

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di masa modern saat ini tentu tidak dapat kita hindari. Perkembangan teknologi hadir untuk menjawab tantangan-tantangan yang ada di era digital. Perkembangan teknologi tak hanya digunakan untuk kepentingan pribadi, namun perkembangan teknologi juga di manfaatkan sebagai penunjang sarana prasarana, bisnis dan masih banyak lagi. Begitu pula di Indonesia yang saat ini sudah memasuki era digital dimana dapat di lihat dari tingkat pengguna internet yang terus menerus naik setiap tahunnya. Pada periode 2018-2022 pengguna internet naik menjadi 77,02%. Pada tahun 2021-2022 jumlah penduduk terkoneksi internet di Indonesia berjumlah 210.026.769 orang dari total penduduk 272.682.600. (Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesi (APJII), 2022) Teknologi yang terus berkembang juga sudah masuk ke ranah keuangan dan sistem pembayaran. Sistem pembayaran berbasis digital dapat membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang beraneka ragam menjadi lebih efektif dan efisien. Perkembangan teknologi juga telah membawa suatu perubahan kebutuhan masyarakat atas suatu alat pembayaran yang dapat memenuhi kecepatan, ketepatan, dan keamanan dalam setiap transaksi elektronik. Sejarah membuktikan perkembangan alat pembayaran terus berubah-ubah bentuknya, dimulai dari bentuk logam, uang kertas, hingga kini alat pembayaran telah

mengalami evolusi berupa data yang dapat ditempatkan pada satu wadah atau disebut dengan alat pembayaran elektronik. Selain dalam hal jual beli, penggunaan teknologi untuk keperluan pekerjaan dan pendidikan pun meningkat dengan cepat, penggunaan media zoom ataupun google meet untuk rapat dan kegiatan belajar mengajar merupakan contoh dari penggunaan teknologi di masa modern.

Seiring dengan penerapan *new normal* pasca pandemi covid-19 yang telah terjadi beberapa tahun terakhir menjadi suatu hal yang menimbulkan ketakutan kepada masyarakat bukan hanya di Indonesia tapi juga seluruh belahan dunia. Banyak aturan-aturan baru yang harus ditaati oleh masyarakat semenjak adanya pandemi covid-19 contohnya yaitu tidak melakukan kontak fisik dengan orang lain, tidak bepergian jauh dan menggunakan masker. Dikarenakan rasa cemas saat ingin melakukan kegiatan di luar rumah seperti berbelanja kebutuhan sehari-hari, melakukan transaksi di mesin ATM, dan masih banyak lagi. Oleh karena itu masyarakat banyak yang mulai menggunakan layanan *e-commerce* untuk berbelanja dan melakukan pembayaran melalui *mobile banking*. Pemerintah sendiri gencar mengajak masyarakat menggunakan uang elektronik untuk menggantikan uang tunai agar memperkecil terjadinya penularan virus.

Pada tanggal 1 Januari 2020, Bank Indonesia secara resmi merilis standar untuk penggunaan kode QR Indonesia dengan nama *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS). Penjual yang biasanya selalu menyediakan banyak kode QR dari berbagai penerbit ketika pelanggan ingin bertransaksi

non-tunai yang menjadi latar belakang diluncurkannya sistem pembayaran menggunakan QRIS. Penggunaan QRIS ini dapat diterapkan pada aplikasi-aplikasi pembayaran yang telah terinstall di *smartphone* dan terhubung dengan koneksi internet. Aplikasi-aplikasi yang dimaksud ialah *electronic wallet* (dari penerbit perbankan maupun non perbankan) yang digunakan sebagai instrumen pembayaran berbasis server yang sudah mendapatkan izin dari Bank Indonesia. (*Bank Indonesia, n.d.*)

Pembayaran melalui bank dapat dilakukan menggunakan *mobile banking*. *Mobile banking* sendiri menjadi teknologi perbankan yang sering di gunakan oleh masyarakat akhir-akhir ini, kemudahan dan keefisienan layanan membuat *mobile banking* menjadi pilihan yang digemari masyarakat. Dengan menggunakan *mobile banking*, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan layaknya yang ada pada mesin ATM. Mulai dari cek saldo, transfer, pembayaran *e-commerce*, isi pulsa, token listrik, dan lainnya. Hal yang terpenting adalah nasabah dapat melakukan kegiatan transaksi tersebut di mana saja dan kapan saja cukup melalui *smartphone* dan jaringan internet.

