

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk sekarang menawarkan penggunaan non tunai dengan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. Pilihan pembayaran yang memudahkan ini perlu ditawarkan kepada masyarakat dengan sosialisasi langsung atau terjun langsung ke lapangan sehingga masyarakat dapat memahami dengan cepat dan mudah. Bank Indonesia (BI) telah menerbitkan peraturan tentang *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* menyusuri Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21 Tahun 2019 tentang mengimplementasikan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* sebagai pembayaran transaksi dibatasi Rp. 2 Juta. *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* merupakan sistem pembayaran Indonesia yang dikelola oleh Bank Indonesia serta Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* diinginkan dapat melancarkan transaksi pembayaran sehingga menjadi efektif dan efisien, maupun mempercepat inklusi keuangan di Indonesia (Srikaningsih, 2020).

Bank Indonesia (BI) melakukan kolaborasi dengan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk dalam menyelenggarakan *event* Grebeg QRIS yang dimulai pada bulan Oktober tahun 2023 sebagai strategi pemasaran kepada calon nasabah. *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* diluncurkan oleh Bank Indonesia yakni elemen dari kemajuan sistem pembayaran seluler atau non tunai.

Pembayaran seluler berarti menargetkan bahwa di masa depan atau yang akan datang, masyarakat diminta untuk mampu menggunakan sistem pembayaran seluler atau non tunai dengan menggunakan *smartphone* yang dimiliki. Ketika masyarakat sudah beradaptasi dengan sistem pembayaran seluler atau non tunai ini tentu akan mengurangi pembayaran tunai yang mana akan menjadi sebuah kemajuan dalam sistem keuangan Indonesia. Masyarakat di beberapa tempat seperti pusat pasar telah melakukan kegiatan perdagangan dengan pembayaran non tunai, namun khalayak di negara berkembang seperti di Indonesia masih sedikit yang sadar akan kemudahan pembayaran memanfaatkan *smartphone* atau seluler (Pushp Patil a, Kuttimani Tamilmani b, Nripendra P. Rana b, 2020).

Strategi Grebeg QRIS bertujuan untuk meningkatkan pembayaran seluler di Indonesia. Selain itu, juga untuk meningkatkan literasi digital kepada masyarakat, menjadi alat untuk masyarakat dalam pembayaran non tunai bahkan memudahkan masyarakat untuk berbagi atau bersedekah melalui *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. *Event Grebeg QRIS* dilakukan serentak oleh karyawan-karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari, Kabupaten Tanah Laut setiap Jumat sore. Turun langsung ke tempat-tempat yang bisa dilakukan Grebeg QRIS seperti pasar-pasar, toko-toko, *food court* dan *merchant* lainnya.

*Event Grebeg QRIS* telah berhasil memperluas jangkauan pembayaran seluler melampaui sektor modern. Inisiatif ini secara efektif telah mengintegrasikan para pedagang pasar ataupun pelaku Usaha Mikro, Kecil, serta Menengah (UMKM) ke dalam keanekaragaman digital. Dengan demikian, pembayaran non-tunai semakin

marak di berbagai lapisan masyarakat, mendorong inklusi keuangan yang lebih luas.

Komitmen PT. Bank Syariah Indonesia Tbk untuk mendorong inklusi dan literasi keuangan syariah sejalan dengan upaya digitalisasi perbankan. Implementasi pembayaran seluler memanfaatkan *Quick Response (QR) Code Indonesian Standard (QRIS)* menggambarkan satu dari sekian tahap konkrit dalam mewujudkan visi "*Beyond Syariah Banking*". Melalui inovasi ini, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari tidak hanya menyediakan layanan perbankan yang komprehensif, tetapi juga berkontribusi aktif dalam memajukan ekonomi digital di Indonesia.

Implementasi sistem pembayaran digital seperti *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* diharapkan dapat menjadi katalisator dalam meningkatkan daya beli masyarakat. Kemudahan dan keamanan yang ditawarkan oleh *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*, terutama bagi Usaha Mikro, Kecil, serta Menengah (UMKM), berpotensi mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Dengan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*, Usaha Mikro, Kecil, serta Menengah (UMKM) tidak lagi terbebani oleh pengelolaan uang tunai dalam jumlah besar, sehingga dapat lebih fokus pada pengembangan bisnis.

*Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* telah merombak lanskap transaksi keuangan di Indonesia. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran secara lebih efisien dan aman. Bagi Usaha Mikro, Kecil, serta Menengah (UMKM), *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*

bukan hanya sekadar alat pembayaran, tetapi juga sebuah instrumen yang dapat meningkatkan produktivitas serta keunggulan kompetitif. Dengan demikian, *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* berperan penting dalam mendorong inklusi keuangan dan mempercepat transformasi digital ekonomi Indonesia.

Sebagaimana Firman Allah SWT dalam *QS. Al-A'la* ayat 8 :

وَنُيَسِّرُكَ لِلْيُسْرَىٰ

Artinya “*Kami akan melapangkan bagimu jalan kemudahan (dalam segala urusan)*”

Ayat diatas mempunyai arti Allah SWT telah memberikan berbagai kemudahan kepada umat manusia, baik dalam bentuk ilmu pengetahuan maupun teknologi. Anugerah ini bertujuan agar kita dapat memanfaatkannya sebaik mungkin dalam menjalani kehidupan. Kemudahan-kemudahan yang telah Allah serahkan kepada kita sejatinya merupakan sebuah wasiat yang wajib kita syukuri. Ilmu pengetahuan dan teknologi memungkinkan kita melakukan hal yakni menyelesaikan berbagai permasalahan hidup dengan lebih efisien dan efektif. Oleh karena itu, sudah selayaknya kita senantiasa berusaha dalam membesarkan kemampuan diri serta menggunakan setiap sumber daya yang ada untuk memberi manfaat bagi pribadi maupun individu lain.

Pembayaran digital atau seluler telah menjadi bagian integral dari kehidupan modern. Meskipun demikian, upaya untuk meningkatkan literasi digital dan

mendorong adopsi pembayaran seluler di kalangan khalayak, terkhusus pada perintis Usaha Mikro, Kecil, serta Menengah (UMKM), tetap menjadi fokus utama PT. Bank Syariah Indonesia Tbk kesetiaan dalam selalu berupaya menjadikan pembayaran digital atau seluler sebagai sarana transaksi yang mudah, aman, dan nyaman bagi seluruh lapisan masyarakat.

Generasi Z, dengan kecakapan digitalnya yang tinggi, telah memberikan respons positif terhadap kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh pembayaran digital atau seluler. Preferensi generasi Z terhadap transaksi digital telah mendorong berbagai lembaga keuangan, termasuk PT. Bank Syariah Indonesia Tbk guna terus menciptakan produk dan layanan baru yang setara dengan kebutuhan maupun cara hidup mereka. Pada dasarnya ini menampilkan jika pembayaran seluler tidak hanya sekadar tren, tetapi telah menjadi gaya hidup baru yang semakin digemari oleh masyarakat.

Karakteristik *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* ini dianggap Unggul yang merupakan kepanjangan dari *Universal, Gampang, Untung, dan Langsung*. *Universal* yang diartikan sebagai fasilitator aplikasi pembayaran yang memakai isyarat QR, sehingga masyarakat tidak memerlukan lagi berbagai ragam aplikasi pembayaran lainnya. *Gampang* disini bermaksud sebuah kemudahan yakni tidak harus memampangkan banyak QR, tapi hanya satu yang dipindai yang bisa digunakan dengan aplikasi pembayaran apapun. *Untung* berarti konsumen yang melakukan pembayaran atau transaksi dapat melalui QR apa saja untuk melunasinya. Dan *langsung* mempunyai makna *Quick Respons (QR) Code*

*Indonesia Standard* (QRIS) ini diproses secara mendadak (langsung) dan konsumen serta *merchant* akan mendapatkan pemberitahuan usaha tersebut.

*Quick Respons* (QR) *Code Indonesia Standard* (QRIS) merupakan salah satu dari dana pihak ketiga oleh PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Dengan adanya peningkatan yang mempergunakan *Quick Respons* (QR) *Code Indonesia Standard* (QRIS) menjadi alat pembayaran seluler tentu akan berdampak juga pada kenaikan dana pihak ketiga pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Perbankan bertugas sebagai dana pihak ketiga adalah jenis intermediasi keuangan yang memperantara individu atau kelompok yang memiliki kelebihan dana (seperti perorangan atau badan usaha) dengan individu atau kelompok yang memerlukan dana (seperti orang atau badan usaha lain) (Jannah, 2020).

