

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1. Sejarah Singkat Bank BSI

Bank syariah di Indonesia diawali adanya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada 1991. Berdirinya Bank Syariah di Indonesia berlandaskan pada Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Sistem keuangan syariah di Indonesia menjadi salah satu perbankan syariah terbaik yang telah diakui secara internasional. Tercatat pada 2015, perbankan syariah terdiri dari 22 bank umum syariah, 22 unit usaha syariah dan 162 BPRS dengan total aset Rp. 273,494 triliun dengan pangsa pasar menurut OJK sebesar 4,61%.<sup>1</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank hasil merger antar beberapa bank yaitu Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Izin merger ketiga bank tersebut disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 27 Januari 2021 yang kemudian diresmikan oleh Presiden Indonesia yaitu Bapak Joko Widodo pada 1 Februari 2021. Penggabungan tiga merger bank raksasa Indonesia naungan BUMN ini diharapkan dapat mendorong bank syariah di Indonesia lebih besar sehingga dapat memasuki pasar global dan menjadi katalis pertumbuhan ekonomi di Indonesia serta bisa menjadi pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat.<sup>2</sup>

#### 2. Visi, Misi dan Tata Nilai Bank BSI

Bank BSI memiliki visi dan misi guna dijadikan pedoman pencapaian tujuan dalam perusahaan. Visi dan misi Bank BSI yaitu:<sup>3</sup>

**Visi:**

Top 10 Global Islamic Bank.

**Misi:**

- Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

---

<sup>1</sup> Sinta Krismaya and Venus Kusumawardhana, “Analisis Perkembangan Profitabilitas Bank BSM, BRIS, Dan BNIS Sebelum Dan Setelah Merger Menjadi BSI,” *Jurnal Manajemen, Ekonomi, Keuangan dan Akuntansi (MEKA)* 2, no. 2 (2021): 134–144.

<sup>2</sup> BSI, “Sejarah Perseroan,” *Bank Syariah Indonesia*, [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html), diakses 22 Mei 2023.

<sup>3</sup> BSI, “Visi Dan Misi,” *Bank Syariah Indonesia*, [https://ir.bankbsi.co.id/vision\\_mission.html](https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html), diakses 22 Mei 2023.

- Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

**B. Deskripsi Data Penelitian**

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

**Data berdasarkan jenis kelamin informan**

Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	10
Laki-Laki	10

**Data berdasarkan pekerjaan informan**

Pekerjaan	Jumlah
Mahasiswa	7
Pengajar	4
Karyawan Swasta	9

**Data berdasarkan usia informan**

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

**1. Implementasi QRIS Berdasarkan Pengetahuan Nasabah BSI**

Pengetahuan nasabah didapatkan dari semua bentuk informasi mengenai beragam bentuk produk dan jasa yang ditawarkan pihak perbankan. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dengan nasabah Bank BSI bahwa nasabah BSI mengetahui adanya QRIS dari teller ketika membuka rekening baru di BSI. Teller memberikan informasi kepada nasabah terkait dengan layanan yang diberikan Bank BSI di dalam *mobile banking*-nya. Oleh karena itu, kebanyakan nasabah mengetahui QRIS dari aplikasi BSI *Mobile*. Selain itu, pendidikan nasabah menjadi faktor tingkat pengetahuan nasabah BSI. Salah satu contohnya yaitu, Dinda selaku nasabah BSI yang mengatakan bahwa ketika membuat kartu atau membuka rekening dijelaskan semua mengenai fitur-fitur yang ada dalam aplikasi BSI yaitu BSI *Mobile*-nya.

“Dari BSI sini mbak, pas mau bikin buka rekening gitu dijelasin semua fitur BSI *Mobile* salah satunya yaitu QRIS.”<sup>4</sup>

Selain itu, nasabah BSI mengetahui penggunaan QRIS bisa dari lingkungan sekitar dan media sosial seperti youtube, instagram, dan lain-lainnya. Wijaya selaku nasabah BSI mengetahui pembayaran QRIS dari media sosial.

“Hhhm tau QRIS itu dari scrolling media sosial mbak. Sekarang kan banyak iklan yang lewat di media sosial. Nah taunya dari ketidaksengajaan itu dan akhirnya nyoba bayar pake QRIS lewat BSI *Mobile* ternyata lebih praktis.”<sup>5</sup>

Zakiya selaku nasabah BSI juga mengatakan hal yang serupa bahwa lingkungan sekitar menjadi salah satu faktor informan mengetahui penggunaan QRIS.

