberikan saran sebagai bahan masukan yang diharapkan dapat memberikan nilai tambah bagi pihak-pihak terkait. Berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan berdasarkan temuan penelitian ini.

1. Bank diharapkan memberikan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat tentang QRIS agar mereka memahami cara kerjanya. Hal ini penting karena masih ada hambatan dalam penerapan QRIS, seperti kurangnya pemahaman tentang cara penggunaannya. Dengan sosialisasi



yang lebih efektif, sistem pembayaran QRIS bisa lebih mudah diterima dan digunakan oleh semua lapisan masyarakat.

2. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menambahkan lebih banyak referensi yang berkaitan dengan QRIS untuk memperkaya kajian. Peneliti juga menyarankan untuk menggali lebih dalam mengenai sistem transaksi menggunakan QRIS, serta mengusulkan pengembangan penelitian melalui pendekatan kuantitatif.
3. Bagi masyarakat maupun nasabah diharapkan lebih maksimal dalam memanfaatkan layanan dan produk yang disediakan oleh lembaga keuangan syariah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ajija, Shochrul Rohmatul, S. E. Chorry Sulistyowati, and S. E. Elva Fariyah. *Fintech dan Prospek Bisnis Koperasi Syariah*. Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Dyah Ayu Paramitha dan Dian Kusumaningtyas, *QRIS*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI, 2020.
- Feny Rita Fiantika, dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT Global Eksekutif Teknoligi, 2022.
- Hadi, Abd. *Penelitian kualitatif studi fenomenologi, case study, grounded theory, etnografi, biografi*. CV. Pena Persada, 2021.
- Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: ANDI, 2018
- Pinton Setya Mustafa, *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga*. Mojokerto: Insight Mediatama, 2022.
- Pohan, Aulia. *Sistem pembayaran: strategi dan implementasi di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Raharjo, Budi, *Fintech Teknologi Finansial Perbankan Digital*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017
- Sriekaningsih, Ana. *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*. Penerbit Andi, 2020.
- Tim Penyusun Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Press, 2020)*.
- Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011).
- Yumanita, Diana. "Bank Syariah: Gambaran Umum." *Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia* (2005).
- Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, & Penelitian Gabungan*

Zulfah, Mumtahanah, dan Husnussadah, *Analisis Data Kualitatif: Teori dan Terapan*, (Makassar: 2022).

Jurnal dan Penelitian lainnya:

Abdillah, Muhammad Khanifan, et al. "Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung." *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2.3 (2024). <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i3.398>

Diana, Fatatik Noer, and Widita Kurniasari. "Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non Tunai Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia." *Buletin Ekonomika Pembangunan* 2, No.2 (2021).

Difa Restiti, dkk, "Pengaruh Media sosial Terhadap Pengetahuan Tentang Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)", *Jurnal Perbankan Syariah UIN Datokarama Palu*, Vol. 3, No. 2, (2021). <http://dx.doi.org/10.24239/jipsya.v3i2.55.157-173>.

Fatmawati, Endang. "Technology acceptance model (TAM) untuk menganalisis penerimaan terhadap sistem informasi perpustakaan." *Jurnal Iqra* 9.01 (2015).

Hawu, L. W., Ratu, M., & Ballo, F. W. "Implementasi transaksi non tunai QRIS di desa detusoko barat kabupaten ende". *RJABM (Research Journal of Accounting and Business Management)*, 6 no. 2 (2022). <https://doi.org/10.31293/rjabm.v6i2.6655>

Katherine Amelia Dyah Sekarsari. Bay et al., "Optimalisasi Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Merchant di Wilayah Surakarta". *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* 5 no. 2 (2021), <https://doi.org/10.20961/jikap.v5i2.51487>.

