

IMPLEMENTASI FITUR QRIS BSI MOBILE SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN NON TUNAI PADA NASABAH BSI KC JAMBI HAYAM WURUK

IMPLEMENTATION OF THE BSI MOBILE QRIS FEATURE AS A NON-CASH PAYMENT METHOD FOR CUSTOMERS OF BSI KC JAMBI HAYAM WURUK

Mhd. Raihan¹, Ahsan Putra Hafiz², Dessy Anggraini³

*UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi
Jl. Jambi-Ma. Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren-Jambi 36363
Telp/Fax. (0741) 533187-58118
Website: febi.uinjambi.ac.id
Email: rayhanfachri9@gmail.com*

Abstract: The implementation of the QRIS feature is one of the digital service innovations in the non-cash payment system in the banking sector. This study aims to reveal the implementation of the use of the QRIS feature on BSI Mobile as a non-cash payment tool for Bank Syariah Indonesia customers at KC Jambi Hayam Wuruk. This thesis uses a qualitative approach, with informants consisting of bank employees, customers, and merchants, and uses data collection methods through observation, interviews, and documentation. The results showed that 1) the implementation of the QRIS feature on BSI Mobile was carried out through internal training, education to customers, provision of supporting facilities, and overall system integration; 2) obstacles in the implementation of the QRIS feature include low digital literacy, distrust of digital payment systems, and technical obstacles such as network disruptions and customer device limitations; 3) the impact of using the QRIS feature on BSI Mobile is felt positively by customers and merchants, especially in terms of transaction efficiency, increased security, and encouraging a gradual shift from cash to non-cash transactions.

Keywords: Implementation, QRIS Feature, BSI Mobile, Cashless Payment.

Abstrak: Implementasi fitur QRIS merupakan salah satu inovasi layanan digital dalam sistem pembayaran non tunai di sektor perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap implementasi penggunaan fitur QRIS pada BSI Mobile sebagai alat pembayaran non tunai bagi nasabah Bank Syariah Indonesia di KC Jambi Hayam Wuruk. Skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan informan yang terdiri dari pegawai bank, nasabah, dan merchant, serta menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) implementasi fitur QRIS pada BSI Mobile dilaksanakan melalui pelatihan internal, edukasi kepada nasabah, penyediaan sarana penunjang, serta integrasi sistem secara menyeluruh; 2) kendala dalam implementasi fitur QRIS meliputi rendahnya literasi keuangan digital, ketidak percayaan terhadap sistem pembayaran digital, serta kendala teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan perangkat nasabah; 3) dampak dari penggunaan fitur QRIS pada BSI Mobile dirasakan positif oleh nasabah dan merchant, terutama dalam hal efisiensi transaksi, peningkatan keamanan, serta mendorong peralihan dari transaksi tunai ke non tunai secara bertahap.

Kata Kunci: Implementasi, Fitur QRIS, BSI Mobile, Pembayaran Non Tunai.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah mengubah sistem pembayaran dari metode tunai menjadi non-tunai yang lebih efisien, aman, dan nyaman. Awalnya, masyarakat hanya menggunakan uang tunai sebagai alat transaksi, namun kini hadir berbagai instrumen pembayaran digital seperti mobile banking, e-wallet, dan QR code. Bank Indonesia melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) memfasilitasi pembayaran lintas platform sehingga transaksi menjadi cepat, murah, dan praktis. Menurut *Bank for International Settlements (BIS)*, sistem pembayaran yang efisien dapat meningkatkan stabilitas ekonomi dengan mengurangi biaya transaksi dan risiko keamanan.

