

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan standar kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia (BI) bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). QRIS pertama kali diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada 17 Agustus 2019, dengan tujuan untuk menyederhanakan berbagai metode pembayaran non-tunai. Sebagai standar nasional untuk QR Code pembayaran, QRIS digunakan untuk memfasilitasi transaksi digital melalui berbagai platform, seperti aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet digital, serta layanan mobile banking.¹

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا
تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٦﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku

¹ Dea Wulan Fardiasyah *Determinan Preferensi Mahasiswa Dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Sebagai Alat Transaksi Pembayaran Skripsi Universitas Islam Negeri Padangsidimpuan* (2023), h. 2-3

dengan suka sama-suka di antara kamu”(Q.S An-Nisa Ayat 29)

Pengguna QRIS terus mengalami peningkatan, di mana hingga Oktober 2023 nilai transaksi QRIS mencapai Rp24,97 triliun dengan jumlah pengguna sebanyak 43,44 juta. Gubernur Bank Indonesia (BI), Perry Warjiyo, menyatakan bahwa nilai transaksi tersebut meningkat sebesar 186,08% secara tahunan (*year on year*). Beliau juga menegaskan bahwa sistem pembayaran yang aman, lancar, dan andal telah berkontribusi positif dalam mendukung kinerja transaksi ekonomi dan keuangan digital. Selain kenaikan nilai transaksi pada pengguna QRIS, nilai transaksi uang elektronik dan perbankan digital juga mencatat pertumbuhan.² Nominal transaksi melalui QRIS tercatat mengalami peningkatan sebesar 175,44%, dengan jumlah pengguna mencapai 48,12 juta serta jumlah merchant mencapai 31,61 juta. Angka tersebut menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dibandingkan dengan periode Februari 2024, di mana pertumbuhan nominal.³

² Prima Ade Putra Analisis Minat Penggunaan Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Sebagai Sistem Pembayaran Di Bsi Mobile Banking(Pada Mahasiswa Uin Suska Riau 2024), h. 9

³ goodstats.id/article/nominal-transaksi-qriskalinmeningkatkalini-capai-rekor-nGJLY”, 23 Juli 2024. <<https://goodstats.id/article/nominal-transaksi-qriskalinmeningkatkalini-capai-rekor-nGJLY>> (Diakses, 24 Juli 2024)

Pada BSI Adam Malik dalam menggunakan QRIS masih ada yg belum memahami dan meragukan QRIS, dan ada juga hanya membuka rekening saja, ada juga dia nasabah BSI Adam Malik tapi dia hanya mengetahui QRIS konvensional saja tanpa mengetahui bahwa ada juga QRIS syariah juga. Menurut Priska Septiana, bahwa dia belum sepenuhnya memahami cara menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital karena minimnya edukasi dan sosialisasi mengenai QRIS melalui layanan BSI *Mobile Banking*.⁴ Selain itu, Elza Rahmandania menyatakan bahwa masih meragukan keamanan dan kepercayaan terhadap QRIS sehingga enggan memanfaatkan layanan tersebut untuk bertransaksi.⁵ Fakta ini diperkuat oleh Suci Memi Wahyu Intan Pratama yang mengungkapkan bahwa dia hanya membuka rekening tanpa aktif menggunakan aplikasi *mobile banking BSI*,⁶ sehingga Tiara Maresta hanya mengetahui QRIS konvensional tanpa mengetahui adanya QRIS syariah karena kurangnya pemahaman mendalam tentang kegunaan dan cara pengoperasiannya.⁷ Dari data

⁴ Wawancara dengan nasabah BSI Adam Malik (Priska septiana) hari minggu, 27 juli 2025, 10.00

⁵ Wawancara dengan nasabah BSI Adam Malik (Elza rahmandania) hari minggu, 27 juli 2025, 11.00

⁶ Wawancara dengan nasabah BSI Adam Malik (Suci memi wahyu intan pratama) hari minggu, 27 juli 2025, 12.00