“Saya tau QRIS ketika sedang makan di luar. Ternyata banyak pembeli dan ojek online yang melakukan pembayaran dengan QRIS.”<sup>6</sup>

## 2. Implementasi QRIS Berdasarkan Kepercayaan Nasabah BSI

Kepercayaan nasabah merupakan fondasi terpenting bagi perbankan dalam hubungan jangka panjang antara perbankan dan nasabah. Kepercayaan nasabah dalam penelitian ini adalah rasa percaya nasabah terhadap keamanan data pribadi nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Arya selaku nasabah BSI mengatakan bahwa Bank BSI tidak perlu diragukan lagi tingkat keamanan sistem server dan kenyamanan dalam memberikan layanan kepada nasabah BSI.

“Kan BSI dari tiga bank yang sudah terkenal dan besar juga ya mbak jadi sudah dipastikan BSI sangat kuat dan untuk keamanan dan kenyamanan nasabah sangat diperhatikan oleh BSI.”<sup>7</sup>

Pernyataan tersebut didukung dengan pendapat informan dari hasil wawancara, nasabah BSI percaya akan keamanan perlindungan data pribadi mereka. Salah satu contohnya yaitu,

---

<sup>4</sup> Dinda, mahasiswa, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 2, transkrip.

<sup>5</sup> Wijaya, karyawan swasta, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.

<sup>6</sup> Zakiya, mahasiswa, wawancara oleh penulis, 16 Mei 2023, wawancara 19, transkrip.

<sup>7</sup> Arya, karyawan swasta, wawancara oleh penulis, 16 Mei 2023, wawancara 17, transkrip.

Erma selaku nasabah BSI yang percaya akan keamanan data pribadi.

“Kan BSI ini berbasis syariah mbak, jadi ya kami percaya bahwa BSI menjunjung tinggi nilai syariahnya yang kemashlahatan bersama gitu, sehingga saya percaya bahwa BSI terjamin keamanan BSI Mobilenya.”<sup>8</sup>

Kepercayaan nasabah dalam menggunakan QRIS juga dikarenakan adanya pengawasan dari lembaga yang benar-benar sudah terpercaya seperti Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan perbankan itu sendiri yang sudah memiliki *image* yang baik dalam masyarakat. Pratama selaku nasabah BSI dan masih mahasiswa aktif mengatakan bahwa rasa percaya dalam menggunakan BSI *mobile* terutama penggunaan QRIS BSI didasari pada perlindungan lembaga yang terpercaya.

“Sejauh ini masih percaya karena Bank BSI karena terintegritas dan sesuai dengan syariat Islam dan untuk QRIS BSI pastinya juga sudah diawasi dengan bank Indonesia dan sudah diintegritas dengan OJK.”<sup>9</sup>

Berbanding dengan pendapat dari Erma dan Pratama, Kusuma selaku nasabah BSI mengatakan bahwa untuk keamanan bank BSI masih diragukan keamanannya sehingga Kusuma kurang percaya akan manajemen informasi dan database dari Bank BSI terutama penggunaan mobile bankingnya yang sering terjadi eror, sehingga untuk melakukan pembayaran non tunai dengan QRIS masih ada rasa tidak percaya dan khawatir.

“Untuk masalah database itu saya kurang percaya dengan kinerja bank BSI karena beberapa kali pakai BSI *mobile* itu sering terjadi eror. Jadi aga kahwatir ya mbak.”<sup>10</sup>

Hal demikian, nasabah juga perlu berhati-hati dalam menggunakan pembayaran *cashless* ini dan harus bisa menjamin bahwa layanan pembayaran *cashless* yang nasabah gunakan sudah terdaftar keamanannya pada lembaga yang terpercaya dan dari pihak perbankan juga harus bisa mengoptmalkan kualitas layanannya agar nasabah percaya terhadap layanan dan produk dari perbankan tersebut.

---

<sup>8</sup> Erma, mahasiswa, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 3, transkrip.

<sup>9</sup> Pratama, mahasiswa, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 5, transkrip.

