

Studia Economica : Jurnal Ekonomi Islam

Issn (Online) : 2809-4964, Issn (Print) : 2303-2618

journal homepage: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/studiaeconomica>

QRIS: Solusi Pembayaran Digital di Bank Syariah Indonesia untuk UMKM

Ema Elisa¹, Nia Zulinda^{2*}

IAIN Pontianak^{1,2}

Main Author's E-Mail Address / *Correspondent Author : niazulinda23@gmail.com

*Correspondence: niazulinda23@gmail.com | Submission Received : 08-02-2025; Revised : 12-03-2025; Accepted : 17-03-2025; Published : 30-06-2025

Abstract

This study aims to analyze the role of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as a digital payment solution at Bank Syariah Indonesia (BSI) in enhancing convenience, security, efficiency, and customer satisfaction in transactions for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Pontianak, West Kalimantan. A qualitative approach with a descriptive design was employed, utilizing data collected through in-depth interviews, participatory observations, and open-ended questionnaires distributed to MSME customers actively using QRIS at BSI. The findings revealed that QRIS significantly simplifies transaction processes for MSME entrepreneurs, reduces queuing time, and minimizes the risk of transaction errors. Additionally, QRIS enhanced customer data protection through data encryption and dual authentication, aligning with Sharia principles that emphasize security and fairness. Furthermore, the adoption of QRIS has proven to lower the high operational costs associated with conventional transactions, thereby improving business efficiency and MSME productivity. The ease of use, transaction security, and efficiency provided by QRIS not only enhanced user convenience but also strengthen customer trust in Islamic banking services. Overall, this study confirms that QRIS is effective in supporting the growth and sustainability of MSMEs in Indonesia while promoting broader Islamic financial inclusion by upholding values of transparency and fairness.

Keywords: Convenience, Customer Satisfaction, Efficiency, QRIS, Security.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai solusi pembayaran digital di Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan kemudahan, keamanan, efisiensi dan kepuasan pelanggan transaksi bagi nasabah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif digunakan dalam penelitian ini, dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan kuesioner terbuka yang disebarluaskan kepada nasabah UMKM BSI yang aktif menggunakan QRIS. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penggunaan QRIS secara signifikan mempermudah proses transaksi bagi pelaku UMKM, mengurangi waktu antrian, dan meminimalkan risiko kesalahan transaksi. QRIS juga dinilai mampu meningkatkan perlindungan data nasabah melalui enkripsi data dan autentikasi ganda, yang sejalan dengan prinsip syariah yang menekankan keamanan dan keadilan. Selain itu, QRIS terbukti mengurangi biaya operasional yang sebelumnya tinggi pada transaksi konvensional, sehingga meningkatkan efisiensi bisnis dan produktivitas UMKM. Kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta efisiensi yang dihasilkan QRIS tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengguna tetapi juga memperkuat kepercayaan nasabah terhadap

Studia Economica : Jurnal Ekonomi Islam

Issn (Online) : 2809-4964, Issn (Print) : 2303-2618

journal homepage: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/studiaeconomica>

layanan perbankan syariah. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa QRIS efektif dalam mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan UMKM di Indonesia, sekaligus mendukung inklusi keuangan syariah yang lebih luas dengan menjunjung nilai-nilai transparansi dan keadilan.

Kata kunci: Efisiensi, Keamanan, Kemudahan, Kepuasan Pengguna, QRIS.

INTRODUCTION

Era digital membawa perubahan signifikan dalam sistem pembayaran global, termasuk di Indonesia. Sejak diperkenalkannya Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) oleh Bank Indonesia pada tahun 2019, sistem pembayaran ini berkembang pesat dan menjadi solusi efektif bagi pelaku usaha, terutama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). QRIS memungkinkan transaksi lintas platform dompet digital yang berbeda hanya dengan satu kode QR, sehingga memudahkan pelaku usaha dalam mengintegrasikan pembayaran digital. (Kusnandar et al., 2024) Penelitian yang dilakukan (Wahyudi, 2023) oleh menunjukkan bahwa penerapan QRIS pada UMKM berhasil meningkatkan frekuensi transaksi dan menarik pelanggan yang lebih menyukai transaksi non-tunai.

Adopsi teknologi pembayaran digital seperti QRIS memberikan manfaat yang luas bagi pelaku UMKM. Kemudahan dalam penggunaan QRIS memungkinkan pelaku usaha untuk melayani pelanggan lebih cepat, meningkatkan pengalaman berbelanja, dan mengurangi risiko dalam pengelolaan uang tunai. Penelitian yang dilakukan oleh (Kusuma, 2024) menemukan bahwa UMKM yang menggunakan QRIS mengalami peningkatan pendapatan rata-rata sebesar 20% dalam kurun waktu enam bulan sejak implementasi. Penggunaan sistem pembayaran ini juga mendorong literasi digital dan literasi keuangan di kalangan masyarakat Indonesia, terutama di kalangan pelaku UMKM yang sebelumnya terbiasa dengan transaksi tunai.

