

## **BAB IV**

### **LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Tanah Laut adalah satu sekian kabupaten yang berada paling selatan dari Provinsi Kalimantan Selatan yang ibu kotanya yakni Pelaihari. Secara geografis, Kabupaten Tanah Laut terletak di antara 114°30'20" - 115°20'00" Bujur Timur dan 3°30' 33" - 4°10' 30" Lintang Selatan. Luas wilayah daratan di Kabupaten Tanah Laut menjangkau 3.631,35 km<sup>2</sup> (363.135 Ha) atau 9,17% dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Selatan. Kondisi geografis Kabupaten Tanah Laut menunjukkan bahwa wilayah ini didominasi oleh dataran rendah yang landai dan posisinya sangat strategis dikarenakan berbatasan langsung dengan Banjarmasin (Ibu Kota Provinsi Kalimantan Selatan) dan Laut Jawa, dan memanfaatkan pelabuhan dan pantai sebagai sarana distribusi komoditas baik di dalam atau di luar daerah.

Dalam hal ini, jumlah penduduk Kabupaten Tanah Laut yaitu 348.226 jiwa yang memuat laki-laki sejumlah 177.580 dan perempuan sejumlah 170.646 yang terbagi menjadi 11 Kecamatan yaitu Takisung, Jorong, Pelaihari, Kurau, Bati-Bati, Penyipatan, Kintap, Tambang Ulang, Batu Ampar, Bajuin dan Bumi Makmur (Ummah, 2019).

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari bertempat Jalan H. Boejasin No.8, Angsau, Kecamatan Pelaihari yakni satu sekian Bank Syariah

yang ada di Kabupaten Tanah Laut. Kantor Cabang Pembantu ini adalah satu sekian unit operasional Bank Syariah Indonesia yang memberikan layanan perbankan kepada masyarakat di wilayah Pelaihari dan sekitarnya.

## **2. Sejarah Umum PT. Bank Syariah Indonesia**

Perjalanan menuju terbentuknya Bank Syariah Indonesia (BSI) selaku entitas perbankan syariah terbesar di Indonesia diawali dengan penandatanganan perjanjian penggabungan pada tahun 2020. Ketiga bank syariah milik negara, seperti BRI Syariah, BNI Syariah, serta Bank Syariah Mandiri, secara resmi melebur sebagai satu kesatuan. Pemerintah melihat merger ini sebagai langkah yang diperhitungkan untuk memperkuat sektor perbankan syariah di Indonesia.

Tujuan utama dari penyatuan ketiga bank syariah yakni bermaksud guna menciptakan sebuah institusi keuangan syariah yang lebih kuat, efisien, dan mampu bersaing di tingkat global. Dengan skala yang lebih besar atau jaringan yang lebih luas, Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan dapat menjadi penggerak utama dalam pengembangan sektor keuangan syariah di Indonesia. Selanjutnya, penggabungan ini sejalan dengan ambisi pemerintah dalam menjadikan Indonesia sebagai pusat global keuangan syariah, agar dapat bisa menarik minat investor asing dan memperkuat posisi Indonesia dalam perekonomian global.

Lewat Surat Nomor SR3/PB.1/2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) resmi mengerahkan izin pembentukan Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tanggal 27 Januari 2021. Izin ini mengesahkan penggabungan PT. Bank Syariah Mandiri

dan PT. Bank BNI Syariah ke dalam PT. Bank BRI Syariah Tbk, juga pergantian nama menjadi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

Pembentukan Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan sebuah langkah strategis dalam pengembangan sektor perbankan syariah di Indonesia. Kehadiran Bank Syariah Indonesia (BSI) menandai babak baru dalam industri perbankan di Tanah Air, di mana dasar syariah menjadi tumpuan utama dalam tiap aktivitas operasionalnya. Diharapkan, Bank Syariah Indonesia (BSI) mampu membuka peluang-peluang baru bagi masyarakat Indonesia, terutama dalam mengakses layanan keuangan yang searah dengan nilai-nilai agama. Sementara itu, Bank Syariah Indonesia (BSI) juga diharapkan dapat menjadi motor penggerak perekonomian nasional, khususnya dalam menyokong kemajuan sektor usaha mikro, kecil, maupun menengah (UMKM).

Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) ditujukan untuk menawarkan layanan keuangan mutakhir dan inklusif yang bermanfaat bagi semua lapisan masyarakat. Bank Syariah Indonesia (BSI) berupaya untuk memenuhi kebutuhan perbankan masyarakat dengan memperkenalkan produk serta layanan yang inovatif serta searah dengan kebutuhan zaman. Agar masyarakat semakin memahami dan tertarik menggunakan produk perbankan syariah, pemerintah perlu gencar melakukan sosialisasi. Sosialisasi yang efektif akan membantu masyarakat untuk menghilangkan miskonsepsi tentang perbankan syariah dan mengetahui manfaat yang dapat diperoleh dengan menggunakan produk Bank Syariah Indonesia (BSI).

Pemerintah memiliki kedudukan yang sangat penting dalam menyokong peningkatan Bank Syariah Indonesia (BSI). Selain melakukan sosialisasi, pemerintah juga perlu menciptakan regulasi yang kondusif bagi pertumbuhan perbankan syariah. Dengan dukungan pemerintah, Bank Syariah Indonesia (BSI) diinginkan dapat tumbuh melahirkan bank syariah yang kuat dan berdaya saing di tingkat global.

