

BAB II KAJIAN TEORI

A. A. Bank Syariah

Kata "*syariah*" berasal dari bahasa Arab dan berasal dari kata "*syara'a*", yang berarti "jalan, cara, dan aturan." Dalam arti luas, kata "*syariah*" berarti sebagai semua ajaran dan peraturan yang dianut oleh Nabi Muhammad Saw, yang mengatur kehidupan manusia secara efektif dari segi keduanya dalam hal keyakinan dan cara dia bertindak dalam kehidupan nyata. Singkatnya, syariah adalah prinsip-prinsip agama Islam, yang dibagi menjadi dua bagian, yaitu doktrin kepercayaan (*akidah*) dan pelajaran tentang cara bertindak. Dalam situasi ini, Syarak (*asy-syar'i*) dan *ad-dn* adalah sinonim dengan syariah dalam arti luas. (agama Islam). Syariah mencakup aspek dalam arti sempit. praktik (*amaliah*) syariah dalam arti luas, yang mencakup elemen yang bentuk aturan atau prinsip yang mengatur tingkah laku unsur manusia. Syariah dalam arti luas sempit inilah yang lazim diidentikkan dan diterjemahkan sebagai hukum Islam¹

Dalam UU No. 21 tahun 2008 Bab I pasal 1 ayat 7 tentang Perbankan Syariah, dijelaskan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan

¹ KASMIR, S. E., et al. Studi Kelayakan Bisnis: Edisi Revisi. Prenada Media, 2015.

prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Menurut Ascarya, Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan bank yang dalam operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan pada prinsip syariah Islam, dan tata cara operasinya mengacu kepada ketentuan Alquran dan Hadis. Selain itu menurutnya bank syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Sebagaimana telah ditegaskan dalam penjelasan umum UU Perbankan Syariah bahwa kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur *riba*, *maisir*, *gharar*, *haram dan zalim*.²

Berdasarkan Pasal 4 UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, disebutkan bahwa bank syariah wajib menjalankan fungsi menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat. Bank syariah juga dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga Baitul Mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya (antara lain denda terhadap nasabah) dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat. Selain itu, bank syariah juga dapat menghimpun dana sosial yang

² Ascarya, Ascarya, Heni Hasanah, and Noer Azam Achsani. "Perilaku Permintaan Uang Dalam Sistem Moneter Ganda Di Indonesia." *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan* 11.1 (2008): 53-88.

berasal dari wakaf uang dan menyalurkan kepada pengelola wakaf sesuai dengan kehendak pemberi wakaf.

Adapun fungsi bank syariah yang telah diklasifikasikan kedalam empat fungsi, yaitu:

1. Fungsi Manajer Investasi

Bank Syariah mengumpulkan dana, terutama dana mudharabah, dengan fungsi ini mereka berfungsi sebagai manajer investasi. dari shahibul maal, pemilik dana tersebut harus dapat didistribusikan secara efektif, agar dana yang dikumpulkan dapat menghasilkan profit yang akan dibagikan antara bank syariah dan pemilik investasi.

2. Fungsi Investor

Bank Syariah bertindak sebagai investor dalam penyaluran dana dan harus menanamkan dana pada sektor-sektor yang menghasilkan banyak uang dengan risiko yang minimal dan tidak melanggar persyaratan syariah. Selain itu, di Bank syariah harus menggunakan investasi yang sesuai dengan syariah. sesuai dengan hukum syariah mencakup transaksi jual beli (murabahah, Salam dan isthisna, perjanjian investasi (mudarabah dan musyarakah), kontrak sewa-menyewa (ijarah dan

ijarah) muntahiya bit tamlik), dan perjanjian yang diizinkan lainnya oleh hukum syariah.

3. Fungsi Jasa Keuangan

Bank Syariah dan bank konvensional melakukan fungsi keuangan yang sama. *kiliring*, *transfer*, *inkaso*, dan pembayaran gaji, surat jaminan, surat kredit, dan sebagainya. Meskipun demikian, dalam hal mekanisme keuntungan bank syariah masih harus menggunakan strategi yang mengikuti prinsip-prinsip syariah

4. Fungsi Sosial

Memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat melalui dana qard (pinjaman kebaikan) atau zakat dana sumbangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Adapun 5 (lima) transaksi yang lazim digunakan praktik perbankan syariah yaitu:

- a. Transaksi yang tidak mengandung Riba
- b. Transaksi yang ditujukan untuk memiliki barang dengan cara jual beli (Murabahah)
- c. Transaksi yang ditujukan untuk mendapatkan jasa dengan cara sewa (ijarah).

