

BAB II KERANGKA TEORI

A. Kajian Teori

1. Pengertian Implementasi

“*To implement*” merupakan asal kata implementasi yang berarti mengimplementasikan atau menerapkan. Implementasi menjadi suatu alat sebagai penyediaan sarana untuk merealisasikan suatu kegiatan sehingga memberikan dampak yang akan dicapai terhadap kegiatan tersebut.¹ Menurut Tahjan, secara etimologis implelementasi merupakan suatu kegiatan yang berikatan penyelesaian dan pemecahan suatu pekerjaan atau kegiatan dengan menggunakan sarana atau alat untuk memperoleh hasil yang diinginkan.²

Implementasi merupakan aktivitas yang berfokus pada aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan hanya suatu aktivitas saja, melainkan suatu kegiatan yang telah terencana yang dimana memiliki target tujuan dari kegiatan tersebut. Pengertian implementasi dapat dikatakan bahwa suatu kegiatan atau aktivitas direncanakan dan direalisasikan dengan sungguh-sungguh yang berlandaskan dengan norma aturan yang berlaku untuk mencapai tujuan dari kegiatan atau aktivitas tersebut.³

2. Sistem Pembayaran *Cashless* atau Non Tunai

a. Pengertian Sistem Pembayaran *Cashless*

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-

¹ Anggreini A Londah, Gustaaf B Tampi, and Very Y Londa, “Implementasi Program Keluarga Harapan Di Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara”, *Jurnal Administrasi Publik*, 2018, 3.

² Junaedi Karso, *Implementasi, Analisis Perumusan Kebijakan Publik Kunci Utama Terselenggaranya Kesejahteraan Di Indonesia*, ed. Andri Kurniawan (cirebon: Penerbit Insania, 2021), https://www.google.co.id/books/edition/Implementasi_Analisis_Perumusan_Kebijaka/TdFcEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+implementasi&pg=PA30&printsec=frontcover.

³ Budi Kurniawan and Dodi Herryanto, “Perancangan Dan Implementasi Data Center Menggunakan File Transfer Protocol (FTP)” 2, no. 2 (2017): 96–103.

Undang No. 23 Tahun 1999 pasal 1 ayat 6 tentang Bank Indonesia, mendefinisikan sistem pembayaran sebagai kumpulan undang-undang, lembaga, dan cara yang dilakukan untuk mengirimkan pembayaran kepada suatu sumber.⁴ Sistem pembayaran menurut Subari dan Ascarya merupakan sistem yang menyangkut perjanjian, peraturan, pengaturan, fasilitas operasional dan mekanisme teknik untuk pengesahan, penyampaian, penerimaan instruksi pembayaran, dan pemenuhan kewajiban sistem pembayaran dengan melakukan pertukaran nilai baik dilakukan perorangan, bank, domestik maupun antar negara. Sistem pembayaran berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan dengan sistem keuangan dan perbankan pada suatu negara.⁵

Sederhananya sistem pembayaran merupakan metode dan cara untuk mengatur segala bentuk transaksi pada perekonomian suatu negara. Menurut Humphrey, sistem pembayaran merupakan hal yang penting dan perlu diperhatikan karena sistem pembayaran membentuk spesialisasi dalam produksi dan menciptakan efisiensi. Nantinya akan berpengaruh pertumbuhan ekonomi dan efisiensi perekonomian yaitu dalam pasar uang.⁶

Seiring adanya kemajuan teknologi digital dan meningkatnya keinginan kebutuhan manusia dalam menggunakan alat pembayaran yang mudah, aman, fleksibel, efektif dan efisien. Dampak dari kemajuan teknologi ini, banyak negara berkembang berkompetisi dalam menerapkan kebijakan transaksi pembayaran *cashless*, sehingga pembayaran secara tunai mulai bergeser pada uang elektronik atau digital.⁷

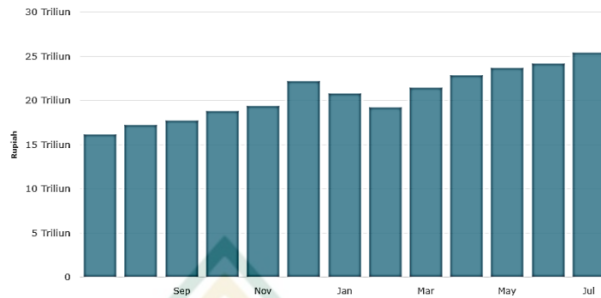
⁴ Astri Dwi Andriani et al., *Transformasi Indonesia Menuju Cashless Society*, 1st ed. (Makassar: Tohar Media, 2022).

⁵ Ayu Nursari, Wayan Suparta, and Yoke Moelgini, "Pengaruh Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Yang Diminta Masyarakat," *Jurnal Ekonomi Pembangunan (JEP)* 8, no. 3 (2019): 169–182, <https://doi.org/10.23960/jep.v8i3.46>.

⁶ Putri Rizki Lestari, "Perkembangan Instrumen Pembayaran Non Tunai Dalam Menyumbang Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia" (2017): 3.

⁷ Anggreani Endah Kusuma, "Pembaharuan Hukum Perikatan Terhadap Pemenuhan Perjanjian Melalui Pembayaran Non Tunai," *Jurnal Spektrum Hukum* 8, no. 1 (2021): 1–14, <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/SH>.

Grafik Perkembangan Nilai Transaksi Uang Elektronik 2020-2021



Sumber: Bank Indonesia

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.⁸

b. Peran *Cashless Society*

Cashless society atau gerakan non tunai adalah struktur baru masyarakat atau komunitas yang terbentuk dan tidak lagi memandang uang dalam bentuk fisiknya, namun memiliki pandangan baru mengenai fisik uang yang berganti dengan sistem baru yaitu *electronic money* (E-Money) sebagai bentuk media sistem transaksi pembayaran. Munculnya gerakan non tunai atau *cashless society* ini didasari juga fakta-fakta yang mengenai biaya-biaya yang banyak dikeluarkan jika menggunakan uang tunai secara fisik mulai dari biaya yang kaitannya dengan penerbitan uang tunai, perputaran dan pendistribusian, perawatan, serta penggantian uang yang telah rusak atau usang.⁹

⁸ Tusyanah, *Eksplorasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Adopsi Transaksi Non Tunai Dengan Model Utaut Pada Generasi Millennial* (Qiara Media, 2022), https://www.google.co.id/books/edition/EKSPLORASI_FAKTOR_FAKTOR_YANG_MEMPENGARU/7z1ZEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0.

⁹ Sifwatir Rif'ah, "Fenomena Cashless Society Di Era Milenial Dalam Perspektif Islam," *Al Musthofa: Journal of Sharia Economics* 2, no. 1 (2019): 1–14.