<sup>10</sup> Kusuma, karyawan swasta, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 6, transkrip.

Nida mengatakan bahwa meskipun dia percaya QRIS, tapi masih perlu adanya sikap kehati-hatian dalam menggunakannya.

“Kalau untuk sekarang ini karena memang QRIS sendiri sudah dijamin keamanannya, kalau saya penggunaanya percaya-percaya aja sih kak. Untuk pencurian data, se *secure-secure* diri kita buat mastiin bahwa memang kita daftarin itu ke lembaga yang terjamin.”<sup>11</sup>

Kamila selaku nasabah BSI kurang lebih mengatakan hal yang sama dengan Nida bahwa perlu adanya sikap hati-hati dalam menggunakan teknologi digital dalam hal pembayaran non tunai dan pihak perbankan juga harus bisa *upgrade* dalam meningkatkan kualitas keamanannya terutama *mobile banking* agar nasabah merasa aman dan percaya.

“Percaya mbak tapi perlu hati-hati juga sih kita mbak, soalnya sekarang kan marak yang suka nyuri atau bobol data pribadi kita. Kemajuan teknologi ini harus diwaspadai karena banyak oknum-oknum yang ga bertanggung jawab.”<sup>12</sup>

## 2. Implementasi QRIS Berdasarkan Manfaat

Persepsi manfaat nasabah BSI juga merupakan hal yang penting bagi Bank BSI. Adanya rasa manfaat yang didapatkan oleh nasabah BSI setelah menggunakan suatu produk dan layanan dari Bank BSI akan menjadi suatu kepuasan tersendiri bagi nasabah BSI. Ekspektasi manfaat yang dirasakan adanya kemajuan teknologi digital ini tentunya bisa lebih memudahkan segala aktivitas nasabah. Jika ekspektasi manfaat yang dirasakan nasabah BSI selama menggunakan layanan Bank BSI sesuai dengan harapan nasabah maka, nasabah akan puas. Kepuasan nasabah BSI ini nantinya bisa memberikan *feedback* baik bagi Bank BSI. *Feedback* baik yang diberikan nasabah BSI tentu akan sangat menguntungkan bagi perbankan itu sendiri. Sebab itu, Bank BSI harus bisa meningkatkan performa atau kinerja pelayanannya.

Rehan selaku nasabah BSI yang merupakan pemakai dan penyedia layanan QRIS merasa sangat diuntungkan dengan adanya QRIS ini. Manfaat yang dirasakan Rehan selama

---

<sup>11</sup> Nida, mahasiswa, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 10, transkrip

<sup>12</sup> Kamila, pengajar, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 9, transkrip.

menggunakan dan menyediakan QRIS adalah lebih efisien dan cepat.

“Menurut saya sih lebih praktis pakai QRIS ya mbak, apalagi kalo pake QRIS nya itu di *mobile banking* jadi gausah pake aplikasi pembayarannya lainnya. Jadi di hp ga bikin lemot kalo pake banyak aplikasi gitu.”<sup>13</sup>

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

“Benar mba, dengan adanya QRIS ini sangat dapat meminimalisir kejahatan seperti penyebaran uang palsu. Tujuan adanya QRIS ini kan memang untuk minimalisasi penyebaran uang palsu dan tindak kejahatan lainnya jika kita terlihat seperti mencolok bawa banyak barang di dompet gitu.”<sup>14</sup>

Manfaat lainnya yang dirasakan adanya QRIS adalah uang yang dibayarkan ketika belanja sesuai dengan harga yang sudah tertera. Maulida selaku nasabah BSI dan pengguna QRIS mengatakan bahwa dengan QRIS dia dapat membayar sesuai nominal harga yang terpajang.

“Manfaatnya itu lebih praktis soalnya gausah bawa dompet terus untuk pembayaran itu jika ganjil uangnya misalnya Rp. 5.200 di harga, terus kalau pakai QRIS kita bisa bayar sesuai dengan tabel harga itu kak.”<sup>15</sup>

### 3. Implementasi QRIS Berdasarkan Kendala

Kendala merupakan sesuatu yang menjadi penghambat pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, pihak Bank BSI harus bisa meminimalisir kegiatan yang dapat menimbulkan kendala yang dialami oleh nasabah BSI. Berdasarkan data yang didapat peneliti dari informan, dominan nasabah BSI merasakan kendala terhadap penggunaan BSI *Mobile*. Kendala yang paling

---

<sup>13</sup> Rehan, karyawan swasta, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 8, transkrip.