- d. Transaksi yang ditujukan untuk mendapatkan modal kerja dengan cara bagi hasil (mudharabah).
- e. Transaksi deposito, tabungan giro yang imbalannya adalah bagi hasil (mudharabah) dan transaksi titipan (wadiah).

Adapun produk-produk bank syariah adalah sebagai berikut: Secara garis besar produk bank syariah diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Penghimpun Dana (*Funding*)

a. Giro Syariah

adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah bayar lainnya atau dengan pemindahbukuan.

b. Tabungan Syariah

Tabungan syariah adalah simpanan yang didasarkan pada prinsip wadiah dan mudharabah, dan penarikannya hanya boleh dilakukan sesuai dengan persyaratan tertentu. tertentu yang telah disetujui tetapi belum

ditarik dengan cek, bilyet giro, dan peralatan serupa karenanya³

c. Deposito Syariah

Deposito yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah disebut deposito syariah. Dalam hal ini, Dewan Syariah Nasional (MUI) telah memutuskan menegaskan bahwa deposito yang sah adalah deposito dengan dasar mudharabah.

2. Penyaluran Dana (*Financing*)

a. Pembiayaan Murabahah

Lebih umum disebut murabahah (al-bai' tsaman ajil). Murabahah, berasal dari kata ribhu, yang berarti "keuntungan", adalah jenis transaksi jual beli di mana Bank menunjukkan jumlah keuntungan mereka. sebagai penjual, dan pelanggan sebagai pembeli. Kedua belah pihak harus mencapai kesepakatan tentang harga jual dan waktu pembayaran. Harga jual dihitung dengan menggabungkan harga beli bank pemasok. Dalam perjanjian jual beli, harga jual dan, jika telah disepakati tidak dapat diubah selama masa berlaku kontrak.

³ Zainul Arifin, Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah, (Jakarta: Alfabet, 2002), 2.

Murabahah dalam perbankan selalu dilakukan dengan metode untuk membayar cicilan (*bi tsaman ajil atau muajjal*).⁴

b. Pembiayaan Istishna

Produk istishna mirip dengan produk salam, tetapi bank dapat membayarnya dalam beberapa kali (termin). Pembayaran istishna Dalam bank syariah, biasanya digunakan pada pembiayaan untuk produksi dan konstruksi.

c. Ijarah

Prinsip ijarah sama saja dengan transaksi *ijarah* karena didasarkan pada perpindahan manfaat (hak guna), bukan perpindahan kepemilikan (hak milik). prinsip transaksi, tetapi perbedaan terletak pada barang transaksi. Dalam kasus jual beli, objek transaksi adalah Dalam ijarah, objek transaksi adalah jasa.

d. Pembiayaan Musyarakah

Musyarakah, juga dikenal sebagai syirkah atau syarikah, adalah jenis usaha yang biasanya dilakukan untuk menghasilkan hasil. Keinginan para pihak yang bekerja adalah

⁴ Heri Sudarsono, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi,(Yogyakarta: Ekonisisa,2015), 68-69..

dasar dari transaksi musyaraka. bersama untuk meningkatkan nilai aset mereka bersama-sama. Semua jenis bisnis yang melibatkan dua atau lebih pihak yang secara bersama-sama menggabungkan semua jenis sumber daya baik yang ada dan tidak ada.

e. Pembiayaan *Mudharabah*

Salah satu jenis musyarakah yang paling umum dalam produk perbankan syariah adalah *mudharabah*, yang merupakan bentuk kerja sama antara dua orang. dua atau lebih pihak di mana pengelola dipercayakan oleh pemilik modal (*shahib almaal*) (*mudharib*) dengan kontrak pembagian keuntungan. Bentuk ini menunjukkan kolaborasi dalam total kontribusi modal khas *shahib al-maal* dan kemampuan *mudharib*.

