

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era serba digital seperti sekarang ini, berbagai sektor dalam masyarakat kini mulai beralih dan tidak bisa terlepas dari penggunaan teknologi. Bahkan untuk saat ini hampir semua sektor telah memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pekerjaan mereka, tak terkecuali pada sektor keuangan. *Financial Technology (Fintech)* merupakan sebuah inovasi yang di hadirkan oleh sektor keuangan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Di indonesia pertumbuhan *Fintech* tertinggi ditempati oleh sektor pembayaran dimana salah satu unsur didalamnya terdapat metode pembayaran.

Metode pembayaran terdiri dari tunai dan non-tunai. *E-money* dan *e-wallet* yang merupakan sistem pembayaran non-tunai. Seiring dengan meningkatnya pengguna *e-wallet* di indonesia, untuk semakin mempermudah transaksi. Bank indonesia merilis QRIS sebagai standar yang ditetapkan untuk QR-code di Indonesia. QRIS yang dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama ASPI resmi dirilis pada tanggal 17 Agustus 2019 dan mulai efektif diberlangsungkan secara nasional sejak 1 januari 2020 lalu. (Nur Faizan, Septi, Dwi Indriyanti, 2021)

Quick Response Code (QR Code) merupakan inovasi teknologi yang digunakan sebagai metode pembayaran pada dompet digital secara umum. *QR Code* adalah ber code dua dimensi yang dapat menyimpan data. Fungsi *QR Code* dalam aspek metode pembayaran yaitu menghubungkan pengguna dengan layanan transaksi pembayaran dengan cara memindai *QR Code* menggunakan camera *smartphone* yang sudah terhubung dengan akun pengguna. (Mayanti, 2020)

Pengguna QRIS semakin berkembang sejak QRIS mulai efektif digunakan pada awal tahun 2020, baik dari pengguna sebagai alat pembayaran oleh konsumen maupun pengguna sebagai alat penerimaan pembayaran oleh produsen. QRIS adalah *Standard QR Code* yang dibuat bank Indonesia untuk memfasilitasi pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet

elektronik, maupun mobile banking. Standarisasi dilakukan agar transaksi dengan QR Code yang dilakukan menjadi lebih mudah, cepat dan aman karena transaksi digital dapat diawasi oleh regulator melalui satu pintu. Sasaran dari aplikasi QRIS ini adalah untuk para pelaku ekonomi khususnya yang didominasi oleh generasi millennial yang menuntut segala aspek dalam kehidupan.(Mindu Nainggolan, Euricho Guterres, T F, 2022)

Salah satu upaya Bank Indonesia untuk mendorong penggunaan sistem pembayaran non tunai berbasis code ini adalah dengan mengajak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk bergabung. Dengan QRIS, UMKM tidak perlu memiliki banyak kode QR dalam bisnisnya, karena kode QR yang terstandarisasi dapat digunakan untuk melakukan pembayaran kode QR dari berbagai penyedia layanan sistem pembayaran, sehingga masyarakat tidak perlu lagi membawa uang tunai dalam jumlah besar, berbagai kartu *e-money* dan tidak perlu lagi membawa kartu *e-wallet* yang berbeda untuk dapat melakukan transaksi. QRIS juga menggunakan kode QR standar Internasional EMV Co. Standar ini telah digunakan diberbagai negara kawasan Asia. Karenanya, UMKM yang menggunakan QRIS di tokonya juga dapat menerima pembayaran langsung dari aplikasi pembayaran dari negara asal konsumen. Selain mempermudah pembayaran, biaya transaksi seluruh penyelenggara jasa sistem pembayaran yang menggunakan QRIS juga dibebankan secara seragam sesuai dengan ketentuan Deputi Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/1/KEP.DG/2019. (Herlambang, 2021)

Tujuan QRIS adalah memudahkan proses pembayaran digital yang dilakukan oleh masyarakat. Penerapan digital QRIS juga dapat dilakukan apabila bisnis UMKM belum go digital, tak hanya bisnis ternama saja, bisnis UMKM pun wajib menyediakan alternatif pembayaran digital, termasuk QRIS. Dengan menggunakan QRIS pelaku UMKM tidak perlu repot-repot menyediakan banyak kode QR yang harus menyesuaikan dengan bank atau *e-wallet* milik pelanggan. Cukup sediakan satu QR code saja, pelanggan bisa membayar melalui aplikasi yang mendukung.(Anugrah, 2022)

Saat ini QRIS sudah tergolong dikenal dikota kota terutama di kota Sibolga, Kepala Kantor Perwakilan (BI) Sibolga mengatakan sampai akhir 2020 jumlah *merchant* (pedagang) yang menggunakan QR Indonesia Standar (QRIS) di Wilayah Kantor Perwakilan Bank Indonesia (BI) Sibolga sebanyak 22.697, jumlah ini sudah tersebar di 16 kabupaten/kota yang merupakan wilayah kerja BI Sibolga. Kepala Bank Indonesia (BI) Sibolga menargetkan jumlah *merchant* yang menggunakan QRIS sampai akhir desember 2021 sebanyak 12 Juta. Jika melihat statistik pengguna sampai saat ini, target tersebut dapat dicapai. “Sampai dengan tanggal 8 Januari 2021, total *merchant* QRIS secara nasional sebanyak 55.856.815, sedangkan untuk wilayah kerja sebanyak 22.697”.

Dari 22.697 pengguna QRIS di Wilayah kerja BI Sibolga, tercatat sebanyak 1.747 pengguna di Kota Sibolga. Dan untuk kabupaten Tapanuli Tengah sebanyak 2.779, dari 16 kabupaten/kota yang merupakan wilayah kerja BI Sibolga, Kabupate Tapanuli Utara yang terbanyak 2.990 pengguna. Sedangkan untuk wilayah Sumatera Utara total *merchant* yang menggunakan QRIS sampai tahun 2020 sebanyak 244.413. untuk tahun 2021 di targetkan menjadi 486.500.

