

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat diperbankan syariah harus berdasarkan pada syarat dan rukun akad sebagaimana yang diatur dalam syariat Islam (Ismail, 2011, hlm. 30).

Dunia perbankan saat ini diramaikan dengan fasilitas kemudahan bertransaksi secara mobile, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepastian dan mulai tidak menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaan selama ini (Harahap, 2021, hlm. 12) .

Bank syariah pertama di Indonesia merupakan hasil kerja tim perbankan MUI, yaitu pembentukan PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akte pendiriannya ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Dalam perkembangan selanjutnya kehadiran Bank Syariah Indonesia sangat menggembirakan.

Bank syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu perjanjian berdasarkan Hukum Ekonomi Syari'ah. Dalam melaksanakan sebuah usaha, bank syariah menggunakan bagi hasil yang merupakan landasan utamanya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank syariah hasil dari penggabungan dari tiga bank yang dimulai pada tanggal 1 Februari atau 19 Jumadil Akhir 1442 H yaitu Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah) dan Bank Syariah Mandiri (BSM). Bergabungnya ketiga bank ini akan dapat menjangkau nasabah yang lebih luas, dan memberikan pelayanan yang lebih lengkap serta memuat pedoman yang lebih baik Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1 berlokasi di Jl. A Yani Km 4 Banjarmasin.

Perkembangan teknologi dan informasi yang maju akan membantu pertumbuhan ekonomi digital dan percepatan inklusi keuangan suatu negara. Salah satu bentuk pengimplementasian antara teknologi- informasi dengan pertumbuhan ekonomi digital adalah pembayaran transaksi secara non-tunai (Sihaloho dkk 2020).

Perkembangan non tunai dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, selain didukung oleh kemajuan teknologi adanya perubahan pola hidup masyarakat dan berkembangnya inovasi menambah macam transaksi non tunai. Di zaman modern ini kepraktisan merupakan hal yang sangat penting (Hidayati dkk., t.t., hlm. 7).

Dampak perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran salah satunya adalah pembayaran yang dikenal dengan uang elektronik (*electronic money-money*) dan uang virtual (*virtual money*). Uang elektronik muncul sebagai jawaban atas kebutuhan terhadap instrument pembayaran mikro yang diharapkan mampu melakukan proses pembayaran secara cepat dengan biaya relatif murah, karena nilai uang yang disimpan, instrument ini dapat ditempatkan pada suatu media tertentu yang mampu diakses dengan cepat secara online, aman, dan murah. Kemunculan uang elektronik juga dilatarbelakangi oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 dan Nomor 16/8/PBI/2014 sebagai salah satu pendukung agenda Bank Indonesia untuk menciptakan masyarakat mengurangi penggunaan uang tunai (*less cash society*) di Republik Indonesia (Nasution, 2021, hlm. 5).

Dengan perkembangan teknologi yang pesat, pola dan sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi terus mengalami perubahan. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser dalam pembayaran secara tunai sebagai alat pembayaran kedalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis (Nurdin dkk., 2021, hlm. 2).

Penerapan sistem pembayaran dari tunai menjadi non tunai dapat disebut sebagai revolusi sosial akibat perubahan zaman. Teknologi dan informasi saat ini memiliki perkembangan yang sangat pesat, salah satunya pada bidang ekonomi,

seperti pada sistem pembayaran. Jenis-jenis alat pembayaran terdiri dari pembayaran secara tunai (Cash Based) yang menggunakan uang logam dan uang kertas dan pembayaran non tunai yang berupa kartu kredit, uang elektronik, QRIS dan lain- lain. Peranan alat pembayaran yang begitu penting membuat masyarakat tidak bisa terlepas dari alat pembayaran itu. Setiap hari masyarakat melakukan transaksi baik tunai maupun non tunai (Baiti, 2021, hlm. 8).

Sistem pembayaran berbasis elektronik merupakan penerapan dalam peningkatan teknologi pada sistem pembayaran agar kreatifitas perbankan lebih cepat, tepat, efisien, akurat, aman dan pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas perbankan. Alat pembayaran adalah fasilitas yang digunakan dalam kegiatan transaksi. Alat ini dapat berbentuk tunai maupun non tunai. Seiring berjalannya waktu bentuk alat pembayaran ini juga turut berkembang. Namun fungsi alat pembayaran ini tidak mengalami perubahan yaitu nilai transaksi harus sesuai dengan jumlah transaksi yang harus dibayarkan atau sesuai dengan kesepakatan dari semua pihak transaksi.

