

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Ekonomi Islam di Indonesia ditandai dengan perkembangan bank dan lembaga keuangan syariah. Kebijakan pemerintah terhadap perbankan syariah di Indonesia terdapat dalam Undang-Undang Perbankan No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992.¹

Kehidupan sehari-hari tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dengan kecanggihan teknologi yang ada saat, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung.

Perkembangan sistem pembayaran mendorong meningkatnya besaran nilai transaksi yang dilakukan oleh masyarakat. Pembayaran menjadi suatu komponen penting dalam setiap kegiatan transaksi perdagangan barang dan jasa. Namun semakin pesatnya perkembangan teknologi saat ini serta makin besarnya nilai transaksi dan risiko mendorong masyarakat untuk menginginkan adanya sistem pembayaran yang aman dan lancar. Sistem pembayaran yang aman dan lancar selain diperlukan untuk memfasilitasi perpindahan dana secara efisien, aman, cepat, juga sangat diperlukan dalam dunia pasar modal yang menuntut ketepatan, keamanan dalam penyelesaian setiap transaksinya.²

Di Indonesia, Bank Indonesia (BI) telah mengeluarkan peraturan Nomor

¹ Dwi Suwiknyo, *Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), h. 1-2

² Irwan, *Indonesia Customer Stafication*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), h.89

16/8/2014 tentang Uang Elektronik atau *e-money*.³ Bank Indonesia selaku otoritas moneter memiliki hak dan wewenang dalam perkembangan sistem pembayaran di Indonesia. Peran Bank Indonesia dalam sistem pembayaran yaitu mengatur dan menjaga mekanisme sistem keuangan agar tetap stabil baik tunai maupun nontunai. Pada sistem pembayaran tunai, Bank Indonesia bertanggungjawab atas pengeluaran dan peredaran uang tunai kepada masyarakat. Namun, seiring waktu penggunaan nilai transaksi pembayaran tunai menimbulkan banyak permasalahan dan kelemahan. Sehingga dibutuhkan inovasi sistem pembayaran yang mampu menjawab permasalahan dan membenahi kelemahan dari sistem pembayaran yang mampu menjawab permasalahan dan membenahi kelemahan dari sistem pembayaran tunai. Oleh karena itu, pembayaran nontunai tercipta sebagai wujud inovasi lebih lanjut pada sistem keuangan yang lebih efisien.

Salah satu produk dari Gerakan Nasional Non Tunai adalah penggunaan uang elektronik seperti *E-Money* yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri, BRIZZI yang dikeluarkan oleh Bank BRI, dan BNI Tap Cash yang dikeluarkan oleh Bank BNI. Adanya alat-alat pembayaran non tunai tersebut, disebabkan tidak hanya dari segi inovasi sektor perbankan namun juga oleh kebutuhan masyarakat yang memerlukan adanya alat pembayaran yang praktis yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Dengan adanya kemudahan transaksi tersebut penurunan biaya transaksi akan terdorong dan pada akhirnya dapat menstimulus pertumbuhan ekonomi. Dengan beralih kepada transaksi non-tunai, kejahatan seperti pencucian uang, perampokanm pencurian dapat diminimalisirkan. Gerakakan untuk beralih ke non-tunai ini juga dapat memperkecil tingkat peredaran uang di Indonesia. Pasalnya, peredaran uang yang tinggi akan mengakibatkan inflasi ekonomi di Indonesia.⁴

Kemudahan transaksi keuangan di era digital saat ini sudah tidak dapat dihindari. Era global memaksa manusia untuk terus menciptakan teknologi yang

³ Muhammad Yafiz, *Bisnis dan Investasi Dalam Islami*, (Medan: Febi UIN-SU Press, 2015), h.3

