

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Penerapan *QRIS* (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dalam *mobile banking* menjadi salah satu terobosan teknologi terbaru di Indonesia. *QRIS* merupakan sebuah teknologi layanan pembayaran digital yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan melalui kode *QR* yang dapat dipindai oleh aplikasi *mobile banking*. Dalam hal kepuasan nasabah, *QRIS* dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dengan mempercepat dan mempermudah proses transaksi keuangan. Selain itu, *QRIS* juga memungkinkan transaksi keuangan dilakukan tanpa adanya kontak fisik dan hal-hal yang menyangkut ketentuan keamanan serta keandalan. Keamanan juga akan terjamin karena para nasabah yang melakukan transaksi melalui aplikasi *mobile banking* cenderung memiliki proteksi keamanan yang lebih terjamin daripada transaksi tunai. Namun, terdapat juga faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penerapan *QRIS* di *mobile banking*, seperti kualitas layanan dan kecepatan transaksi, ketersediaan platform *mobile banking* yang handal, serta kemampuan teknis nasabah dalam

menggunakan layanan *QRIS*. Selain itu, dukungan teknis juga sangat penting agar setiap nasabah mudah mengoperasikan *QRIS* atau aplikasi mobile banking pada umumnya. Dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah dalam penerapan *QRIS* di *mobile banking*, produsen aplikasi *mobile banking* harus senantiasa meningkatkan kualitas layanan dan kecepatan transaksi, menjamin keamanan dan ketersediaan platform *mobile banking*, serta memberi dukungan teknis yang memadai. Sehingga dengan demikian, kepuasan nasabah dapat tercapai dalam penerapan *QRIS* di *mobile banking*, sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan tanpa adanya hambatan maupun kerumitan.

Perkembangan Ekonomi Islam di Indonesia ditandai dengan perkembangan bank dan lembaga keuangan syariah. Kebijakan pemerintah terhadap perbankan syariah di Indonesia terdapat dalam Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992 tentang Perbankan dan Undang-Undang no.10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang no.7 tahun 1992.<sup>1</sup> Kehidupan sehari-hari tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang

---

<sup>1</sup> Dwi Suwiknyo, Perbankan Syariah, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hal. 1-

ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung.

Dunia perbankan saat ini diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara *mobile*, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntunan terhadap tersediannya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaan selama ini. Sebelumnya para nasabah sudah cukup puas dengan adanya transaksi menggunakan Ajunggan Tunai Mandiri (ATM). Namun sekarang kepuasan tersebut cepat menghilang, karena bertransaksi menggunakan ATM tidak jauh beda dengan datang langsung ke bank, bahkan nasabah harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba. Di lain pihak tingginya tingkat kriminalitas yang melahirkan kebutuhan masyarakat dan akan keamanan dan kepraktisan

dalam melakukan transaksi sehari-hari.<sup>2</sup> Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai memutar otak dan menggagas formula untuk mengembangkan dan membuka jaringan untuk pelayanan kepada nasabah berupa layanan *mobile banking*. Layanan *mobile banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone*.

Layanan sistem pembayaran yang kini sedang berkembang pada masyarakat secara umum yaitu dengan menggunakan *scan QR code*. *QR code* adalah serangkaian kode yang memuat data/informasi seperti identitas pedagang/pengguna, nominal pembayaran dan/atau mata uang yang dapat dibaca dengan alat tertentu dalam rangka transaksi pembayaran. *QR code* merupakan teknologi yang memungkinkan kita untuk menyimpan informasi dalam bentuk kode, seperti sekumpulan titik hitam. Dahulu untuk membaca kode *QR* diperlukan aplikasi khusus, namun seiring dengan berkembangnya teknologi yang semakin canggih, saat ini cukup hanya menggunakan kamera *handphone* maka informasi langsung muncul. Kode *QR* digunakan untuk keperluan luas salah satunya adalah sebagai alternatif cara pembayaran. Sistem pembayaran yang berkembang di Indonesia yang menggunakan kode *QR* bersumber dari kode