Uang elektronik adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung maupun melalui agen–agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening dibank dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang dalam media uang elektronik (Nasution, 2021, hlm. 5). Tujuan diberlakukannya pembayaran non tunai adalah untuk membuat praktis dalam transaksi yang digunakan oleh masyarakat (Hasanah, 2018, hlm. 3).

Kemudahan penggunaan mampu mengurangi baik waktu maupun tenaga

seseorang untuk mempelajari sistem atau teknologi karena yakin bahwa sistem teknologi tersebut mudah untuk dipahami. Intensitas penggunaan dan interaksi antar pengguna (user) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah sistem kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi non tunai dengan QRIS tidak akan berjalan jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel akan dapat memanfaatkan fasilitas ini untuk bertransaksi dimana dan kapan saja dengan mudah (Saptawati, 2018, hlm. 10).

Persepsi kemudahan penggunaan diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan sikap seorang individu dalam menerima sebuah teknologi. Semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan digunakan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan transaksi dengan QRIS.

Manfaat transaksi elektronik akan memberikan keuntungan bagi konsumen, disamping mendorong negara, selain itu juga diperoleh penghematan waktu dalam bertransaksi dan penurunan kejahatan menyangkut uang tunai. Pelaku usaha dapat merasakan manfaatnya dari transaksi non tunai, karena proses pembayaran yang lebih singkat dan dapat meningkatkan penjualan (Sriekaningsih, 2020, hlm. 59).

QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) merupakan sistem pembayaran yang berbasis *shared delivery channel* yang digunakan untuk

menstandarisasi transaksi pembayaran yang menggunakan QR Code. Sistem tersebut dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Bank Indonesia menerbitkan tata cara pembayaran dengan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) tepat pada tanggal 17 Agustus.

Mulai 1 Januari 2020, Bank Indonesia mewajibkan untuk seluruh penyedia layanan pembayaran non tunai menggunakan QRIS. Agar dalam melakukan transaksi pembayaran lebih murah dan efisien, inklusi keuangan lebih cepat, dan pada akhirnya bisa mendorong pertumbuhan ekonomi secara maksimal. Bank Indonesia sendiri mengusung tema “UNGGUL” dari adanya QRIS, yaitu universal artinya bersifat inklusif, digunakan untuk seluruh masyarakat dan bisa untuk bertransaksi pembayaran didomestik ataupun luar negeri,. GampanG maksudnya ialah masyarakat bisa bertransaksi dengan mudah dan pastinya aman dalam sebuah ponsel. Untung yakni transaksi QRIS menguntungkan pembeli dan penjual, karena transaksi langsung efisien melalui satu kode QR yang bisa digunakan untuk semua aplikasi pembayaran pada ponsel. Langsung yakni transaksi QRIS langsung terjadi, karena proses yang cepat dan terjadi seketika sehingga mendukung kelancaran sistem pembayaran (Harahap, 2021, hlm. 9).

Pembayaran menggunakan QR Code melalui aplikasi pengguna hanya perlu membuka aplikasi, kemudian akan muncul *barcode* dengan algoritma khusus yang berfungsi untuk mengidentifikasi transaksi. QR Code terdiri dari kontak hitam dengan latar belakang putih dan mudah dibaca oleh scanner maupun kamera dan kemudian diproses sampai bisa dibaca dengan benar.

QRIS merupakan sistem pembayaran berupa QR code yang bisa digunakan

untuk semua aplikasi khususnya dalam mobile banking tidak seperti sebelumnya setiap aplikasi memiliki code tersendiri yang membuat konsumen kesulitan karena terlalu banyak aplikasi. Akibat dari permasalahan tersebut maka diterbitkanlah QRIS untuk mempermudah sistem pembayaran (Meliyanti, 2021, hlm. 3).

Untuk permulaan, QRIS memfokuskan diri pada QR code Payment model Merchant Presented Mode (MPM), dimana penjual (*merchant*) yang akan menampilkan QR code pembayaran untuk dipindai atau *scan* oleh pembeli (*customer*) ketika melakukan transaksi pembayaran yang telah diunduh dan terpasang pada ponsel mereka. Selanjutnya pembeli melakukan registrasi ke salah satu Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), dan memastikan tersedianya saldo untuk melakukan transaksi melalui aplikasi, selanjutnya pembeli melakukan *scan* QRIS pada merchant, memasukan besaran nominal transaksi, melakukan otoritas transaksi dan kemudian konfirmasi pembayaran kepada penyedia barang/jasa. QRIS dapat ditemukan pada setiap pedagang yang menerima pembayaran elektronik melalui QR code. Pedagang yang menerima pembayaran melalui QRIS akan memiliki logo QRIS ditoko mereka.