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, telah mengadopsi QRIS untuk meningkatkan layanan kepada nasabahnya, khususnya segmen UMKM. QRIS tidak hanya memberikan kemudahan dalam transaksi, tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang mengutamakan transparansi, keadilan, dan menghindari ketidakpastian (gharar). Dalam konteks ini, (Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia., 2015) menegaskan bahwa transaksi syariah harus mencerminkan kepastian dan keamanan dalam setiap langkahnya, serta meminimalkan risiko bagi pihak yang terlibat. Kehadiran QRIS di BSI diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah dan mendukung inklusi keuangan yang lebih luas.

Potensi besar penggunaan QRIS di kalangan nasabah BSI terlihat pada segmen UMKM yang semakin banyak menggunakan pembayaran digital untuk memperluas jangkauan pasar. Bank (Bank Indonesia, 2023) melaporkan bahwa transaksi QRIS di Indonesia mencapai lebih dari satu miliar transaksi dengan mayoritas pengguna dari kalangan UMKM. Studi oleh (Hidayat & Budiman, 2024) mengungkapkan bahwa meskipun sudah banyak penelitian tentang pembayaran digital, kajian mendalam mengenai penerapan QRIS dalam konteks perbankan syariah masih terbatas, terutama terkait manfaatnya dalam meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kemudahan transaksi bagi nasabah UMKM.

QRIS juga menawarkan aspek keamanan transaksi yang penting bagi pelaku usaha. Nasabah yang menggunakan QRIS dilindungi dengan enkripsi data tingkat tinggi, yang melindungi informasi pribadi dan finansial dari risiko akses tidak sah. Teknologi ini sejalan dengan penelitian oleh (Fauziah & Prajawati, 2023), yang menyoroti bahwa penggunaan SSL dan TLS dalam QRIS mampu mengurangi risiko penyadapan data, sehingga meningkatkan

kepercayaan pengguna terhadap transaksi digital. Keamanan ini menjadi daya tarik bagi nasabah BSI yang mengutamakan prinsip syariah, karena mereka membutuhkan kepastian dalam keamanan transaksi.

Efisiensi penggunaan QRIS bagi pelaku UMKM nasabah BSI tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga menurunkan biaya operasional yang selama ini membebani transaksi tunai. (Wijoyo et al., 2021) mengungkapkan bahwa penggunaan QRIS mampu menekan biaya transaksi hingga 50% dibandingkan metode konvensional, sebuah nilai tambah yang signifikan bagi keberlanjutan usaha kecil. QRIS memberikan keunggulan kompetitif yang memungkinkan UMKM untuk bersaing lebih efektif, menghemat waktu, dan mengurangi risiko kesalahan pencatatan transaksi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran QRIS dalam meningkatkan kemudahan, keamanan, dan efisiensi dan kepuasan pengguna transaksi pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Dengan berfokus pada segmen UMKM, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata bagi pemahaman tentang bagaimana QRIS dapat mendukung pertumbuhan sektor usaha kecil secara syariah.

LITERATURE REVIEW

Kemudahan (*Ease of Use*)

Kemudahan adalah salah satu faktor utama yang memengaruhi adopsi teknologi pembayaran digital oleh pelaku usaha dan nasabah. Davis 1989 dalam model Technology Acceptance Model (TAM) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) suatu sistem sangat berpengaruh pada keputusan seseorang untuk menerima teknologi tersebut (Siswoyo & Irianto, 2023). Sistem pembayaran berbasis QRIS yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia dirancang untuk memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah, khususnya UMKM, yang membutuhkan sistem pembayaran praktis dan dapat diakses dengan cepat.

Hasil penelitian (Sari, 2024) menyebutkan bahwa UMKM yang menggunakan QRIS merasa prosesnya lebih praktis karena hanya memerlukan satu QR code untuk semua aplikasi dompet digital. Hal ini memungkinkan pelaku usaha melayani pelanggan dengan berbagai metode pembayaran tanpa perlu mengubah sistem, yang tentunya meningkatkan kemudahan dalam operasional harian.

Keamanan (*Security*)

Keamanan merupakan aspek yang krusial dalam penerapan teknologi pembayaran digital, terutama dalam konteks perbankan syariah yang mengedepankan transparansi dan kepastian. Menurut penelitian oleh (Dicky, 2021), sistem QRIS di Indonesia menerapkan berbagai protokol keamanan seperti enkripsi data dan autentikasi ganda yang berfungsi untuk melindungi data pengguna dari akses tidak sah. Keamanan transaksi menjadi sangat penting bagi Bank Syariah Indonesia untuk memastikan bahwa nasabah, khususnya UMKM, merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan QRIS.