⁷ Wawancara dengan nasabah BSI Adam Malik (Tiara maresta) hari minggu, 27 juli 2025, 13.00

di atas, terlihat bahwa kurangnya kepuasan nasabah dalam menggunakan QRIS disebabkan oleh beberapa kendala. Dari observasi awal, salah satu masalah yang sering dihadapi oleh pihak bank, khususnya di BSI, adalah status transaksi yang berstatus pending atau transaksi belum selesai. Kondisi ini dapat terjadi karena beberapa faktor, seperti masalah koneksi internet, proses *settlement* (penyelesaian transaksi) yang belum selesai, atau kendala teknis lainnya pada sistem BSI maupun penyedia jasa pembayaran. Khususnya di BSI cabang Adam Malik, jika mengalami kendala terkait status pending, pihak bank harus segera melaporkan permasalahan tersebut ke pusat BSI untuk ditindak lanjuti.

kemudahan adalah merasakan kemudahan memakai teknologi guna melakukan kegiatan yang diinginkan, bisa berinteraksi dengan teknologi mobile banking tidak memerlukan usaha yang besar. Jika susah menggunakan maka mengurangi kepuasan nasabah.⁸

Manfaat tidak kalah penting dalam mendapatkan kepuasan nasabah, karena manfaat kepuasan saling berkaitan kalau qris ini tidak bermanfaat nasabah tidak

⁸ Sholihah, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Quick Response Code Standard (Qris) (Bank Bank Syariah Indonesia)', (Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah 2024) h. 38'.

akan menggunakannya Manfaat juga menjadi pertimbangan nasabah ketika ingin bertransaksi.⁹

Keamanan sangatlah penting dalam mendapatkan kepuasan nasabah kerana, Menurut Budhi Rahardjo keamanan layanan adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.¹⁰

Resiko keamanan juga sangatlah penting bagi kepuasan nasabah karena, Penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital memiliki berbagai risiko keamanan yang perlu diperhatikan. Salah satu risiko utama adalah risiko keuangan, di mana pengguna dapat mengalami pencurian data atau penipuan akibat kelemahan dalam sistem keamanan QRIS. Selain itu, risiko hukum juga menjadi perhatian, terutama jika terjadi pelanggaran regulasi atau penyalahgunaan data pengguna. Risiko operasional, seperti gangguan teknis atau sistem

⁹ Tarisa Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Layanan Digital Pada Mahasiswa Pengguna QRIS(Di Universitas Jambi 2022), h.5

¹⁰ Amelia Rizky, Dkk 'Pengaruh Keamanan Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Qris Bank Syariah (Bagi Mahasiswa Fakultas Agama Islam Umsu)' Journal of Management and Sharia Business, 1.1 (2024),96-109 (h. 97)

yang rentan terhadap serangan siber, juga dapat menghambat kelancaran transaksi pengguna.¹¹

Pengetahuan dan informasi sangatlah penting bagi kepuasan penggunaan qris karena, Pengetahuan seseorang dapat mempengaruhi minat untuk memilih menggunakan suatu aplikasi atau tidak. Pengetahuan merupakan suatu informasi yang diperoleh oleh seseorang. Saat memperoleh pengetahuan dalam hal ini berkaitan dengan aplikasi QRIS, maka seseorang akan mengerti semua hal tentang QRIS. Sehingga masyarakat mempunyai minat untuk menggunakan aplikasi QRIS karena sudah memiliki pengetahuan seperti manfaat, cara penggunaan, kelebihan dan kemudahan pada aplikasi QRIS.¹²

Oleh karena itu berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini tertatik untuk meneliti dengan judul Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Sebagai Sistem

¹¹ Calya Dini Daniswara Dkk 'Dampak Penggunaan Qris, Persepsi Kemudahan Dan Risiko Keamanan Dengan Variabel Mediasi User Experience Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Di Resto Tom Sushi' Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan, 5.1 (2025), 140-152 (h. 14)

¹² Sania Esa Putri 'Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Teknologi Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Dengan Persepsi Risiko Keamanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Masyarakat Kabupaten Lampung Utara)', (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2023), h.9

Pembayaran Di Bsi *Mobile Banking* (Stusdi Kasus Nasabah Bsi Adam Malik)

B. Batasan Masalah

Penelitian ini akan Menganalisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Qris (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Sebagai Sistem Pembayaran Di BSI *Mobile Banking* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Adam Malik) Pertama, penelitian ini fokus pada faktor-faktor seperti Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Resiko, Pengetahuan dan Informasi. Kedua, lokasi penelitian terbatas hanya nasabah Bsi Adam Malik yang di sekitaran kecamatan selebar, sehingga hasilnya hanya menggambarkan kondisi kepuasan nasabah menggunakan QRIS tersebut. Ketiga, penelitian ini hanya mencakup bank syariah yang menggunakan QRIS berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Terakhir populasi yang diteliti adalah nasabah BSI Adam Malik disekitaran kecamatan selebar yang sudah mempunyai rekening BSI dan aplikasi Byond

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran?