Pembayaran dengan menggunakan metode QRIS dan penggunaan *mobile banking* sendiri sangat didukung dengan adanya telepon pintar yang sudah dimiliki sebagian besar masyarakat. Seperti yang sudah kita ketahui bahwa telepon pintar saat ini sudah menjadi sebuah barang dengan tingkat kebutuhan tinggi yang penting bagi setiap orang. Berdasarkan laporan terbaru *We Are Social*, pada tahun 2022 masyarakat Indonesia yang memiliki *smartphone* atau telepon pintar sebanyak 370,1 juta. Sedangkan total populasi

penduduk Indonesia ialah 277,7 juta jiwa. (*WeAreSocial*, n.d.) Hal ini memiliki arti bahwa *smartphone* yang dimiliki lebih banyak daripada populasi penduduk itu sendiri. Dapat dikatakan bahwa setiap orang bisa memiliki lebih dari satu *smartphone*.

Hal tersebut juga menjadi alasan pihak perbankan terus melakukan inovasi agar tidak tertinggal zaman. Perkembangan industri perbankan semakin pesat seiring berjalannya waktu. Perbankan mulai mengurangi pentingnya kantor fisik dan bahkan fungsi manusia. Bank mulai berinovasi dengan menggunakan teknologi untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah dengan penggunaan chatbot sebagai asisten virtual, yang mana chatbot dapat sangat membantu nasabah yang kebingungan tanpa harus keluar rumah, cukup melalui telepon pintar saja.

Asisten virtual sendiri berarti bahwa nasabah akan dilayani ketika mereka memberikan pertanyaan, menyampaikan keluhan atau mencari informasi dengan menggunakan layanan pesan yang dijawab oleh robot atau chatbot sebagai bagian dari layanan. (Yuspin, wardah, et.at, 2022:273)

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang seberapa paham masyarakat terutama nasabah bank syariah Indonesia dalam menggunakan QRIS dan Chatbot Aisyah. Selain itu penulis juga ingin mengetahui pendapat dan pandangan nasabah mengenai adanya QRIS dan Chatbot Aisyah serta apakah nasabah puas dengan kedua fitur tersebut. Oleh karena itu penulis memutuskan untuk

membuat judul penelitian yaitu “Pengaruh Penggunaan Fitur Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) dan Chatbot Aisyah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah fitur Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) dan Chatbot Aisyah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia di Banjarmasin?
2. Apakah penggunaan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) dan Chatbot Aisyah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia di Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apakah fitur Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) dan Chatbot Aisyah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia di Banjarmasin.
2. Mengetahui apakah fitur Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) dan Chatbot Aisyah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia di Banjarmasin.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Sarana informasi ilmiah dan ilmu pengetahuan serta menambah wawasan penulis sendiri maupun para pembaca.
- b. Sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak lembaga

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi pihak lembaga dalam mengambil keputusan dan mempertahankan eksistensi.

- b. Bagi Nasabah/Masyarakat

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana untuk pengenalan kepada masyarakat tentang QRIS dan Chatbot Aisyah yang ada di Bank Syariah Indonesia dan sebagai referensi tambahan serta informasi bagi mahasiswa lainnya.

- c. Bagi Peneliti

Peneliti lebih memahami tentang pengaruh penggunaan QRIS dan Chatbot Aisyah terhadap kepuasan nasabah serta sebagai realisasi tugas akhir untuk menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dalam rangka memperoleh gelar S1.

E. Definisi Operasional

Agar lebih memperjelas dari judul penelitian ini serta untuk menghindari penafsiran yang keliru saat memahami tujuan penelitian ini, maka dari itu penulis memberikan definisi operasional agar lebih terarahnya dari tujuan penelitian ini :

1. *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)*

Merupakan standar QR Code pembayaran yang di gunakan untuk sistem pembayaran non tunai di Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). (www.bi.go.id) QR code merupakan simbol 2 dimensi yang ditemukan oleh Denso, salah satu perusahaan grup besar toyota pada tahun 1994 dan disetujui sebagai Standar Internasional ISO (ISO/IEC18044) pada bulan juni 2000. QR code mula nya digunakan untuk produksi suku cadang namun kemudian menyebar luas di bidang lain bahkan sekarang kode QR sudah terlihat dan digunakan dimana saja.(Tan Jin Soon, 2008)