Lomi, Miranda Devi Sonnya, and Gede Sri Darma. "Jalan Terjal Implementasi QR Code Bank BCA di Bali." *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 22, No. 2 (2022). <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v22i2.4073>

Lutfiah, Dhita, and Ahmad Amin Dalimunte. "Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayan." *Journal of Indonesian Management (JIM)* 2.2 (2022), <https://doi.org/10.53697/jim.v2i2.611>

Mahmuda, Lutfia Farhatul, Nurul Setyaningrum, and Retna Anggitani. "Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Kepercayaan, dan Inovasi terhadap

Keputusan Menggunakan Aplikasi Gojek pada Fitur Gopay di Masa Pandemi Covid-19." *ILTIZAMAT: Journal of economic sharia law and business studies* 3.1 (2023).

Manik, T, "Analisis pengaruh transaksi digitalisasi uang elektronik terhadap cashless society dan infrastruktur uang elektronik sebagai variabel pemoderasi". *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Finansial Indonesia* 2 no.2 (2019), <http://dx.doi.org/10.31629/jiafi.v2i2.1714>.

Mamuko, T. Y., & Krisnaningsih, D., "Implementasi strategi Customer Relationship Management pada industri Financial Technology Microfinance Syariah di Indonesia", *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5 no, 1, (2022), [https://dx.doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(1\).9154](https://dx.doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(1).9154).

Masrohatin, S., Astuti, R. P., Fardian, M. I., & Handiwibowo, G. A. "The Growth of Industrial Revolution 4.0 and the Preparation of Software Engineers in Digital Transformation at Makers Institute Indonesia." *Journal of Research and Technology* 8.2 (2022), <https://doi.org/10.55732/jrt.v8i2.729>.

Masrohatin, S., Holiday, N., Setyawati, S. D., & Lestari, D. F. "Pendampingan Literasi Dalam Membantu Pengaktifan Aplikasi LIVIN'BY MANDIRI Pada Perangkat Desa Puger." *PEDAMAS (PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT)* 1.1 (2023).

Masrohatin, Siti, Lynda Qurotul Aini, Hafiz Wahyu Ananda, and Rizca Laila Amalia. "Transformasi Digital Branch dalam Upaya Peningkatan Layanan di Era Society 5.0 pada Bank Mandiri Jember pada Bank Mandiri Jember." *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 3.1 (2023): 413, <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2379>.

Masrohatin, Siti, and Rini Puji Astuti. "Optimalisasi Potensi Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat Lokal melalui Rekonstruksi Pariwisata Syariah Pulau Santen Banyuwangi Jawa Timur." *Journal on Education* 5.4 (2023): <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2379>

Milza, Anita Tri, et al. "Implementasi BSI Mobile sebagai wujud tercapainya penerapan Green Banking." *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business* 3, No.1 (2021), <https://doi.org/10.33019/ijab.v3i1.3>

Natalina, S. A., Zunaidi, A., & Rahmah, R, "Quick Response Code Indonesia Standard (Qris) Sebagai Strategi Survive Usaha Mikro Kecil Dan

Menengah (UMKM) Di Masa Pandemi Di Kota Kediri”. *Istithmar: Jurnal Studi Ekonomi Syariah*, no. 2 (2021).

Ni Luh Novi Arianti Dkk, “Menakar Keraguan Penggunaan QR Code dalam Transaksi Bisnis”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 16, No. 2 (2019), <https://doi.org/10.38043/jmb.v16i2.2041>

Nindi Anindya Putri, “Pelaksanaan Penggunaan Quick Response Code (Kode QR) untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standard Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran di Kota Semarang” (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2020), X, <https://lib.unnes.ac.id/39057/1/8111416039.pdf>.

Novan Adi Musthofa, Siti Mutrofin dan Mohamad Ali Murtadho, “Implementasi Quick Response (QR) Code Pada Aplikasi Validasi Dokumen Menggunakan Perancangan Unified Modelling Language (UML)”, *Ilmiah dan Teknik Informatika*, Vol. 10 No. 1 (2016), <https://doi.org/10.35457/antivirus.v10i1.87>.