Pengertian *cashless society* menurut Xena dan Rahadi merupakan sebuah trend baru yang terbentuk karena adanya revolusi dan evolusi yang tidak bisa dihindari termasuk kegiatan dalam sistem bertransaksi.¹⁰ *Cashless society* merupakan sekelompok masyarakat yang menerapkan sistem transaksi pembayaran non tunai. Ada beberapa alasan perlu diterapkannya transaksi pembayaran *cashless* menurut ketua *Organizing Committee Apconex 2008* yaitu Ricardus Eko Indrajit, yaitu:

- 1) Adanya persaingan
- 2) Biaya lebih mahal jika mencetak uang tunai
- 3) Lembaga Bank memiliki fungsi lain selain melakukan penyimpanan uang juga sebagai sarana bertransaksi
- 4) Adanya *trend* menerapkan *cashless society*.
- 5) Konvergensi bank dan lembaga keuangan dengan industri yang lain.¹¹

Bank Indonesia pada 14 Agustus 2014 mencanangkan *cashless society* yang dinamakan GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) yang memiliki tujuan menciptakan sistem transaksi pembayaran yang lebih efisien, efektif, lancar, dan aman yang nantinya diharapkan mampu mendorong sistem keuangan dan perekonomian nasional. Harapan dengan adanya GNNT ialah mampu meminimalisir hambatan dan kendala yang terjadi selama bertransaksi seperti uang kertas yang tidak sah karena lusuh, sobek atau tidak layak edar dan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi transaksi dengan meminimalkan membawa uang tunai dalam skala besar. Dengan demikian, GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi saat transaksi yaitu meminilisir dan menghindari adanya *human error* sehingga adanya gerakan ini dapat mewujudkan *cashless society*.¹²

¹⁰ Rohmini Indah Lestari, Djoko Santoso, and Indarto, "Meningkatkan Literasi Keuangan Digital Pada Pelaku UMKM Melalui Sosialisasi Gerakan Nasional Non-Tunai Info Artikel Abstrak Sosial Berskala Besar (PSBB) Serta Mulai Mengkampanyekan Social Distancing Dan Stay at Home . Wali Kota Semarang Menyatakan Penti" 4, no. 36 (2021): 378–390.

¹¹ Anna Zakiyah Hastriana, "Terhadap Pembayaran Non Tunai Madura Kiai Views Towards Non-Cash Payment."

¹² Bank Indonesia, "Elektronifikasi," accessed December 7, 2022, <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/elektronifikasi/default.aspx>.

c. Dasar Hukum Penerapan Sistem Pembayaran *Cashless*

Mempertimbangkan dan menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 283 ayat (2) tentang Pemerintah Daerah yang mengamanatkan bahwa pengelolaan keuangan daerah dilakukan secara tertib, taat terhadap peraturan perundang-undangan, efisien, ekonomis, efektif, transparan, dan bertanggung jawab dengan memperhatikan rasa keadilan, kepatutan, dan manfaat untuk masyarakat. Adapun regulasi atau kebijakan yang mendasari penerapan transaksi pembayaran *cashless* atau non tunai, antara lain:

- 1) Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi.
- 2) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah pada pasal 2 berisi bahwa Satgas P2DD dibentuk dengan tujuan mempercepat dan memperluas digitalisasi daerah terutama untuk mendorong implementasi elektronifikasi transaksi pemerintah daerah guna meningkatkan transparansi transaksi keuangan daerah, mendukung tata kelola, dan mengintegrasikan sistem pengelolaan keuangan daerah dalam rangka untuk mengoptimalkan pendapatan daerah.
- 3) Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 910/1866/SJ tentang Implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintah Provinsi.
- 4) Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No 910/1867/SJ Tentang Implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
- 5) Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 910/14003/SJ Akselerasi Implementasi Transaksi Non Tunai dalam Rangka Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah.¹³

d. Perspektif Islam Mengenai Pembayaran *Cashless*

Menurut Haroen pembayaran dengan *cashless* diperbolehkan berdasarkan perspektif Islam, dikarenakan manusia diperbolehkan berinovasi pada kegiatan muamalah

¹³Kemendagri, “Regulasi Dan Materi,” accessed December 9, 2022, <https://keuda.kemendagri.go.id/tnt/pages/2-regulasi-dan-materi>.

sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.¹⁴ Hal tersebut didukung dengan ketentuan fatwa MUI mengenai uang elektronik untuk transaksi pembayaran *cashless*. Adapun fatwa MUI dalam DSN MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah, yang dapat disimpulkan ketentuannya bahwa penggunaan uang elektronik untuk melakukan transaksi muamalah diperbolehkan jika berlandaskan prinsip-prinsip syariah dan demi kemashlahatan semua yang ada di dalamnya. Adapun dalil-dalil yang menerangkan diperbolehkannya pengimplementasian pembayaran *cashless* atau non tunai, yaitu:¹⁵

1) Firman Allah SWT

a. Q.S An Nisa' (4) 58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu untuk menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia agar kamu menetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”

b. Q.S Al Maidah (5) 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ...

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, tunaikanlah akad-akad itu...”

2) Hadis Nabi

a. Hadis Nabi riwayat Muslim, Abu Daud, Tirmidzi, Nasa’i dan Ibnu Majah dari ‘Ubadah bin Shamit

¹⁴ F Syaifuddin Kurnia Rahman and Supriyanto, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Qris Sebagai Metode Pembayaran Pada Masa Pandemi,” *Inasjif: Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance* 1, no. 1 (2022): 1–21.

¹⁵ DSN-MUI, “Uang Elektronik Syariah” (n.d.), <https://dsnmu.or.id/kategori/fatwa/page/4>.

الذَّهَبُ بِالذَّهَبِ وَالْفِضَّةُ بِالْفِضَّةِ وَالْبُرُّ بِالْبُرِّ وَلِشَعِيرٍ
بِالشَّعِيرِ وَالتَّمْرُ بِالتَّمْرِ وَالْمِلْحُ بِالْمِلْحِ مِثْلًا مِثْلَ سَوَاءٍ بِسَوَاءٍ
يَدَايِيدٍ إِذَا اخْتَلَفَتْ هَذِهِ الْأَصْنَافُ فَيَبْعُوا كَيْفَ شِئْتُمْ إِذَا
كَانَ يَدًا يَدًا

Artinya: “Tunaikanlah amanat (titipan) yang berhak menerimanya dan janganlah berkhianat kepada orang yang mengkhianatimu.”

- b. Hadis Nabi riwayat jama'ah (Bukhari dari Abu Hurairah, Muslim dari Abu Hurairah, Tirmizi dari Abu Hurairah dan Ibn Umar, Nasa'i dari Abu Hurairah, Abu Daud dari Abu Hurairah, Ibn Majah dari Abu Hurairah dan Ibn Umar, Ahmad dari Abu Hurairah dan Ibn Umar, Malik dari Abu Hurairah, dan Darimi dari Abu Hurairah)

مَطْلُ الْعَيْيِ ظُلْمٌ...

Artinya: “Menunda-nunda (pembayaran) yang dilakukan oleh orang mampu adalah suatu kezaliman...”

- c. Hadis Nabi riwayat Muslim, dari 'Aisyah dan dari Tsabit dari Anas

..... أَنْتُمْ أَعْلَمُ بِأَمْرِ دُنْيَاكُمْ

Artinya: “...Kalian lebih mengetahui urusan dunia kalian.”

3) Kaidah Fikih

الْأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْإِبَاحَةُ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا

Artinya: “Pada dasarnya segala bentuk macam muamalat diperbolehkan kecuali ada dalil yang untuk mengharamkannya dan meniadakan kebolehanannya.”