Perbankan, termasuk perbankan syariah, memiliki peran penting dalam transformasi digital. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jambi Hayam Wuruk memanfaatkan teknologi QRIS pada layanan BSI Mobile untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi sesuai prinsip syariah. Dalam perspektif ekonomi Islam, digitalisasi ini sejalan dengan prinsip efisiensi dan transparansi, serta menghindari praktik riba yang dilarang. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Q.S. Al-Baqarah [2]: 275, sebagaimana yang dijelaskan dalam qur'an sebagai berikut:

الَّذِينَ يُكْلِفُونَ الرِّبُّوَا لَا يَقُولُونَ إِلَّا كَمَا يَقُولُ الْذِي يَتَحَبَّطُهُ السَّيْطَنُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبُّوَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَ حَرَّمَ الرِّبُّوَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّنْ رَّبِّهِ فَأَنْتَهُ فَإِنَّمَا سَأَفَقَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَلِدُونَ

"Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhan (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya" (Q.S. Al-Baqarah [2]: 275).¹

¹ Jajasan Penjelenggara Penterjemah Pentafsir, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan* (Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), 47.

Data menunjukkan peningkatan signifikan pengguna QRIS BSI Mobile dari tahun 2020 hingga 2024, yang dipengaruhi oleh kesadaran digital di kalangan UMKM serta dukungan regulasi dari pemerintah dan Bank Indonesia. Namun, implementasi QRIS juga menghadapi tantangan seperti rendahnya literasi keuangan digital, kurangnya sosialisasi, dan biaya transaksi sebesar 0,7% yang menjadi kendala bagi sebagian pelaku usaha kecil.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengkaji sejauh mana penerapan QRIS di BSI KC Jambi Hayam Wuruk mampu mendorong transaksi non-tunai, khususnya pada segmen UMKM yang menjadi penopang perekonomian lokal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi fitur QRIS BSI Mobile, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk meningkatkan adopsinya sesuai prinsip syariah dan perkembangan teknologi keuangan digital.

KAJIAN PUSTAKA

1. Alat Pembayaran

Pada awalnya, masyarakat memenuhi kebutuhannya dengan sistem barter, yaitu menukar barang sesuai kesepakatan. Namun, barter memiliki banyak kendala seperti sulit menemukan pihak yang saling membutuhkan, nilai tukar yang tidak seimbang, dan barang yang tidak tahan lama. Hal ini mendorong lahirnya uang sebagai alat pembayaran yang memiliki nilai tetap, dapat digunakan sebagai alat tukar, satuan hitung, dan penyimpan nilai. Uang berkembang menjadi uang fiat, yang nilainya dijamin oleh kebijakan moneter, dan kini hadir dalam bentuk tunai maupun non-tunai. Jenis-jenis alat pembayaran sebagai berikut :

a) Pembayaran Tunai (*Cash*)

Menggunakan uang koin atau kertas dengan denominasi beragam untuk memudahkan transaksi. Uang tunai harus diterima secara umum, tersedia dalam jumlah cukup dan pecahan yang sesuai, serta

didukung oleh lembaga yang menjamin kelancaran arus kas.

b) Pembayaran Non Tunai (*Non Cash*)

Menggunakan instrumen selain uang fisik, seperti cek, giro, kartu ATM/debit, kartu kredit, kartu prabayar, dan uang elektronik. Metode ini berkembang pesat berkat kemajuan teknologi, perubahan gaya hidup, dan inovasi. Pembayaran non-tunai lebih aman, efisien, murah, cepat, serta mendorong produktivitas ekonomi.

2. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah standar pembayaran berbasis QR code yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan mengadopsi standar internasional EMV Co. QRIS menyatukan berbagai QR code dari Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) sehingga konsumen cukup memindai satu QR code untuk berbagai aplikasi pembayaran. Berikut beberapa manfaat QRIS :

- a) Bagi pengguna: transaksi cepat dan modern, tidak perlu membawa uang tunai, tidak khawatir jenis QR code, serta terlindungi karena penyedia layanan memiliki lisensi BI.
- b) Bagi merchant: potensi penjualan meningkat, lebih praktis, menghindari uang palsu, tidak perlu uang kembalian, pencatatan transaksi otomatis, dan pemisahan keuangan usaha dengan pribadi.