<sup>14</sup> Azis, mahasiswa, wawancara oleh penulis, 16 Mei 2023, wawancara 20, transkrip.

<sup>15</sup> Maulida, pengajar, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 7, transkrip.

banyak dihadapi nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* adalah sinyal yang buruk dan sering terjadinya eror pada aplikasi *mobile banking*. Meskipun demikian, masalah sinyal bukan berasal dari aplikasi BSI *Mobile* melainkan dari penggunaan *provider* sim yang digunakan masing-masing nasabah.

Maulida dan Dinda selaku nasabah BSI mengatakan bahwa kendala dalam penggunaan BSI *Mobile* terutama dengan QRIS BSI adalah masalah sinyal yang susah jika berada di daerah pelosok yang belum mendapatkan pemerataan sinyal.

“Kendala bayar non tunai pake QRIS tentunya di sinyal sih mbak apalagi pas lagi di daerah pedesaan dan dataran tinggi itu susah sinyal jadi ga bisa pake QRIS kalo mau bayar.”<sup>16</sup>

“Sebenarnya sih enak mbak pake QRIS di mobile banking, tapi ya gitu BSI *mobile* sering kena error karena perbaikan sistem dan sinyal juga sih mbak yang kadang susah.”<sup>17</sup>

Begitu juga dengan Fahrul selaku nasabah BSI juga mengatakan kendala yang dihadapi adalah susahnya jaringan sinyal sehingga membutuhkan proses *loading* transaksi menjadi lama dan terkadang transaksi gagal sehingga harus mengulang transaksi lagi.

“Pakai bayar non tunai QRIS tuh kadang susah di sinyal mbak, kalau kendalanya udah di sinyal loading transaksinya lama kadang ngulang beberapa kali. Apalagi BSI *Mobile* sekarang ini sering error alesan ada perbaikan sistemnya.”<sup>18</sup>

Kendala lain yang dirasakan nasabah selama menggunakan transaksi pembayaran non tunai QRIS adalah masih sedikitnya *merchant* yang belum menggunakan QRIS sebagai salah satu metode transaksi pembayaran non tunai. Fikri dan Aklis selaku nasabah Bank BSI mengatakan bahwa kendala yang dirasakan selama menggunakan QRIS yaitu belum semua orang dan semua toko menerapkan pembayaran dengan QRIS.

---

<sup>16</sup> Maulida, pengajar, wawancara oleh penulis, 15 Mei 2023, wawancara 7, transkrip.

<sup>17</sup> Dinda, Mahasiswa, wawancara oleh penuli, 15 Mei 2023, wawancara 2, transkrip.

<sup>18</sup> Fahrul, pengajar, wawancara oleh penulis, 16 Mei 2023, wawancara 14, transkrip.

Kebanyakan yang telah menyediakan pembayaran QRIS di market-market besar.

“Masih banyak UMKM dan toko-toko yang pakai QRIS mbak, jadi saya pengen bayar pake QRIS ga jadi soalnya ga ada QRIS nya.”<sup>19</sup>

“Iya mbak kendalanya itu kalo di toko yang kecil gitu jarang ada QRIS, seringnya itu saya jumpai QRIS di market besar.”<sup>20</sup>

### C. Analisis Data Penelitian

#### 1. Analisis Implementasi QRIS Berdasarkan Pengetahuan Nasabah BSI

Sesuai dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) bahwa salah satu faktor minat nasabah dalam menggunakan QRIS yaitu adanya persepsi nasabah. Persepsi merupakan proses tentang tahapan individu untuk penyeleksian dan menginterpretasikan masukan dan pengalaman mengenai informasi yang didapat lalu ditafsirkan berdasarkan sudut pandang masing-masing.<sup>21</sup>

Berdasarkan data yang didapat peneliti, usia pengguna QRIS pada nasabah BSI kisaran 19-25 tahun. Pada rentang usia tersebut nasabah BSI masih aktif untuk mencari tahu dan bersosial mengenai sesuatu yang dapat memudahkan segala aktivitasnya dan juga lingkungan pada saat usia tersebut yang bisa dibilang masa remaja, gaya hidup individu harus mengikuti trend yang sedang berkembang. Beberapa nasabah BSI mengetahui adanya QRIS dikarenakan faktor teman yang sudah menggunakan QRIS.