Bank merupakan sebuah badan usaha yang bertugas dalam menaikkan meningkatkan kualitas khayalak banyak melalui mengumpulkan uang khalayak berbentuk tabungan kemudian menyalurkannya dalam bentuk kredit maupun dengan cara lain. Dana pihak ketiga ialah satu sekian dari berbagai jenis uang yang dikumpulkan oleh bank (Ningsih, 2021).

Dana pihak ketiga sangat penting bagi sebuah perbankan karena dana inilah yang akan membantu penyaluran dana untuk masyarakat. Sehingga sangat berpengaruh positif untuk operasional, memegang peranan yang sangat penting bagi perbankan karena dana pihak ketiga dapat mengubah dana menjadi dana khalayak. Dana pihak ketiga berdampak positif serta relevan mengenai operasional perbankan dalam pembiayaan oleh bank. Saat dana yang dihimpun oleh pihak

ketiga berjalan dengan baik, maka aloksi pendanaannya juga akan naik (Nurfadillah, 2023).

Bank perlu memiliki lebih banyak uang untuk menjalankan operasional sehari-hari dan memberikan kredit kepada mereka yang membutuhkan. Dana pihak ketiga yakni sumber pendanaan utama bagi perbankan. Semakin banyak uang yang dihimpun dalam pembiayaan *musharakka*, maka semakin banyak pilihan yang dimiliki bank untuk menggunakannya untuk pembiayaan dan aset produktif lainnya (Setiawan & Astiwi, 2016).

Perkembangan zaman yang begitu pesat menuntut kita untuk senantiasa adaptif terhadap perubahan. Keengganan untuk beradaptasi dengan teknologi baru akan mengakibatkan seseorang tertinggal dari arus perkembangan zaman. Seiring dengan kemajuan teknologi, metode transaksi pun mengalami transformasi yang signifikan. Penggunaan pembayaran seluler semakin marak dan menjadi tren global. Pemerintah Indonesia, melalui berbagai kebijakan seperti Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dirintis oleh Bank Indonesia, secara aktif mendorong khalayak untuk beralih ke sistem pembayaran non-tunai.

Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) bermaksud dalam memantapkan mekanisme pembayaran yang lebih terlindungi, efektif, serta lancar di Indonesia. Dengan mempromosikan penggunaan pembayaran seluler, pemerintah berharap dapat meningkatkan literasi digital masyarakat dan mewujudkan masyarakat yang lebih *cashless*. Hal ini sejalan dengan rencana pemerintah dalam mewujudkan ekosistem ekonomi digital yang inklusif dan berkelanjutan.

Komponen penting dalam perekonomian suatu negara adalah bank atau lembaga keuangan lainnya. Masyarakat maupun sebuah kelompok pasti memerlukan jasa perbankan maupun lembaga keuangan lainnya agar memperlancar suatu kegiatan yang dilaksanakan. Saat ini di Indonesia, sistem atau cara pembayaran uang elektronik mengalami perkembangan yang pesat dan kemajuan teknologi sebagai alat pembayaran yang membuat fasilitator maupun pengguna sistem pembayaran elektronik ini harus memaksimalkan pelayanannya. Sehingga konsumen atau nasabah yang menggunakan sistem ini merasa menjadi lebih instan dan cepat pada masa mendatang (Srikaningsih, 2020).

Perputaran peradaban dunia yang semakin berkembang dengan pesat, maka teknologi juga mengikuti perputaran itu dengan cepat. Ketika zaman berubah maka berbagai hal sulit dikerjakan akan menjadi lebih mudah sekarang. Dengan pertumbuhan yang ada ini tentu sangat mempengaruhi aktivitas keseharian manusia. Karena kemajuan teknologi saat ini, pekerjaan yang seharusnya dilakukan manusia terus berubah seiring berjalannya waktu. Era digital kontemporer dimulai sebagian karena permintaan manusia akan telepon seluler dan komputer. Selain itu, pemikiran manusia terus berkembang, mengarah pada penemuan-penemuan baru yang secara bertahap mulai mengubah cara kerja instrumen sebelumnya (Agustia et al., 2022).