Karakteristik QRIS (UNGGUL), yakni :²

- a) Universal: menerima semua aplikasi pembayaran berbasis QR code.
- b) Gampang: cukup pindai dan bayar.
- c) Untung: satu akun untuk semua pembayaran.
- d) Langsung: transaksi diproses instan dan terpantau oleh regulator.

² Paramitha Dyah Ayu, and Dian Kusumaningtyas, *QRIS* (Kediri: Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara PGRI, 2020), 36.

3. BSI (*Mobile*)

BSI Mobile adalah layanan mobile banking dari Bank Syariah Indonesia yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara online melalui ponsel Android maupun iOS kapan saja dan di mana saja. Layanan ini mempermudah nasabah untuk mengakses rekening, melakukan pembayaran, pembelian, dan transaksi lainnya tanpa harus datang ke bank. Keunggulannya mencakup kecepatan, kemudahan, penghematan biaya, dan keamanan data. Tujuan utama BSI Mobile adalah meningkatkan kepuasan nasabah, yang dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan layanan. Beberapa fungsi BSI Mobile meliputi, pengecekan saldo dan riwayat transaksi, pembayaran antarpribadi, pencarian lokasi ATM atau cabang terdekat, pelaporan dan ringkasan aktivitas keuangan, penyediaan informasi penggunaan transaksi, serta pembayaran tagihan seperti listrik, internet, TV kabel, dan lainnya.³

Fitur Layanan BSI Mobile, sebagai berikut:⁴

- a) Informasi Rekening: melihat transaksi tabungan wadiah dan mudharabah.
- b) Daftar Mutasi: memantau uang masuk/keluar secara detail.
- c) Transfer: mengirim uang ke rekening BSI atau bank lain.
- d) Pembiayaan: pembayaran ke berbagai layanan seperti PLN, e-commerce, PDAM, dan biaya haji/umrah.
- e) Pembelian: pembelian token listrik, pulsa, dan lainnya.
- f) QRIS: pembayaran dengan scan QR code.
- g) E-Mas: investasi emas secara elektronik.
- h) Tarik Tunai: ambil uang tanpa kartu debit.
- i) Al-Qur'an: fitur membaca dan mempelajari Al-Qur'an.

³ Milza Anita Tri et al., "Implementasi BSI Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking," *Indonesian Journal of Accounting and Business*, Vol. 3 No.1 (November 29, 2021): 1-12.

⁴ Milza Anita Tri et al., "Implementasi BSI Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless dan Penerapan Green Banking," *Indonesian Journal of Accounting and Business*, Vol. 3 No.1 (November 29, 2021): 5.

4. Strategi Implementasi *Financial Technology*

Strategi berasal dari bahasa Yunani *stratos* (militer) dan *ag* (memimpin), yang berarti seni memimpin.⁵ Dalam konteks bisnis, strategi adalah rencana menyeluruh untuk mengalokasikan sumber daya demi mempertahankan kinerja dan mencapai keunggulan bersaing. Grant mendefinisikannya sebagai rencana penggunaan sumber daya untuk menciptakan posisi yang menguntungkan. Strategi mencakup tindakan terkoordinasi untuk memanfaatkan kompetensi inti dan meraih daya saing strategis. Perkembangan teknologi, khususnya internet, telah mendorong pergeseran dari media konvensional ke media digital, termasuk di sektor perbankan melalui kemunculan *Financial Technology* (Fintech) sejak 2015.