f. Pembiayaan *Hiwalah* (Alih Utang-piutang)

Tujuan fasilitas *hiwalah* adalah untuk membantu penyedia mendapatkan modal tunai sehingga mereka dapat melanjutkan produksi. Bank mengembalikan biaya jasa pengiriman piutang.

g. Gadai (*Rahn*)

Tujuan akad *rahn* adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank saat mereka memberikan pembiayaan. Barang yang digadaikan harus memenuhi syarat untuk pembayaran kembali. kriteria: milik pelanggan sendiri, ukuran, karakteristik, dan Nilai pasar sebenarnya menentukan nilainya, dan dapat dimiliki oleh bank, tetapi tidak boleh digunakan.

h. Pembiayaan Salam

Salam adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan tidak ada, sehingga barang diserahkan secara tangguh dan pembayaran dilakukan secara bertahap. dilakukan secara tunai, dengan bank berperan sebagai pembeli, sementara pelanggan sebagai penjual pembayaran. Harga jual ditulis dalam kontrak jual beli. dan jika telah disetujui, tidak dapat diubah selama masa berlakunya akad. Perjanjian ini biasanya diterapkan dalam pembiayaan barang yang tidak ada sama dengan membeli produk pertanian yang dibeli oleh bank untuk dijual kemudian kembali secara cicilan atau secara tunai.

i. *Qardh*

Qardh adalah pinjaman uang. Dalam perbankan, ia biasanya digunakan dalam 4 (empat) jenis situasi, yaitu: sebagai pinjaman talangan haji, di mana pelanggan yang akan pergi haji menerima pinjaman diberikan pinjaman untuk memenuhi syarat penyetoran biaya perjalanan haji kepada pelanggan. Pelanggan akan melunasinya sebelum keberangkatan ke haji, sebagai pinjaman tunai dari karu kredit hukum, di mana pelanggan dapat menarik uang tunai bank di ATM. Klien akan mengembalikannya dalam waktu yang ditetapkan. pinjaman kepada bisnis kecil, di mana berdasarkan Pengusaha akan mengalami kesulitan dengan perhitungan bank jika diberikan pembiayaan melalui skema ijarah, jual beli, atau untuk hasilnya.

j. Wakalah (Perwakilan)

Jika pelanggan memberikan wewenang kepada bank untuk melakukan tugas tertentu, seperti bank, pembukuan L/C, inkaso, dan transfer uang klien yang tercantum dalam perjanjian pemberian kuasa Khususnya untuk

pembukaan L/C, diperlukan kompetensi hukum. Jika dana pelanggan tidak cukup, maka L/C settlement dapat dilakukan dengan pembiayaan mudharabah, salam, ijarah, atau mudharabah finansial.⁵

k. Kafalah (Garansi Bank)

Bank dapat memberikan garansi untuk melindungi pembayaran utang. mengalokasikan uang untuk fasilitas ini sebagai rahn. Selain itu, bank dapat menerima dana tersebut dengan cara prinsip wadi'ah. Untuk layanan ini, bank memperoleh pengganti biaya yang terkait dengan jasa yang diberikan

B. B. Alat Pembayaran

1. Tinjauan Umum Alat Pembayaran

Orang-orang yang tinggal di daerah yang tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya pada awalnya mencoba memenuhi kebutuhan hidup mereka secara mandiri. Ketika manusia berkembang, mereka selalu menghadapi keterbatasan sumber daya, yang mendorong mereka untuk mencari orang lain yang memiliki barang yang mereka butuhkan

⁵ Syafi'i Antonio, Bank Syariah Dari Teori ke Peraktek, (Jakarta : Gema Insani Press, 1999),

dan ingin bertukar dengan barang mereka sendiri. Mereka menukar barang untuk memenuhi kebutuhan masing-masing, yang dikenal sebagai barter.⁶

Barter terjadi atas dasar kesepakatan, di mana jenis barangnya disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing. Membuat orang saling membutuhkan sesuatu adalah tugas yang sulit, dan fakta bahwa tidak semua barang yang dipertukarkan memiliki nilai tukar yang sama atau hampir sama. 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.⁷

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 atau nilainya berkurang. Kesulitan –

⁶ Pohan Aulia, *Sistem Pembayaran* (Rajawali Pers, 2011), h.45.