Perkembangan teknologi saat ini sangat berpengaruh dengan sistem-sistem yang berjalan sekarang termasuk sistem pembayaran seluler. Dahulu masyarakat kebanyakan menggunakan sistem tunai atau kartu, namun kini mereka mempergunakan metode elektronik. Berlandaskan data Bank Indonesia, kuantitas



proses pembayaran digital pada tahun 2019 mengalami peningkatan setiap bulan (Faozi & Jehan, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ina Liswantya dkk, 2023) dengan judul penelitian “Perkembangan Pembayaran Digital : Meningkatkan Strategi Intensi Penggunaan QRIS Pada Generasi Millennial di Kota Medan” yaitu hasil penelitiannya ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan QRIS dapat memudahkan dalam bertransaksi dan secara positif mempengaruhi intensi konsumen secara signifikan. Tetapi, halangan maupun hambatannya berpengaruh negatif serta tidak signifikan dalam intensi penggunaan QRIS oleh konsumen. Penelitian ini memberikan hasil informasi dan strategi untuk para *stakeholders*, layanan QRIS ini memanifestasikan konsep dari Bank Indonesia yang berbasis sistem pembayaran seluler supaya lebih sadar akan perlunya melakukan sebuah perbaikan dan mampu beradaptasi dengan layanan QRIS sehingga meningkatkan intensi konsumen untuk menggunakan QRIS. Persamaan penelitian ini yakni pembahasan mengenai strategi untuk meningkatkan penggunaan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. Perbedaannya yaitu fokus judul penulis penelitian ini adalah kepada Strategi Grebeg QRIS untuk meningkatkan dana pihak ketiga.

Berdasarkan penelitian oleh (Indriani, 2023) dalam judul “ Strategi Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menggunakan Sistem QRIS Banking”. Dari hasil penelitian yang dilakukan Indriani ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang hasilnya menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan melakukan strategi untuk

menumbuhkan antusiasme masyarakat memanfaatkan QRIS melalui strategi bauran pemasaran 4P (*Product, Price, Place, Promotion*), QRIS ditujukan agar memudahkan para pelaku usaha dan instansi-instansi dalam melakukan transaksi secara non tunai. Persyaratan yang sederhana, tidak dikenakan biaya administrasi, biaya atau tarif MDR tidak terlalu tinggi dan lokasi yang mudah dijangkau sehingga mendukung minat masyarakat dalam menggunakan QRIS. Cara promosinya adalah dengan sosialisasi, brosur, sosial media bahkan *door to door*. Namun, dibalik kemudahan itu akan muncul kendala dalam memasarkan QRIS *Banking* baik dalam bagian internal maupun eksternal. Dibagian internal yaitu kekurangan sumber daya manusia yang hanya berjumlah 2 (dua) orang saja dibagian tim *funding* untuk menangani QRIS *Banking* tersebut. Sedangkan pada bagian eksternal adalah kurangnya literasi kepada masyarakat tentang QRIS dan kurangnya *trust* (kepercayaan) dalam menggunakan sistem pembayaran non tunai, jaringan maupun kuota internet juga kurang memadai sehingga menyebabkan masyarakat tidak bisa mengikuti perkembangan teknologi yang ada atau bahkan telah mempunyai program pembayaran lain serta telah menjadi *merchant* QRIS di bank lain. Pada penelitian memiliki kesamaan yakni menekankan mengenai strategi Bank Syariah Indonesia dalam mengoptimalkan penggunaan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* atau pembayaran digital. Perbedaan penelitiannya terdapat pada objek yang diteliti.

Berlandaskan penjabaran yang sudah diberikan, penulis berkeinginan untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Strategi Grebeg QRIS Untuk**

## **Meningkatkan Dana Pihak Ketiga Di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari”**

### **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan penjelasan penulis mengenai konteksnya, kemudian peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Grebeg QRIS untuk meningkatkan Dana Pihak Ketiga di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari?
2. Apa kendala dan manfaat dari *event* Grebeg QRIS yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari?