Strategi adalah ilmu perencanaan dan penentuan arah operasi-operasi bisnis berskala besar, menggerakkan semua sumber daya perusahaan yang dapat menguntungkan secara aktual dalam bisnis, Grant mendefinisikan strategi adalah sebagai keseluruhan rencana mengenai penggunaan sumberdaya-sumberdaya untuk menciptakan suatu posisi menguntungkan.⁶

Media *online* telah menggeser media konvensional pada era digital. Indonesia telah banyak melakukan perubahan dalam menyampaikan informasi meskipun indonesia dapat dikatakan terlambat dalam mengikuti perkembangan teknologi komunikasi terutama internet, tetapi masyarakat indonesia sangat cepat untuk menerima perubahan pada era digital. Secara global indonesia masuk dalam budaya digital untuk mencapai pertumbuhan kemajuan jaman yang positif. Perkembangan teknologi yang secara pedat dan implementasinya adalah salah satu penyebab terjadinya era digital.⁷ Lambat laun hal tersebut merambah ke sektor perbankan. Dimulai sejak tahun 2015, masyarakat mulai mengenal

⁵ Ritonga, Zuriani, *Buku ajar manajemen strategi teori dan aplikasi* (Deepublish, 2020), 3.

⁶ Ibid, 23

⁷ Wasiaturahma et al., *Fintech dan Prospek Bisnis Koperasi Syariah* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019), 2.

Financial Technology (Fintech). Fintech merupakan media pendukung operasional di suatu lembaga keuangan, yang memfasilitasi segala kegiatan, baik penyebaran informasi maupun akses terhadap produk yang dipilih oleh nasabah dalam suatu lembaga keuangan.⁸

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, metode penelitian yang berfokus pada aspek pemahaman yang mendalam terhadap suatu masalah dengan menganalisis secara mendalam yang mengkaji permasalahan secara kasus perkasus karena pada metodologinya meyakini bahwa sifat masalah yang satu dengan yang lainnya akan berbeda.⁹ Lokasi dan objek penelitian ini yaitu di BSI KC Jambi Hayam Wuruk Jl. Hayam Wuruk No. 32, RT. 35 Kec. Jelutung, Kota Jambi. Alasan peneliti memilih lokasi ini dikarenakan ada 80% nasabah di BSI KC Jambi Hayam Wuruk sudah menggunakan BSI *Mobile* akan tetapi eksistensi QRIS tidak menonjol dan tidak merata di kalangan nasabah dan masyarakat, hal ini disebabkan karena nasabah atau masyarakat tidak terlalu memahami teknologi dan kurangnya literasi tentang kauangan digital mengenai QRIS.

Sumber data merupakan sesuatu yang sangat penting dalam suatu penelitian. Kesalahan-kesalahan dalam memahami sumber data, akan menyebabkan data yang diperoleh tidak tepat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa sumber data yakni, sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi langsung kepada informan. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui kegiatan lapangan, percobaan, atau observasi. Wawancara dan observasi adalah cara yang dapat di gunakan untuk mendapatkan data, yang dapat di anggap

⁸ Mamuko et al., "Implementasi strategi Customer Relationship Management pada industri Financial Technology Microfinance Syariah di Indonesia," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, Vol. 5 no. 1 (April 25, 2022): 132-139.

⁹ Mustafa Pinton Setya et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga* (Mojokerto: Insight Mediatama, 2022), 25.

sebagai data asli atau pertama yang di peroleh langsung dari sumbernya.¹⁰ Sedangkan, untuk data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh orang lain untuk tujuan yang berbeda dari tujuan penelitian peneliti disebut data sekunder. Jenis data ini dapat berasal dari berbagai sumber, seperti publikasi, catatan pemerintah, sensus, dan survei, serta dapat memberikan informasi yang berharga bagi peneliti.¹¹

Metode pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data. Teknik triangulasi yang digunakan yaitu teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber ini menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.¹²

PEMBAHASAN DAN HASIL

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) resmi berdiri pada 1 Februari 2021 hasil merger PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah, dengan izin OJK tertanggal 27 Januari 2021. Peresmian dilakukan Presiden Joko Widodo, dan komposisi pemegang sahamnya terdiri dari PT Bank Mandiri (50,83%), PT Bank Negara Indonesia (24,85%), PT Bank Rakyat Indonesia (17,25%), serta pemegang saham lain di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kekuatan layanan, jangkauan, dan permodalan, sehingga BSI memiliki kapasitas untuk bersaing di tingkat global. Salah satu kantor cabangnya, BSI KC Jambi Hayam Wuruk, berlokasi di Jl. Hayam Wuruk No.32, Kota Jambi, dan menjalankan fungsi menghimpun serta menyalurkan dana sesuai prinsip syariah.¹³

¹⁰ Kris H. Timotius, *Pengantar metodologi penelitian, pendekatan manajemen pengetahuan untuk perkembangan pengetahuan* (Yogyakarta: Andi, 2017), 69.