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣) الَّذِي

عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (٤) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (٥)

Artinya: (1) Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan,

(2) Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah, (3)

Bacalah dan Tuhanmulah yang Maha Mulia, (4) Yang mengajar

(manusia) dengan pena, (5) Dan mengajarkan manusia apa yang

tidak diketahuinya.

Dari ayat diatas maka dapat disimpulkan bahwa apabila seseorang ingin melakukan sesuatu dalam melakukan perubahan agar menjadi lebih baik dalam hal apapun itu, maka seseorang harus terus belajar dan menuntut ilmu agar tidak ketinggalan akan perkembangan dan kemajuan teknologi yang semakin canggih dari zaman ke zaman. Sehingga sangat dianjurkan janganlah pernah bermalas-malasan untuk membaca dan belajar karena dengan itu akan banyak pengetahuan tentang alam semesta ini yang diciptakan oleh Allah SWT yang banyak mengandung ilmu pengetahuan. Allah sengaja untuk menciptakan alam semesta ini agar dipelajari oleh manusia.

Allah SWT juga telah memberikan ilmu pengetahuan kepada manusia dari awal mula diciptakannya sebagai pembeda dari makhluk lainnya. Maka dari itu dapat kita ambil ialah bekal ilmu pengetahuan yang dimiliki manusia dapat menghasilkan sebuah inovasi baru (Nasution, 2021, hlm. 11).

Delivery channel yang berguna untuk menstandarisasikan transaksi atas pembayaran yang melalui QR Code. Penggunaan QRIS menjadi trend positif bagi pelaku usaha dan konsumen. Yang memberikan manfaat dalam membantu proses transaksi non tunai secara lebih efisien dan meminimalisir kontak fisik (Natalina dkk., 2021, hlm. 5).

Dimasa sekarang ini uang tunai memiliki banyak sekali virus atau bakteri yang menempel pada uang, maka dengan adanya pembayaran secara digital (non tunai) sehingga orang orang dapat bertransaksi secara non tunai tanpa bersentuhan dengan orang ataupun dengan alat pembayaran di *merchant*. pembayaran secara

digital menggunakan metode QR code merupakan cara pembayaran tanpa kontak fisik antara penjual dan pembeli.

Maka QRIS sangat mempermudah dalam melakukan sebuah transaksi pembayaran, sehingga peneliti tertarik terhadap pengaruh penerapan QRIS yang ditinjau dari pendapat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1 khususnya pengguna mobile banking dalam kepuasan melakukan transaksi.

Dari data yang didapat dari pihak BSI KC Banjarmasin A Yani 1 terdapat 45.200 yang melakukan transaksi mobile banking menggunakan QRIS yang tercatat. Maka dari data tersebut penelitian akan melakukan sampel minimal 100 orang nasabah untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko pengguna QRIS terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti dapat mengambil sebuah permasalahan yang menarik untuk diangkat sebagai penelitian yaitu “Pengaruh kemudahn penggunaan, manfaat dan risiko pengguna QRIS terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 dengan religiusitas sebagai variabel moderasi”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka masalah yang dapat dirumuskan adalah:

1. Apakah kemudahan penggunaan mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna QRIS di Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1?
2. Apakah manfaat mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna QRIS di Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1?

3. Apakah risiko mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna QRIS di Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A Yani 1?
4. Bagaimana pengaruh religiusitas sebagai variabel moderasi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1?
5. Apakah religiusitas dapat memoderasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1?
6. Apakah religiusitas dapat mempengaruhi pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1?
7. Apakah religiusitas dapat mempengaruhi pengaruh risiko terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.
2. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.
3. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.

4. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.
5. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 setelah dimoderasi oleh religiusitas.
6. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 setelah dimoderasi oleh religiusitas.
7. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 setelah dimoderasi oleh religiusitas.

D. Signifikansi Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, maka hasil ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi bank, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah. menggunakan QRIS sehingga dapat menjadi bahan dalam upaya meningkatkan pemasaran.
2. Bagi nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kepuasan dalam bertransaksi melalui QRIS dan dapat mengetahui kegunaan serta fungsi dari QRIS tersebut, maka dapat dimanfaatkan dan sangat membantu dalam kehidupan sehari-hari untuk mendapatkan kepuasan dalam bertransaksi secara non tunai.
3. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan sebagai bahan yang nantinya

dapat memberikan kontribusi dan menambah wawasan dalam pengaruh kemudahan penggunaan manfaat dan risiko pengguna QRIS terhadap kepuasan nasabah.