Kematangan seseorang dalam berpikir dan bekerja berada di kisaran usia 20-35. Seseorang lebih aktif dalam bersosial dan bermasyarakat di usia tersebut. Segala bentuk sosialisasi yang diikuti nasabah BSI nantinya akan menambah wawasan dan pengetahuan nasabah BSI itu sendiri. Adanya kegiatan penggalakan dan sosialisasi mengenai kemudahan bertransaksi *cashless* atau non tunai dengan QRIS ini membuka *mindset* para

---

<sup>19</sup> Winda, mahasiswa, wawancara oleh penulis, 16 Mei 2023, wawancara 15, transkrip.

<sup>20</sup> Aklis, karyawan swasta, wawancara oleh penulis, 16 Mei 2023, wawancara 12, transkrip.

<sup>21</sup> Wahyuliza, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model Pada Bank Syariah.”



nasabah BSI mengenai kemudahan yang bisa nasabah gunakan di era kemajuan digital.

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

Faktor pengetahuan nasabah BSI dalam mengimplementasikan QRIS adalah sosial media. Adanya sosial media ini semua kalangan dapat mengetahui segala sesuatu yang sedang terjadi saat-saat ini. Jadi, adanya kemudahan pencarian informasi di sosial media ini yang menjadi salah satu faktor nasabah BSI mengetahui apa itu QRIS dan bagaimana cara kerja dari QRIS.

Media sosial menjadi faktor tingkat pengetahuan bagi nasabah BSI karena, media sosial memiliki peran sendiri terlebih lagi di era yang serba digital seperti saat ini. Media sosial sendiri juga menjadikan penyebaran informasi lebih cepat dan efisien. Termasuk penyebaran informasi mengenai berbagai produk, kebijakan dan trend baru di masyarakat seperti QRIS.

Hasil analisis dalam pengimplementasian QRIS berdasarkan pengetahuan nasabah BSI dikarenakan beberapa faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari pengetahuan yang dimiliki nasabah dan usia. Faktor eksternal berasal dari informasi yang didapatkan langsung melalui teller ketika membuka rekening, media sosial, faktor sosial, faktor budaya, dan ekonomi nasabah.

## **2. Analisis Implementasi QRIS Berdasarkan Kepercayaan Nasabah BSI**

Kepercayaan nasabah merupakan hal yang sangat penting dan harus dipertahankan oleh perbankan karena, kepercayaan nasabah memiliki peran yang penting bagi perbankan dalam menjalankan perusahaannya. Beberapa faktor yang memiliki

peran penting dalam membangun kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan yaitu:<sup>22</sup>

- a. Perbankan memiliki kemampuan atau *ability* dalam menyediakan, melayani, dan mengamankan segala macam bentuk transaksi yang dilakukan nasabah.
- b. Kebaikan hati perbankan dalam memberikan manfaat yang saling menguntungkan dengan nasabah. Dalam membangun kepercayaan nasabah, perbankan dituntut untuk memberikan perhatian dan mewujudkan keinginan nasabah.
- c. Perbankan memiliki integritas yang baik dalam melayani nasabahnya. Perbankan dituntut untuk memberikan informasi yang benar adanya mengenai kualitas layanan yang ditawarkan dapat dipercaya atau tidak.

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

Terjadinya rasa tidak percaya nasabah BSI dikarenakan adanya akses informasi pribadi oleh pihak lain atau pihak ketiga yang tidak sah saat menggunakan BSI *Mobile* terutama saat menggunakan QRIS. Oleh karena itu, Bank BSI dapat selalu mengupayakan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan segala bentuk transaksi. Adanya banyak keluhan nasabah, Bank BSI serius dalam menanggapi dan mengawasi tata kelola TI.

Keamanan data Bank BSI juga terus diperkuat sehingga mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2021 untuk Sistem Manajemen Mutu. Keamanan data Bank BSI juga didukung adanya ISO 27001:2021 untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi, ISO 37001:2021 untuk Sistem Manajemen Anti Suap.