⁷ Pohan Aulia, *Sistem Pembayaran* (Rajawali Pers, 2011), h.45.

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. Pembayaran adalah solusi yang ditemukan masyarakat untuk mengatasi masalah, seperti kesulitan untuk memenuhi 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 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.

2. Jenis Jenis Alat Pembayaran

a. 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.⁸ 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 diedarkan. Oleh karena itu, uang tunai yang digunakan dalam bertransaksi harus memiliki beberapa karakteristik penting, di antaranya:

1. Setiap uang yang dikeluarkan dimaksudkan untuk mempermudah kelancaran transaksi pembayaran tunai, dapat diterima dan dipercaya oleh masyarakat.
2. 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.
3. perlu diupayakan tersedianya kelembagaan pendukung untuk mewujudkan terciptanya kelancaran arus uang tunai yang layak edar, baik secara regional maupun nasional.

⁸ Aulia Pohan, *Sistem Pembayaran Strategi Dan Implementasi Di Indonesia* (Rajawali Pers, 2011).

b. Pembayaran Nontunai (*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.⁹

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

⁹ Widita Kurniasari Diana, Fatatik Noer, 'Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non Tunai Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia', *Buletin Ekonomika Pembangunan*, 2.2 (2021).

pembayaran berbasis kartu yang telah berkembang dengan berbagai variannya. Mulai dari kartu kredit, kartu ATM/debit , dan kartu prabayar (*e-money*).¹⁰ Dari perbandingan tersebut, QRIS hadir sebagai solusi untuk beberapa permasalahan yang ada dalam pembayaran berbasis kartu APMK. Qris Memungkinkan transaksi yang lebih cepat, aman, dan inklusif, mendukung perkembangan ekosistem pembayaran digital di Indonesia.

C. 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 mana pun melalui ponsel baik Android maupun *IOS*.¹¹ BSI *mobile* diartikan sebagai layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah tanpa harus datang ke

¹⁰ Aulia Pohan, Sistem Pembayaran Strategi dan Implementasi di Indonesia, 59

¹¹ Anita Tri Milza, 'Implementasi BSI Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Penerapan Green Banking', *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business*, 3.1 (2021).

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 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:¹²

- 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*

¹² 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>

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 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

.¹³

¹³ Lutfiah, Dhita, and Ahmad Amin Dalimunte. "Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayon." *Journal of Indonesian Management (JIM)* 2.2 (2022): 208, <https://doi.org/10.53697/jim.v2i2.611>

- 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.
- 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.

C. D. *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 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.¹⁴

b. Landasan Hukum Implementasi QRIS

Dasar hukum Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/8/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran adalah:

1. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 236, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5945).
2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (National Payment Gateway) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

¹⁴ Suci Rahmayanti Sihaloho, Josef Evan, Atifah Ramadani, 'Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM Di Medan', *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17.2 (2020).

2017 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6081).

3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6203).

Bank Indonesia dalam hal ini Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia menerbitkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi *Standar Nasional Quick Response Code* untuk Pembayaran. Sebagaimana kita ketahui dan kenal seperti apa *QR Code* tersebut, yang bisa digunakan bahkan tidak hanya untuk pembayaran. Namun disini yang dibahas adalah *QR Code* untuk pembayaran.

Sebagai pedoman implementasi *Quick Response (QR) Code Indonesian Standard (QRIS)*, Bank Indonesia (BI) menerbitkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No.21/18/PADG/2019 tentang Implementasi *Standar Nasional Quick Response Code* untuk Pembayaran pada 16 Agustus 2019.

c. Manfaat *QRIS*

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

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.

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 di sediakan 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 Meningkatkan 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) Terpisahny 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

d. Karakteristik *QRIS*

QRIS memiliki karakteristik UNGGUL yang merupakan kepanjangan dari :¹⁵

a. Universal

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

b. 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.

c. Untung

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

d. Langsung

Pembayaran dengan *QRIS* langsung diposes seketika. Pengguna dan merchant langsung mendapat notifikasi transaksi.

¹⁵ Dyah Ayu Paramitha dan Dian Kusumaningtyas, *QRIS* (Kediri: Universitas Nusantara PGRI, 2020), 31.

