

Implementasi Transaksi Pembayaran *Cashless* dengan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Gita Fadhila Amanda Sherlyani¹, Widi Safitri Andriasari²
IAIN Kudus^{1,2}

Email: gitafadhila11@gmail.com¹, andriawidi@iainkudus.ac.id²

Abstract

QRIS is a QR Code-based cashless payment system that complies with Indonesian standards. QRIS is used to standardize all e-wallet applications that use the QR Code system. This technological development is also used by banks who want to always make it easier for customers by providing the latest innovations in their products. One of the banks following the development of digital technology is Bank BSI. This study aims to determine the implementation of QRIS on BSI Bank customers. This research focuses on the factors of implementing QRIS for BSI Bank customers, namely BSI customer knowledge, BSI customer trust, the benefits and constraints experienced by BSI customers while using QRIS. The research method used is interviews and direct observation of BSI customers. The results of the study show that knowledge, trust, benefits and constraints are factors for BSI customers in implementing QRIS.

Keywords: Knowledge, Trust, Benefits, Constraints, QRIS

Abstrak

QRIS merupakan sistem pembayaran *cashless* berbasis QR Code yang sesuai dengan standar Indonesia. QRIS digunakan untuk menstandarisasi seluruh aplikasi *e-wallet* yang menggunakan sistem QR Code. Perkembangan teknologi ini juga dimanfaatkan oleh perbankan yang ingin selalu memudahkan nasabah dengan memberikan inovasi terbaru dalam produk-produknya. Salah satu perbankan yang mengikuti perkembangan teknologi digital adalah Bank BSI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengimplementasian QRIS pada nasabah Bank BSI. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor pengimplementasian QRIS pada nasabah Bank BSI yaitu pengetahuan nasabah BSI, kepercayaan nasabah BSI, manfaat dan kendala yang dirasakan nasabah BSI selama menggunakan QRIS. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara dan observasi kepada para nasabah BSI secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, kepercayaan, manfaat dan kendala menjadi faktor nasabah BSI dalam mengimplementasikan QRIS.

Kata Kunci: Pengetahuan, Kepercayaan, Manfaat, Kendala, QRIS

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi sekarang ini mampu menciptakan suatu layanan yang dapat memudahkan segala aktivitas manusia. Salah satu layanan dari adanya perkembangan teknologi adalah sistem pembayaran *cashless* atau non tunai secara digital (Yuke et al., 2022). Uang merupakan alat transaksi pembayaran yang sah untuk pembelian barang atau jasa. Berkembangnya teknologi pada sistem pembayaran

menggeser fungsi uang tunai menjadi uang non tunai atau *cashless*. Hal tersebut menunjukkan bahwa besar keinginan masyarakat dalam menggunakan transaksi pembayaran *cashless*. Uang digital atau uang elektronik sekarang ini memiliki kekuatan sebagai alat pengganti uang tunai seperti transaksi pembayaran dan pemerintah mendukung perubahan sistem pembayaran *cashless* secara elektronik ini (Ramadani Silalahi et al., 2022).

Bank Indonesia berusaha mendorong percepatan dan perluasan program elektronifikasi untuk melakukan transaksi pada pemerintah daerah dan mendorong perubahan atau transformasi digital pada sektor keuangan. Adanya alat pembayaran *cashless* atau non tunai memberikan manfaat dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas keuangan dalam perekonomian nasional sehingga mampu mendorong kegiatan sektor riil dan berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi secara nasional (Srieikaningsih, 2020).

Data statistika pada tahun 2019 menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan sebesar 12,6%. Adanya peningkatan pengguna internet di Indonesia ini tidak luput dari perhatian sektor perbankan mengenai peluang untuk terus mengembangkan layanannya. Dimana bank berinovasi untuk memadukan teknologi melalui *smartphone* dengan teknologi internet sehingga terciptanya *mobile banking*. Adanya *mobile banking* ini memudahkan nasabah untuk memperoleh akses ke rekeningnya tanpa pergi ke bank langsung. Adapun layanan yang terdapat pada *mobile banking* yaitu transfer, history, pembayaran, dan lainnya (Novitasari et al., 2021).