¹¹ Putri, Sri Andika, and Warianto Warianto, "Pengaruh pelatihan dan kalimat motivasi terhadap produktifitas kerja karyawan umkm," *Optima*, Vol. 1 no. 1 (2017): 60-71.

¹² Fiantika, Feny Rita et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022), 24-25.

¹³ Bank Syariah Indonesia, "Profil BSI KC Jambi Hayam Wuruk Jambi". 2025, 16.

BSI memiliki visi menjadi top 10 global Islamic bank dan misi untuk menyediakan solusi keuangan syariah, melayani lebih dari 20 juta nasabah, menjadi top 5 bank berdasarkan aset dan profitabilitas, memberikan nilai terbaik bagi pemegang saham, serta menjadi perusahaan pilihan talenta terbaik. Selain itu, BSI berkomitmen memberdayakan masyarakat dan mengembangkan karyawan dengan budaya kerja berbasis kinerja, guna mewujudkan pertumbuhan yang berkelanjutan dan berdaya saing tinggi.¹⁴

2. Implementasi *Fitur Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Pada Nasabah

Perkembangan teknologi perbankan mendorong lahirnya layanan pembayaran digital seperti Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang memudahkan transaksi non-tunai hanya dengan satu pemindaian QR code yang berlaku secara nasional. Di BSI KC Jambi Hayam Wuruk, implementasi QRIS diintegrasikan ke aplikasi BSI Mobile sejak awal 2022, didahului dengan pelatihan pegawai dan penyediaan materi edukasi sejak akhir 2021. Langkah ini merupakan bagian dari transformasi digital untuk meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan keamanan transaksi nasabah.

Sosialisasi menjadi kunci keberhasilan penerapan QRIS. BSI melakukan pendekatan langsung kepada nasabah dan merchant melalui demonstrasi, pelatihan singkat, pemasangan stiker/brosur, hingga pendampingan pasca-aktivasi. Respons positif datang dari berbagai pihak. Nasabah, terutama mahasiswa, menilai QRIS praktis, cepat, dan efisien, sementara merchant merasakan kemudahan, keamanan, pencatatan otomatis, dan peningkatan jumlah transaksi. Promo seperti cashback turut mendorong adopsi yang lebih luas.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya mempercepat proses pembayaran, tetapi juga membantu nasabah mengelola transaksi secara lebih transparan dan terstruktur. Penerapan

¹⁴ Bank Syariah Indonesia, "Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia". 2025, 21.

ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menyebutkan bahwa QRIS mendorong inklusi keuangan, meningkatkan efisiensi, dan memberi dampak positif pada UMKM, meskipun masih terdapat kendala seperti literasi digital rendah dan keterbatasan infrastruktur internet.

Secara keseluruhan, implementasi QRIS di BSI KC Jambi Hayam Wuruk terbukti efektif sebagai strategi digitalisasi perbankan. Edukasi berkelanjutan, pendekatan personal, dan dukungan teknologi menjadikan QRIS bukan hanya sebagai sarana pembayaran modern, tetapi juga sebagai alat edukatif yang menjembatani kesenjangan antara teknologi dan pemahaman pengguna, sekaligus mendorong masyarakat beralih dari transaksi tunai ke digital.