---

<sup>2</sup> Irwan, Indonesia Costumer Stafication, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), hal.89

*QR* yang berbeda- beda, dengan alasan tersebut Bank Indonesia membuat suatu standarisasi sistem pembayaran berbasis kode *QR*, sehingga kode *QR* yang tadinya eksklusif atau hanya dapat dibaca oleh penerbitnya saja kini jadi lebih inklusif yaitu dapat dibaca oleh penerbit yang lain atau yang di sebut *QRIS* (*Quick Response Code Indonesian Standard*) (Bank Indonesia, 2020) . *QRIS* dirilis Bank Indonesia sejak 17 Agustus 2019, namun efektif digunakan pada tanggal 1 Januari 2020 (liputan6, 2020).

*Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* disusun oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (*ASPI*) yang menggunakan standar *Internasional Emv Co.* *QRIS* merupakan standar *QR code* untuk pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet digital, atau *mobile banking*. Setiap penyelenggara jasa sistem pembayaran (*PJSP*) yang menggunakan sistem *QR* wajib mengadopsi *QRIS*. Hal ini diatur dalam PADG No.21/18/2019 tentang standar internasional *QRIS* untuk pembayaran (Mulia,2019). Layanan *QRIS* untuk semua penyedia jasa sistem pembayaran (*PJSP*) berbasis kode *QR* yang umum digunakan oleh masyarakat seperti OVO, GoPay, LinkAja, Dana, dan sebagainya. *QRIS* memiliki beberapa manfaat sebagai berikut : Pertama proses transaksi lebih mudah. Tidak dipungkiri lagi, kehadiran *QRIS*

otomatis membuat proses transaksi menjadi lebih mudah dan praktis. Hanya diperlukan memiliki satu *QR code* saja untuk melayani berbagai aplikasi pembayaran digital yang sudah mendapatkan izin di Indonesia. Setiap satu merchant hanya perlu menempelkan *QR code* yang didapat dari *QRIS*. Kedua mencegah beredarnya uang palsu. Manfaat yang kedua adalah mengurangi risiko mendapatkan uang palsu. *QRIS* merupakan kode pembayaran digital. Dengan demikian, tidak ada lagi pertukaran uang tunai yang terjadi. Hal ini juga berarti kemungkinan mendapatkan uang palsu semakin kecil, termasuk juga mencegah penyakit yang dapat ditularkan melalui bersentuhan langsung di saat musim pandemi Covid-19 seperti sekarang ini yang dapat ditularkan melalui uang tunai. Ketiga pendaftaran merchant atau toko lebih mudah. Keuntungan yang ketiga ada pada pendaftaran merchant atau toko yang lebih mudah. Tanpa *QRIS*, anda memerlukan untuk mendaftar sebagai merchant di aplikasi pembayaran digital terlebih dahulu, namun dengan *QRIS* hanya melakukan pendaftaran sekali saja untuk menerima pembayaran digital melalui aplikasi apapun.

Dengan adanya pembayaran non tunai menggunakan *QR Code* akan memudahkan transaksi yang akan dilakukan antara penjual dan pembeli dengan scan code yang telah disediakan oleh penjual. Penjual tidak harus bersusah payah

lagi mencari uang dengan nominal kecil untuk mengembalikan uang pembeli dan pembeli juga tidak bersusah payah lagi harus membawa uang tunai saat melakukan pembelian. Pembayaran nontunai ini juga menghindari penjual mendapatkan uang palsu saat melakukan transaksi. Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari salah satu pedagang kelontong bahwa dengan adanya *QRIS* ini mempermudah dalam melakukan transaksi dan cepat, tidak perlu lagi mencari nominal kecil untuk mengembalikan uang pembeli, penjual juga mengatakan bahwa dengan adanya *QRIS* ini transaksi jadi lebih simple.