Model TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan teori yang dikembangkan oleh Davis yang digunakan untuk menjelaskan keputusan perilaku dalam menggunakan sistem teknologi yang didasari pada karakteristik sistem teknologi yang dapat menjadi faktor terhadap minat penggunaan sistem teknologi tersebut (Kurnia Rahman & Supriyanto, 2022). Oleh karena itu teori TAM dapat digunakan untuk penerapan sistem transaksi pembayaran QRIS. Teori TAM ialah teori yang digunakan untuk mengukur penerimaan perkembangan teknologi baru dengan dapat mengetahui reaksi dan persepsi pengguna terhadap penerapan sistem transaksi pembayaran QRIS yang nantinya dapat dilihat keputusan perilaku dan sikap pengguna terhadap penerimaan dan penerapan sistem transaksi pembayaran QRIS.

Perkembangan sistem teknologi digital tidak luput dari pandangan perbankan untuk selalu mengoptimalkan layanan pada produk-produknya salah satunya *mobile banking*-nya. Bank BSI yang merupakan salah satu perbankan syariah yang ada di Indonesia selalu memperhatikan keamanan data nasabah-nasabahnya. Bank syariah merupakan salah satu PJSP (Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran) yang menggunakan QRIS

sebagai pilihan metode pembayaran transaksi non tunai. Bank BSI merupakan perbankan syariah Indonesia yang telah menerapkan QRIS pada *mobile banking*. Bank BSI merupakan bank hasil merger antara Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah dan Bank BNI Syariah. Bank BSI menyediakan layanan *mobile banking* kepada nasabahnya yang berfungsi untuk memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi berbasis syariah melalui *smartphone* dengan cara yang aman, cepat, mudah dan fleksibel dilakukan kapan dan di mana saja.

Perbankan syariah tentu mempunyai keunggulan berupa semakin canggihnya sistemnya, tetapi pada kenyataannya nasabah masih memiliki keraguan terhadap kualitas pelayanan dan kemampuan pihak perbankan syariah dalam memberikan hasil pelayanan yang dapat memudahkan nasabah secara maksimal. Dalam dunia perbankan di Indonesia, bank syariah masih kurang unggul dengan bank konvensional dalam memberikan fasilitas digitalisasi. Nasabah mengeluhkan digitalisasi bank syariah masih tertinggal dan kurang unggul dengan bank konvensional yang dirasa *mobile banking* bank syariah sering dilakukan perbaikan sehingga menghambat nasabah dalam melakukan transaksi secara digital.

Rasa khawatir pada nasabah tentang adanya akses informasi pribadi oleh pihak ketiga yang tidak sah saat menggunakan *mobile banking* menyebabkan nasabah tidak percaya pada keamanan sistem online. Teknologi digital yang dikemas dengan fitur layanan yang mudah diakses oleh penggunanya dapat mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan dapat memberikan feedback baik oleh penggunanya. Jika fitur layanan digital yang diberikan susah digunakan oleh penggunanya, maka dapat memberikan feedback yang kurang baik yang menyebabkan nasabah merasa tidak puas pada layanan digital yang diberikan. Hal ini akan diperparah jika nasabah mengalami kegagalan transaksi, maka nasabah akan merasa tidak puas dengan fitur layanan yang ada.

Kepercayaan menjadi hal yang sangat penting untuk setiap hubungan bisnis dan memainkan peran penting untuk mendapatkan pelanggan atau nasabah karena kepercayaan tersebut akan mengurangi keraguan pada para nasabah. Membangun kepercayaan awal untuk nasabah akan sangat penting bagi pihak perbankan. Faktor kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yaitu inovasi pribadi, faktor sosial dan persepsi risiko.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rizkiawan et al., 2022) menyimpulkan bahwa indikator kepercayaan nasabah meningkat ketika nasabah telah memperoleh jasa pelayanan bank syariah yang ramah, sigap dan mampu memberikan edukasi dan mengerti produk yang dibutuhkan nasabah. Menurut (N. Nurdin et al., 2021) bahwa pengetahuan menjadi salah satu faktor dalam penggunaan QRIS. Menurut Sahriana et al. (2022) bahwa manfaat adanya pembayaran dengan QRIS yaitu dapat