E. Definisi Operasional

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang (*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2015). Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang disekitarnya. Sehingga pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seberapa banyak memberikan perubahan terhadap kepuasan nasabah ini dalam melakukan transaksi non tunai yang khususnya menggunakan alat pembayaran QRIS.
2. Kemudahan penggunaan merupakan cara untuk mengetahui sejauh mana sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien, efektif, dan pengguna menjadi lebih puas saat menggunakan produk tersebut (Chusnas & Indriana, 2020, hlm. 6).
3. Manfaat merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan pekerjaannya. Maksud disini ialah sejauh mana nasabah percaya menggunakan QRIS akan meningkatkan pekerjaannya manfaat dan berguna bagi nasabah.
4. Risiko merupakan keadaan tidak pasti yang mempertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online.

Pertimbangan tersebut berupa jarak dan impersonal dalam bertransaksi online yang banyak mengandung unsur risiko. Maksud disini adalah keadaan yang belum pasti terjadi dalam melakukan transaksi online pada setiap nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.

5. Religiusitas merupakan bentuk aspek religi yang telah dihayati oleh individu didalam hati. Makna religiusitas dijelaskan dalam beberapa aspek-aspek yang harus dipenuhi sebagai petunjuk mengenai bagaimana cara menjalankan hidup dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan baik di dunia dan akhirat.
6. Variabel Moderasi merupakan variabel yang digunakan untuk memperkuat hubungan variabel independen dan variabel dependen. Maksudnya ialah religiusitas dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.
7. Kepuasan nasabah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan- harapannya. Kepuasan nasabah adalah evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan (Febriana, 2016, hlm. 4).
8. Bank Syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima tergantung dari akad dan perjanjian antar nasabah dan bank (Ismail, 2011, hlm. 136). Maksud nya

disini adalah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.

F. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu akan diuraikan secara singkat, meskipun dalam ruang lingkup yang utama akan tetapi ada perbedaan dalam segi waktu dan variabel penelitiannya, penelitian terdahulu tersebut dijadikan sebagai referensi, berikut beberapa penelitian terdahulu.

1. Dewi Permatasari, 2021 judul penelitian “ *pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan E-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan*”. penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik penarikan sampel menggunakan purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian persepsi kemudahan, kepercayaan, dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan E- money (Y). Yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel independennya kepercayaan sedangkan penulis manfaat dan pada penggunaan E- money sedangkan penulis QRIS serta menambahkan variabel religiusitas sebagai variabel moderasi.
2. Rini Nor Baiti, 2020 judul penelitian “ *penerapan alat pembayaran menggunakan QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kapuas*”, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu data primer yang diperoleh dari wawancara, hasil penelitian dalam penerapan QRIS terdapat kendala pada *merchant*/pedagang yang ada di kota Kapuas kebanyakan berskala

medium kebawah. Persamaan dalam kedua penelitian ini terdapat pada alat pembayarannya yaitu QRIS dan bank yang diteliti Bank Syariah Indonesia. Sedangkan perbedaannya dalam pada metode penelitian, teknik pengambilan sampel, dan adanya variabel moderasi.

3. Anastasia Anggi Palupi, 2021 judul penelitian “*pengaruh literasi keuangan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada umkm di kecamatan Beji dan Sukmajaya Kota Depok*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling sebanyak 100 responden dan populasi pada penelitian ini para umkm di kecamatan Beji dan Sukmajaya. Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa perbedaan diantaranya pada variabel independen dan dependen, banyaknya sampel , populasi, serta lokasi penelitian.