2. Bagaimana pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran?
3. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran?
4. Bagaimana pengaruh resiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran?
5. Bagaimana pengaruh pengetahuan dan informasi terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran?
2. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran?
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran?
4. Untuk mengetahui pengaruh resiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran?

5. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan informasi terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran?

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan, khususnya tentang teknologi finansial (*Fintech*) dan cara orang menggunakan layanan pembayaran digital seperti QRIS di aplikasi BSI Mobile Banking.

2. Secara Praktis

- a. Untuk Bank Syariah Indonesia (BSI), hasil penelitian ini bisa menjadi bahan masukan agar layanan QRIS di aplikasi *BSI Mobile Banking* lebih cocok dengan kebutuhan dan keinginan nasabah BSI Adam Malik

- b. Untuk nasabah BSI Adam Malik, penelitian ini dapat membantu mereka lebih mengerti faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS, sehingga mereka bisa lebih maksimal memanfaatkan teknologi pembayaran digital.

- c. Untuk peneliti lain, hasil penelitian ini bisa jadi referensi untuk penelitian berikutnya tentang penggunaan teknologi finansial di kalangan mahasiswa atau masyarakat luas.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilaksanakan oleh Fitri Dwi Astuti yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja, sosial, kondisi yang memfasilitas, motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan, keamanan, kepercayaan, terhadap minat masyarakat menggunakan QRIS Di Indonesia. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini sebanyak 246 orang dengan sampel 93 orang didapat melalui convenience sampling yang digunakan penelitian ini adalah Partial Least Squares (PLS). hasil penelitian ini menunjukkan penelitian yang telah dilakukan, diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan pembahasan yang sama dengan menyempurnakan model guna untuk memberikan dasar untuk menyempurnakan lebih lanjut terkait model teori *UTAUT 2*, seperti menambahkan variabel yang lebih banyak dan memasukkan variabel moderasi. Mengingat hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan QRIS. Hasil penelitian ini dapat direkomendasikan kepada pemerintah dan lembaga perbankan maupun non perbankan untuk

2. meningkatkan permintaan pengguna.¹³ Perbedaanya kalau penelitian terdahulu fokusnya umum seperti minat penggunaan QRIS di Indonesia, sedangkan persamaanya mengkaji QRIS sebagai sistem pembayaran digital yang diimplementasikan di aplikasi BSI *Mobile Banking*.
3. Penelitian yang dilaksanakan oleh Prima Ade Putra yang bertujuan mengetahui minat penggunaan QRIS, faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaan QRIS. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini sebanyak 101 orang dengan sampel 81 orang didapatkan melalui Proportionate Stratified Random Sampling dalam menentukan jumlah sampel, teknik analisis yang digunakan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa minat penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sebagai sistem pembayaran di BSI *Mobile Banking* pada mahasiswa UIN Suska Riau, sebesar 79,07%, yang berada pada rentang persentase 61% - 80%, yang berarti tinggi.¹⁴ Perbedaan penelitian ini

¹³ Fitri Dwi Astuti 'Analisis Faktor Faktor Mempengaruhi Minat Penggunaan Quick Code Indonesia Sandard (QRIS) Di Indonesia' (Skripsi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta 2023), h. 47

¹⁴ Prima Ade Putra 'Analisis Minat Penggunaan Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Sebagai Sistem Pembayaran Di Bsi Mobile Banking(Pada Mahasiswa Uin Suska Riau' (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2024), h.44

kalau penelitian terdahulu fokus di minat penggunaan QRIS sedangkan penelitian saya fokus kepuasan menggunakan QRIS , persamaannya sama sama meneliti penggunaan QRIS.

4. Penelitian ini yang dilaksanakan Nurul choirida bertujuan engaruh kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian sebanyak 300 orang dengan sampel 100 orang didapatkan melalui purposive sampling dalam menentukan jumlah sampel, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manfaat dan kemudahan terhadap keputusan penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran.¹⁵ Perbedaan penelitian ini kalau penelitian terdahulu itu fokunya keputusan penggunaan QRIS sedangkan penelitian saya fokusnya kepuasan penggunaan QRIS, sedangkan pesamaamnya faktor-faktor inti yang sama-sama mempengaruhi baik

¹⁵ Nurul Choirida 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Qr Code Indonesian Standar (Qris) Sebagai Sistem Pembayaran (Studi Kasus Generasi Z Kecamatan Ngaliyan)' (Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2023), h.39-40

keputusan penggunaan maupun kepuasan penggunaan QRIS.