### **3. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari**

#### **a. Visi**

Menjadi TOP 10 *Global Islamic Bank*

Adapun Visi Bank Sesuai dengan namanya, Bank Syariah Indonesia, artinya perbankan syariah dalam melaksanakan aktivitas operasionalnya berdasarkan dengan prinsip syariah serta berpegang teguh dengan ajaran agama Islam. Untuk mencapai Top 10 tersebut, pihak perusahaan harus mencapai Misi yang telah dicantumkan yaitu:

#### **b. Misi**

1. Menyediakan masyarakat Indonesia akses atas penyelesaian keuangan sesuai syariah.

Bank Syariah harus membantu lebih dari 20 juta nasabah serta menjadi Top 5 Bank berlandaskan jumlah asset yaitu lebih dari 500 triliun rupiah serta nilai buku 50 triliun di tahun 2025 mendatang.

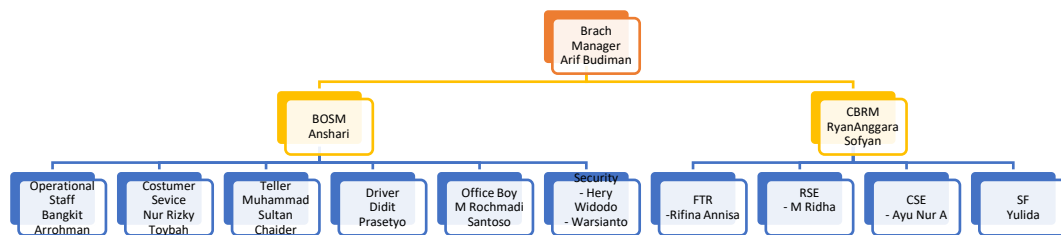
2. Untuk berkembang menjadi bank besar yang mengusulkan kesepakatan unggul kepada pemegang saham.

Bank Syariah Indonesia harus menjadi Top 5 Bank yang *Profitable* di Indonesia dengan jumlah REO 18% serta valuasi kuat ( $PB > 2$ ).

3. Menjadi perusahaan pilihan serta kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Bisnis budaya berbasis kinerja didedikasikan untuk pengembangan karyawan dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip kuat yang memberdayakan masyarakat.

#### 4. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari



Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari

Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari

Berikut tanggung jawab serta wewenang masing-masing departemen Bank Syariah Indonesia KCP Pelaihari:

a. *Branch Manager*

1) Meyakinkan pencapaian laba serta performa bisnis pembiayaan (*micro, business banking, consumer*), pendanaan, FBI, maupun *contribution margin* dari wilayah yang terletak dalam koordinasinya.

2) Menemukan serta menyelidiki peluang bisnis di bidang-bidang yang terkoordinasi untuk memperluas portofolio pembiayaan,

menghasilkan modal dari luar, meningkatkan kualitas pembiayaan serta meningkatkan pendapatan non-operasional.

3) Melaksanakan penandatanganan PKS dan MOU instansi, travel umroh/dealer/toko emas/*supplier* emas searah dengan inisiator serta SK delegasi wewenang penandatanganan PKS/MOU.

4) Memperhatikan serta meningkatkan kualitas pembiayaan

5) Menjamin seluruh prosedur bisnis dan kegiatan operasional diterapkan atau dilaksanakan sesuai aturan dan bijaksana.

6) Memodifikasi penerapan standar pelayanan pelanggan searah dengan klausul.

7) Menetapkan pengendalian kualitas serta risiko operasional.

8) Menindak lanjuti setiap temuan audit (*intern/ekstern*).

9) Menganalisa serta mereview target kinerja setiap pegawai.

b. *Branch Operations & Service Manager (BOSM)*

1) Membenahi serta menaikkan standar layanan *Branch Office*.

2) Meninggikan kualitas pengurusan penyelesaian *handling complaint*.

3) Mengontrol pengorganisasian sepak terjang, pembukuan, transaksi kliring serta aktivitas operasional lainnya guna bergerak dengan lancar serta searah dengan ketetapan.

4) Mengontrol terkait pengorganisasian kas.

5) Bertanggung jawab mengenai penataan (penyimpanan, pengambilan dan pengeluaran)

- 6) Mengurus maupun memantau aktivitas analisa atau pelayanan nasabah dengan pengimplementasian Anti Pencucian Uang serta Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).
- 7) Melaksanakan tugas serta tanggung jawab lainnya sebagaimana dirancang dalam ketetapan internal bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, *Sharia compliance* serta tidak berselisih dengan GCG (*Good Corporate Governance*).

c. *Operational Staff*

- 1) melaksanakan sekap terjang transaksi kliring (SKNBI), Transaksi transfer keluar, Kliring keluar dan masuk mengacu pada ketetapan yang berjalan.
- 2) Melaksanakan transaksi domestik maupun kliring lainnya seperti *payroll*, *payment point*, dan pelimpahan transaksi valas sesuai dengan ketetapan yang berjalan.
- 3) Melaksanakan tata cara pembukuan, pencairan pembiayaan, pembayaran bagi hasil pembiayaan, pengeluaran, serta pembukuan lainnya.
- 4) Terus awasi atau catat setiap transaksi.
- 5) Melaksanakan pemeriksaan atas kebenaran maupun kewajaran pencatatan laporan keuangan.
- 6) Melaksanakan tugas administratif untuk memastikan seluruh aset bank terjamin.

- 7) Dalam penitipan ganda dengan BOSM, awasi pengambilan dan penyimpanan agunan di brankas besar di ruang khasanah.
- 8) Menyediakan instrumen evaluasi untuk evaluasi uji kualitas BOSM terhadap berat serta karat agunan emas.
- 9) Melaksanakan kewajiban lain yang sudah disusun atas ketetapan internal bank.
- 10) Melaksanakan kewajiban serta tanggung jawab lainnya yang telah ditata dalam ketetapan internal bank serta menunaikan prinsip kehati-hatian, *sharia compliance* serta tidak berbenturan dengan GCG (*Good Corporate Governance*).

d. *Customer Service*

- 1) Melayani nasabah dalam bentuk layanan yang di tawarkan pihak bank. Misalnya, layanan dalam bentuk pembukaan dan penutupan rekening, pemindahan buku.
- 2) Menawarkan solusi atas masalah nasabah.
- 3) Menawarkan produk-produk yang ada di BSI (*Cross Selling*)
- 4) Berikan pelanggan kartu yang ditautkan ke akun dan aktifkan PIN di dalamnya.

e. *Teller*

- 1) Melaksanakan penyediaan transaksi tunai serta non tunai sesuai keperluan transaksi nasabah.
- 2) Melaksanakan pengorganisasian uang kas.