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.¹⁶

e. 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 sumatera. Bahkan di pulau sumatera pun masih ada yang belum terjangkau jaringan internet, kepemilikan mobile phone yang belum merata untuk seluruh masyarakat, pengenaan biaya 0,6% dari nilai

¹⁶ Ana Sriekaningsih, *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0* (Andi, 2020), h.5.

transaksi pembayaran yang menggunakan *QRIS* juga merupakan salah satu hambatan pelaku usaha khususnya UMKM, dan yang terakhir adalah sosialisasi yang masih kurang¹⁷

D. E. Implementasi

1. Defisini Implementasi

Implementasi adalah proses penyebaran keluaran kebijakan oleh implementor kepada kelompok sasaran sebagai upaya untuk membuat kebijakan menjadi kenyataan.¹⁸ sementara Sebagaimana dinyatakan oleh Syahida, implementasi berarti menyediakan metode untuk menerapkan kebijakan dan dapat menyebabkan efek atau konsekuensi dari sesuatu.

Menurut Taufik dan Isril, implementasi mencakup tindakan individu atau kelompok privat (swasta) atau publik secara langsung pada membuat keputusan terus menerus dengan mencapai beberapa tujuan kebijakan yang telah ditetapkan sejak awal. Implementasi adalah kata yang mengacu pada apa

¹⁷ Raharjo, Budi. "Fintech Teknologi Finansial Perbankan Digital." Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik (2021): 1-299.

¹⁸ Rissa Marina Widodo, 'Analisis Urgensi Implementasi Corporate Social Responsibility', *Iqtishadia*, 7.2 (2014), h. 34.

yang harus dilakukan untuk mencapai sesuatu. tujuan yang ditetapkan dalam keputusan .¹⁹

Menurut Pratama, implementasi biasanya merupakan salah satu langkah dalam proses kebijaksanaan publik sebuah negara. Sebuah kebijakan memiliki tujuan yang jelas, seperti tujuan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.²⁰

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa definisi implementasi adalah suatu proses yang terkait dengan kebijakan dan program yang akan suatu organisasi atau institusi, terutama yang berkaitan dengan lembaga negara dan memasukkan alat dan prasarana untuk membantu program yang akan dilaksanakan tertulis.

2. Indikator Implementasi

Menurut Kapioru, terdapat empat komponen yang memengaruhi kinerja implementasi:²¹

1. Kondisi lingkungan (*environment*). Kinerja implementasi sangat dipengaruhi oleh lingkungan, yang mencakup lingkungan sosial budaya dan

¹⁹ Mhd. Taufik and Isril, 'Implementasi Peraturan Daerah Badan Permusyawaratan Desa', *Jurnal Kebijakan Publik*, 4.2 (2014), h. 40.

²⁰ Pratama, I Putu Agus Eka. *E-Commerce, E-Business dan Mobile Commerce berbasis Open Source*. Bandung: Informatika. (2015)