memudahkan transaksi dan dapat meminimalisir penggunaan kertas fisik yang nantinya akan berdampak pada lingkungan. Menurut Lomi & Darma (2021) bahwa kendala pengguna QRIS masih menjadi ketakutan pengguna terhadap penerapan QRIS. Kurangnya pengetahuan, sosialisasi, tidak stabilnya sinyal dan masih banyaknya merchant yang belum menggunakan QRIS menjadi alasan untuk tidak mengimplementasikan QRIS.

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan bahwa faktor pengetahuan, kepercayaan, manfaat, dan kendala menjadi faktor nasabah BSI dalam mengimplementasikan QRIS. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan pengimplementasian QRIS pada nasabah BSI serta bisa digunakan Bank BSI sebagai peningkatan layanan dan produk pada BSI *Mobile* agar dapat memudahkan nasabah dalam menggunakan layanan dan produk yang diberikan Bank BSI. Pengimplementasian QRIS pada nasabah BSI dapat menjadikan inovasi dan perbaikan bagi Bank BSI dan Bank Indonesia dalam mengoptimalkan penggunaan QRIS dan meminimalisir kendala-kendala yang dirasakan nasabah selama mengimplementasikan QRIS.

KAJIAN LITERATUR

Sistem Pembayaran *Cashless* atau Non Tunai

Sistem pembayaran merupakan suatu sistem pembayaran yang terdiri dari lembaga, peraturan, dan sarana pengiriman uang guna memenuhi komitmen ekonomi. Sistem pembayaran berawal dari adanya pengertian mengenai uang yang digunakan sebagai alat tukar atau perantara sebagai transaksi keuangan. Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 pasal 1 ayat 6 tentang Bank Indonesia menjelaskan bahwa sistem pembayaran didefinisikan sebagai kumpulan undang-undang, lembaga, dan cara yang dilakukan untuk mengirimkan pembayaran kepada suatu sumber (Andriani et al., 2022).

Menurut Puspita, *digital payment* adalah suatu teknologi yang memberikan persepsi dan pandangan baru bagi masyarakat mengenai pembayaran *cashless* atau non tunai yang jauh lebih efektif, praktis, dan aman dalam setiap transaksinya. Bahkan Gubernur Bank Indonesia, Burhanuddin Abdullah menyatakan bahwa pentingnya penggunaan pembayaran *cashless* atau non tunai adalah bagian dari upaya penciptaan *cashless society* di masyarakat Indonesia (Tusyanah, 2022).

QRIS

QR Code adalah suatu gambar dua dimensi yang merepresentasikan dua data terutama dalam bentuk teks. QR Code merupakan evolusi dari perkembangan barcode. Barcode awalnya hanya bisa diakses melalui satu dimensi, sedangkan QR Code sudah berevolusi sehingga menjadi dua dimensi. QR Code berisi informasi dari arah vertikal maupun horizontal,

sedangkan barcode hanya memiliki data informasi satu arah saja (Sugiana & Muhtadi, 2019).

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan penyatuan dari berbagai macam kode QR dari berbagai layanan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). QRIS dikembangkan oleh PJSP bersama dengan Bank Indonesia yang bertujuan memudahkan, memberikan kenyamanan, dan cepat dalam melakukan transaksi pembayaran *cashless* (Bank Indonesia.).

Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (2007), menyatakan bahwa pengetahuan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk membentuk tindakan seseorang. Perilaku seseorang yang berdasarkan pengetahuan akan langgeng atau bertahan lama daripada perilaku yang tidak berdasarkan pada pengetahuan. Menurut Mubarak (2007), pengetahuan disebabkan dari hasil mengingat suatu hal yang pernah dialami baik dengan sengaja maupun tidak sengaja serta hasil mengingat itu terjadi setelah seseorang melakukan kontak atau pengamatan terhadap suatu obyek (Syahriyal, 2018).