*Mobile banking* sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi masyarakat khususnya diperkotaan yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan perbankan syariah berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank syariah. Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking* relatif sama dengan internet banking seperti transfer dana antar rekening atau ke bank lain; informasi saldo dan mutasi rekening; pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, dan lain-lain; pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan lain-lain; dan layanan

lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.<sup>3</sup> *Mobile banking* terdapat yang namanya kode *QR*, kode *QR* adalah pengembangan teknologi yang membantu perangkat dalam mentransfer sejumlah data agar kegiatan yang dilakukan bisa terlaksana dengan cepat efisien, dan simple. Dengan adanya *QRIS*, maka sekarang seluruh transaksi pembayaran yang menggunakan kode *QR* hanya memerlukan satu kode *QR* saja, karena kode *QR* itu yang sudah terintegrasi dengan seluruh aplikasi yang menyediakan dan/atau menerima pembayaran dengan kode *QR*.

Berdasarkan pemamparan latar belakang masalah diatas, halinilah yang kemudian mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul **PENGARUH PENERAPAN *QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS)* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI KCP BENGKULU PANORAMA**

## **B. BATASAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti membatasi permasalahan diatas yaitu pada pengaruh penerapan *quick response code Indonesian standard (QRIS)* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bengkulu Panorama

---

### **C. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka masalah peneliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh penerapan *Quick Response Code Indoneian Standard (QRIS)* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bengkulu Panorama
2. Seberapa besar pengaruh penerapan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bengkulu Panorama
3. Seberapa besar pengaruh penerapan *Quick Response Code Indoneian Standard (QRIS)* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bengkulu Panorama

### **D. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan (*Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*) terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bengkulu Panorama
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bengkulu Panorama

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan (*Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*) dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bengkulu Panorama

## **E. KEGUNAAN PENELITIAN**

Adapun yang menjadi kegunaan hasil penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan berbentuk teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan ilmu pengatuan dan diharapkan bisa menambah wawasan tentang pengaruh penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bengkulu Panorama

2. Kegunaan Praktis

- a. Diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat bagi masyarakat, perbankan syariah dan penulis sendiri
- b. Sebagai tambahan untuk mengetahui layanan yang telah dilaksanakan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KCP Bengkulu Panorama

## F. PENELITIAN TERDAHULU

Dalam Penelitian, penulis mencantumkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang yang dibuat oleh penulis. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini,

1. Mariatul Adila (2017) dengan judul “*Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Studi Pada PT bank BRI Syariah KC Margonda Depok*” diperoleh kesimpulan Pengaruh langsung da tidak langsung variabel *Realibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah dan loyaliitas nasabah. Variabel *Effiency* juga berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah. Adapun pengaruh tidak langsung, variabel *Realibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness* berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui variabel intervening yaitu kepuasan nasabah.<sup>4</sup>
2. Husein Anugrah H (2021) dengan judul “*Pengaruh Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*”

---

<sup>4</sup> Mariatul Adila, Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Studi Pada PT bank BRI Syariah KC Margonda Depok, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2017.

*Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC 2 Palangka Raya”* diperoleh kesimpulan Setelah dilakukan penelitian yang bertempat di Bank Syariah Mandiri Palangka Raya<sup>5</sup> Maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut: 1. Penerapan *QRIS* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasannasabah BSI KC 2 Palangka Raya Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung >ttabel yaitu  $2.847 > 1,993$  dan nilai signifikan  $< \alpha$  yaitu  $0,006 < 0,05$ . 2. nilai R Square sebesar 0,031 dan adjusted R Square sebesar 0,018. Dapat diartikan bahwa penerapan *QRIS* berpengaruh 3,1% terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangka Raya dan sisanya 96,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Sedangkan pada penelitian disini membahas tentang pengaruh penerapan *QRIS* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Panorama, dimana peneliti lebih menekankan ke aspek standar nasional *QR* kodenya.