Perdana, I. Kadek Dwi, and Ni Kadek Sinarwati. "Penerapan Transaksi Payment Gateway Berbasis QRIS Pada UMKM (Study Empiris Pada Pedangang Di Pantai Penimbangan)." *Bisma: Jurnal Manajemen* 8 no.2 (2022).

Pratama, Yuda, “Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Bank BSI Di Kotabumi Lampung Utara)” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021).

Risma Arum Azzahroo dan Sri Dwi Estiningrum, “Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran”, *Jurnal Manajemen Motivasi*, Vol. 17 (2021), <https://doi.org/10.62108/asrj.v3i1.7276>.

Ritonga, Zuriani. *Buku ajar manajemen strategi (teori dan aplikasi)*. Deepublish, 2020.

Sahriana, Dwi Yanti, and Mustafa Kamal Rokan. "Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (Quick Response-Code Indonesian Standard) Untuk Mendukung Paperless Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan." *Journal Economy and Currency Study (JECS)* 4.2 (2022), <https://doi.org/10.51178/jecs.v4i2.664>.

Saputri, Oktoviana Banda. "Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard (qris) sebagai alat pembayaran digital." *Kinerja* 17 no. 2 (2020), <https://doi.org/10.30872/jkin.v17i2.7355>

Setyaningrat, Dwi, Imam Annas Mushlihin, and Arif Zunaidi. "Strategi Digitalisasi untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)." *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy* 2.1 (2023)

Sherlyani, Gita Fadhila Amanda, and Widi Safitri Andriasari. "Implementasi Transaksi Pembayaran Cashless dengan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)." *JEBISKU: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus* 1.3 (2023).

Sihaloho, dkk. "implementasi sistem pembayaran quick response Indonesia standard bagi perkembangan UMKM di Medan." *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 17 No. 2 (2020). <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i2.2384>

Widhi, I. Gusti Agung Gede Wahyu, and Luh Gede Erni Sulindawati. "Analisis Penerapan Quickresponse Indonesian Standard Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Purnia Pada Pura Jagatnatha, Singaraja." *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha* 12 no. 2 (2021), <https://doi.org/10.23887/jimat.v12i2.29267>

Website:

BSI. "Visi-Misi BSI". Accessed March 14, 2024. https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html

Matriks Penelitian Kualitatif

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Implementasi Fitur <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> BSI Mobile Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Nasabah di BSI KCP Probolinggo	1. Alat Pembayaran	<ul style="list-style-type: none"> - Tinjauan Umum - Alat Pembayaran - Jenis-Jenis Alat Pembayaran 	Data Primer : 1. Pihak Bank 2. Nasabah	1. Pendekatan Penelitian: Kualitatif Deskriptif 2. Jenis Penelitian: Field Research 3. Subjek Penelitian: Purposive 4. Teknik Pengumpulan Data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 5. Teknik Analisis Data: a. Reduksi Data b. Penyajian Data	1. Bagaimana implementasi fitur <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> pada Nasabah BSI KCP Probolinggo? 2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam mengimplementasikan fitur <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> pada Nasabah BSI KCP Probolinggo? 3. Bagaimana strategi dalam mengimplementasikan fitur <i>Quick Response</i>
	2. <i>Quick Response Indonesian Standard (QRIS)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Pengertian QRIS - Landasan Hukum QRIS - Manfaat Qris - Visi Sistem Pembayaran - Karakteristik - Kendala QRIS 			
	3. BSI Mobile	<ul style="list-style-type: none"> - Pengertian Bsi Mobile - Fungsi - Fitur layanan 			
	4. <i>Technology of</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Pengertian TAM 			