Salah satu Perbankan Syariah di kota Sibolga yang menggunakan QRIS ialah Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia telah mengajak nasabahnya menggunakan QRIS termasuk pada nasabah UMKM. QRIS telah berkembang pada masyarakat UMKM kota Sibolga sebagaimana dalam pengguna QRIS ini banyak di gunakan oleh kaum milllenial dengan yang semakin canggihnya alat elektronik di zaman sekarang ini. Namun sisi lain, karena adanya *discount fee* yang dibebankan kepada pelaku usaha terhubung dengan QRIS, masih banyak pelaku usaha yang tidak mau menggunakan sistem pembayaran berbasis QR *Code*. Mulai tahun 2020, biaya 0,7% dikenakan untuk setiap transaksi yang dilakukan dengan QRIS. Biaya ini akan di tanggung oleh pelaku usaha (pedagang) dalam hal lain 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 transaksi kecil.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah UMKM BSI KC Sibolga yang menggunakan Sistem Pembayaran QRIS 2020-2021

Tahun	Jumlah Nasabah UMKM
2020	40
2021	45
2022	50

Sumber : Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sibolga

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa pada tahun 2020-2022 Jumlah nasabah UMKM Pengguna QRIS Meningkatkan dari tahun ke tahun, yang dikarenakan dapat memudahkan Nasabah UMKM BSI KC Sibolga dalam bertransaksi.

Sebagaimana Peneliti telah melakukan Wawancara terhadap salah satu karyawan BSI KC Sibolga Customer Service mengatakan bahwa jumlah UMKM saat ini 70 Pedagang dan yang menggunakan Sistem Pembayaran QRIS sebanyak 50 Merchant. Dan dari data di atas masih terdapat Nasabah UMKM yang masih belum menggunakan QRIS karena kurangnya pengetahuan terhadap teknologi saat ini oleh lansia, karena di Kota Sibolga masih banyak terdapat pemilik UMKM orang tua yang awam dengan teknologi, kemudian masih terdapat beberapa nasabah UMKM BSI KC Sibolga daerahnya yang mengalami gangguan jaringan sehingga tidak dapat menggunakan Sistem Pembayaran QR Code, dan sebagainya.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan tentang kepuasan Nasabah UMKM yang menggunakan sistem Pembayaran QRIS ini bahwa dengan adanya QRIS ini dapat mempermudah dalam melakukan transaksi dan cepat, tidak perlu lagi mencari nominal kecil untuk mengembalikan uang pembeli, penjual juga mengatakan bahwa dengan adanya QRIS ini transaksi jadi lebih simple walaupun sejauh ini masih sedikit yang menggunakannya. Oleh sebab itu peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ **Analisis Penggunaan Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard (QRIS) terhadap Perkembangan bisnis UMKM melalui Variabel Intervening Kepuasan Nasabah di Kota Sibolga (Study Kasus Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Sibolga)**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Sibolga adalah :

1. Masih terdapat Nasabah UMKM yang belum menggunakan Sistem Pembayaran QRIS.
2. Jumlah UMKM 70 *Merchant* yang menggunakan Sistem Pembayaran QRIS hanya 50 *Merchant*.
3. Kurang nya pengetahuan tentang Teknologi oleh kaum lansia.
4. Masih terdapatnya daerah nasabah UMKM BSI KC Sibolga yang mengalami gangguan jaringan sehingga tidak dapat menggunakan Sistem Pembayaran QRIS.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penelitian ini fokus pada “Analisis Penggunaan Sistem Pembayaran *Quick Response Indonesia Standard* (QRIS) terhadap Perkembangan Bisnis UMKM Melalui *Variabel Intervening* Kepuasan Nasabah di Kota Sibolga (Study Kasus Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sibolga)

D. Rumusan Masalah

1. Apakah Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Sibolga ?
2. Apakah Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Perkembangan Bisnis UMKM BSI KC Sibolga?
3. Apakah Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS berpengaruh Terhadap Perkembangan Bisnis UMKM BSI KC Sibolga?
4. Apakah Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS melalui Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Perkembangan bisnis UMKM BSI KC Sibolga?

5. Apakah ada pengaruh langsung dan tidak langsung antara Sistem Pembayaran QRIS dan kepuasan Nasabah terhadap Perkembangan Bisnis UMKM?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Sibolga.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Perkembangan Bisnis UMKM BSI KC Sibolga.
3. Untuk mengetahui pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Perkembangan Bisnis UMKM BSI KC Sibolga.
4. Untuk mengetahui pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS melalui Kepuasan Nasabah terhadap Perkembangan bisnis UMKM BSI KC Sibolga.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung antara Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS dan Kepuasan Nasabah terhadap Perkembangan Bisnis UMKM.

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian tersebut diharapkan memberi manfaat bagi semua pihak antara lain :

1. Bagi Penulis : Penelitian ini, diharapkan menjadi sumber bacaan dan literatur keilmuan bagi seluruh mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) terkhususnya bagi Prodi Perbankan Syariah.
2. Bagi Akademik : Penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dibidang Perbankan Syariah dalam hal ini yang berkaitan dengan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Perkembangan UMKM di era Globalisasi yang dapat menjadi bahan referensi bagi selanjutnya yang berkaitan dengan Sistem Pembayaran QRIS.

3. Bagi Perusahaan : Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja keuangan Bank dan dapat menjadi pertimbangan dalam mengambil keputusan terhadap Sistem Pembayaran menggunakan QR