Tabel I
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Dewi Permatasari, 2021 judul penelitian “ pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan E- money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan”.	Persamaannya terdapat pada variabel independen yaitu kemudahan dan risiko, metode penelitian dan hasil dari uji t hitung	Yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel independennya kepercayaan sedangkan penulis manfaat dan pada

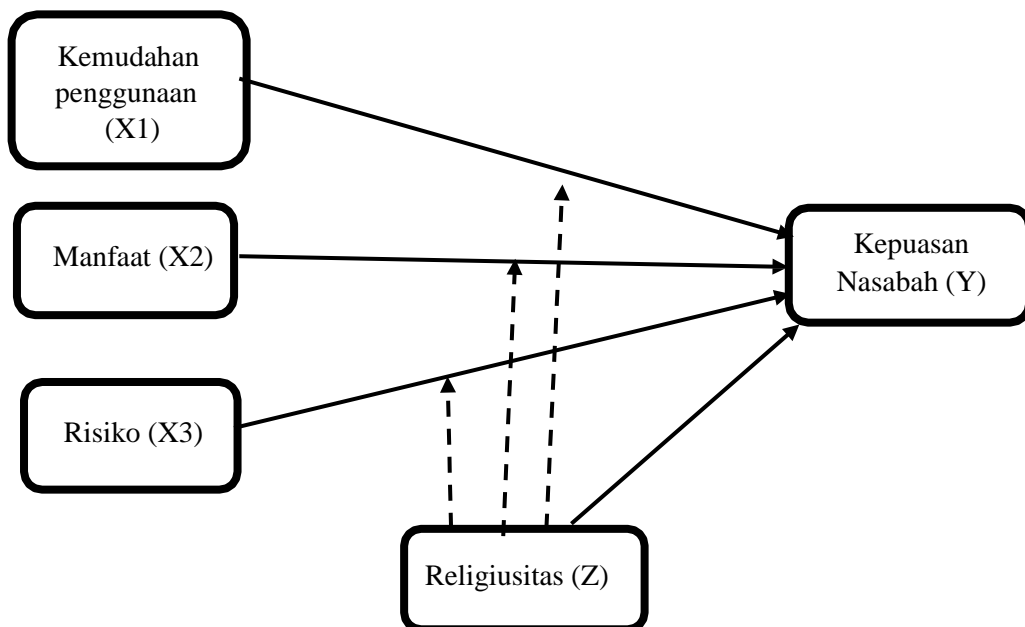
			penggunaannya E-money sedangkan penulis QRIS serta menambahkan variabel religiusitas sebagai variabel moderasi.
2	Rini Nor Baiti, 2020 judul penelitian “penerapan alat pembayaran menggunakan QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kapuas”	Kedua penelitian ini terdapat pada alat pembayarannya yaitu QRIS dan bank yang diteliti Bank Syariah Indonesia.	perbedaannya dalam pada metode penelitian, teknik pengambilan sampel, dan adanya variabel moderasi.
3	Anastasia Anggi Palupi, 2021 judul penelitian “pengaruh literasi keuangan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada umkm di kecamatan Beji	Penelitian terutama pada objeknya dan variabel independen yaitu kemudahan penggunaan	Beberapa perbedaan diantaranya pada variabel independen dan dependen, banyaknya sampel, populasi, serta lokasi penelitian

	dan Sukmajaya Kota Depok”		
--	------------------------------	--	--

G. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian berjudul “Pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko pengguna QRIS terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A.Yani 1 Dengan Religiusitas Sebagai Moderasi” sebagai berikut.

Gambar I
Kerangka berpikir



Keterangan :

- ▶ :pengaruh secara langsung
 - - - - -▶ :pengaruh secara moderasi

Kerangka pemikiran diatas menjelaskan bahwa peneliti menggunakan variabel independen nya adalah kemudahan penggunaan, manfaat, dan risiko yang disebut dengan (X1), (X2), dan (X3) sedangkan variabel dependen nya adalah kepuasan nasabah (Y), serta variabel moderasi yaitu religiusitas yang disebut dengan (Z).

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2007, hlm. 76).

- Ha₁ = Ada pengaruh positif dan signifikan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1
- Ha₂ = Ada pengaruh positif dan signifikan manfaat terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.
- Ha₃ = Ada pengaruh positif dan signifikan risiko terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.
- Ha₄ = Ada pengaruh positif dan signifikan religiusitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.
- Ha₅ = Religiusitas dapat memperkuat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.
- Ha₆ = Religiusitas dapat memperkuat pengaruh manfaat terhadap kepuasan

nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.

Ha7 = Religiusitas dapat memperkuat pengaruh risiko terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan berisi tentang uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian.

Bab I adalah pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni teori tentang teori kepuasan nasabah, QRIS, kemudahan penggunaan, manfaat, risiko, religiusitas, dan bank syariah

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, skala pengukuran, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis data yang berhubungan dengan pertanyaan yang ada di rumusan masalah

Bab V merupakan Penutup. Dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan, saran atas dasar penelitian.