	5. <i>Acceptance Model (TAM)</i>	– – Fungsi TAM		c.	
	6. Strategi Implementasi <i>Fintech</i>	– Strategi Dalam implementasi <i>Financial Technology</i>		d. Kesimpulan 6. Keabsahan Data: Triangulasi sumber	4. <i>Code Indonesian Standard (QRIS)</i> pada Nasabah BSI KCP Probolinggo?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Robiatul Aulia
Nim : 204105010086
Prodi Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul **“Implementasi Fitur Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) BSI Mobile Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Nasabah di BSI KCP Probolinggo”** Adalah benar – benar hasil karya saya kecuali kutipan – kutipan yang yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Jember, 13 Mei 2024



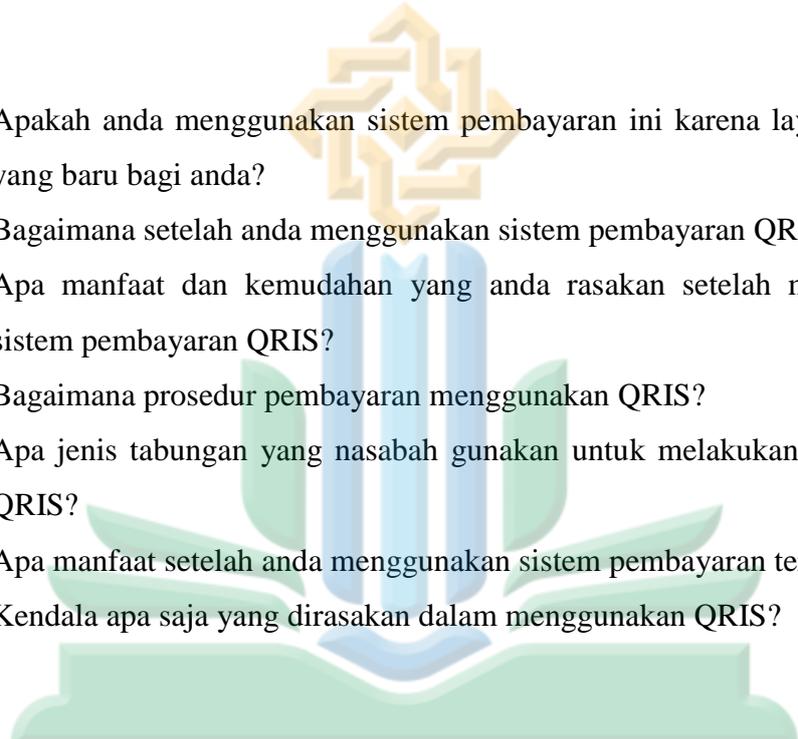
Robiatul Aulia
NIM. 204105010086

A. Pertanyaan penelitian kepada pihak BSI sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pandangan Bank BSI atas sistem pembayaran tersebut?
- 2) Bagaimana prosedur penggunaan sistem pembayaran QRIS (tahap pembuatan QRIS dan tahap penggunaan QRIS di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo)?
- 3) Berapa lama sistem pembayaran QRIS tersebut dilaksanakan oleh BSI KCP Probolinggo?
- 4) Bagaimana cara bank mensosialisasikan penggunaan QRIS kepada nasabah?
- 5) Jenis tabungan apa yang dapat digunakan agar nasabah dapat menggunakan sistem pembayaran tersebut?
- 6) Bagaimana karyawan BSI KCP Probolinggo memberikan edukasi kepada nasabah tentang fasilitas layanan perbankan dan fitur yang terdapat pada BSI Mobile serta kemanfaatannya?
- 7) Kendala apa saja yang ditimbulkan dalam implementasi sistem pembayaran ini?
- 8) Apakah bank bertanggung jawab jika terjadi gangguan jaringan yang ditimbulkan dari aplikasi QRIS? Jika ada, apa saja bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh bank kepada nasabah? Jika tidak, apa alasannya?
- 9) Strategi apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi?