### **C. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah yang digunakan, berikut adalah tujuan penelitian:

1. Untuk mengetahui strategi Grebeg QRIS dalam meningkatkan Dana Pihak Ketiga di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari.
2. Untuk mengetahui kendala dan manfaat dari *event* Grebeg QRIS yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Pentingnya penelitian ini diinginkan bisa membawa manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Teoritis

Secara teoritis, diinginkan bisa membawa suatu manfaat maupun informasi bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya baik secara universal ataupun secara individual bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

## 2. Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penulis menginginkan bisa menambah wawasan tentang pelayanan perbankan secara umum dan strategi pemasaran khususnya menawarkan produk *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* untuk meningkatkan dana pihak ketiga pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

### b. Bagi Mahasiswa

Penulis berkeinginan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan perbankan secara umum dan strategi pemasaran khususnya menawarkan produk *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* untuk menaikkan dana pihak ketiga pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

### c. Bagi Masyarakat

Peneliti berharap dari penelitian bisa menambah pengetahuan maupun pemahaman masyarakat dan penjual mengenai kemudahan pembayaran atau transaksi menggunakan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*.

## **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah pemahaman atau interpretasi yang membatasi penelitian untuk mencegah kesalahan dan kesalahpahaman. Berikut adalah definisi operasionalnya:

### 1. Strategi

Rencana yang diprioritaskan untuk mencapai tujuan disebut strategi. Strategi komersial adalah upaya organisasi atau perusahaan untuk memilih

kebijakan atau pedoman yang menggabungkan dedikasi dan tindakan untuk menciptakan keunggulan kompetitif guna mencapai tujuan komersial (Kotler, 2019). Strategi yang dimaksud pada penelitian ini yakni strategi Grebeg QRIS yang dibuat oleh pihak bank bermaksud meningkatkan dana pihak ketiga melalui transaksi pembayaran *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*.

## 2. *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*

*Quick Response (QR) Code Indonesian Standard (QRIS)* berarti sebuah peleburan dari bermacam jenis QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dengan memanfaatkan *QR Code*. Bank Indonesia mengembangkan sebuah mekanisme pembayaran dengan QR yang dinamakan dengan *Quick Response (QR) Code Indonesian Standard (QRIS)* agar tercipta transaksi yang mudah, cepat serta keamanan yang terjamin (Bank Indonesia, 2020). *Quick Response (QR) Code Indonesian Standard (QRIS)* yang dimaksud disini adalah dibuat atau dicetak langsung oleh Bank Syariah Indonesia.

## 3. Meningkatkan

Kata dasar dari meningkatkan ialah tingkat. Dari Kamus Besar Bahasa Indonesia meningkatkan berarti menaikkan (derajat, taraf, dan sebagainya); mempertinggi; memperhebat, memproduksi (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2016). Meningkatkan yang penulis maksud disini adalah menaikkan dana pihak ketiga pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk terkhusus yang ada di KCP Pelaihari.

#### 4. Dana Pihak Ketiga

Dana pihak ketiga bermakna uang yang diterima bank atas khalayak umum baik swasta atau korporasi melalui berbagai program tabungan bank (Rusydi Fauzan dkk, 2023). Adapun dana pihak ketiga (DPK) yang dimaksud penulis ialah peningkatan dana pihak ketiga (DPK) itu sendiri dengan lewat penggunaan produk *Quick Response (QR) Code Indonesian Standard (QRIS)*.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dilangsungkan sehingga bahasan pada skripsi ini menjadi terorganisir, bagian isi akan terdiri atas sub-sub bab.

Bab I berupa pendahuluan, bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kerangka teori, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II berupa landasan teori, pada bab ini disajikan informasi tentang landasan teori yang berhubungan dengan masalah-masalah penelitian, teori-teori tersebut berasal dari buku, literatur, jurnal dan penelitian-penelitian terdahulu.

Bab III berupa metode penelitian, pada bab ini membahas proses penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data hingga tahapan penelitian.

Bab IV penyajian data dan analisis, bab ini menampilkan hasil penelitian yang dilaksanakan di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari mengenai strategi grebeg QRIS untuk meningkatkan dana pihak ketiga.

Bab V berupa penutup, bab ini menggunakan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.