Menurut Sumarwan (2002), pengetahuan pelanggan (nasabah) diartikan sebagai semua informasi yang dimiliki mengenai berbagai macam produk dan jasa serta memiliki pengetahuan mengenai fungsi dari produk dan jasa tersebut. Pengetahuan menurut (Chotifah, 2018) dalam pengertian ini diukur dengan 2 (dua) indikator, yaitu:

- 1) Pengetahuan objektif, yaitu mengukur seberapa banyak ingatan pelanggan (nasabah) yang benar-benar telah disimpan terhadap penilaian suatu produk dan jasa.
- 2) Pengetahuan subjektif, yaitu mengenai kepercayaan diri pelanggan (nasabah) akan pengetahuannya terhadap suatu produk dan jasa.

Menurut Budiman dan Riyanto (2013), faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan yaitu pendidikan, informasi atau media massa, sosial budaya dan ekonomi, lingkungan, pengalaman, dan usia (Retnaningsih, 2016).

Kepercayaan

Menurut Mowen dan Minor, kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan dari konsumen berdasarkan obyek, atribut, dan manfaatnya (Mora Agatha Gultom et al., 2022). Kepercayaan menurut Nurdin & Putra (2019) dapat diukur dengan menggunakan 4 (empat) indikator yaitu:

- 1) *Dependability*, pelanggan menggantungkan harapan dan kepercayaannya pada janji yang diberikan oleh perusahaan melalui pesan iklan dan *personal selling* yang telah disampaikan kepada pelanggan.
- 2) *Honest*, kejujuran personil perusahaan dalam memberikan dan

mengelola informasi yang dibutuhkan pelanggan merupakan indikator sangat penting yang membuat pelanggan mempercayai perusahaan.

- 3) *Competence*, kompetensi perusahaan yang menjadi keunggulan bersaing perusahaan dibanding dengan perusahaan pesaing. Misalnya profesionalisme personil perusahaan, desain barang dan jasa, keunggulan teknologi, keunggulan layanan, dan sebagainya.
- 4) *Likable* yaitu sifat dari personil perusahaan yang mampu menyenangkan pelanggan. Pelanggan senang akan layanan yang diberikan karena sopan, ramah, berpakaian rapi, dan sifat suka membantu memecahkan masalah atas komplain pelanggan yang berkaitan dengan produk dan jasa yang telah digunakan.

Manfaat

Teori TAM di dalamnya terdapat 2 (dua) konstruksi utama yaitu persepsi kemudahan (*percieved ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Menurut Davis, persepsi kemudahan merupakan keadaan dimana individu percaya bahwa dengan menggunakan teknologi tidak diperlukan usaha apapun lagi. Sedangkan persepsi manfaat merupakan keadaan individu percaya bahwa dengan adanya teknologi dapat meningkatkan kinerja (Hasanah et al., 2021; Wahyuliza, 2015).

Menurut Bank Indonesia, Bank Indonesia menetapkan standarisasi QRIS sebagai QR Code yang sah dalam melakukan transaksi pembayaran *cashless* tentunya memiliki banyak manfaat bagi penggunanya, antara lain:

- 1) Bagi pengguna aplikasi:
 - a) Cepat dan kekinian
 - b) Tidak repot dengan membawa uang cash
 - c) Tidak khawatir memikirkan kode QR yang terpasang, karena dengan menggunakan aplikasi QRIS pengguna bisa scan semua kode QR
 - d) Terlindungi keamanannya karena PJSP sebagai penyelenggara QRIS sudah pasti mendapatkan izin dan diawasi langsung oleh Bank Indonesia
- 2) Bagi *merchant*:
 - a) Meningkatkan branding merchant
 - b) Berpotensi meningkatkan penjualan karena QRIS bisa discan dengan aplikasi pembayaran apapun
 - c) Praktis dan kekinian
 - d) Terhindar dari pembayaran uang palsu dan tidak perlu menyediakan uang tunai untuk kembalian
 - e) Transaksi tercatat secara otomatis dan bisa diperiksa setiap saat.