التَّابِتُ بِالْعُرْفِ كَالثَّابِتِ بِالشَّرْعِ

Artinya: “Sesuatu yang diperbolehkan atau berlaku berdasarkan adat kebiasaan sama dengan sesuatu yang berlaku berdasarkan syara' atau selama tidak bertentangan dengan syariat.”

Dalil-dalil tersebut menjelaskan dan menegaskan bahwa transaksi pembayaran *cashless* atau dengan non tunai diperbolehkan menurut persepsi Islam. Diboolehkannya transaksi pembayaran *cashless* menurut Islam jika dalam pelaksanaan dan penerapannya sesuai dengan kaidah dan prinsip-prinsip Islam serta memberikan kemashlahatan atau keuntungan bersama bagi yang bersangkutan dalam melakukan transaksi pembayaran *cashless*.

e. Kelebihan dan Kekurangan Pembayaran *Cashless*

Kelebihan dan kekurangan pembayaran *cashless* menurut Sifwatir Rif^{ah} (2019), yaitu:¹⁶

- 1) Transaksi pembayaran yang dilakukan relatif aman kerana adanya pengamanan dalam pembayaran berupa pin atau kode sehingga jika smartphone hilang, uang di dalamnya masih bisa diamankan dan kemungkinan kecil untuk hilang.
- 2) Adanya transaksi pembayaran *cashless* dapat menghindari penyebaran uang palsu.
- 3) Adanya transaksi pembayaran *cashless* bersifat praktis dan efisien.
- 4) Adanya transaksi pembayaran *cashless* juga menguntungkan Bank Indonesia kerana dapat meminimalisir pengeluaran anggaran pencetakan uang. Sehingga anggaran tersebut dapat dilakukan pengalokasian ke kebutuhan lain.

Adapun kekurangan yang dialami pengguna saat transaksi pembayaran *cashless* atau non tunai adalah adanya potensi gangguan sehingga mengkhawatirkan penggunaanya dalam melakukan sistem pembayaran *cashless* dan juga membuat masyarakat jadi lebih konsumtif kerana adanya banyak promo dan diskon. Karena hal inilah perlu adanya edukasi kepada masyarakat mengenai pemanfaatan pembayaran *cashless* agar lebih bijak.¹⁷

Menurut Margareta dkk (2022), transaksi dengan menggunakan sistem *cashless* atau non tunai memiliki banyak keuntungannya. Di samping keuntungan yang dimiliki pasti ada kekurangan dalam melakukan transaksi pembayaran *cashless* atau non tunai. Adapun keuntungan dari pembayaran *cashless* atau non tunai, yaitu:

¹⁶ Rif^{ah}, "Fenomena Cashless Society Di Era Milenial Dalam Perspektif Islam."

¹⁷ Rif^{ah}, "Fenomena Cashless Society Di Era Milenial Dalam Perspektif Islam."

- 1) Transaksi lebih mudah, cepat, praktis, dan efisien.
- 2) Alat transaksi sistem pembayaran *cashless* memiliki sistem keamanan yang terjamin dan optimal.
- 3) Riwayat transaksi yang telah dilakukan akan tercatat secara otomatis di aplikasi yang digunakan selama melakukan transaksi pembayaran *cashless*.
- 4) Banyaknya promo dan diskon selama melakukan transaksi pembayaran *cashless* dengan menggunakan aplikasi pembayaran.

Selain keuntungan di atas, tentu ada kekurangan dalam melakukan transaksi sistem pembayaran *cashless* atau non tunai, yaitu:

- 1) Membuat pengguna menjadi lebih konsumtif karena banyaknya promo dan diskon yang ditawarkan.
- 2) Adanya biaya tambahan administrasi saat melakukan transaksi pembayaran *cashless* atau non tunai.
- 3) Kurangnya *merchant partner* karena minimnya infrastruktur seperti tidak meratanya jaringan internet.
- 4) Saldo yang ada di aplikasi pembayaran non tunai atau dompet digital tidak dapat ditarik atau dicairkan. Hal ini dikarenakan banyak dompet digital tidak menyediakan layanan pencairan saldo dengan tujuan uang yang ada di dompet digital dapat digunakan untuk belanja oleh penggunanya.¹⁸

3. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)

a. Pengertian Kode QR

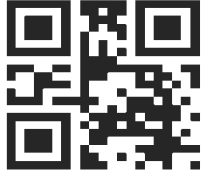
Kode QR merupakan suatu gambar 2D (dua dimensi) yang mempresentasikan dua *file* dalam bentuk tulisan. Kode QR merupakan evolusi dari perkembangan *barcode*. Pada mulanya *barcode* hanya bisa diakses melalui satu dimensi, sedangkan QR Code sudah berevolusi sehingga menjadi dua dimensi. QR Code memuat informasi dari arah vertikal maupun horizontal, sedangkan *barcode* hanya memiliki data informasi satu arah saja.¹⁹ Menurut Wijaya dan Gunawan (2016), *barcode* memiliki bentuk simbol seperti batang-

¹⁸ Margareta Sheryl Kurniawan, Phan, and Oktavius Theo Andreas Riyadi, *Teknologi Keuangan Anak Muda* (SCU Knowledge Media, 2022), https://www.google.co.id/books/edition/Teknologi_Keuangan_Anak_Muda/WxBsEAAAQBAAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Teknologi+Keuangan+Anak+Muda&printsec=frontcover.

¹⁹ Dian Sugiana and Dedi Muhtadi, "Augmented Reality Type QR Code : Pengembangan Perangkat Pembelajaran Di Era Revolusi Industri 4 . 0" (2019): 135–140.

batang hitam dan putih sebagai penandaan obyek nyata yang bisa dibaca oleh komputer dengan mudah.²⁰

Gambar QR Code



Gambar Barcode Batang



Kode QR merupakan kode yang dapat menyimpan segala bentuk jenis data seperti angka, alpanumerik, biner, dan tulisan. Tampilan dari Kode QR dibandingkan dengan *barcode* jauh lebih kecil tampilannya. Kode QR dapat menyimpan data secara horizontal maupun vertikal sehingga tampilannya lebih kecil dari *barcode*. Kode QR juga masih bisa dibaca ketika mengalami kerusakan. Kode QR dapat memperbaiki kesalahan baca hingga 30% sesuai dengan ukuran dan versinya. Dapat dibacanya simbol pada Kode QR dari semua sisi atau sudut karena, adanya tiga tanda persegi di pojok Kode QR.²¹ Menurut Widayati, Kode QR berbeda dengan *barcode* yang dapat menyimpan informasi dalam bentuk horizontal aja, Kode QR dapat menyimpan informasi dari horizontal dan vertikal, sehingga otomatis Kode QR mampu menyimpan informasi lebih banyak daripada *barcode*.²²

Berkembangnya sistem transaksi pembayaran non tunai dengan menggunakan Kode QR, banyak negara memanfaatkan teknolgi ini salah satunya adalah Indonesia. Indonesia sekarang ini telah memiliki QR Code nya sendiri yang dikenal dengan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. QRIS merupakan penggabungan beragam jenis kode QR dari bermacam-macam layanan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). QRIS

²⁰ Adiguna Wijaya and A Gunawan, “Penggunaan QR Code Sarana Penyampaian Promosi Dan Informasi Kebun Binatang Berbasis Android,” *Jurnal Bianglala Informatika* 4, no. 1 (2016): 16–21.