B. Pertanyaan penelitian untuk nasabah:

- 1) Sudah berapa lama bergabung dengan BSI?
- 2) Apa alasan anda bergabung dengan BSI Mobile dan menggunakan sistem pembayaran QRIS?
- 3) Apakah sering anda membayar menggunakan QRIS?
- 4) Apakah anda menggunakan sistem pembayaran ini berdasarkan pengetahuan anda tentang QRIS?
- 5) Apakah anda menggunakan sistem pembayaran QRIS karena tempat tinggal anda jauh dari bank?

- 
- 6) Apakah anda menggunakan sistem pembayaran ini karena layanan ini hal yang baru bagi anda?
 - 7) Bagaimana setelah anda menggunakan sistem pembayaran QRIS?
 - 8) Apa manfaat dan kemudahan yang anda rasakan setelah menggunakan sistem pembayaran QRIS?
 - 9) Bagaimana prosedur pembayaran menggunakan QRIS?
 - 10) Apa jenis tabungan yang nasabah gunakan untuk melakukan pembayaran QRIS?
 - 11) Apa manfaat setelah anda menggunakan sistem pembayaran tersebut?
 - 12) Kendala apa saja yang dirasakan dalam menggunakan QRIS?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-707 /Un.22/7.a/PP.00.9/09/2023
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

22 September 2023

Kepada Yth.

Pimpinan PT Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo

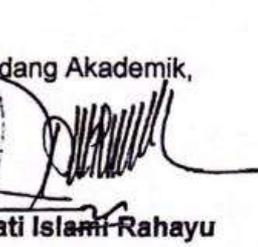
Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo di Jl. Soekarno – Hatta No. 12, Sukabumi,
Kec. Mayangan, Kota Probolinggo, Jawa Timur.

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Robiatul Aulia
NIM : 204105010086
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi dan Bisnia Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Implementasi Aplikasi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Nasabah di BSI KCP Probolinggo".

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.


An Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu





SURAT KETERANGAN

No. 04/ 410-3/8054

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Vidhaya Laksmi Meiza
NIP : 2189012420
Jabatan : *Branch Operation & Service Manager*
Unit Kerja : BSI KCP Probolinggo

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa

Nama : Robiatul Aulia
NIM : 204105010086
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah melakukan penelit di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Probolinggo mulai tanggal 13 September 2023 s/d 25 April 2024 dalam rangka penyusunan Laporan Skripsi dengan judul ***"Implementasi Fitur Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) BSI Mobile Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Nasabah di BSI KCP Probolinggo"***.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Probolinggo, 25 April 2024
PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.
KCP Probolinggo


BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Probolinggo

Vidhaya Laksmi Meiza
Branch Operation & Service Manager

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Nama : Robiatul Aulia
Nim : 204105010086
Judul : Implementasi Fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* BSI Mobile Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Nasabah di BSI KCP Probolinggo
Lokasi : Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo Jl. Soekarno-Hatta Ruko Grand Soetta Kav12c Dan 12d, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67219.

No	Hari/ Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1.	Rabu, 13 September 2023	Pengajuan Surat Keterangan Izin Penelitian	
2.	Jumat, 22 September 2023	Menyerahkan Surat Keterangan Izin Penelitian	
3.	Senin, September 2023	ACC untuk melakukan penelitian dan observasi mini di BSI KCP Probolinggo	
4.	Jumat, 5 Januari 2024	Wawancara dengan ibu Vidhaya Laksmi Meiza selaku <i>Branch Operational & Service Manager</i> BSI KCP Probolinggo	
5.	Kamis, 25 Januari 2024	Wawancara dengan Ibu Dhesy Nur Bunga R. selaku <i>Customer Service</i> di BSI KCP Probolinggo	
6.	Senin, 19 Februari 2024	Wawancara dengan Ibu Millatun Fadliyani selaku <i>Teller</i> di BSI KCP Probolinggo	
7.	Rabu, 27 Februari 2024	Wawancara dengan beberapa nasabah dan <i>merchant</i> BSI KCP Probolinggo	
8.	Selasa, 25 April 2024	Penelitian selesai dan meminta Surat Keterangan Selesai Penelitian	