- 3) Melaksanakan pemeriksaan uang layak edar serta uang tidak layak edar.
- 4) Pembuatan laporan harus disiapkan searah atas persyaratan pihak internal dan eksternal.
- 5) Mengerjakan kebijakan Anti Pencucian Uang (APU) serta Pencegahan Pendanaan Teroris (PPT).
- 6) Melakukan standar layanan sesuai ketentuan.
- 7) Mengerjakan kewajiban maupun tanggung jawab lainnya yang telah ditata dalam ketentuan internal bank, dan mencakup prinsip kehati-hatian, *sharia compliance* serta tidak berbenturan dengan GCG (*Good Corporate Governance*).

f. *Driver*

- 1) Memfasilitasi transportasi yang mudah.
- 2) Jaga kondisi transportasi agar selalu siap digunakan.
- 3) Laporkan segala kerusakan pada transportasi agar dapat segera diperbaiki.
- 4) Mengantar pimpinan ke tempat yang akan dikunjungi.

g. *Office Boy*

- 1) Merawat kebersihan kantor secara menyeluruh.
- 2) Menunjang dalam pelestarian arsip.
- 3) Memberikan bantuan dalam pengiriman (sebagai kurir).

h. *Security*

- 1) Bertanggung jawab atas keamanan kantor, melapor kepada kepala cabang.
- 2) Menjaga serta mengawasi berlangsungnya kegiatan operasional.
- 3) Mengawal serta membantu nasabah dalam melaksanakan transaksi.
- 4) Waspadaai segala sesuatu yang dapat membahayakan keamanan.
- 5) Membantu nasabah yang hendak masuk dan keluar bank.

i. *CBRM (Consumer Business Relationship Manager)*

- 1) Terlibat dalam kampanye pemasaran dan memberi saran kepada klien atau calon klien mengenai opsi pembiayaan konsumen dan dana ritel.
- 2) Menyelesaikan langkah akuisisi calon nasabah kredit konsumen serta ritel.
- 3) Menindak lanjuti pengajuan pembiayaan konsumen serta dana ritel dengan calon nasabah atau nasabah.
- 4) Membuat proposal pembiayaan secara tepat dan ketat sesuai dengan ketentuan calon klien atau kebutuhan klien.
- 5) Melaksanakan semua proses pembiayaan searah dengan SLA serta ketentuan yang valid.
- 6) Menjaga ikatan baik bersama calon nasabah atau nasabah.
- 7) Melaksanakan pengamatan serta pengendalian kualitas pembiayaan berdasar dengan kelolaan.

- 8) Mengerjakan laporan perjalanan saat melangsungkan kegiatan *selling* maupun *cross selling* baik kepada nasabah ataupun calon nasabah yang menjadi *target market* maupun pelanggan.
  - 9) Melangsungkan aktivitas analisis atau pelayanan nasabah dengan implementasi Anti Pencucian Uang serta Pencegahan Pendanaan *Terorisme* (APU-PPT).
  - 10) Mengerjakan kewajiban maupun tanggung jawab lainnya seperti yang telah ditata dalam ketentuan internal Bank, dan mencakup prinsip kehati-hatian, *sharia compliance* maupun tidak berbenturan dengan GCG (*Good Corporate Governance*).
- j. *Founding Transaction (FTR)*
- 1) Mempromosikan, memasarkan, memperkenalkan produk Bank Syariah Indonesia kepada nasabah
  - 2) Mengajak dan mencari nasabah untuk *Top Up*
  - 3) Menjaga hubungan baik kepada nasabah
  - 4) Memastikan tercapainya target perusahaan
- k. *Retail Sales Executive (RSE)*
- 1) Bertanggung jawab atas peningkatan permintaan produk guna membantu mendongkrak penjualan.
  - 2) Membuat rancangan kerja, termasuk target produktivitas, strategi penjualan, dan perkiraan pencapaian.
  - 3) Buat kalender produktif untuk memfasilitasi pertemuan dan diskusi.

- 4) Buat daftar setiap pelanggan di sistem beserta detail yang diperlukan, yakni harga, kode, serta segmen.
- 5) Aktivitas *prospecting* kelompok maupun perorangan
- 6) Kecakapan menjual dengan *personal sale*.

l. *Consumer Sales Executive (CSE)*

Tujuan dan tugas *consumer sales executive* adalah mencari nasabah pembiayaan yang merupakan ASN/PNS untuk menyimpan dananya ke Bank Syariah Indonesia.

m. *Sales Force (SF)*

Tujuan dan tugas *sales force* adalah mencari nasabah pembiayaan pensiun atau memasuki masa pensiun maksimal 5 Tahun untuk menitipkan dananya ke Bank Syariah Indonesia

**5. Gambaran Umum *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)***

Pemerintah, melalui Bank Indonesia sebagai otoritas moneter, berkomitmen untuk terus menyempurnakan sistem pembayaran di Indonesia. Tujuannya adalah untuk mendukung pertumbuhan ekonomi digital yang semakin pesat. Selain itu, Bank Indonesia juga aktif mendorong pemerintah daerah untuk beralih ke transaksi elektronik. Upaya ini diharapkan dapat mempercepat transformasi digital di sektor keuangan secara keseluruhan.