3. Dara Saputri (2017) dengan judul “*Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Pt Bank Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang*” diperoleh kesimpulan bahwa secara simultan ada

---

<sup>5</sup> Husein Anugrah H, Pengaruh Quick Response Code Indonesian Standard (*QRIS*) terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangka Raya , IAIN Palangka Raya, 2021

pengaruh kemudahan, daya guna, kepercayaan, kenyamanan, secara bersama-sama terhadap minat nasabah pengguna Ee banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang dengan tingkathasil ANOVA signifikan pada  $0,001 < 0,05$  artinya hipotesis kelima diterima. Besarnya sumbangan persentase Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diberikan kemudahan (X1) daya guna (X2) kepercayaan (X3) kenyamanan (X4) terhadap minat pengguna *mobile* banking (Y) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 36,5%.<sup>6</sup> Sedangkan pada penelitian disini membahas tentang pengaruh penerapan *QRIS* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Panorama, dimana peneliti lebih menekankan ke aspek standarnasional QR kode nya.

4. Jannah, Zulyanatunnisa' Fathul and Waluyo, Waluyo (2023) Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Kabupaten Sragen<sup>7</sup>. Diperoleh kesimpulan penelitian ini Kualitas layanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jika kualitas

---

<sup>6</sup> Dara Saputri, Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Pt Bank Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang, Skripsi, UIN Raden Intan, 2017.

<sup>7</sup> [http://eprints.iain-surakarta.ac.id/6422/1/skripsi\\_Zulyanatunnisa%27%20F%20J\\_195231052.pdf](http://eprints.iain-surakarta.ac.id/6422/1/skripsi_Zulyanatunnisa%27%20F%20J_195231052.pdf)

nasabah mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan. Hal ini didukung dengan hasil penelitian T statistik  $5,119 > 1,96$  dan nilai P value  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan pada penelitian disini membahas tentang pengaruh penerapan *QRIS* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Panorama, dimana peneliti lebih menekankan ke aspek standar nasional *QR* kodenya.

5. Dwi Yanti Sahriana, Mustafa Kamal Rokan (2022) *Analisis Penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Untuk Mendukung Paperless di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan*<sup>8</sup> diperoleh kesimpulan penelitian ini bertujuan 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. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang penerapan *QR Code* untuk mendukung kegiatan paperless di suatu

---

<sup>8</sup> Dwi Yanti Sahriana, Mustafa Kamal Rokan (2022) Analisis penggunaan QRIS (quick response code Indonesian standard) untuk mendukung paperless di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan

Perusahaan Perbankan karena berkaitan dengan opini (individu, kelompok, atau organisasi), kejadian, atau prosedur. Dengan berkembangnya teknologi informasi di Indonesia membuat Bank Indonesia melakukan perkembangan layanan transaksi yaitu sebuah layanan pembayaran seluler yang berbasis aplikasi ini bisa melakukan transaksi pembayaran dengan memindai sebuah code 2 dimensi yang disebut dengan *QR Code*. Dengan hadirnya *QR Code* yang dapat digunakan pada aplikasi *BSI Mobile* diharapkan dapat mengurangi penggunaan kertas secara berlebihan atau dapat juga disebut dengan kegiatan *paperless*. Kegiatan *paperless* merupakan salah satu upaya untuk mengurangi dampak dari kerusakan lingkungan untuk dapat memberikan kesadaran pentingnya melindungi lingkungan dengan melakukan sebuah perubahan mengurangi penggunaan kertas fisik.

## **G. SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : Pendahuluan**

Pada bab ini merupakan pendahuluan sebagai dasar dan acuan mengapa penelitian ini dilakukan. Pendahuluan ini

terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : Kajian Teori Dan Kerangka Berpikir**

Pada bab ini menjelaskan tentang pengaruh penerapan *quick response code Indonesian standard (QRIS)* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang berisi kajian teori yang relevan mengenai variabel, serta menguraikan kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

## **BAB III : Metode Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data dan teknik pengumpulan data, variable dan defi definisi operasional, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

## **BAB IV : Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan

## **BAB V : Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang merupakan ringkasan dari hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya serta saran untuk peneliti selanjutnya terkait hasil penelitian yang telah dilakukan