⁴ Ferry Syarifuddin, "*Dampak Peningkatan Pembayaran Non Tunai Terhadap Perekonomian Terhadap Pengendalian Moneter*" dalam Jurnal Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan, 2009), h. 120

memudahkan bahkan dapat menggantikan tugas manusia termasuk dalam transaksi keuangan. Pertumbuhan alat pembayaran telah meningkat begitu pesat, seiring dengan pengembangan teknologi dalam sistem pembayaran yang sedang berkembang saat ini.⁵

Penetrasi penggunaan *smartphone* sejak tahun 2010 membantu kemajuan layanan pembayaran seluler di Indonesia. Peningkatan sistem operasi ditambah dengan keandalan konektivitas internet memungkinkan transformasi layanan pembayaran seluler. Terhitung sejak 2013 pengguna *smartphone* terus bertambah hingga mengalahkan pengguna akun bank pada tahun 2017. Tingginya pengguna *smartphone* memunculkan metode pembayaran seluler berbasis aplikasi, GO-PAY pada GO-JEK misalnya, baru dimunculkan pada tahun 2016, namun sekarang dapat menyaingi layanan yang lebih dahulu seperti BRIZI. Jika dibandingkan penetrasi pengguna *smartphone* dari tahun 2012 selalu mengalami peningkatan khususnya pada tahun 2017 hingga 120% dan dapat menyaingi pengguna akun bank, kartu debit, kartu kredit, dan uang elektronik. Sebagian besar layanan *mobile* tradisional telah berubah menjadi pembayaran seluler berbasis aplikasi layanan yang dapat disesuaikan dengan penggunaan sehari-hari.

Penggunaan layanan pembayaran seluler berbasis aplikasi kini dapat melakukan transaksi pembayaran dengan memindai sebuah kode 2 dimensi atau disebut dengan *QR Code*. Bank Indonesia meluncurkan standar *Quick Response* (*QR Code*) yang tertuang pada Peraturan Dewan Gubernur Nomor 21/18/PDAG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk pembayaran. *QR Code* ini merupakan pembayaran melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik, atau *mobile banking* yang disebut *QR Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS disusun oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), dengan menggunakan standar internasional EMV Co (lembaga yang menyusun standar internasional *QR Code* untuk sistem pembayaran) untuk mendukung interkoneksi instrument sistem pembayaran yang lebih luas dan mengakomodasi kebutuhan spesifik negara

⁵ Muhammad Ikhsan Harahap, *Implementasi Produk Wakaf Uang Melalui Lembaga Keuangan Syariah*, Laporan Penelitian (2020), h.43

sehingga memudahkan interoperabilitas antar penyelenggara, antar instrument, termasuk antar negara. Untuk tahap awal, QRIS fokus pada penerapan *QR Code Payment* model *Merchant Presented Mode* (MPM) dimana penjual (*merchant*) yang akan menampilkan *QR Code* pembayaran untuk dipindai oleh pembeli (*customer*) ketika melakukan transaksi pembayaran. Konsumen dapat memilih dan mengunduh aplikasi pembayaran yang terpasang pada ponsel mereka. Selanjutnya konsumen melakukan registrasi ke salah satu Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan memastikan tersedianya saldo untuk melakukan transaksi melalui aplikasi, selanjutnya konsumen melakukan *scan QRIS* pada *merchant*, memasukkan nominal transaksi, melakukan otorisasi transaksi dan kemudian konfirmasi pembayaran kepada penyedia barang atau jasa. QRIS dapat ditemukan di pedagang yang menerima pembayaran elektronik melalui *QR Code*. Pedagang yang menerima pembayaran melalui QRIS akan memiliki logo QRIS di toko mereka.⁶

Dengan adanya QRIS ini membantu *merchant* untuk lebih efisien dalam melakukan transaksi atau pembayaran non tunai dengan pembeli. *Merchant QRIS* di Kota Medan mulai meningkat seiring sosialisasi yang dilakukan oleh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) untuk beralih menggunakan QRIS. Hingga bulan Juni 2020, terdapat 156.526 *merchant QRIS* di Sumatera Utara. Jumlah *merchant QRIS* tersebut mengalami peningkatan sebesar 5,39% atau sebanyak 8997 *merchant* bila dibandingkan dengan bulan sebelumnya. Dimana pada Mei 2020, jumlah *merchant QRIS* di Sumut berjumlah 148.519 *merchant*.⁷