²¹ Novan Adi Musthofa, Siti Mutrofin, and Mohamad Ali Murtafho, “Implementasi Quick Response (QR) Code Pada Aplikasi Validasi Dokumen Menggunakan Perancangan Unified Modelling Language (UML),” *Jurnal Antivirus* 10, no. 1 (2016): 42–50.

²² Yohana Tri Widayati, “Aplikasi Teknologi QR (Quick Response) Code Implementasi Yang Universal,” *Komputaki* 3, no. 1 (2017): 66–82.

dikembangkan oleh PJSP dengan Bank Indonesia yang bertujuan memudahkan, memberikan kenyamanan, dan cepat dalam melakukan transaksi pembayaran *cashless*.²³

b. Landasan Hukum Implementasi QRIS

Berdasarkan peraturan yang telah berlaku terdapat pada Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 tanggal 25 Februari 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran dijelaskan bahwa pada tahun 2019 Bank Indonesia telah menetapkan dan mewajibkan QRIS untuk digunakan dalam setiap melakukan transaksi pembayaran. Adanya perkembangan fasilitas transaksi pembayaran *cashless* dengan QRIS dituntut untuk mendukung sistem keuangan dan pemulihan perekonomian nasional serta wujud dalam memberdayakan UMKM.

c. Standarisasi QRIS

QRIS mempunyai karakteristik UNGGUL. Bank Indonesia menjelaskan karakteristik UNGGUL yang dimaksud dalam QRIS memiliki arti:²⁴

- 1) Universal: beragam jenis aplikasi Kode QR dapat diterima pembayarannya oleh QRIS. Sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran *cashless* tanpa mengunduh beragam jenis aplikasi pembayaran.
- 2) Gampang: QRIS tidak susah digunakan dalam bertransaksi cukup dengan scan QRIS dan klik, pengguna dapat membayar secara aman dan nyaman dengan satu genggam *smartphone*. Sedangkan untuk pelaku *merchant* tidak perlu memasang beragam Kode QR, cukup dengan memajang QRIS yang dapat discan dengan menggunakan model aplikasi pembayaran apapun.
- 3) Untung: QRIS sangat menguntungkan bagi pengguna dan juga bagi *merchant*. Untuk pengguna bisa menggunakan akun transaksi pembayaran *cashless* apapun yang

²³ Bank Indonesia, "Kanal Dan Layanan," *Bank Indonesia*, accessed November 26, 2022, <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>.

²⁴ "Satu QRIS Untuk Seluruh Pembayaran," *ASPI (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia)*, accessed October 25, 2022, <https://www.aspi-indonesia.or.id/standar-dan-layanan/qr/s/>.

dimiliki. Sedangkan untuk merchant, cukup membuat satu akun untuk dapat menerima semua model pembayaran dari berbagai macam aplikasi pembayaran.

- 4) Langsung: proses transaksi pembayaran *cashless* QRIS dilakukan langsung seketika sehingga notifikasi berhasil transaksi akan langsung diterima oleh penggunanya.

d. Manfaat QRIS

Bank Indonesia menetapkan standarisasi QRIS sebagai QR Code yang sah dalam melakukan transaksi pembayaran *cashless* tentunya memiliki banyak manfaat bagi penggunanya, antara lain:²⁵

- 1) Bagi pengguna aplikasi:
 - a) Cepat dan mengikuti *trend*
 - b) Efektif karena tidak repot membawa uang tunai
 - c) Tidak khawatir memikirkan kode QR yang terpasang, karena dengan menggunakan aplikasi QRIS pengguna bisa scan semua kode QR
 - d) Dilindungi keamanannya oleh 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) Menghindari pembayaran uang palsu dan tidak perlu menyediakan uang tunai untuk kembalian
 - e) Transaksi tercatat secara otomatis dan bisa diperiksa setiap saat.

e. Kendala Penggunaan QRIS

Pius Abdillah dan Danu Prasetya mengartikan kendala adalah sesuatu yang menghambat, membatasi, rintangan dan halangan dalam mencapai sasaran. Kendala menurut W.J.S Poerwadarminta merupakan halangan dan rintangan. Menurut Departemen Pendidikan Nasional kendala merupakan sesuatu yang membatasi, menghalangi dan mencegah pencapaian tujuan atau sasaran.²⁶

²⁵ Bank Indonesia, "Kanal Dan Layanan."

²⁶ Ahmad Suwandi et al., "Peranan Dan Kendala Pengembangan Agroindustri Di Indonesia," *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian* 2, no. 10 (2022): 3185–3192.

Penggunaan QRIS memiliki beberapa kendala salah satunya adalah kendala yang dialami oleh *merchant*. Hal tersebut terjadi karena pengguna dan *merchant* yang kurang mengetahui sistem kerja dari layanan kanal tersebut. Dalam penggunaan QRIS sendiri, *merchant* merasakan tidak puas dengan biaya *Merchant Discount Rate* (MDR) sebesar 0,6% yang telah diberlakukan. Adanya pemberlakuan tersebut menyebabkan berkurangnya pendapatan *merchant*. Kendala yang lain dalam menggunakan QRIS ini adalah kekuatan jaringan internet yang masih lemah di beberapa wilayah sehingga menghambat proses transaksi. Selain itu juga, kurang adanya literasi mengenai penggunaan QRIS menjadi penghambat untuk para penggunanya baik *merchant* maupun konsumen.²⁷

4. Pengertian Perbankan

Asal kata bank yaitu dari kata “*banco*” yang berarti meja atau bangku. Maksud dari kata meja ini digunakan bankir dalam memberikan pelayanan kepada nasabah selama operasional perbankan. Bank merupakan termasuk perusahaan yang memberikan layanan jasa kepada masyarakat. Sederhananya, bank memiliki arti badan keuangan yang memenuhi penghimpunan dana masyarakat dan melakukan penyaluran dana kepada masyarakat juga memberikan pelayanan lainnya.²⁸ Dunia modern saat ini, peran bank sangatlah berpengaruh untuk memajukan perekonomian negara. Mayoritas berbagai bidang seperti bidang industri, perdagangan, pertanian, dan lainnya membutuhkan layanan dari bank sebagai lembaga untuk kegiatan transaksi keuangan.²⁹

Menurut Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, pada pasal (1) menjelaskan bahwasanya perbankan merupakan segala sesuatu tentang bank, meliputi kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Pasal (2) menjelaskan bahwa bank merupakan suatu lembaga penghimpunan dana dari masyarakat dengan bentuk simpanan dan disalurkan kepada masyarakat

²⁷ Sihaloho, Ramadani, and Rahmayanti, “Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM Di Medan.”

²⁸ Yulia Hesti, “Analisis Yuridis Tujuan Dan Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Lembaga Perbankan Di Indonesia,” *Pranata Hukum: Jurnal Ilmu Hukum* 13, no. 2 (2018): 168–180.