Adanya berbagai alat pembayaran non-tunai telah memberikan dampak positif bagi perekonomian nasional. Sistem pembayaran yang semakin efisien dan produktif ini mendorong aktivitas di sektor riil. Dengan kata lain, kemudahan bertransaksi secara digital mendorong masyarakat dan pelaku

usaha untuk semakin aktif dalam kegiatan ekonomi. Hal ini pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang lebih baik.

Elektronifikasi dan digitalisasi pembayaran merupakan transformasi mendasar dalam sistem pembayaran, menggeser dominasi uang tunai (*cash*) menuju transaksi yang lebih efisien, transparan dan inklusif. Dengan merangkul teknologi digital, berbagai sektor dari individu hingga pemerintah dapat memperoleh manfaat berupa peningkatan produktivitas, penghematan biaya serta tata kelola yang lebih efektif. Dampaknya tidak hanya memberikan kegunaan dan kenyamanan bagi masyarakat, namun juga berpartisipasi pada pertumbuhan ekonomi yang lebih sehat.

Perkembangan pesat industri keuangan digital di Indonesia ditandai dengan proliferasi atau luasnya penyediaan layanan uang elektronik seperti *GoPay*, *Ovo*, *Dana*, *Shopeepay* dan lain sebagainya. Keberagaman layanan ini, meskipun memberikan pilihan bagi konsumen tetapi juga menciptakan tantangan bagi pelaku usaha (*merchants*) yang dihadapkan pada kebutuhan untuk mengintegrasikan berbagai jenis kode QR pembayaran di meja kasir. Hal ini lah yang menjadikan kebingungan konsumen dan menyulitkan pengelolaan transaksi bagi pelaku usaha (*merchants*). Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Bank Indonesia mengenalkan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* pada hari kemerdekaan Indonesia ditanggal 17 Agustus 2019 sebagai standar nasional interoperabilitas pembayaran menggunakan kode QR. Dengan mengadopsi model *Merchants Presented Mode (MPM)*, *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*

memungkinkan konsumen menggunakan aplikasi *e-money* pilihan mereka untuk melakukan pembayaran di-*merchant* manapun yang telah terintegrasi dengan sistem *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. Sehingga tidak hanya menyederhanakan proses pembayaran, tetapi juga mendorong inklusi keuangan, memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, serta Menengah (UMKM) serta berpartisipasi pada perkembangan ekonomi nasional (BankIndonesia, 2019).

Pembentukan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* sejalan dengan upaya Bank Indonesia dalam mengembangkan mekanisme pembayaran yang lebih modern dan efisien. *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* dirancang untuk memberikan kemudahan dalam transaksi pembayaran, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Dengan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*, transaksi pembayaran dapat dilakukan secara *real-time*, tanpa hambatan, juga mampu diakses kapan saja maupun di mana saja.

Tren global saat sekarang menunjukkan pergeseran dari penggunaan uang tunai menuju pembayaran non-tunai. Hal ini didorong oleh berbagai faktor, termasuk risiko keamanan yang terkait dengan uang tunai, seperti kemudahan pemalsuan dan risiko kehilangan. Adapun, pembayaran non-tunai juga menawarkan efisiensi serta efektivitas yang lebih tinggi dalam sistem pembayaran.

Tujuan pembentukan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* searah dengan implementasi inisiatif Bank Indonesia serta kemajuan

prasarana atas pembiayaan ritel yang mana dilangsungkan secara *real time*, *seamless*, serta selalu dapat diakses. Uang tunai biasanya digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk transaksi skala kecil. Selain kemudahannya, uang tunai juga memiliki kelemahan, seperti kurang efektif dan biaya pengelolaan yang tinggi. Penerapan metode pembayaran nontunai tengah digalakkan oleh bank sentral dunia karena mata uang mempunyai sejumlah risiko karena karakteristik fisiknya, seperti sulit dibawa, berdampak pada keamanan, dan pemalsuan uang. Manfaat instrumen pembayaran digital, yang penggunaannya terlihat lebih aman dan bisa meningkatkan efektivitas serta efisiensi sistem pembayaran, juga harus dipertimbangkan. Terbentuknya *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* juga menawarkan kemudahan bagi penggiat Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dimana kelangsungan hidup perusahaan mereka secara tidak langsung mendukungnya *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* ini Usaha Mikro, Kecil serta Menengah (UMKM) bisa melangsungkan pencatatan arus kas secara *real time* (Sholihah & Nurhapsari, 2023).

## **6. Hasil Wawancara**

Berdasarkan temuan wawancara mendalam yang peneliti lakukan dengan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari, diperoleh empat informan yang membagikan keterangan maupun data yang relevan pada penelitian ini.

### **a. Wawancara dengan informan I**

Nama : Anshari

Umur : 29

Jabatan : *Branch Operations & Service Manager (BOSM)*

Alamat : Komplek Daffaland, Desa Atu-Atu

Berdasarkan hasil wawancara terkait Strategi Grebeg QRIS untuk Meningkatkan Dana Pihak Ketiga pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari yang disampaikan oleh informan I bahwa Grebeg QRIS memang sebuah *event* yang dilakukan secara berkelanjutan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari sebagai strategi pemasaran kepada calon-calon nasabah yang memiliki tujuan utama yaitu meningkatkan dana pihak ketiga.

Grebeg QRIS ini dilaksanakan setiap hari Jumat sore, karyawan-karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari turun langsung ke lapangan, dilakukan juga *briefing* sehingga dapat menentukan tempat tujuan yang ingin dilakukan Grebeg QRIS dengan membawa formulir terkait produk yang ditawarkan kepada calon nasabah.

Informan I menjelaskan bahwa salah satu dana pihak ketiga PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari diperoleh dari *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. Setiap transaksi yang menggunakan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* akan berkontribusi atas *Number Of Account (NOA) Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*, secara tidak langsung mendorong peningkatan dana pihak ketiga. Data internal perusahaan menunjukkan bahwa proporsi dana yang digunakan untuk operasional dan dana yang



mengendap saat ini relatif seimbang, yakni masing-masing sekitar 50%. Dengan demikian, pertumbuhan penggunaan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* berpotensi signifikan meningkatkan porsi dana mengendap.