Kendala

Abdillah dan Prasetya (2008) mengartikan kendala adalah sesuatu yang menghambat, membatasi, rintangan dan halangan dalam mencapai sasaran. Kendala menurut Poerwadarminta (2006) merupakan halangan dan rintangan. Menurut Departemen Pendidikan Nasional (2005) kendala merupakan sesuatu yang membatasi, menghalangi dan mencegah pencapaian tujuan atau sasaran (Suwandi et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan lebih bersifat pada pendekatan kualitatif, lebih mengandalkan pada data yang ada di lapangan yang diperoleh dari informan, responden, observasi, dan dokumentasi pada *setting* sosial yang berkaitan langsung dengan subyek yang akan diteliti (Nurdiani, 2014).

Pada penelitian ini, subyek penelitiannya adalah nasabah Bank BSI di Kudus yang paham akan penggunaan *BSI mobile banking*, sehingga responden nantinya juga paham akan pentingnya penggunaan transaksi pembayaran *cashless* atau non tunai dengan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.

Wawancara dilakukan kepada 20 nasabah BSI di Kudus dengan usia, pendidikan, pekerjaan yang berbeda. Wawancara dilakukan dengan durasi kurang lebih 5 menit. Proses wawancara direkam dengan perekam audio atas ijin nasabah BSI.

PEMBAHASAN

Data penelitian yang diperoleh dari beberapa narasumber nasabah bank BSI. Data berhasil dikumpulkan sebanyak 20 narasumber selama waktu penelitian dilakukan. Adapun klasifikasi data dari informan sebagai berikut:

Tabel 1
Data berdasarkan jenis kelamin informan

Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	10
Laki-Laki	10

Tabel 2
Data berdasarkan pekerjaan informan

Pekerjaan	Jumlah
Mahasiswa	7
Pengajar	4
Karyawan Swasta	9

Tabel 3
Data berdasarkan usia informan

Usia	Jumlah
19-25	11
26-30	5
31-35	4

Berdasarkan data yang didapat peneliti, usia pengguna QRIS pada nasabah BSI kisaran 19-35 tahun yang kesibukannya masih dalam masa pendidikan atau mahasiswa, pengajar dan karyawan swasta. Saat menjadi mahasiswa dan karyawan swasta ini, faktor lingkungan sekitar para nasabah BSI dapat mempengaruhi pengetahuan nasabah dalam penggunaan teknologi digital, terutama pengetahuan dalam kemudahan bertransaksi *cashless* atau non tunai dengan QRIS.

Sesuai dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) bahwa salah satu faktor minat nasabah dalam menggunakan QRIS yaitu adanya persepsi nasabah. Persepsi merupakan proses tentang tahapan individu untuk penyeleksian dan menginterpretasikan masukan dan pengalaman mengenai informasi yang didapat lalu ditafsirkan berdasarkan sudut pandang masing-masing.

Tingginya tingkat pendidikan nasabah sebagai faktor tingkat pengetahuan nasabah ketika diedukasi mengenai produk dan layanan perbankan. Semakin tinggi pendidikan yang didapatkan nasabah BSI, maka semakin mudah dan bisa lebih menerima informasi dan edukasi yang diberikan oleh pegawai BSI. Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi akan mudah menerima informasi mengenai kemajuan teknologi yang up to date karena kemajuan teknologi tersebut dirasa memberikan banyak manfaat dan memudahkan segala aktivitas, salah satunya dalam melakukan transaksi pembayaran dengan QRIS ini.

Menurut (Suwaryo & Yuwono, 2017) kematangan seseorang dalam berpikir dan bekerja berada di kisaran usia 20-35 karena pada usia tersebut akan lebih baik dan berperan aktif dalam masyarakat dan kehidupan sosial serta lebih banyak melakukan persiapan untuk menyesuaikan diri. Faktor lingkungan sosial menjadi salah satu faktor pengetahuan nasabah BSI dalam mengimplementasikan QRIS. Sesuai dengan hasil wawancara dari nasabah BSI yaitu Zakiya yang mengatakan,

"Saya tau QRIS ketika sedang makan di luar. Ternyata banyak pembeli dan ojek online yang melakukan pembayaran dengan QRIS."