²⁹ Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*, 5th ed. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018).

dengan bentuk kredit dan atau bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³⁰

5. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah merupakan individu atau kelompok yang bisa menjamin jalinan bisnis dengan perusahaan asuransi. Nasabah dapat berupa calon pemegang polis atau prospek, pemegang polis, mantan pemegang polis, atau keluarga/perwakilan dari pemegang polis. Pengertian nasabah menurut Kotler (2001), nasabah merupakan raja yang artinya harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya sesuai dengan batas-batas moral dan etika. Nasabah merupakan seseorang yang membeli atau menggunakan produk berdasarkan keputusan yang diambil dengan memperhatikan dan melakukan pertimbangan faktor seperti harga, tempat, keramahan pelayanan, kualitas, integritas perbankan, dan lainnya.

b. Pengetahuan Nasabah

Menurut Soekidjo Notoatmodjo, pengetahuan menjadi suatu hal yang penting guna membentuk tingkah laku seseorang. Tingkah laku seseorang berdasarkan pengetahuan dapat bertahan lama daripada tingkah laku tanpa berdasarkan pada pengetahuan. Menurut Mubarak, pengetahuan disebabkan dari ingatan dari kejadian yang pernah dialami secara sengaja maupun tidak sengaja serta hasil mengingat itu akan terjadi setelah adanya tindakan secara kontak dan mengamati suatu obyek.³¹ Menurut Sumarwan, pengetahuan pelanggan diartikan sebagai segala informasi yang didapat perihal macam produk dan jasa serta memiliki pengetahuan mengenai fungsi dari produk dan jasa tersebut. Pengetahuan dalam pengertian ini diukur dengan 2 (dua) indikator, yaitu:³²

³⁰ BPHN, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan," Diakses 7 November 2022, <https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>.

³¹ Syahriyal, "Pengaruh Persepsi Nilai Dan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menabung Serta Dampaknya Kepada Keputusan Menabung Pada Perbankan Syariah Di Banda Aceh" 4, no. 1 (2018): 139–156.

³² Yuliana Siti Chotifah, "Peningkatan Minat Menabung Di Bank Syariah Melalui Program Office Channeling," *Journal of Finance and Islamic Banking* 1, no. 1 (2018): 65–75.

- 1) Pengetahuan obyektif, ialah mengukur banyaknya ingatan pelanggan (nasabah) yang telah tersimpan terhadap penilaian suatu produk dan jasa.
- 2) Pengetahuan subyektif, ialah mengenai kepercayaan pelanggan (nasabah) akan pengetahuannya terhadap suatu produk dan jasa.

a) Indikator Pengetahuan

Notoatmodjo menyatakan bahwa pengetahuan yaitu kunci indikator untuk membangun sikap seseorang. Notoatmodjo membedakan beragam pengetahuan yang terbagi 6 (enam) indikator, yaitu:³³

1) Tahu (*Know*)

Tahu yaitu tindakan meninjau terhadap hal yang telah diketahui. Pengetahuan termasuk kedalam hal mengingat lagi atau *recall* terhadap penerimaan obyek yang diketahui dan dipelajari. Tahu merupakan kata kerja yang bisa dipakai untuk memberikan penilaian seseorang melalui cara dengan mendeskripsikan, menuturkan, mendefinisikan, dan sebagainya.

2) Memahami (*Comprehensen*)

Memahami ialah kesanggupan seseorang akan mendeskripsikan dan menjelaskan suatu obyek dengan tepat. Seseorang yang telah memahami sesuatu pastinya dapat menjelaskan, menyebutkan, memperkirakan, membuat kesimpulan dan sebagainya mengenai obyek tersebut.

3) Aplikasi (*Application*)

Aplikasi ialah kesanggupan dalam menguasai suatu obyek yang sudah diketahui. Aplikasi pada hal ini merupakan tahap penerapan atau implementasi mengenai peraturan hukum, mekanisme, dasar, dan lainnya terhadap suatu kejadian.

4) Analisis (*Analysis*)

Analisis ialah kesanggupan untuk menjelaskan suatu obyek menjadi faktor-faktor tertentu yang berbentuk sebagai metode. Kemampuan menganalisis dapat dilihat dari cara menjabarkan, menyeleksi, membedakan, dan mengklasifikannya.

³³ Ragil Retnaningsih, "Pelindung Telinga Dengan Penggunaannya Pada Pekerja Di PT . X," *Journal of Industrial Hygiene and Occupational Health* 1, no. 1 (2016): 67–82.

5) Sintesis (*Synthesis*)

Sintesis ialah kesanggupan akan menetapkan dan mengkombinasikan bentuk-bentuk secara menyeluruh. Sintesis merupakan tindakan untuk merumuskan perumusan baru atas perumusan-perumusan yang telah ada.

6) Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi ialah kesanggupan akan memberikan penilaian atau justifikasi suatu obyek. Menjustifikasi bisa berdasarkan pada rujukan yang telah ditetapkan sendiri ataupun berdasarkan rujukan yang telah ada.

b) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan

Menurut Budiman dan Riyanto, pengetahuan terjadi karena adanya beberapa faktor yaitu.³⁴

1) Pendidikan

Luasnya pengetahuan seseorang didasarkan pada tingkat pendidikannya. Oleh karena itu pengetahuan seseorang berkaitan dengan pendidikannya.

2) Informasi atau Media Massa

Kemajuan teknologi memberikan berbagai macam layanan dan menyediakan berbagai produk teknologi yang nantinya akan berpengaruh terhadap pengetahuan masyarakat dan memberikan suatu inovasi yang baru.

3) Sosial Budaya dan Ekonomi

Kebiasaan yang telah diterapkan sekelompok tanpa adanya penalaran maka tidak akan diketahui mengenai yang sedang dikerjakan merupakan hal baik atau buruk. Status sosial dan ekonomi individu akan mempengaruhi pengetahuan seseorang karena tersedia fasilitas yang diperlukan untuk menambah pengetahuan.

4) Lingkungan

Lingkungan menjadi faktor pengetahuan yang dimiliki seseorang. Hal tersebut disebabkan komunikasi dan interaksi yang dilakukan kemudian individu akan menanggapi topik pembicaraan sebagai suatu pengetahuan yang belum pernah didapatkan sebelumnya.

³⁴ Retnaningsih, "Pelindung Telinga Dengan Penggunaannya Pada Pekerja Di PT . X,".

5) Pengalaman

Mengembangkan suatu pengalaman belajar yang nantinya dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan seseorang. Dengan mengembangkan pengalaman belajar, seseorang juga akan memiliki kemampuan dalam memilih keputusan yang akan diambil.