Pada dasarnya, strategi Grebeg QRIS di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari dirancang guna membagikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi melalui *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*, mengurangi transaksi fisik atau uang tunai searah dengan rancangan pemerintah yaitu Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) sehingga seluruh data transaksi tercatat secara digital serta bisa diakses dengan mudah.

Menurut informan I ini, strategi Grebeg QRIS yang dilakukan merupakan salah satu cara agar calon nasabah yang dituju tepat sasaran. Karena dengan adanya Grebeg QRIS ini, maka tidak akan salah dalam memilih calon nasabah, yang mana karyawan-karyawan dalam melakukan grebeg mengetahui nasabah yang benar-benar memerlukannya. Bukan hanya menambah Number Of Account (NOA) dengan banyaknya *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* yang ada, tetapi tidak meningkatkan dana pihak ketiga pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari.

Sebagai bagian dari komitmen guna mendukung pengembangan ekosistem pembayaran digital di Indonesia. PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari secara konsisten melaksanakan proses *maintenance*.

Proses *maintenance* ini diartikan sebagai proses pemeliharaan yang berkelanjutan untuk memastikan keberlangsungan *event* Grebeg QRIS, hal ini mencakup kunjungan rutin ke nasabah yang membuka pembayaran melalui *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* untuk mengetahui efektivitas implementasi di lapangan yang sebenarnya. Nasabah yang dinilai berhasil atau berpotensi dalam mengimplementasikan pembayaran seluler dengan memanfaatkan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari akan memberikan *reward* dengan cara *branding image* seperti toko atau warung makan diberi spanduk dan kotak tisu dengan logo Bank Syariah Indonesia. Upaya ini bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan serta loyalitas nasabah serta memperkuat posisi Bank Syariah Indonesia sebagai mitra strategi bagi Usaha Mikro, Kecil serta Menengah (UMKM).

Menurut informan I, terdapat kendala ketika melakukan strategi Grebeg QRIS terdapat sebagai berikut:

1. Cuaca

Kegiatan pemasaran Grebeg QRIS yang melibatkan interaksi langsung dengan masyarakat yang sangat rentan terhadap perubahan cuaca. Kondisi cuaca di wilayah Pelaihari yang seringkali tidak menentu, terutama saat musim hujan, menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan strategi Grebeg QRIS. Angin kencang dan hujan lebat kerap mengakibatkan banjir di beberapa titik, sehingga

menyulitkan petugas untuk menjangkau area-area tertentu. Selain itu, cuaca panas ekstrem juga dapat menghambat kinerja petugas dan mengurangi minat masyarakat untuk berinteraksi di luar ruangan. Oleh karena itu, sebagai langkah antisipasi, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari telah mengatur beberapa alternatif strategi, seperti intensifikasi promosi melalui media sosial dan aplikasi *mobile banking*, serta menjalin kerjasama dengan pelaku usaha lokal untuk memperluas jangkauan edukasi *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*.

## 2. Masyarakat terbiasa menggunakan uang tunai

Penggunaan uang tunai sudah tertanam kuat menjadi kebiasaan masyarakat, sehingga membuat masyarakat merasa lebih mudah dan aman daripada melangsungkan pembayaran seluler dengan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat lebih percaya ketika menggunakan uang fisik yang langsung diterima daripada non tunai sehingga memudahkan pengelolaan perhitungan uang masuk dan keluar.

### b. Wawancara dengan informan II

Nama : Bangkit Arrohman  
Umur : 28  
Jabatan : *Operational Staff*  
Alamat : Komplek Daffaland, Desa Atu-Atu

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Operasional Staff* terkait Strategi Grebeg QRIS yang menurutnya merupakan sebuah *event* berkelanjutan yang dilaksanakan setiap Jumat sore oleh karyawan-karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari yang mana turun langsung ke lapangan untuk menawarkan produk tabungan hingga *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. Sebelum turun ke lapangan, biasanya dilakukan *briefing* untuk mengetahui tujuan memasarkan produk ini sehingga sesuai dengan target yang ingin dicapai. Selain melakukan grebeg langsung ke nasabah, karyawan-karyawan biasanya melakukan retensi kepada nasabah *existing* yang sudah memiliki *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* yang diterbitkan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk bahkan dilakukan juga penawaran kepada nasabah WIC (*Walk in Customer*) yang diketahui memiliki usaha agar diterbitkan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*.

Menurut informan II, selain kita melakukan Grebeg QRIS dilakukan juga *maintenance* atau retensi kepada nasabah yang sudah menggunakan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* ini untuk mengetahui keaktifan nasabah dalam penggunaannya atau perbaikan jika terjadi kendala transaksi di lapangan.

Tujuan Grebeg QRIS bagi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari ialah penjagaan secara tidak langsung terhadap nasabah-nasabah yang sudah menggunakan *Quick Respons (QR) Code Indonesia*

*Standard* (QRIS) agar uang tetap berada direkening Bank Syariah Indonesia sehingga menambah dana pihak ketiga. Sedangkan bagi nasabah menurutnya sangat mempermudah transaksi digital sehingga menghindari transaksi dengan uang palsu.

Adapun kekurangan dari pelaksanaan strategi Grebeg QRIS adalah pada saat dilakukan *maintenance* oleh karyawan bank yaitu kurangnya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat terkhusus Usaha Mikro, Kecil serta Menengah (UMKM) sebab mereka belum ahli dalam pengelolaan sistemnya yang menggunakan aplikasi khusus BSI *Merchant* QRIS. Untuk menghindari kendala ini biasanya karyawan yang melakukan *maintenance* melakukan pemberitahuan dihari sebelumnya kepada Usaha Mikro, Kecil serta Menengah (UMKM).