Pembayaran non tunai bisa juga disebut sebagai uang elektronik. Uang elektronik adalah uang yang digunakan dalam transaksi Internet dengan cara elektronik. Dalam transaksinya, uang elektronik melibatkan penggunaan jaringan internet. Uang elektronik memiliki nilai tersimpan (*stored-value*) atau Prabayar (*prepaid*) dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media

elektronik yang dimiliki seseorang. Nilai uang dalam *e-money* akan berkurang pada saat konsumen menggunakannya untuk pembayaran. (Farida Rohmah, S.Pd., M.Se, 2018)

2. Chatbot Aisyah

Chatbot adalah program komputer yang dirancang untuk mensimulasikan sebuah percakapan atau komunikasi yang interaktif kepada pengguna (manusia) melalui bentuk teks, suara, dan atau visual (Dhawuh Rahayu, Mukrodin, Rito Cipta Sigitta Hariyono, 2020 : 8)

Dengan menggunakan chatbot, perusahaan industri dapat melakukan efisiensi kerja sehingga menciptakan pelayanan yang baik. Agar dapat memenuhi layanan nasabah banyak bank-bank yang mulai melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi. Khususnya dalam perbankan syariah, Bank Mandiri Syariah sebelum bergabung menjadi Bank Syariah Indonesia telah mengeluarkan fitur chatbot yang bernama Aisyah (Asisten Interaktif Mandiri Syariah).

3. Pengaruh

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang maupun benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengertian pengaruh menurut beberapa ahli yaitu:

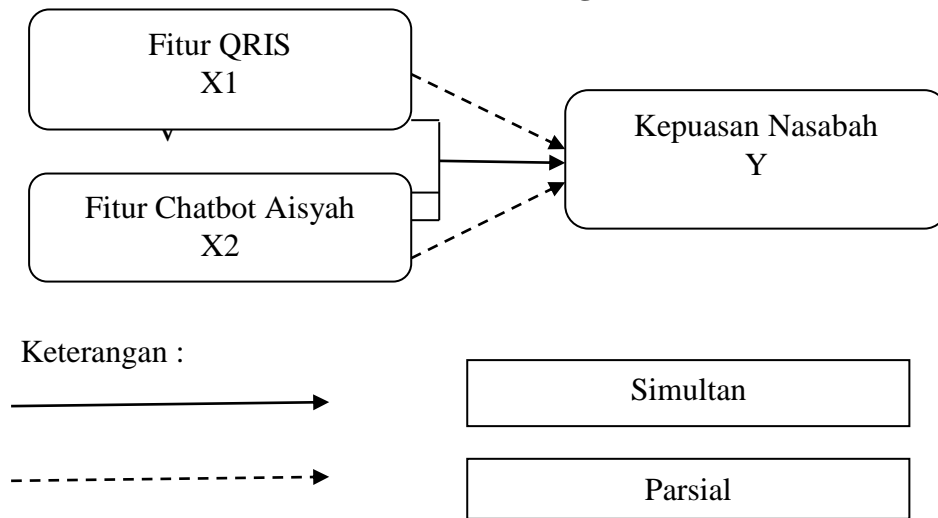
- a. Menurut Hugiono dan Poerwantana mengatakan bahwa pengaruh merupakan dorongan atau bujukan dan bersifat membentuk atau merupakan suatu efek.
- b. Menurut Badudu dan Zain, pengaruh daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dan tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuasaan orang lain.
- c. Menurut Louis Gottschalk, pengaruh adalah suatu efek yang tegardan membentuk terhadap pikiran dan perilaku manusia baik sendiri-sendiri maupun kolektif.(A Jayanti, 2020 : 12)

Pengaruh yang yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh fitur QRIS dan Chatbot Aisyah memberikan kepuasan untuk nasabah terutama nasabah BSI yang ada di Banjarmasin.

F. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu mengenai hubungan antara variabel independen (Pengaruh Fitur Quick Response Code Indonesia standard ((QRIS) dan Chatbot Aisyah)) dengan variabel dependen (Kepuasan Nasabah BSI di Banjarmasin), maka dapat dikembangkan kerangka pemikiran teoritis seperti pada gambar di bawah ini:

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



Kata penggunaan pada judul sendiri ditujukan kepada nasabah yang mana dalam hal ini nasabah yang menggunakan kedua fitur pada variabel yang diteliti. Digunakan nya kata penggunaan dimaksudkan untuk memperjelas judul yang diangkat dalam penelitian ini.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis ini merupakan jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji. Hipotesis merupakan pernyataan yang kebenarannya masih lemah dan masih perlu untuk dibuktikan kebenarannya. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. (Prof. Dr. Sugiyono, 2019 : 99)

Atas dasar kajian teori dan hasil dari penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diambil adalah :

1. Terdapat pengaruh pada penggunaan fitur Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) dan Chatbot Aisyah secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia di Banjarmasin.

2. Terdapat pengaruh yang simultan pada penggunaan Quick Response Code Indonesia standard (QRIS) dan Chatbot Aisyah terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia di Banjarmasin.

H. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya :

Tabel 1.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun dan Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Alex Hernandez, Felix David (2022) <i>Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-hari</i>	Hasil uji pada variabel X1 (kualitas layanan), X2 (kualitas informasi) dan X3 (kualitas sistem) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y	Pada penelitian yang dilakukan oleh Alex hernandez dan Felix David variabel dependen yang diteliti sama dengan yang diteliti saat ini yaitu kepuasan nasabah. jenis	Pada penelitian yang dilakukan oleh Alex hernandez dan Felix David variabel independen yang diteliti ialah mobile banking sedangkan dalam

		(kepuasan nasabah).	penelitian yang digunakan sama-sama jenis penelitian kuantitatif.	penelitian saat ini variabel independen yang diteliti ialah QRIS dan chatbot aisyah.
2.	Husien Anugrah H (2021) <i>Pengaruh Penerapan Quick Response Code Indonesian standard (QRIS) terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangkaraya</i>	Nilai t hitung sebesar 2.847 > 1.993 dan nilai sig. 0,006 < 0,05. Berdasarkan nilai tersebut, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa penerapan QRIS (X) berpengaruh terhadap	Persamaan penelitian Husein Anugrah H dengan penelitian saat ini adalah mencari pengaruh dari penggunaan fitur QRIS terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan	Perbedaannya adalah dalam penelitian Husein Anugrah H, hanya meneliti fitur QRIS sedangkan pada penellitian saat ini meneliti fitur QRIS dan Chatbot Aisyah. Lokasi pada penelitian yang dilakukan Husein

		<p>kepuasan nasabah (Y). Dalam hasil penelitian juga menunjukkan bahwa R square 0,018 maka dapat diartikan bahwa penerapan QRIS berpengaruh 3,1% terhadap kepuasan nasabah.</p>	<p>jenis penelitian kuantitatif.</p>	<p>Anugrah H dilaksanakan di Palangkaraya sedangkan penelitian saat ini dilaksanakan di Banjarmasin.</p>
3.	<p>Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari (2015) <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan,</i></p>	<p>Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap</p>	<p>Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari dengan</p>	<p>Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari dengan</p>

	<p><i>Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah</i></p>	<p>kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2,347 dengan nilai signifikansi 0,021. Karena nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. terdapat</p>	<p>penelitian saat ini adalah variabel dependen yang diteliti yaitu kepuasan nasabah dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif.</p>	<p>penelitian saat ini ialah variabel independen pada penelitian dan metode pengumpulan data yang mana penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari menggunakan wawancara dan angket sedangkan penelitian saat ini menggunakan angket saja.</p>
--	---	---	---	---

		<p>pengaruh positif dan signifikan kepercayaan dengan nilai t hitung 4,415 dengan nilai signifikansi 0,000.</p> <p>Terdapat pengaruh positif dan signifikansi nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 2,876 dengan signifikansi 0,005.</p>		
--	--	--	--	--