Faktor pengetahuan nasabah BSI yang lainnya mengenai QRIS adalah sosial media. Adanya sosial media ini semua kalangan dapat mengetahui segala sesuatu yang sedang terjadi saat-saat ini. Jadi, adanya kemudahan pencarian informasi di sosial media ini yang menjadi salah satu faktor

Implementasi Transaksi Pembayaran *Cashless* dengan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada Nasabah Bank Syariah Indonesia

nasabah BSI mengetahui apa itu QRIS dan bagaimana cara kerja dari QRIS. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Wijaya selaku nasabah BSI mengetahui pembayaran QRIS dari media sosial.

“Hhmm tau QRIS itu dari scrolling media sosial mbak. Sekarang kan banyak iklan yang lewat di media sosial. Nah taunya dari ketidaksengajaan itu dan akhirnya nyoba bayar pake QRIS lewat BSI Mobile ternyata lebih praktis.”

Pondasi yang didirikan oleh Bank BSI terbilang masih cukup lemah terbukti dengan hasil wawancara dengan informan yang sering mengeluhkan BSI *mobile* yang sering terjadi error bahkan database nasabah mengalami kebocoran atau hack. Rasa kepercayaan nasabah sangat diperlukan untuk semua perbankan. Adanya rasa percaya ini memungkinkan adanya sikap loyal dan kepuasan nasabah terhadap perbankan. Oleh karena itu, Bank BSI harus bisa memperkuat sistem server layanannya salah satunya dalam BSI *Mobile* demi menciptakan rasa kepuasan bagi nasabah ketika menggunakan layanan dari Bank BSI terutama BSI *Mobile*. Meskipun demikian, nasabah BSI diharapkan tetap berhati-hati dan jangan mudah memberikan akses akun BSI *Mobile* kepada pihak lain.

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa nasabah BSI, kebanyakan mengeluhkan seringnya error pada BSI *Mobile*. hal tersebut diungkapkan oleh Kusuma yang mengeluhkan keamanan BSI *Mobile*.

“Untuk masalah database itu saya kurang percaya dengan kinerja bank BSI karena beberapa kali pakai BSI mobile itu sering terjadi eror. Jadi aga khawatir ya mbak.”

Adanya rasa kekhawatiran penggunaan QRIS ini menyebabkan kurangnya rasa kepercayaan nasabah BSI terhadap Bank BSI. Kamila selaku nasabah BSI juga demikian mengatakan hal yang sama bahwa sudah cukup percaya namun perlu adanya sikap hati-hati ketika menggunakan produk digital.

“Percaya mbak tapi perlu hati-hati juga sih kita mbak, soalnya sekarang kan marak yang suka nyuri atau bobol data pribadi kita. Kemajuan teknologi ini harus diwaspadai karena banyak oknum-oknum yang ga bertanggung jawab.”

Berbanding dengan pendapat di atas, meskipun banyak yang mengeluhkan *mobile banking* yang error, tidak banyak juga yang mengatakan bahwa nasabah memiliki rasa kepercayaan yang tinggi karena produk yang mereka gunakan berbasis syariah yang di mana prinsip-prinsip syariah diterapkan dalam Bank BSI. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Erma selaku nasabah BSI yang mengatakan,

“Kan BSI ini berbasis syariah mbak, jadi ya kami percaya bahwa BSI menjunjung tinggi nilai syariahnya yang kemashlahatan bersama gitu, sehingga saya percaya bahwa BSI terjamin keamanan BSI Mobilenya.”

Persepsi manfaat nasabah BSI juga merupakan hal yang penting bagi Bank BSI. Adanya rasa manfaat yang didapatkan oleh nasabah BSI setelah menggunakan suatu produk dan layanan dari Bank BSI akan menjadi suatu kepuasan tersendiri bagi nasabah BSI. Rehan selaku nasabah BSI yang merupakan pemakai dan penyedia layanan QRIS merasa sangat diuntungkan dengan adanya QRIS ini. Manfaat yang dirasakan Rehan selama menggunakan dan menyediakan QRIS adalah lebih efisien dan cepat.