Probolinggo, 25 April 2024
Branch Operational & Service
Manager

 BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Probolinggo
Vidhaya Laksmi Meiza

DOKUMENTASI PENELITIAN



Lokasi Penelitian (BSI KCP Probolinggo)



a. Wawancara bersama *Branch Operational & Service Manager*



b. Wawancara bersama *Customer Service*



b. Wawancara bersama *Teller*



d. Wawancara Bersama Nasabah (Pelita)



d. Wawancara Bersama Nasabah (Ibu Fitria)





e. Wawancara Bersama Nasabah (Nia)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

f. Wawancara Bersama *Merchant* (Wasilah)





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febl@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

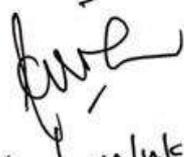
Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Robiatul Aulia
NIM : 204105010086
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Implementasi Fitur Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) BSI Mobile Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Nasabah di BSI KCP Probolinggo

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 13 Mei 2024
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


(Luluk M.)





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Robiatul Aulia
NIM : 204105010086
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Implementasi Fitur *Quick Response Code Indonesian Standard*
(QRIS) BSI Mobile Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada
Nasabah di BSI KCP Probolinggo

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi.
Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Jember, 30 April 2024

Koordinator Program Studi Perbankan Syariah

Ana Pratiwi, SE., Ak.,MSA

Sitasi Artikel Jurnal Dosen FEBI

- Masrohatin, Siti, et al. "The Growth of Industrial Revolution 4.0 and the Preparation of Software Engineers in Digital Transformation at Makers Institute Indonesia." *Journal of Research and Technology* 8.2 (2022): 303-312. <https://doi.org/10.55732/jrt.v8i2.729>
- Mahmuda, Lutfia Farhatul, Nurul Setyaningrum, and Retna Anggitani. "Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Kepercayaan, dan Inovasi terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Gojek pada Fitur Gopay di Masa Pandemi Covid-19." *ILTIZAMAT: Journal of economic sharia law and business studies* 3.1 (2023): 57-66. <https://ejournal.stismu.ac.id/ojs/index.php/Iltizamat/article/view/1745>
- Masrohatin, Siti, et al. "Pendampingan Literasi Dalam Membantu Pengaktifan Aplikasi LIVIN'BY MANDIRI Pada Perangkat Desa Puger." *PEDAMAS (PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT)* 1.1 (2023): 98-107. https://pekatpkm.my.id/index.php/JP/article/view/25#google_vignette
- Qoriani H. F, Muhammad Khanifan, et al. "Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung." *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2.3 (2024): 128-132. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i3.398>
- Purwanto, N. L. V., Aisyah, N. N., Salsabila, D., & Setianingrum, N. (2024). Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(3), 615-617. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/article/view/820>
- Masrohatin, Siti, and Rini Puji Astuti. "Optimalisasi Potensi Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat Lokal melalui Rekonstruksi Pariwisata Syariah Pulau Santen Banyuwangi Jawa Timur." *Journal on Education* 5.4 (2023): 13692, <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2379>

BIODATA PENULIS



Nama Lengkap : Robiatul Aulia

Nim : 204105010086

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 07 Juli 2002

Agama : Islam

Alamat : Dsn. Krajan, RT 002/ RW 003, Desa
Watuwungkuk, Kecamatan Dringu,
Kabupaten Probolinggo

Nomor Hp : 087866782500

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Riwayat Pendidikan

- 1) MI Miftahul Ulum : 2007-2014
- 2) MTs Miftahul Ulum : 2014-2017
- 3) MA Miftahul Ulum : 2017-2020
- 4) UIN KHAS Jember : 2020-2024