Dengan sistem ini Bank Indonesia dapat mengontrol perputaran uang di masyarakat sehingga inflasi dapat di control dengan baik. Selain itu, Bank Indonesia dapat menghemat biaya operasional untuk memproduksi uang, baik uang kertas maupun uang logam yang sudah rusak. Karena umur penggunaan *E-*

⁶Bank Indonesia, *Uang Electronic*, www.bi.go.id, <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jenis-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>, (Online, 14 Maret 2022), pukul 19:14 WIB

⁷ Diakses dari medan.tribunnews.com pada tanggal 10 Oktober 2021, pukul 11.00 WIB

Money lebih lama daripada umur penggunaan uang kertas yang mudah robek, basah, dan rusak.

PT. Bank Syariah Indonesia KC S.Parman Kota Medan merupakan salah satu bank yang memberikan pelayanan bagi setiap nasabahnya. Dalam upaya peningkatan layanan, BSI mulai mengimplementasikan kode QR berstandar nasional atau *Quick Response Code Indonesia Standar* (QRIS). QRIS adalah salah satu platform atau wadah dimana BSI yang menjembatani dari nasabah ke OJK karena nasabah tidak ada hak otoritas ke OJK. Salah satu syarat pembuatan QRIS di BSI adalah dengan membuka rekening bank berkaitan dimana *merchant* bekerja sama dengan BSI. Ada 3 segmen dalam QRIS di BSI yaitu UMKM, Rumah Ibadah dan Pendidikan. Dari ketiga segmen tersebut, yang paling aktif adalah UMKM karena rata-rata payment digitalisasinya cukup meningkat kebanyakan orang ingin membayar via barkot (Kode QR) yang paling ampuh adalah menggunakan QRIS bagi UMKM.⁸

QRIS telah banyak digunakan oleh usaha mikro kecil menengah terutama yang berada di kota-kota besar seperti Kota Medan. Namun, disisi lain, karena adanya *discount fee* yang dibebankan kepada pelaku usaha yang terhubung dengan QRIS, masih banyak pelaku usaha yang tidak mau menggunakan sistem pembayaran berbasis QR *code*. Mulai awal 2020, biaya 0,07% dikenakan untuk setiap transaksi yang dilakukan dengan QRIS. Biaya ini akan ditanggung oleh pelaku usaha (pedagang) dalam hal ini UMKM. Para pelaku usaha masih menganggap MDR (*Merchant Discount Rate*) QRIS dengan besaran itu masih mahal sehingga terkadang pelaku usaha tidak mau menggunakan QRIS untuk pembayaran apabila volume transaksinya kecil.

Berdasarkan hasil pra-riset dan wawancara yang telah dilakukan pada bulan Maret 2022, peneliti menemukan beberapa hal diantaranya, terdapat lebih dari 500 *merchant* pengguna QRIS di PT Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman. Namun dalam penelitian ini peneliti menemukan kendala yang menyebabkan bahwa masih rendahnya penggunaan pembayaran non tunai oleh

⁸Taufiq Ari Wibowo, Marketing PT. Bank Syariah Indonesia, wawancara di Medan, tanggal 21 Maret 2022, pukul 14.00 WIB