6) Usia

Pola berpikir, daya tangkap dan ingatan seseorang akan dipengaruhi oleh umur. Pola berpikir seseorang akan jauh lebih baik dalam menerima pengetahuan ketika seseorang bertambah usianya.

c) **Jenis-Jenis Pengetahuan**

Menurut Engel dkk, pengetahuan pelanggan dibagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:³⁵

1) Pengetahuan terhadap kumpulan informasi produk dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu sebagai berikut:

a) Pengetahuan atribut

Produk dan jasa yang akan dilihat konsumen yaitu pada karakteristik dan atribut yang tertera. Pengetahuan atribut produk dan jasa akan menjadi pertimbangan konsumen dalam melakukan pengambilan keputusan. Konsumen akan lebih mudah memilih produk ketika banyaknya pengetahuan yang dimiliki pada atribut produk tersebut.

b) Pengetahuan terhadap manfaat produk

Pengetahuan manfaat terhadap sebuah produk dan jasa menjadi suatu hal yang berguna bagi konsumen. Adanya pengetahuan manfaat ini yang nantinya menentukan keputusan pembelian. Setelah melakukan pembelian terhadap produk atau jasa, konsumen akan merasakan dua jenis manfaat yaitu manfaat fungsional dan manfaat psikososial. Manfaat fungsional lebih menekankan pada manfaat yang bisa dirasakan fisiologis. Sedangkan,

³⁵ Husnul Khotimah, Sabar Warsini, and Yenni Nuraeni, "Pengaruh Sosialisasi Dan Pengetahuan Terhadap Minat Investor Pada Efek Syariah Di Pasar Modal (Survei Pada Nasabah PT Danareksa Sekuritas Cabang FE-UI Depok)," *Journal Account* (2014): 423-433.

manfaat psikososial ialah manfaat sosial yang dirasakan konsumen setelah menggunakan produk yang diungkapkan dengan perasaan seperti emosi, kecewa, dan puas.

c) Pengetahuan kepuasan terhadap produk

Kepuasan dapat dirasakan manfaat dari produk dan jasa tersebut setelah memakainya. Kepuasan pemakaian produk ini berdasarkan dua macam manfaat yaitu secara negatif dan positif. Manfaat negatif ini nantinya akan memicu terjadinya risiko.

- 2) Pengetahuan pembelian merupakan proses menangkap suatu keterangan yang diperoleh konsumen pada suatu produk. Pengetahuan pembelian ini akan memberikan konsumen terhadap keputusan di mana, kapan dan apa yang akan dibeli.
- 3) Pengetahuan pemakaian ialah segala bentuk informasi pada kesan konsumen terhadap produk. Oleh karena itu perlu adanya saran dan langkah-langkah penggunaan produk dicantumkan agar konsumen mendapatkan kepuasan yang maksimal terhadap produk.

c. Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan ialah seluruh pengetahuan yang dipunyai oleh konsumen dan semua simpulan berdasarkan obyek, atribut, dan manfaatnya. Menurut Aribowo dan Nugroho, kepercayaan dari pihak tertentu terhadap pihak lain yang bersangkutan dalam hubungan transaksi didasarkan pada sebuah keyakinan bahwa orang yang dipercayai akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai dengan yang diharapkan.³⁶

Pondasi utama dalam bisnis yaitu dengan membangun kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, jangka panjang perusahaan berdasarkan tingkat rasa percaya konsumen terhadap perusahaan tersebut. Kepercayaan pada penelitian ini yaitu membangun rasa percaya konsumen kepada perusahaan atas produk yang dapat meyakinkan konsumen

³⁶ Titi Mora Agatha Gultom, Herta Manurung, and Nurlinawati SImanjuntak, "Pengaruh Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Beli Pakaian Online Shopee," *Jurnal Darma Agung* 30, no. 3 (2022): 595–608.

bahwa perusahaan tersebut dapat memberikan manfaat dengan yang diharapkannya.

a) Faktor-Faktor Kepercayaan

Ada 3 (tiga) faktor yang dapat membentuk kepercayaan nasabah, yaitu:³⁷

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan merujuk pada kapabilitas dan karakteristik perusahaan dalam menyediakan, memberikan pelayanan, dan memberikan keamanan transaksi pada konsumen dari gangguan yang bisa merugikan.

2) Kebaikan Hati

Kebaikan hati ialah potensi kecakapan perusahaan dalam menyediakan manfaat yang saling menguntungkan bagi konsumen. Perusahaan menginginkan profit yang tinggi tapi dengan memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen.

3) Integritas (*Integrity*)

Integritas pada perusahaan bisa dinilai dari kebenaran informasi yang disampaikan kepada konsumen bahwa informasi pada produk yang ditawarkan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya atau tidak.

b) Indikator-Indikator Kepercayaan

Kepercayaan pelanggan terbagi dalam 4 (empat) indikator, yaitu:³⁸

1) *Dependability*

Konsumen mengharapkan realisasi janji pada komitmen perusahaan yang sebelumnya memberikan janji mengenai manfaat produk yang telah disampaikan.

2) *Honest*

Kejujuran perusahaan dalam memberikan dan mengelola informasi menjadi indikator terpenting untuk memberikan kepercayaan konsumen .

³⁷ Sahidillah Nurdin and Niko Putra, "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Dalam Menggunakan Kartu Pascabayar Halo," *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2019): 108–114.

³⁸ Nurdin and Putra, "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Dalam Menggunakan Kartu Pascabayar Halo".

3) *Competence*

Kompetensi perusahaan akan memberikan keunggulan masing-masing perusahaan dalam melakukan persaingan dengan perusahaan lainnya. Misalnya profesionalisme personil perusahaan A berbeda dengan perusahaan B, desain barang dan jasa perusahaan A memiliki perbedaan dengan perusahaan B dan sebagainya.

4) *Likable*

Likable yaitu sifat dari personil perusahaan seperti kesopanan, keramahan, berpakaian rapi, serta mampu memberikan bantuan dalam memecahkan masalah atas komplain pelanggan.

d. Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan perasaan emosional seperti perasaan senang dan kecewa. Pelanggan atau konsumen akan senang ketika harapan terhadap produk atau jasa sesuai dengan kenyataannya. Sebaliknya, pelanggan akan kecewa ketika kenyataan pada produk tidak sesuai dengan yang diinginkan.³⁹

Kepuasan ini nantinya akan menarik minat nasabah dalam menggunakan produk dan layanan yang diberikan perbankan. Minat menurut Tidjan merupakan suatu gejala psikologis yang memberikan pusat perhatian lebih individu pada obyek dikarenakan adanya rasa senang. Realisasi minat seseorang dapat dilihat dari tanggapan terhadap produk atau obyek tertentu.⁴⁰

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), minat nasabah karena adanya faktor-faktor adalah sebagai berikut:⁴¹

1) Persepsi nasabah

Persepsi adalah suatu proses mengenai tahapan individu dalam melakukan seleksi, mengatur dan

³⁹ Andyan Pradipta Utama and Tri Ratna Murti, “Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah,” *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika* 4, no. 2 (2022): 79–86.

⁴⁰ Nasution and Sutisna, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking,”

⁴¹ Suci Wahyuliza, “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, no. 2 (2015): 155–167.

menginterpretasikan masukan dari informasi yang didapat. Informasi tersebut kemudian ditafsirkan nasabah guna mendapatkan pemahaman secara keseluruhan.

Persepsi menurut Robbins merupakan kegiatan dalam mendeskripsikan proses bagaimana individu dalam mengorganisasikan dan menafsirkan kesan dari panca indera masing-masing guna memberikan makna kepada lingkungan mereka.

2) Persepsi kemudahan (*percieved ease of use*)

Persepsi kemudahan menurut Maharsi, merupakan tingkat percaya individu bahwa tidak diperlukan usaha apapun lagi dalam menggunakan sistem (*free of effort*). Berdasarkan teori TAM, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap pemanfaatan teknologi berhubungan erat dengan sikap seseorang ketika menggunakan teknologi tersebut.

3) Persepsi manfaat (*perceived usefulness*)

Peresepsi manfaat menurut Davis, merupakan tingkat percaya seseorang dalam menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja.