---

<sup>22</sup> Nurdin and Putra, "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Dalam Menggunakan Kartu Pascabayar Halo."

Penerapan teknologi informasi (TI) menjadi perhatian yang serius bagi Bank BSI, karena TI menjadi penting untuk mendukung terselenggaranya seluruh kegiatan usaha bank BSI. Bank BSI selalu melakukan rapat evaluasi guna untuk memonitor progres perkembangan TI dalam pengembangan *digital banking*.<sup>23</sup>

Hasil analisis dari pengimplementasian QRIS berdasarkan rasa kepercayaan nasabah BSI yaitu nasabah BSI kurang percaya karena seringnya terjadi error pada BSI *mobile*. Oleh karena itu nasabah merasa mengalami kesulitan dan kekhawatiran untuk melakukan transaksi pembayaran non tunai QRIS di BSI *mobile*. Rasa kekhawatiran nasabah semakin meningkat ketika mendapatkan informasi bahwa database Bank BSI mengalami kebocoran data. Meskipun demikian, Bank BSI telah mengupayakan semaksimal mungkin untuk monitoring tata kelola sistem TI.

### 3. Analisis Implementasi QRIS Berdasarkan Manfaat

Persepsi manfaat yang dirasakan oleh nasabah BSI selama melakukan transaksi pembayaran *cashless* dengan QRIS ini nantinya akan membentuk suatu struktur masyarakat baru yang lebih modern mengikuti perkembangan teknologi digital yang nantinya akan membentuk *cashless society*. Adanya pemahaman dan pengetahuan nasabah BSI dalam mengimplementasikan QRIS, menjadikan persepsi manfaat penggunaan QRIS semakin terasa kebermanfaatannya. Persepsi manfaat nasabah BSI, mengharuskan Bank BSI untuk terus memenuhi ekspektasi nasabah BSI selama menggunakan BSI *Mobile* terutama saat menggunakan QRIS-nya.

Persepsi manfaat dalam penggunaan QRIS ini sesuai dengan teori TAM yaitu *perceived ease of use* yang menyatakan bahwa nasabah percaya dengan menggunakan QRIS tidak perlu usaha apapun (*free of effort*) dan *perceived usefulness* yang menyatakan bahwa nasabah percaya dan merasa dengan menggunakan teknologi QRIS dapat meningkatkan kinerja nasabah dan memberikan banyak manfaat bagi penggunaannya. Berdasarkan teori TAM, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap manfaat penggunaan teknologi QRIS

berhubungan erat dengan sikap seseorang selama menggunakan teknologi QRIS.<sup>24</sup>

Persepsi Islam membolehkan adanya transaksi pembayaran *cashless* yang salah satu produk pembayaran *cashless* yaitu QRIS. Diperbolehkannya QRIS ini karena sudah dianggap memberikan banyak manfaat, kemashlahatan, dan tidak menentang ajaran Islam. Majelis Ulama Indonesia (MUI) mendukung adanya pembayaran non tunai dengan uang elektronik dengan adanya fatwa MUI dalam DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah.<sup>25</sup>

QRIS BSI memberikan banyak manfaat kepada nasabah BSI dengan pemakaiannya yang mudah dan tidak ribet karena tidak perlu bawa banyak uang kertas. Pembayaran non tunai dengan QRIS juga dapat memudahkan kita dalam bertransaksi sehingga lebih efektif, uang lebih aman, dan lebih simpel dan efisien ketika melakukan pembayaran. Kepraktisan yang diberikan oleh QRIS dengan hanya membawa *smartphone* ini memberikan keamanan bagi nasabah BSI dalam membawa barang bawaan yang penting seperti uang dalam jumlah banyak yang nantinya bisa mencuri perhatian orang yang memiliki niat jahat. Jadi adanya QRIS nasabah BSI bisa terhindar dari pencurian, pencopetan, dan penyebaran uang palsu.

Manfaat lain yang dirasakan nasabah ketika melakukan pembayaran pembelanjaan yaitu adanya rasa aman. Rasa aman dalam pengimplementasian QRIS merupakan salah satu manfaat yang dirasakan nasabah. Hal ini dikarenakan QRIS dirasa lebih mudah tanpa perlu tarik tunai dan tentunya lebih *safety* atau aman dalam melakukan pembelanjaan karena QRIS sudah terintegrasi.