3. Hambatan Dalam Implementasi Fitur Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Nasabah

Implementasi QRIS di BSI KC Jambi Hayam Wuruk memang menunjukkan kemajuan positif, namun masih menghadapi hambatan yang bersifat multidimensi, meliputi literasi digital, kepercayaan terhadap sistem digital, dan kendala teknis. Salah satu hambatan utama adalah ketimpangan literasi digital, terutama pada nasabah usia lanjut dan dari latar belakang ekonomi menengah ke bawah yang belum familiar dengan penggunaan smartphone atau aplikasi perbankan. Bahkan, sebagian tidak memiliki perangkat yang kompatibel atau belum memahami cara mengoperasikan fitur QRIS. Temuan ini sejalan dengan penelitian Miranda dan Sri pada implementasi QR Code Bank BCA di Bali, yang juga menghadapi keterbatasan literasi digital dan resistensi pelaku usaha kecil terhadap metode pembayaran baru.

Selain keterbatasan literasi, faktor psikologis seperti rasa takut melakukan kesalahan, kekhawatiran kehilangan dana, dan keraguan terhadap keamanan sistem digital turut menjadi penghambat adopsi QRIS. Banyak nasabah lebih memilih metode pembayaran tunai karena dianggap lebih aman dan mudah digunakan. Sikap resistif ini diperkuat oleh minimnya pemahaman tentang keamanan transaksi digital serta

pengalaman negatif yang pernah mereka dengar atau alami. Bagi sebagian orang, penggunaan QRIS juga dianggap rumit dan memerlukan keterampilan yang belum mereka kuasai.

Hambatan teknis turut memperlambat adopsi, seperti ponsel dengan spesifikasi rendah yang sulit memindai QR code, koneksi internet tidak stabil, aplikasi tidak responsif, dan gangguan sistem saat pemeliharaan. Kendala ini tidak hanya dialami oleh nasabah, tetapi juga merchant yang menerima pembayaran QRIS, seperti keterlambatan proses pembayaran atau error teknis yang menghambat kelancaran transaksi. Meskipun masalah ini biasanya dapat diatasi, tetap saja menjadi tantangan bagi BSI dalam menjaga kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna.

4. Strategi Dalam Mengimplementasikan Fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Pada Nasabah

BSI KC Jambi Hayam Wuruk mengembangkan strategi implementasi QRIS yang menyeluruh dan berorientasi humanis untuk mengatasi hambatan literasi digital, resistensi psikologis, dan kendala teknis. Strategi ini menekankan pendekatan edukasi langsung kepada nasabah melalui customer service dan teller, disertai simulasi penggunaan QRIS. Pegawai bank dibekali keterampilan komunikasi yang sabar dan persuasif untuk menumbuhkan rasa percaya diri nasabah, khususnya mereka yang belum terbiasa dengan layanan digital. Pendekatan personal ini membantu mempercepat adaptasi dan penerimaan QRIS.

Selain edukasi, strategi promosi seperti cashback, diskon, dan undian berhadiah digunakan untuk menarik minat nasabah dan membentuk kebiasaan bertransaksi non-tunai. Pendekatan ini selaras dengan teori *behavioral economics* yang menyatakan bahwa insentif finansial dapat mengubah perilaku terhadap teknologi baru, terutama bila manfaatnya dirasakan langsung. BSI juga menjalin kemitraan dengan merchant dan pelaku UMKM lokal melalui pelatihan teknis, bantuan

instalasi, dan penyediaan materi promosi. Kolaborasi ini memperkuat ekosistem transaksi digital dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan kemudahan menggunakan QRIS.