4) Kredibilitas nasabah

Kredibilitas menurut Gibson, merupakan kemampuan pada individu dalam menggunakan dan mengaplikasikan program. Adanya proses pembelajaran dan pengalaman dapat membentuk kredibilitas. Oleh karena itu, kredibilitas tidak dapat terbentuk dengan sendirinya.

Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan nasabah menurut Wilkie, sebagai berikut:⁴²

- 1) Harapan (*expectation*), terwujudnya kepuasan nasabah ketika performa perbankan sesuai dengan harapan.
- 2) Kinerja (*performance*), nasabah akan puas jika dapat merasakan manfaat pada produk atau jasa tersebut.
- 3) Membandingkan (*comparsion*), nasabah melakukan perbandingan produk dan layanan dari manfaat yang dirasakan.
- 4) Konfirmasi (*confirmation*), pengaruh dari pengalaman nasabah yang menggunakan pelayanan dari bank lain.

⁴² Pradipta Utama and Ratna Murti, "Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah."

- 5) Perbedaan (*discrepancy*), perbedaan performa kinerja perbankan dengan harapan nasabah.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang didasari pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan metode penelitian dan hasil yang mungkin berbeda. Penelitian terdahulu didapat dari jurnal yang telah ada dan relevan sehingga bisa dijadikan acuan peneliti untuk menemukan *riset gap*. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai acuan atau landasan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini antara lain

Tabel Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Judul	Jenis dan Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	<p>Penulis: Ilham Karin Rizkiawan, dkk (2022)</p> <p>Judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Veteran Surakarta”</p>	<p>Jenis Penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kuantitatif.</p> <p>Hasil Penelitian: Bank BSI cabang Veteran telah memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan dan Bank BSI berhasil membangun kepercayaan kepada nasabah BSI sehingga berpengaruh pada loyalitas nasabah BSI.</p>	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Subyek penelitian yang sama yaitu nasabah Bank BSI. - Indikator penelitian yang sama yaitu mengenai kepercayaan nasabah terhadap Bank BSI. <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jenis penelitian yang berbeda. - Tujuan penelitian yang berbeda.
2	<p>Penulis: Nurdin Nurdin, Difa Restiti, Risky Amalia (2021)</p> <p>Judul: “Pengaruh</p>	<p>Jenis penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kuantitatif</p> <p>Hasil Penelitian: Implikasi dari</p>	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki persamaan yaitu meneliti tentang faktor pengetahuan yang berpengaruh terhadap keputusan

No	Penulis dan Judul	Jenis dan Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Media Sosial Terhadap Pengetahuan Tentang <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> (QRIS)”	penelitian yang telah dilakukan, bahwa media sosial menjadi sarana yang paling utama untuk pengetahuan konsumen dalam menggunakan QRIS.	penggunaan QRIS. Perbedaan: - Penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif. - Subyek penelitiannya adalah mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu, sedangkan penelitian ini, subyek penelitiannya adalah nasabah bank BSI.
3	Penulis: Alis Santika, Ranti Aliyani, dan Ria Mintarsih (2022) Judul: “Persepsi dan Intensi Pelaku UMKM Terhadap Penggunaan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Digital di Kota Tasikmalaya”	Jenis penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil Penelitian: Hasil penelitian mengidentifikasi persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko mendasari UMKM menggunakan QRIS.	Persamaan: - Memiliki indikator yang sama yaitu persepsi manfaat atas penggunaan QRIS. - Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif. Perbedaan: - Perbedaan pada subyek penelitian.
4	Penulis: Miranda Devi Sonnya Lomi dan Gede Sri Darma (2021) Judul: “Jalan Terjal Implementasi	Jenis penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian: Kendala yang dihadapi nasabah	Persamaan: - Memiliki fokus penelitian yang sama yaitu kendala yang dihadapi saat menggunakan QRIS. - Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif.

No	Penulis dan Judul	Jenis dan Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	QR Code Bank BCA di Bali”	dalam menggunakan QRIS BCA adalah sinyal tidak stabil, kurangnya sosialisasi mengenai QRIS, QR Code yang rusak, dan masih banyak yang belum menggunakan QRIS.	Perbedaan: - Memiliki perbedaan subyek pada penelitian. Penelitian terdahulu subyeknya nasabah BCA di Bali, sedangkan penelitian sekarang di BSI Kudus.
5	Penulis: Risma Arum Azzahroo dan Sri Dwi Estiningrum Judul: “Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (<i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>) untuk Mendukung <i>Paperless</i> di PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan”	Jenis penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian: Dengan adanya penggunaan QRIS pada BSI <i>Mobile</i> mampu meminimalisir penggunaan kertas secara berlebihan. Sehingga adanya QRIS pada BSI <i>Mobile</i> dapat mendukung <i>paperless</i> .	Persamaan: - Memiliki persamaan penelitian yaitu meneliti pengimplementasian penggunaan QRIS. - Subyek sama yaitu nasabah BSI. - Jenis penelitian sama yaitu kualitatif. Perbedaan: - Tujuan penelitian tersebut untuk mendukung gerakan <i>paperless</i> sedangkan penelitian saat ini untuk mendukung gerakan <i>cashless</i> .
6	Penulis: Purnama Ramadani Silalahi, Khairina Tambunan, dan Tryana Ramadhany	Jenis Penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Hasil Penelitian: Hasil dari penelitian tersebut	Persamaan: - Memiliki persamaan penelitian yaitu meneliti pengimplementasian penggunaan QRIS. Perbedaan: - Penelitian saat ini

No	Penulis dan Judul	Jenis dan Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Batubara (2022) Judul: “Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen sebagai Alat Transaksi”	bahwa persepsi manfaat, kemudahan, dan risiko secara parsial maupun stimultan secara signifikan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS.	menggunakan jenis penelitian kualitatif. - Penelitian saat ini berfokus pada nasabah Bank BSI dalam penggunaan QRIS.
7	Beata Swiecka dkk (2021) Judul: “ <i>Consumer Financial Knowledge and Cashless Payment Behavior for Sustainable Development in Poland</i> ”	Jenis Penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Hasil Penelitian: Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa pengetahuan konsumen berimplikasi pada desain proses transaksi pembayaran yang ingin digunakan. Jumlah konsumen yang menerapkan <i>cashless payment</i> semakin meningkat seiring bertambahnya pengetahuan mengenai <i>cashless payment</i> .	Persamaan: - Memiliki persamaan tujuan penelitian yaitu meneliti pengimplementasian pembayaran <i>cashless</i> atau non tunai. - Memiliki indikator penelitian yang sama yaitu mengenai faktor pengetahuan terhadap penggunaan pembayaran <i>cashless</i> . Perbedaan: - Memiliki perbedaan dalam jenis penelitian. - Penelitian saat ini berfokus pada nasabah Bank BSI dalam penggunaan QRIS.
8	Rodrigo. F Malaquias dan Hujung Hwang (2016)	Jenis Penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kuantitatif.	Persamaan: - Memiliki persamaan tujuan penelitian yaitu meneliti pengimplementasian