Hasil analisis pengimplementasian QRIS karena adanya kebermanfaatannya bagi nasabah BSI yaitu adanya rasa praktis dan fleksibel ketika melakukan transaksi pembayaran dengan QRIS. Namun untuk rasa aman ketika menggunakan BSI *mobile*, nasabah BSI masih merasakan keraguan dan kekhawatiran atas data pribadi nasabah. Terlepas dari itu, penggunaan QRIS masih memberikan manfaat bagi penggunaanya.

---

<sup>24</sup> Wahyuliza, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model Pada Bank Syariah."

<sup>25</sup> DSN-MUI, "Uang Elektronik Syariah."

#### 4. Analisis Implementasi QRIS Berdasarkan Kendala

Minimnya kendala yang dirasakan nasabah BSI dalam menggunakan produk dan layanannya, maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan-layanan dari Bank BSI. Dalam pembayaran *cashless* dengan QRIS selain manfaat dan keuntungan yang dirasakan nasabah, tentu juga ada kendala-kendala yang dirasakan oleh nasabah. Pembayaran *cashless* dengan sistem teknologi digital tentunya pasti akan ada error dalam menggunakan transaksinya.

Error dalam penggunaan BSI *Mobile* ini dirasakan ketika sistem BSI *Mobile* sedang dalam perbaikan. Perbaikan pada sistem ini bertujuan untuk *upgrade* BSI *Mobile* jauh lebih baik lagi dan lebih memudahkan nasabah BSI. Ketika BSI *Mobile* error, tentu semua fitur di dalamnya termasuk QRIS BSI akan mengalami error juga sehingga transaksi pembayaran yang dilakukan akan mengalami kendala seperti gagal dalam transaksi dan aplikasi menjadi lemot.

*Mobile banking* menjadi fasilitas layanan dalam memberikan kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi *financial* secara *real time*.<sup>26</sup> Transaksi pembayaran *cashless* bisa digunakan ketika jaringan sinyal baik sehingga transaksi bisa dilakukan dengan cepat dan lancar. Namun, banyak nasabah BSI yang mengalami kendala pada jaringan sinyal sehingga menghambat proses transaksinya hingga gagal melakukan transaksi.

Kendala yang dirasakan nasabah selama penggunaan BSI *Mobile* yaitu masih ada rasa khawatir dan hati-hati saat melakukan transaksi pembayaran QRIS meskipun, QRIS sudah terawasi dan terlindungi oleh Bank Indonesia, ASPI dan OJK. Bank BSI sendiri pun sudah memaksimalkan tata kelola TI dan sistem TI. Rasa khawatir dan hati-hati ini dikarenakan banyak kemungkinan kejahatan digital seperti pembobolan dan kebocoran data yang bisa terjadi dan merugikan nasabah BSI.

Kendala lain yang dirasakan nasabah selama penggunaan QRIS yaitu masih kurang banyaknya UMKM yang menggunakan QRIS sehingga membuat nasabah BSI mengalami kesulitan ketika tidak membawa uang tunai yang cukup. Jarangnya penggunaan QRIS pada usaha kecil menjadikan kendala nasabah

---

<sup>26</sup> Annisa Fitri Iriani, "Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah," *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussines* 2, no. 2 (2018): 99–111.

BSI saat ingin belanja. Seharusnya tidak hanya usaha berskala besar yang menerapkan pembayaran dengan *barcode* QRIS, namun juga usaha kelas kecil menengah menerapkan penggunaan QRIS. Kurangnya penggunaan QRIS pada UMKM maupun nasabah dikarenakan kurangnya mengetahui mengenai QRIS ini. Jadi kurangnya pengetahuan mengenai QRIS menjadikan kendala bagi nasabah BSI yang telah mengikuti trend *cashless society*.

Hasil analisis pengimplementasian QRIS berdasarkan kendala yang dialami oleh nasabah BSI yaitu sering adanya error pada BSI *mobile* sehingga muncul adanya rasa khawatir pada nasabah BSI saat menggunakan BSI *mobile*, susahnya sinyal di daerah-daerah tertentu yang belum bisa menjangkau sinyal dan masih belum banyak UMKM, pelaku bisnis dan penyedia yang menggunakan QRIS.