Penggunaan *Quick Respons* (QR) *Code Indonesia Standard* (QRIS) yang dicetak langsung PT. Bank Syariah Indonesia Tbk berhasil dan sangat berdampak pada peningkatan dana pihak ketiga tekhusus di KCP Pelaihari karena sesuai dengan harapan Bank Syariah Indonesia uang nasabah yang diluar jam operasional kantor akan terus berputar melalui penggunaan *Quick Respons* (QR) *Code Indonesia Standard* (QRIS).

**c. Wawancara dengan informan III**

Nama : Sumarni  
Umur : 52  
Jabatan : Pemilik Usaha Bakso Tenis

Alamat : JL. A. Yani, Angsau

Berdasarkan temuan wawancara dengan pemilik Usaha Mikro, Kecil serta menengah (UMKM) terpaut pemanfaatan pembayaran digital atau seluler dengan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* di Bakso Tenis terlihat memberikan dampak positif terhadap kemudahan transaksi bagi konsumennya.

Menurut informan III, usaha Bakso Tenis miliknya ini sudah ada sejak tahun 1987 sampai sekarang yang mana sudah berjalan selama 37 tahun. Berawal dari bakso keliling hingga terus berkembang sampai memiliki tempat untuk berjualan sendiri. Berdasarkan pernyataan informan III, mengenai dengan kemajuan teknologi yang semakin kompleks, maka ia harus mengikutinya termasuk dalam penggunaan pembayaran digital atau seluler melalui *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. Berawal dari beberapa pelanggannya yang menanyakan kepada karyawannya apakah bisa melakukan pembayaran menggunakan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* sehingga membuatnya tertarik dengan instrumen pembayaran digital atau seluler ini.

Pemilik Bakso Tenis ini mengaku baru saja mengetahui pembayaran digital atau seluler ini selama 6 bulan ke belakang. Diawali dengan kedatangan karyawan-karyawan dari PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari ke lokasi usahanya dan menawarkan pembukaan rekening hingga pembuatan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* yang dicetak langsung oleh PT. Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan pengalamannya selama 6 bulan menggunakan sistem pembayaran digital atau seluler dengan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* menurutnya sangat memudahkan dalam mengelola keuangan terkhusus pembukuan usahanya. Ia juga merasa konsumennya lebih menyukai pembayaran digital atau seluler ini karena tidak perlu menunggu kembalian uang jika tidak pas. Selain itu, informan III juga merasa sangat terbantu dengan pembayaran melalui *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* yang dicetak langsung PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari ini karena notifnya yang *real time* ketika konsumennya membayar sehingga tidak ada keraguan atau ketakutan dalam gagal transaksi dan mengurangi kecurangan jika ada oknum memakai uang palsu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan III, ia merasa tidak ada kendala dalam penggunaan sistem pembayaran digital atau seluler melalui *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* ini selama 6 bulan ke belakang dan merasa terjamin keamanannya karena pihak PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari melangsungkan kunjungan secara berkala ke usahanya atau yang biasa disebut *maintenance*. Oleh karena itu, pemilik usaha Bakso Tenis ini merasa puas dan nyaman dalam menggunakan melalui *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* sebagai metode pembayaran digital atau seluler usahanya. Ia juga merasa sistem ini didukung dengan layanan pengawasan yang memastikan keamanan transaksi secara berkelanjutan.

#### d. Wawancara dengan informan IV

Nama : Dewi Sartika  
Umur : 21  
Jabatan : -  
Alamat : JL. A. Yani, GG. Ikhlas

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan IV yang aktif dalam melakukan pembayaran dengan sistem digital atau seluler terkhusus melalui *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* merasa terbantu akan adanya layanan ini. Informan IV awalnya mengetahui adanya Bank Syariah Indonesia ketika ia mengikuti seminar di kampusnya mengenai PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari.

Menurut pemaparannya, ia mengaku tertarik dan percaya dengan Bank Syariah Indonesia ini sebab sesuai dengan prinsip yang digunakan oleh bank tidak melanggar hukum syariah yang sebenarnya. Sebagai generasi Z yang menyukai kemudahan dan kecepatan ia merasa fitur-fitur yang ada di-*BSI Mobile* memudahkannya dalam bertransaksi. Sebagai generasi Z yang mengutamakan kemudahan dan kecepatan, Informan IV merasa fitur-fitur yang ditawarkan oleh *BSI Mobile* sangat memudahkannya dalam bertransaksi. Kemudahan dalam mengakses dan melakukan transaksi menjadi salah satu alasan utama mengapa ia memilih menggunakan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*.



Informan IV mengaku pada dasarnya ia masih menggunakan juga sistem pembayaran dengan uang tunai di tempat-tempat tertentu, dikarenakan tidak semua tempat sudah menggunakan sistem pembayaran digital atau seluler terkhusus melalui *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. Selama pengalamannya menggunakan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* ia merasa dimudahkan karena tidak perlu membawa dompet hanya perlu membawa *smartphone* lalu *scan barcode* yang telah disediakan. Ia menganggap dengan adanya pembayaran digital atau seluler melalui *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* menjadikannya lebih mudah dalam mengelola keuangannya karena ada mutasi yang otomatis tercatat di-*BSI Mobile*. Menurut informan IV, ia merasa tidak ada kendala karena fitur yang disediakan sangat mudah dipahami olehnya. Namun harapannya adalah diperbanyaknya tempat-tempat seperti Usaha Mikro, Kecil dan menengah (UMKM), *foodcourt*, gerai bahkan pasar-pasar yang menggunakan sistem pembayaran digital atau seluler ini.