No	Penulis dan Judul	Jenis dan Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	<p>Judul: “An Empirical Study on Trust in Mobile Banking: A Developing Country Perspective”</p>	<p>Hasil Penelitian: Hasil penelitian mengungkapkan bahwa, tingkat kepercayaan mahasiswa di Universitas Brazil, nasabah dan pihak bank masih rendah terhadap sistem keamanan <i>mobile banking</i>.</p>	<p>pembayaran <i>cashless</i> atau non tunai.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki indikator penelitian yang sama yaitu mengenai faktor kepercayaan terhadap penggunaan pembayaran <i>cashless</i>. <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki perbedaan dalam jenis penelitian. - Penelitian saat ini berfokus pada nasabah Bank BSI dalam penggunaan QRIS.
9	<p>Penulis: Josef Ivan Sihaloho, Atifah Ramadani, dan Suci Rahmayanti (2020)</p> <p>Judul: “Implementasi Sistem Pembayaran <i>Quick Response Code Indonesia Standard</i> Bagi Perkembangan UMKM di Medan”</p>	<p>Jenis Penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kualitatif.</p> <p>Hasil Penelitian: Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa QRIS sangat membantu dan memberikan manfaat kepada UMKM dalam mengembangkan dan meningkatkan usahanya.</p>	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki persamaan jenis penelitiannya yaitu kualitatif - Memiliki persamaan tujuan penelitian yaitu meneliti pengimplementasian pembayaran <i>cashless</i> atau non tunai dengan QRIS. <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Subyek penelitian yang berbeda.
10	<p>Penulis: Luh Putu Mahyuni dan I Wayan Arta</p>	<p>Jenis Penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian</p>	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki persamaan tujuan penelitian yaitu meneliti

No	Penulis dan Judul	Jenis dan Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	<p>Setiawan (2021) Judul: “Bagaimana QRIS Menarik Minat UMKM? Sebuah Model untuk Memahami Intensi UMKM Menggunakan QRIS”</p>	<p>kuantitatif. Hasil Penelitian: Semakin baik pemahaman penggunaan QRIS maka semakin besar persepsi manfaat, kemudahan dan rekomendasi QRIS dari konsumen, maka semakin besar intensi UMKM untuk menggunakan QRIS.</p>	<p>pengimplementasian pembayaran <i>cashless</i> atau non tunai dengan QRIS. - Memiliki indikator penelitian yang sama yaitu mengenai faktor manfaat dan hambatan terhadap penggunaan pembayaran <i>cashless</i>. Perbedaan: - Memiliki perbedaan pada jenis penelitian dan subyek penelitian</p>
11	<p>Cynthia Anggraini Novitasari, Alfatih Sikki Manggabarani, dan Miguna Astuti (2021) Judul: “Analisis Kepuasan Nasabah <i>Mobile Banking</i> Pada Bank BCA”</p>	<p>Jenis penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kualitatif Hasil Penelitian: Indikator tertinggi kepercayaan nasabah BCA yaitu kemudahan penggunaan pada <i>BCA mobile</i>.</p>	<p>Persamaan: - Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif. Perbedaan: - Subyek penelitian yang berbeda pada penelitian yang sedang dilakukan saat ini yaitu nasabah BSI Kudus. - Fokus penelitian yang berbeda, pada penelitian sekarang berfokus pada penggunaan QRIS.</p>
12	<p>Risma Arum Azzahroo dan Sri Dwi Estiningrum Judul: “Preferensi</p>	<p>Jenis penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Hasil penelitian: Ekspektasi Kinerja</p>	<p>Persamaan: - Memiliki persamaan penelitian yaitu meneliti pengimplementasian penggunaan QRIS. Perbedaan:</p>

No	Penulis dan Judul	Jenis dan Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Mahasiswa dalam Menggunakan <i>Quick Responce Code Indonesian Standard (QRIS)</i> sebagai Teknologi Pembayaran”	(EK) dan Kondisi yang Memfasilitasi (KM) merupakan indikator yang mempengaruhi minat penggunaan QRIS. Ekspektasi Usaha (EU) dan Pengaruh Sosial (PS) bukanlah indikator yang berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS.	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian saat ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. - Memiliki perbedaan dalam subyek penelitian, penelitian tersebut subyeknya mahasiswa, sedangkan penelitian saat ini adalah nasabah Bank BSI.
13	<p>Penulis: Oktaviana Banda Saputri (2020)</p> <p>Judul: “Preferensi Konsumen dalam Menggunakan <i>Quick Responce Code Indonesian Standard (QRIS)</i> sebagai Alat Pembayaran Digital”</p>	<p>Jenis Penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kuantitatif.</p> <p>Hasil Penelitian: Terdapat empat variabel independen yang menjadi faktor untuk mempengaruhi konsumen yaitu persepsi kemudahan, kepercayaan, kemanfaatan, dan tingkat risiko. Hasil pengujian secara parsial diperoleh persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan</p>	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki persamaan penelitian yaitu meneliti pengimplementasian penggunaan QRIS. <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian saat ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. - Subyek penelitian saat ini berfokus pada nasabah Bank BSI Kudus.

No	Penulis dan Judul	Jenis dan Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		QRIS.	
14	<p>Penulis: Muhammad Fadhli dan Rudy Fachruddin (2016).</p> <p>Judul: “Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)”</p>	<p>Jenis Penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kuantitatif.</p> <p>Hasil Penelitian: Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan, manfaat dan kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>internet banking</i>. Sedangkan persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan <i>internet banking</i> pada nasabah bank umum di Kota Banda Aceh.</p>	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki persamaan penelitian yaitu meneliti pengimplementasian pembayaran <i>cashless</i> atau non tunai. <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pada penelitian tersebut berfokus pada penggunaan <i>internet banking</i>, pada penelitian saat ini berfokus pada nasabah Bank BSI dalam penggunaan QRIS. - Memiliki perbedaan dalam jenis penelitian, penelitian sekarang menggunakan jenis penelitian kualitatif.
15	<p>Penulis: Ana Fitriana (2015)</p> <p>Judul: “Analisis TAM Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan <i>Internet</i></p>	<p>Jenis Penelitian: Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kuantitatif.</p> <p>Hasil Penelitian: Implementasi <i>internet banking</i> karena faktor manfaat, kemudahan dan kredibilitas yang</p>	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki persamaan penelitian yaitu meneliti pengimplementasian pembayaran <i>cashless</i> atau non tunai. <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki perbedaan dalam jenis penelitian. - Memiliki perbedaan

No	Penulis dan Judul	Jenis dan Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	<i>Banking BCA</i>	diberikan <i>internet banking</i> .	pada subyek penelitian.

C. Kerangka Berpikir

QRIS merupakan Kode QR yang telah terstandarisasi untuk sistem transaksi pembayaran *cashless* atau non tunai yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia yang bertujuan pembayaran *cashless* lebih cepat, efektif, mudah, dan aman dalam pengaplikasiannya. Adanya kebijakan ini, Bank BSI juga memanfaatkan adanya QRIS ini dengan menerapkannya di aplikasi BSI *Mobile*. Oleh karena itu penelitian ini membahas mengenai **“Implementasi Transaksi Pembayaran *Cashless* dengan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada Nasabah Bank Syariah Indonesia”**. Adanya kerangka berpikir ini memudahkan peneliti dalam menguraikan dan membahas pokok dari permasalahan-permasalahan dalam penelitian ini secara sistematis. Adapun berikut kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah:

Tabel Kerangka Berpikir