“Menurut saya sih lebih praktis pakai QRIS ya mbak, apalagi kalo pake QRIS nya itu di mobile banking jadi gausah pake aplikasi pembayarannya lainnya. Jadi di hp ga bikin lemot kalo pake banyak aplikasi gitu.”

Manfaat lainnya yang dirasakan nasabah BSI dari penggunaan QRIS ini adalah bisa meminimalisir kejahatan seperti pencopetan, pencurian, penyeberan uang palsu, dan sebagainya. Azis selaku nasabah BSI dan mahasiswa aktif mengatakan bahwa salah satu tujuan adanya QRIS adalah meminimalisir penyeberan uang palsu.

“Benar mba, dengan adanya QRIS ini sangat dapat meminimalisir kejahatan seperti penyebaran uang palsu. Tujuan adanya QRIS ini kan memang untuk minimalisasi penyebaran uang palsu dan tindak kejahatan lainnya jika kita terlihat seperti mencolok bawa banyak barang di dompet gitu.”

Selain manfaat, nasabah BSI juga merasakan kendala-kendala selama penggunaan QRIS BSI. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kendala yang dirasakan yaitu errornya BSI *Mobile*, rasa khawatir saat menggunakan QRIS BSI, ketidakstabilan sinyal di beberapa daerah dan masih kurang banyaknya merchant QRIS karena kurangnya pengetahuan pada QRIS ini juga menjadi salah satu kendala bagi pengguna QRIS lainnya.

KESIMPULAN

Pengetahuan nasabah BSI dalam mengimplementasikan QRIS didasari oleh beberapa faktor yaitu pendidikan, usia, lingkungan, dan media sosial. Kepercayaan juga menjadi salah satu faktor nasabah dalam mengimplementasikan QRIS. Kepercayaan tumbuh ketika nasabah BSI merasakan kenyamanan dan keamanan data pribadinya ketika melakukan transaksi pembayaran *cashless* dengan QRIS BSI. Nasabah yakin dan percaya bahwa data pribadi mereka aman karena QRIS sudah dikembangkan langsung oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) serta mendapatkan pengawasan langsung oleh OJK. Bank BSI pun telah berusaha mengoptimalkan tata kelola TI dan sistem TI untuk memberikan layanannya terutama fitur QRIS BSI. Meskipun banyak dari nasabah yang mengeluhkan BSI *Mobile* yang sering error.

Manfaat dari pengimplementasian QRIS juga dirasakan nasabah BSI

yaitu nasabah BSI lebih merasa dimanjakan oleh kemudahan yang diberikan misalnya tidak perlu membawa uang tunai banyak sehingga menghemat tempat dan tidak banyak barang yang harus dibawa jadi lebih simpel, cepat, efektif dan efisien. Terlepas dari manfaat yang diberikan QRIS, tentu ada kendala yang akan dirasakan nasabah BSI dalam mengimplementasikan QRIS mengingat kemajuan digital ini tidak terlepas dari kata error. Error tersebut bisa terjadi karena BSI *Mobile* sedang dalam perbaikan maupun error pada jaringan internet yang dipakai nasabah BSI. Selain itu, kendala yang dihadapi selama mengimplementasikan QRIS BSI yaitu masih kurang banyaknya UMKM atau *merchant* yang menggunakan QRIS sebagai salah satu pembayarannya. Hal ini menjadi kendala bagi nasabah yang tidak membawa cukup uang tunai ketika berbelanja.

DAFTAR PUSTAKA

Pustaka Jurnal Ilmiah:

- Chotifah, Y. S. (2018). Peningkatan Minat Menabung di Bank Syariah Melalui Program Office Channeling. *Journal of Finance and Islamic Banking*, 1(1), 65–75.
- Hasanah, U., Rusydi, M., Maulana, C. Z., & Azwari, P. C. (2021). Penggunaan Digital Payment Syariah Pada Masyarakat Di Kota Palembang : Pendekatan Teori Technology Acceptance Model (TAM) pada Layanan Syariah LinkAja. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, Dan Sains*, 10(1), 93–107.
- Iriani, Annisa Fitri. (2018). Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussines*, 2(2).
- Kurnia Rahman, F. S., & Supriyanto. (2022). Analisis faktor yang mempengaruhi minat penggunaan qris sebagai metode pembayaran pada masa pandemi. *Inasjif: Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance*, 1(1), 1–21.
- Lomi, M. D. S., & Darma, G. S. (2021). Jalan Terjal Implementasi QR Code Bank BCA Bali. *JAP (Jurnal Akuntansi Dan Pajak)*, 22(2), 834–841.
- Mora Agatha Gultom, T., Manurung, H., & SImanjuntak, N. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Beli Pakaian Online Shopee. *Jurnal Darma Agung*, 30(3), 595–608.
- Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2), 1–12. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26>
- Nurdiani, N. (2014). Teknik Sampling Snowball dalam Penelitian Lapangan. *Comtech: Computer, Mathematics, and Engineering Applications*, 5(9), 1110–1118.
- Nurdin, N., Restiti, D., & Amalia, R. (2021). Pengaruh Media Sosial terhadap Pengetahuan tentang Quick Response Code Indonesian

- Standard (QRIS). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* (Vol. 3, Issue 2). <https://www.google scholar.com>
- Nurdin, S., & Putra, N. (2019). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan dalam Menggunakan Kartu Pascabayar halo. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 2(1), 108–114.
- Ramadani Silalahi, P., Tambunan, K., Ramadhany Batubara, T., Ekonomi Islam, J., & Ekonomi dan Bisnis Islam, F. (2022). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* (Vol. 1, Issue 2).
- Retnaningsih, R. (2016). Pelindung Telinga dengan Penggunaannya Pada Pekerja di PT . X. *Journal of Industrial Hygiene and Occupational Health*, 1(1), 67–82.
- Rizkiawan, Ilham Karin, dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Veteran Surakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail (Jimat)*, 3(1).
- Suwarjo, P. A. W., & Yuwono, P. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pengetahuan Masyarakat dalam Mitigasi Bencana Alam Tanah Longsor. *Urecol: University Research Colloquium*, 305–314.
- Tusyanah. (2022). *Eksplorasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Adopsi Transaksi Non Tunai dengan Model Utaut Pada Generasi Millennial*. Qiara Media. <https://doi.org/9786236109984>
- Wahyuliza, S. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model pada Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi STIE Haji Agus Salim Bukittinggi*, XVIII(2), 155–167.
- Yuke, A., Putra Pratama, W., Sartika, I., Maghfiroh, E., & Priharsari, D. (2022). *Analisis Minat Penggunaan Cashless Payment dalam Transaksi Jual Beli Selama Pandemi pada UMKM Kota Malang* (Vol. 6, Issue 5). <http://j-ptiik.ub.ac.id>

Pustaka Judul Buku:

- Dwi Andriani, A., Indah Yuniawati, R., Pandriadi, Hamidin, D., Priambodo, A., Suhardi, Sulaeman, M., Susanti, L., Darmawan, A., & Martono, S. (2022). *Transformasi Indonesia Menuju Cashless Society* (1st ed.). Tohar Media.
- BSI. *Laporan Manajemen*. (2021). <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2021/ID/3>
- Sriekaningsih, A. (2020). *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0* (1st ed.).
- Sugiana, D., & Muhtadi, D. (2019). *Augmented Reality Type QR Code : Pengembangan Perangkat Pembelajaran di Era Revolusi Industri 4 . 0*. 135–

Implementasi Transaksi Pembayaran *Cashless* dengan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada Nasabah Bank Syariah Indonesia

140.

Syahriyal. (2018). *Pengaruh Persepsi Nilai dan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menabung Serta Dampaknya Kepada Keputusan Menabung Pada Perbankan Syariah di Banda Aceh*. 4(1), 139-156.

Pustaka Link:

Kanal dan Layanan. Bank Indonesia. Diakses pada 26 November 2022, from <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>

Sejarah Perseroan. Bank Syariah Indonesia. Diakses 22 Mei 2023. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

Visi Dan Misi. Bank Syariah Indonesia. Diakses 22 Mei 2023. https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html.