## **B. Analisis Data**

Sesudah memaparkan sejumlah perolehan wawancara dengan informan di atas, selanjutnya penulis menganalisis data tersebut guna menjawab rumusan masalah pada bab 1 mengenai Strategi Grebeg QRIS Untuk Meningkatkan Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari.

### **1. Strategi Grebeg QRIS Untuk Meningkatkan Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari**

Dalam era globalisasi yang semakin kompleks, strategi pemasaran perusahaan dituntut untuk lebih adaptif dan komprehensif. Sehingga produk dan layanan dapat bersaing di pasar global, perusahaan perlu menerapkan pendekatan yang lebih luas dan terintegrasi (Hery, 2019). Berdasarkan dari teori ini, keberhasilan dalam pasar global memerlukan pendekatan yang lebih luas dan terintegrasi. *Event Grebeg QRIS* ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan adopsi sistem pembayaran digital atau seluler yang lebih relevan dengan perkembangan teknologi saat ini, terutama disektor perbankan. Melalui strategi ini, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari mampu memperkenalkan sistem pembayaran *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* sebagai produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern yang cenderung memilih kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi.

Berdasarkan hasil di lapangan, bahwa strategi Grebeg QRIS ini menjadi langkah yang efektif untuk memperluas adopsi pembayaran digital atau seluler di masyarakat, khususnya melalui pendekatan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan perubahan preferensi konsumen.

Keberhasilan suatu strategi pemasaran dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas sangat bergantung pada kejelasan konsep serta kemampuannya dalam mengoptimalkan alokasi sumber daya perusahaan sehingga tujuan pemasaran dapat tercapai secara optimal (Azmi, 2020). Dilihat dari teorinya, strategi Grebeg QRIS yang diluncurkan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari juga tercapai mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki oleh

perusahaan. Dengan memanfaatkan teknologi digital atau seluler seperti *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari bisa memperluas jangkauan pasar secara lebih efektif, mengurangi ketergantungan pembayaran konvensional yang memerlukan infrastruktur fisik, serta meminimalkan hambatan transaksi. *Event Grebeg QRIS* ini juga memberikan kemudahan bagi konsumen dan mitra usaha, sehingga dapat memperkuat loyalitas nasabah terhadap layanan Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwasanya *Event Grebeg QRIS* merupakan salah satu bentuk pemasaran atau promosi produk dengan mendatangi langsung (*direct sales*) sejenis Usaha Mikro, Kecil dan menengah (UMKM), *foodcourt*, gerai bahkan pasar-pasar untuk menawarkan produk *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. Tahap awal pelaksanaan strategi (*direct sales*) oleh karyawan-karyawan menunjukkan hasil yang positif. Pendekatan langsung kepada calon nasabah di lapangan telah berhasil membangun hubungan personal yang baik. Dengan sapaan yang ramah dan pembicaraan yang santai, mampu menciptakan suasana yang nyaman sehingga calon nasabah merasa lebih terbuka dan percaya diri untuk berinteraksi. Hal ini merupakan langkah penting dalam menarik calon nasabah untuk memanfaatkan produk yang ditawarkan.

Sebagaimana Firman Allah SWT dalam surah Al-Imran/3 : 159 yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي  
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*Artinya: Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.*

Maksud dari ayat ini adalah, Al-Quran mengajarkan kita untuk senantiasa berwajah manis, berkelakuan baik, tutur kata yang terjaga dan sopan santun dalam pergaulan adalah keutamaan dari tingkah laku. Sehingga menampilkan kesan yang baik kepada manusia lain atau yang termasuk calon nasabah.

Dari upaya atau cara yang dipergunakan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari melalui strategi Grebeg QRIS ini berdampak pada meningkatnya dana pihak ketiga melalui *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* sebagai sistem pembayaran virtual sesuai hasil wawancara di atas.

Dana pihak ketiga, sebagaimana dalam Pasal 1 No. 20 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah ialah dana yang dipercayakan oleh nasabah kepada bank syariah serta Unit Usaha Syariah (UUS) berlandaskan akad wadiah juga akad lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah. Dana ini biasanya berbentuk giro, tabungan, maupun wujud lain yang dipersamakan dengannya (Ningsih, 2021b). Menurut teori ini, salah satu dana

pihak ketiga dari PT. Bank Syariah Indonesia Tbk adalah dari *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*.

## **2. Kendala dan Manfaat Strategi Grebeg QRIS Untuk Meningkatkan Dana Pihak Ketiga pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari**

Efektivitas strategi pemasaran sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan untuk memperoleh keuntungan. Tetapi, suatu organisasi atau perusahaan pasti akan menghadapi berbagai kendala ketika memasarkan produknya.

Meningkatnya perekonomian di Indonesia saat ini telah memperkuat persaingan antar bisnis yang mengharuskan setiap perusahaan untuk memiliki keunggulan kompetitif guna bertahan dan meraih kesuksesan sesuai dengan tujuan yang telah diutarakan. Sebuah proses bisnis yang efektif harus bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kemampuan beradaptasi. Dengan demikian, proses bisnis tersebut berfokus pada pencapaian output yang ideal dari segi kualitas dan kuantitas, dengan meminimalkan penggunaan sumber daya serta mampu beradaptasi sesuai dengan dinamika kebutuhan bisnis dan pasar (Hidayah et al., 2021)

Berdasarkan teori ini, dengan memanfaatkan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* selaku elemen dari strategi Grebeg QRIS untuk meningkatkan dana pihak ketiga, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari berhasil menerapkan prinsip efisiensi, adaptabilitas dan efektivitas yang menjadi elemen penting dalam keunggulan kompetitif perusahaan. Meskipun terdapat kendala dalam implementasinya, manfaat dari strategi ini

memberikan dampak positif terhadap reputasi dan daya saing PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari, selama perusahaan mampu mengatasi tantangan dan terus berinovasi sesuai dengan kebutuhan pasar. Sementara itu, yang menjadi kendala di lapangan dari strategi Grebeg QRIS salah satunya cuaca yang buruk seperti hujan lebat atau panas yang ekstrem ketika akan melakukan Grebeg QRIS ke tempat tujuan yang sudah ditentukan. Sehingga, karyawan-karyawan yang akan turun ke lapangan harus menunggu beberapa waktu sampai cuaca bersahabat dan hal ini menjadi kendala karena akan berkurangnya efektivitas dalam mencapai target yang maksimal. Oleh karena itu, sebagai langkah antisipasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari sebelum melakukan *direct sales* kepada calon nasabah biasanya telah disiapkan beberapa strategi, seperti intensifikasi promosi melalui media sosial dan aplikasi *mobile banking* sebagai alternatif lainnya.