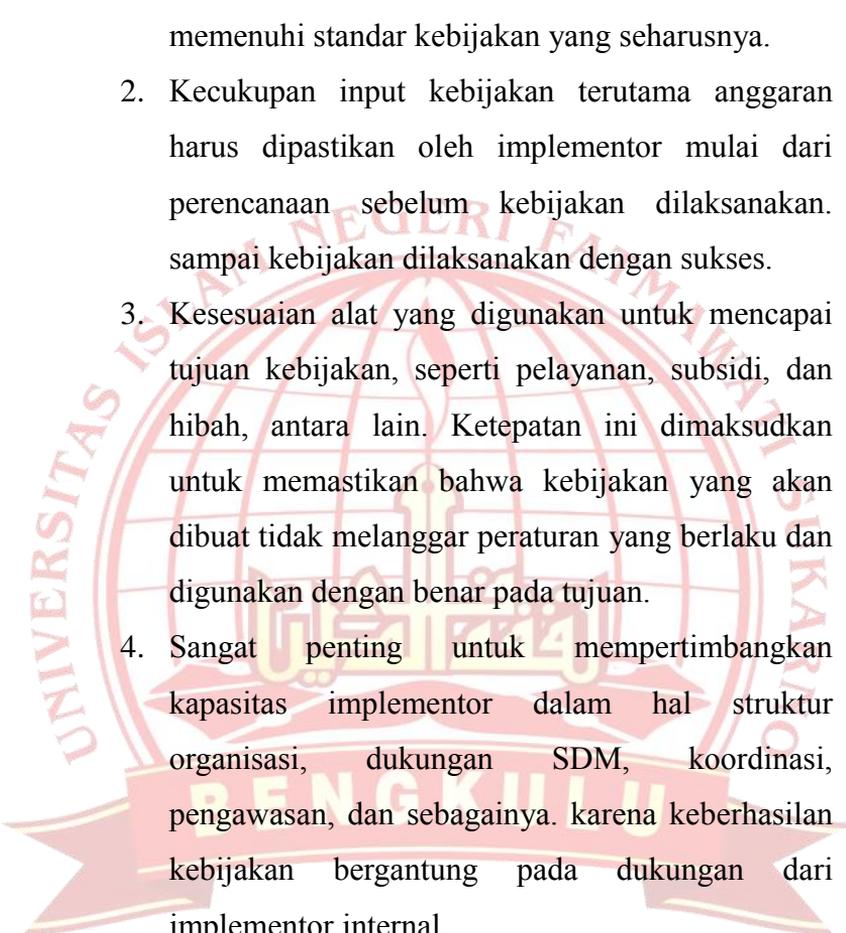
²¹ Harlan Evan Kapioru, 'Implementasi Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum Harlan', *Jurnal Nominal*, 111 (2014).

keterlibatan setiap pihak yang akan implementasi program dan peraturan.

2. Hubungan antar organisasi (*inter-organizational relationship*). Implementasi sebuah program/kebijakan perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu diperlukan koordinasi dan Kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program atau kebijakan.
3. Sumber daya (*capital*). Sumber daya, baik sumber daya manusia (*human resources*) maupun sumber daya bukan manusia, diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan. manusia (sumber daya tanpa manusia).
4. Karakter institusi implementor (ciri institusi implementor). Artinya mencakup struktur birokrasi, standar, dan hubungan yang terjadi dalam birokrasi yang berdampak pada pelaksanaan suatu rencana.

Menurut Syahida, ada beberapa komponen yang menentukan apakah proses implementasi berhasil atau tidak, yaitu:²²

²² Syahida. Implementasi Perda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Tanjung Pinang (Study Kasus Di Kelurahan Tanjung Unggat). Skripsi Tidak Dipublikasi. (2014).

- 
1. Kualitas kebijakan itu sendiri, yang berarti bahwa kebijakan yang akan dibuat atau diterapkan sudah memenuhi standar kebijakan yang seharusnya.
 2. Kecukupan input kebijakan terutama anggaran harus dipastikan oleh implementor mulai dari perencanaan sebelum kebijakan dilaksanakan. sampai kebijakan dilaksanakan dengan sukses.
 3. Kesesuaian alat yang digunakan untuk mencapai tujuan kebijakan, seperti pelayanan, subsidi, dan hibah, antara lain. Ketepatan ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa kebijakan yang akan dibuat tidak melanggar peraturan yang berlaku dan digunakan dengan benar pada tujuan.
 4. Sangat penting untuk mempertimbangkan kapasitas implementor dalam hal struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan, dan sebagainya. karena keberhasilan kebijakan bergantung pada dukungan dari implementor internal.
 5. Kelompok sasaran harus memiliki karakteristik dan dukungan tertentu. Ini termasuk individu atau kelompok, laki-laki atau perempuan, terdidik atau tidak.

6. Kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan.

F. Kerangka Berpikir

Untuk meningkatkan proses transaksi *QR Code*, *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* menetapkan standar pembayaran yang menggunakan metode *QR Code* dari Bank Indonesia. Bank Syariah mudah, cepat, dan aman. BSI (Indonesia) menggunakan *kode QR* ini untuk memudahkan *kode QR* ini dalam sistem pembayaran menggunakan teknologi yang membantu perangkat mengirimkan sejumlah data untuk memungkinkan kegiatan yang dilakukan terjadi dengan cepat, efektif, dan mudah terutama dalam tindakan pembayaran. Dalam penelitian ini, implementasi *QRIS* pada nasabah bank syariah Indonesia di Bengkulu (KC. Panorama). Kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