BSI turut memperluas jangkauan edukasi dengan berpartisipasi dalam event sosial dan komunitas seperti bulan inklusi keuangan, Ramadan, dan kegiatan kampus. Pada momen ini, bank melakukan kampanye edukatif, membagikan brosur, dan membuka layanan konsultasi langsung. Strategi terpadu ini tidak hanya memperkenalkan QRIS sebagai alat transaksi praktis dan modern, tetapi juga membangun fondasi transformasi digital yang inklusif, berkelanjutan, dan sesuai prinsip syariah, sehingga mendorong adopsi teknologi di berbagai lapisan masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi fitur Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada nasabah BSI KC Jambi Hayam Wuruk, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- a) Implementasi QRIS merupakan bagian dari strategi transformasi digital BSI KC Jambi Hayam Wuruk untuk meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan keamanan transaksi non-tunai, terutama bagi generasi muda dan pelaku UMKM.
- b) Hambatan Implementasi Tantangan utama meliputi rendahnya literasi digital (terutama usia lanjut), ketidakpercayaan dan kekhawatiran terhadap keamanan sistem digital, serta kendala teknis seperti gangguan aplikasi, koneksi internet, dan perangkat yang kurang memadai.
- c) Strategi Penerapan Dilakukan melalui edukasi personal, promosi berbasis insentif, kolaborasi dengan merchant dan UMKM, serta partisipasi di kegiatan komunitas. Strategi ini berhasil meningkatkan pemahaman, membentuk kebiasaan transaksi digital, memperluas inklusi keuangan syariah, dan memperkuat posisi BSI sebagai bank syariah modern.

Saran

a) Kontribusi Teori

Memperkuat bahwa QRIS mempercepat dan mempermudah transaksi pembayaran, sehingga kajian akademik perbankan syariah perlu terus mengembangkan pembahasan pembayaran digital berbasis syariah.

b) Saran Penelitian Lanjutan

Perlu memperluas lokasi, jumlah responden, dan metode penelitian (kuantitatif, kualitatif, atau campuran) agar hasil lebih mendalam.

c) Implikasi Praktis bagi BSI

BSI disarankan meningkatkan edukasi nasabah, memperkuat infrastruktur teknologi, menyediakan layanan teknis responsif, serta mengembangkan promosi seperti cashback, diskon, atau program loyalitas.

d) Manfaat Akademik

Dapat dijadikan materi pembelajaran di mata kuliah sistem pembayaran, keuangan syariah, dan teknologi finansial, serta referensi untuk skripsi atau penelitian lanjutan.

e) Kontribusi Pustaka

Memperkaya referensi bidang perbankan syariah dan teknologi keuangan, sehingga universitas perlu menyimpan dan mempublikasikan hasil penelitian mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Bank Syariah Indonesia. 2025. "Profil BSI KC Jambi Hayam Wuruk Jambi".

Bank Syariah Indonesia. 2025. "Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia".

Fiantika, Feny Rita et al. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Padang: PT Global Eksekutif Teknologi)

Jajasan Penjelenggara Penterjemah Pentafsir. 2019. *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan* (Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an).

Kris H. Timotius. 2017. *Pengantar metodologi penelitian, pendekatan manajemen pengetahuan untuk perkembangan pengetahuan*

(Yogyakarta: Andi).

Mamuko et al., "Implementasi strategi Customer Relationship Management pada industri Financial Technology Microfinance Syariah di Indonesia," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, Vol. 5 no. 1 (April 25, 2022).

Milza Anita Tri et al., "Implementasi BSI Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless dan Penerapan Green Banking," *Indonesian Journal of Accounting and Business*, Vol. 3 No.1 (November 29, 2021).

Milza Anita Tri et al., "Implementasi BSI Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking," *Indonesian Journal of Accounting and Business*, Vol. 3 No.1 (November 29, 2021).

Mustafa Pinton Setya et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga* (Mojokerto: Insight Mediatama, 2022).

Paramitha Dyah Ayu, and Dian Kusumaningtyas, *QRIS* (Kediri: Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara PGRI, 2020).

Putri, Sri Andika, and Warianto Warianto, "Pengaruh pelatihan dan kalimat motivasi terhadap produktifitas kerja karyawan umkm," *Optima*, Vol. 1 no. 1 (2017).

Ritonga, Zuriani, *Buku ajar manajemen strategi teori dan aplikasi* (Deepublish, 2020).

Wasiaturahma et al., *Fintech dan Prospek Bisnis Koperasi Syariah* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019).