5. Penelitian ini yang dilaksanakan Rizky Puput Permatasari, Shinta Permata Sari yang bertujuan untuk mengetahui Perilaku Penggunaan, Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini sebanyak 275 orang dengan sampel 90 orang didapat melalui Convenience Sampling dalam menentukan jumlah sampel, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil uji hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan, sedangkan ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z.¹⁶ perbedanya kalau penelitian terdahulu fokunya menerapkan penggunaan QRIS sedankan penelitian saya fokusnya kepuasan menguunakan QRIS sedangkan persamaanya Mempengaruhi Perilaku Penggunaan QRIS.

¹⁶ Rizky Puput Permatasari, Dkk 'Penerapan Model Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology Untuk Mengetahui Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan QRIS' Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi, 17.2 (2024),495-507, (h.500)

6. Penelitian yang dilaksanakan oleh Wita Rahmalia, M. Shabri Abd. Majid, Hendra Halim, Maulidar Agustina, Siti Sabila, Fizka Mutya Hafidzah yang bertujuan untuk mengetahui *perceived benefit*, *perceived ease of use*. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini sebanyak 292 orang dengan sampel 105 orang yang didapatkan melalui purposive sampling dalam menentukan jumlah sampel, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM. Hasil penelitian pengujian menunjukkan bahwa kepuasan tidak secara langsung memediasi hubungan antara manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan niat penggunaan ulang BSI QRIS pada pelaku UMKM kuliner, dengan manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh yang lebih kuat. Oleh karena itu, peningkatan manfaat yang dirasakan sangat penting untuk mendukung niat penggunaan berkelanjutan. Selain itu, *literasi tekfin* berfungsi sebagai *pseudo-moderator*. Tingkat literasi yang lebih tinggi membantu UMKM memahami dan mengapresiasi manfaat QRIS, seperti kemudahan transaksi dan efisiensi operasional. Peningkatan literasi tekfin mendorong UMKM untuk terus menggunakan BSI QRIS karena mereka dapat melihat manfaat nyata bagi bisnis mereka. Dengan demikian,

peningkatan literasi tekfin di kalangan UMKM sangat penting untuk mendorong penggunaan BSI QRIS yang berkelanjutan.¹⁷ Perbedaannya kalau penelitian terdahulu berfokus pada manfaat dan kemudahan menggunakan QRIS sedangkan penelitian saya berfokus pada kepuasan menggunakan QRIS sedangkan persamaanya sama sama meneliti penggunaan QRIS.

G. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan penelitian terdahulu serta sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai teori-teori yang bersinggungan dengan pengetahuan dari pengertian kepuasan, kemudahan, manfaat, keamanan, resiko, pengetahuan dan informasi QRIS, manfaat QRIS, Jenis pembayaran menggunakan QRIS mpm statis, sistem pembayaran QRIS, faktor faktor QRIS, pengertian *Mobile Banking*, fitur fitur yg digunakan di *Mobile Banking*, sejarah *Mobile Banking*, syarat pembukaan *Mobile*

¹⁷ Rahmalia, Wita, Dkk 'The Effects of Perceived Benefits and Ease of Use on the Reuse Intention of Islamic Banking QRIS through Satisfaction Among Culinary MSMEs: Does Fintech Literacy Play a Role?', Institutional Sign In 19.2(2024),268-273, (h.270)

Bangking, manfaat Mobile Bangking, Faktor faktor Mobile bangking, kerangka berfikir, hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan jenis Dan Pendekatan Penelitian, Waktu Dan Lokasi Penelitian, Populasi Dan Sampel, Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data, Variabel Dan Definisi Operasional, Teknik Analisis Data.

BAB IV Hasil Penelitian

pada bab ini akan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap QRIS sebagai sistem pembayaran di BSI Adam Malik serta mengurai responden selama penelitian.

BAB V Penutup

pada bab akhir sekaligus penutup dari seluruh pembahasan penulis akan menjelaskan mengenai memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis yang berupa kesimpulan.