konsumen atau masyarakat dan kurangnya pengetahuan tentang QRIS ini baik dari *merchant* maupun masyarakat. Beberapa persepsi hambatan penggunaan QRIS yang terungkap dari *merchant* tersebut antara lain: kendala jaringan internet, penguasaan teknologi informasi yang kurang, adanya biaya dan limit transaksi dapat menjadi faktor yang menimbulkan keraguan *merchant* dalam penggunaan QRIS. Selain itu, *merchant* lain juga mengungkapkan adanya kekhawatiran akan keamanan data pribadi jika menggunakan metode pembayaran digital, dimana hal ini kemudian menimbulkan keraguan untuk menggunakan QRIS. Sekalipun data pribadi maupun data transaksi dijamin keamanannya, tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat kekhawatiran dan keraguan akan keamanan data pribadi. Walaupun tersedianya layanan QRIS banyak memberikan efek positif bagi masyarakat tetapi tidak sedikit juga masyarakat yang merasakan khawatir dan resah untuk melakukan transaksi menggunakan layanan tersebut. Banyak pandangan di masyarakat bahwa non-tunai memiliki risiko yang besar dan mempunyai banyak kelemahan, oleh sebab itu masyarakat lebih memilih untuk menggunakan uang fisik.⁹

Salah satu contoh kasus yang terjadi dialami oleh marketing BSI sendiri yaitu Abang Taufiq yang sedang melakukan pembayaran di Coffee Shop dengan menggunakan QRIS dan pada saat ingin membayar mengalami pending dalam pembayaran QRIS tersebut sampai beberapa jam, setelah beberapa jam kemudian transaksi berhasil. Ini termasuk salah satu kendala yang terjadi adalah masalah jaringan atau disebut dengan risiko operasional.

Dari kasus tersebut membuktikan bahwa dengan semakin kompleksnya produk dan layanan perbankan salah satunya seperti layanan QRIS, maka risiko yang dihadapi oleh perbankan syariah akan semakin meningkat, terutama pada era sekarang ini yang semakin global dan semakin terintegrasi. Untuk itu, BSI harus mampu mengelola risiko yang ada dengan baik. Karena selain mencari keuntungan, perbankan juga harus memperhatikan adanya kemungkinan risiko yang timbul. Sehingga untuk mengantisipasi dan mengurangi kemungkinan terjadinya suatu risiko perlu dilakukannya manajemen risiko.

⁹Tim Inisiatif Bank Indonesia, “Upaya Meningkatkan Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Melalui Pengembangan E-Money”, (Work Paper, 2006), h.38

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan penelitian tentang masalah tersebut dengan judul ”**Analisis Manajemen Risiko Penggunaan *Digital Payment* (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Medan S.Parman).**”

B. Rumusan Masalah

Peneliti dapat merumuskan masalah yang fokus dalam permasalahan-permasalahan berikut ini:

1. Bagaimana Pengelolaan Manajemen Risiko pada QRIS di Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman?
2. Bagaimana bentuk Penerapan Manajemen Risiko pada QRIS di Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan tidak meluas penulis membatasi penelitian pada manajemen risiko penggunaan *digital payment*. Adapun penelitian ini hanya di fokuskan pada peran Bank BSI pada *merchant* pengguna *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS).

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengelolaan manajemen risiko QRIS di Bank Syariah Indonesia KC Medan S. Parman.
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk penerapan manajemen risiko pada QRIS di Bank Syariah Indonesia KC Medan S. Parman.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Peneliti
 - a. Menambah wawasan peneliti dalam manajemen risiko dalam penggunaan *digital payment*.
 - b. Menambah ilmu pengetahuan baru.

2. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman
 - a. Menambah edukasi mengenai manajemen risiko terhadap penggunaan *digital payment*.
 - b. Memberikan masukan atau rekomendasi kepada pihak manajemen terhadap pengendalian internal yang sudah diterapkan.
3. Bagi akademisi
 - a. Memberikan sumbangsih pemikiran, informasi serta pengetahuan yang mengenai manajemen risiko penggunaan digital payment.
 - b. Memperoleh dan mengupdate tambahan penelitian terhadap hal-hal yang telah berlangsung pada digital payment dalam manajemen risiko.
4. Bagi praktisi
 - a. Memberikan pemikiran dan penjelasan bagaimana manajemen risiko yang baik dalam penggunaan *digital payment*.
 - b. Memberikan informasi kepada praktisi mengenai manajemen risiko penggunaan digital payment dan sistem pembayarannya.