4.	<p>Purnama Rahmadini Silalahi, Khairina Tambunan, Tryana Ramadhany Batubara (2022) <i>Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi</i></p>	<p>Persepsi kemudahan serta persepsi resiko baik secara parsial maupun simultan menunjukkan dampak positif, sig. pada variabel keputusan memakai uang elektronik berbasis QRIS pada beberapa orang. Variabel independen memberikan kontribusi sebesar 71,6% pada variasi</p>	<p>Persamaan penelitian Purnama Rahmadini Silalahi, Khairina Tambunan, Tryana Ramadhany Batubara dengan penelitian saat ini adalah mencari pengaruh atau dampak dari penggunaan fitur QRIS terhadap kepuasan nasabah/konsum en. Jenis penelitian yang digunakan</p>	<p>Perbedaannya adalah dalam penelitian Purnama Rahmadini Silalahi, Khairina Tambunan, Tryana Ramadhany Batubara hanya meneliti fitur QRIS sedangkan pada penelitian saat ini meneliti fitur QRIS dan Chatbot Aisyah. Lokasi pada penelitian yang dilakukan Purnama</p>
----	--	--	---	---

		nilai variabel dependen.	sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan non probability.	Rahmadini Silalahi, Khairina Tambunan, Tryana Ramadhany Batubara dilaksanakan di Sumatera Utara sedangkan lokasi penelitian saat ini dilakukan di Banjarmasin
5.	Tri Hidayati, Muhammad Irwan Fadli Nasution (2020) <i>Pengaruh Fitur Chatbot Aisyah Terhadap Kualitas</i>	Terdapat pengaruh positif dengan adanya pelayanan nasabah menggunakan fitur chatbot	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Tri Hidayati dan Muhammad Irwan Fadli dengan penelitian saat	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Tri Handayati dan Muhammad Irwan Fadli dengan

	<p><i>Pelayanan Nasabah</i></p>	<p>aisyah. Dimana nasabah dapat menghemat waktu nya dan mudah mencari informasi tentang bank syariah indonesia.</p>	<p>ini adalah mencari pengaruh atau sebab akibat dari suatu fitur layanan.</p>	<p>penelitian yang dilakukan saat ini adalah dalam penelitian sebelumnya jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian kualitatif sedangkan dalam penelitian saat ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Dalam penelitian sebelumnya hanya menggunakan</p>
--	---------------------------------	---	--	---

				1 variabel sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan 2 variabel.
6.	Ahmad Guspul (2014) <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah</i>	Berdasarkan hasil penelitian maka uji t (parsial) dan uji f (simultan) dengan nilai F tabel (146,498 > 3,091) yang memiliki arti bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh yang	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Gaspul dan yang dilakukan saat ini sama-sama menggunakan 2 variabel independen untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel dependen.	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Guspul dan penelitian saat ini ialah objek penelitiannya adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan objek penelitian

		<p>signifikan terhadap kepuasan nasabah jasa keuangan Kospin Jasa Cabang Wonoboso dan variabel yang paling dominan adalah variabel kualitas pelayanan.</p>		<p>QRIS dan Chatbot Aisyah.</p>
--	--	--	--	---------------------------------

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

I. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini penulis menggunakan sistematika penulisan yang dimaksudkan untuk memudahkan memperoleh pembahasan yang sistematis, oleh karena itu penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN, berisi yaitu latar belakang masalah yang menjelaskan alasan penulis dalam pengangkatan judul dan perumusan masalah yang menentukan tujuan dari penelitian ini. Pada bab ini juga membahas manfaat penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, penelitian terdahulu serta sistematika penelitian yang akan membatasi dan mengatur jalur penelitian sehingga terarah dalam pelaksanaannya.

BAB II : LANDASAN TEORI, yang akan menguraikan teori-teori umum yang mendukung dan berhubungan dengan objek penelitian, yang dijadikan penulis sebagai tolak ukur dari penyajian data yang ditemukan dalam penelitian dan pedoman dalam penganalisisan data.

BAB III : METODE PENELITIAN, berisi tentang uraian dari penulis mengenai bagaimana penelitian ini dilakukan yang terdiri dari lokasi penelitian, jenis dan tipe penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN. Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil analisis pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab tiga, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian serta jawaban-jawaban pertanyaan yang disebut dalam rumusan masalah.

BAB V : PENUTUP, yang berisi kesimpulan penulisan dari hasil penelitian dan saran terhadap berbagai pihak setelah mengetahui

bagaimana Pengaruh Penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) dan Chatbot Aisyah terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia di Banjarmasin.