Selain cuaca, faktor penghambat atau kendala dari strategi Grebeg QRIS ini yaitu kebiasaan masyarakat dalam menggunakan uang tunai. Dalam perekonomian saat ini, manusia harus cakap menjejaki kemajuan teknologi yang semakin pesat. Gagasan dan penerapan teknologi bertujuan untuk memberikan solusi yang memudahkan manusia memenuhi kebutuhannya. Salah satu peran penting dalam hal ini adalah pembayaran digital, yang membuat proses pemenuhan kebutuhan menjadi lebih praktis. Masyarakat kini bisa melangsungkan transaksi keuangan tanpa memanfaatkan uang tunai berkat tersedianya uang elektronik (Tazkiyyaturrohmah, 2018).

Berdasarkan teori ini, masyarakat sekarang sudah mulai terbiasa menggunakan transaksi digital atau seluler, baik menggunakan kartu atau hanya perlu *scan barcode* dengan memanfaatkan sistem pembayaran *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. Namun, masih banyak juga masyarakat yang belum terbiasa dengan adanya uang digital atau seluler. Kebiasaan menggunakan uang tunai inilah yang menjadi kendala PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari dalam mewujudkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) sebagai wujud mendukung program pemerintah dalam mendorong masyarakat menggunakan metode pembayaran non tunai yang lebih aman serta efektif.

*Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* di Indonesia merupakan perkembangan terkini dalam metode pembayaran yang masih memerlukan masukan dari masyarakat terutama pelaka usaha sebagai pengguna utamanya untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi langkah mereka dalam memanfaatkan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* dalam transaksi jual beli. Beberapa pengguna merasa bahwa layanan ini menambah kerumitan serta tidak memberikan manfaat yang signifikan. Tetapi, bagi pengguna yang mengutamakan efisiensi dan efektivitas justru menilai bahwa *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* memudahkan pekerjaan mereka sehingga meningkatkan efisiensi dalam bertransaksi (Anastasia Anggi Palupi, 2022).

Berdasarkan teori ini, terlihat bahwa penggunaan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* bagi para pelaku usaha memberikan dampak

terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi. Penerapan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* pada usaha Bakso Tenis merupakan contoh nyata bahwa teknologi digital dapat mendapatkan efek positif bagi Usaha Mikro, Kecil serta Menengah (UMKM). Kemudahan yang ditawarkan sangat membantunya saat pembukuan usahanya serta mengurangi potensi penggunaan uang palsu.

Meskipun *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* menawarkan berbagai manfaat, sistem pembayaran ini tetap memiliki potensi risiko atau kendala. Beberapa risiko atau halangan yang dihadapi oleh penggiat Usaha Mikro, Kecil serta Menengah (UMKM) yang mengangkat sistem pembayaran digital atau seluler ini khususnya kemungkinan kegagalan sistem yang disebabkan oleh koneksi internet yang goyah (Gagas et al., 2021), selain risiko terkait koneksi internet beberapa informan juga menyebutkan adanya risiko pengurangan pendapatan biaya *Merchant Discount Rate (MDR)* dan biaya administrasi pada saat penarikan saldo usaha (Setiawan & Mahyuni, 2020).

Berdasarkan fakta di lapangan khususnya di usaha Bakso Tenis, pemiliknya merasa tidak ada kendala yang dirasakan selama 6 bulan ke belakang setelah menggunakan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*, ia merasa terbantu dengan strategi grebeg QRIS yang diimplementasikan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari dalam mengembangkan kemudahan bertransaksi dengan aman, dengan terus memberikan edukasi dan



layanan berkala sehingga menambah kepercayaannya terhadap PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pelaihari selaku mitra usahanya.

Sementara itu, generasi Z (1997-2010) juga dikenal sebagai generasi digital native yang mana menjadi salah satu target utama pengguna *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* karena mereka melambungkan generasi pertama yang tumbuh bersama teknologi serta digital sejak lahir. Generasi Z memiliki potensi besar dalam mendorong penerapan sistem pembayaran digital atau seluler di Indonesia, terutama dalam hal penggunaan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)* (Adinda, 2022).

Berdasarkan teori di atas, generasi Z memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong adopsi pembayaran menggunakan *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. Dengan karakteristik yang unik dan akses yang luas terhadap teknologi, generasi Z dapat menjadi agen perubahan dalam mendorong digitalisasi pembayaran di Indonesia. Menurut informan IV yang termasuk dalam kategori generasi Z, ia memang sangat menyukai sistem pembayaran digital atau seluler ini melalui *Quick Respons (QR) Code Indonesia Standard (QRIS)*. Kemudahan dan keamanan menjadikan alasannya selalu menggunakan pembayaran digital atau seluler ini, hanya cukup membawa *smartphone* kemudian *scan barcode* yang disediakan maka transaksi sudah berhasil. Namun, menurutnya harus lebih banyak lagi sejenis Usaha Mikro, Kecil serta menengah (UMKM) yang menyiapkan sistem pembayaran digital ini karena ia juga kerap masih menggunakan uang tunai sebagai sistem pembayaran.