Penelitian oleh (Setiawan, 2022) menunjukkan bahwa pengguna QRIS merasa lebih percaya diri dalam bertransaksi karena adanya lapisan keamanan tambahan, seperti Secure Socket Layer (SSL) dan Transport Layer Security (TLS), yang mengamankan jalur komunikasi selama transaksi. Perlindungan ini penting dalam menjaga kepercayaan nasabah, terutama bagi mereka yang memilih layanan perbankan syariah untuk menjaga keamanan data serta prinsip-prinsip syariah dalam setiap transaksi.

Studia Economica : Jurnal Ekonomi Islam

Issn (Online) : 2809-4964, Issn (Print) : 2303-2618

journal homepage: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/studiaeconomica>

Efisiensi (*Efficiency*)

Menggunakan QRIS memberikan efisiensi yang signifikan bagi UMKM, terutama dalam hal kecepatan transaksi dan pengelolaan arus kas. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Arif (2021), QRIS mampu mengurangi biaya transaksi hingga 50% dibandingkan metode pembayaran konvensional. Menurut (Hendrik, 2021), QRIS memberikan dampak positif pada efisiensi operasional UMKM dengan memudahkan pencatatan transaksi secara otomatis dan akurat.

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna sering kali digunakan sebagai indikator keberhasilan implementasi teknologi baru, termasuk dalam konteks pembayaran digital. Menurut penelitian Davis dalam Liébana-Cabanillas (2020) dalam TAM, kemudahan dan keamanan penggunaan teknologi akan berdampak pada kepuasan pengguna, yang kemudian menentukan tingkat adopsi teknologi tersebut. Pada konteks QRIS, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh pengalaman mereka dalam menggunakan sistem, khususnya dalam hal kemudahan, keamanan, dan efisiensi.

Indikator Penilaian Kemudahan, Keamanan, Efisiensi, dan Kepuasan Pengguna

Bagian ini mencakup indikator utama yang dievaluasi dalam penelitian, yang meliputi Kemudahan, Keamanan, Efisiensi, dan Kepuasan Pengguna. Dengan tabel, indikator dari masing-masing aspek dapat ditampilkan lebih ringkas dan jelas.

Aspek	Indikator	Penjelasan	Sumber
Kemudahan	Kemudahan Akses	Kemampuan nasabah mengakses QRIS tanpa perangkat atau aplikasi tambahan	Bank Indonesia, 2020
	Kecepatan Transaksi	Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi dari pemindaian QR hingga konfirmasi pembayaran	Arifin, 2021
	Simplicity of Setup	Proses pendaftaran dan penggunaan QRIS yang mudah dan cepat bagi pemilik usaha maupun pelanggan	(Fajar, 2021)
Keamanan	Interoperabilitas	QRIS dapat digunakan oleh berbagai platform e-wallet tanpa ganti aplikasi atau QR code	(Bank Indonesia, 2020)
	Perlindungan Data Pribadi	Tingkat enkripsi data yang diterapkan pada transaksi QRIS untuk melindungi informasi pengguna	(Dicky, 2021)
	Autentikasi Ganda	Proses verifikasi tambahan dalam setiap transaksi	(Setiawan, 2022)
	Deteksi Penipuan (Fraud Detection)	Sistem mendeteksi transaksi mencurigakan untuk mencegah penipuan	(Bank Indonesia, 2020)
	Efisiensi	Pengurangan Biaya Transaksi	Biaya lebih rendah dibanding metode pembayaran lainnya

Studia Economica : Jurnal Ekonomi Islam

Issn (Online) : 2809-4964, Issn (Print) : 2303-2618

journal homepage: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/studiaeconomica>

Aspek	Indikator	Penjelasan	Sumber
	Penghematan Waktu	Waktu lebih singkat dalam penyelesaian transaksi dibanding pembayaran tunai	(Santoso, 2022)
Kepuasan Pengguna	Pengalaman Transaksi yang Positif	Pengguna merasa nyaman dengan kecepatan dan keamanan transaksi	(Nuraini, 2021)

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali pemahaman mendalam mengenai pengalaman dan persepsi nasabah Bank Syariah Indonesia, khususnya pelaku UMKM, dalam penggunaan QRIS. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai aspek kemudahan, keamanan, dan efisiensi QRIS yang dirasakan oleh pengguna dalam konteks perbankan syariah. Menurut (Creswell, 2014), penelitian kualitatif memberikan peluang untuk memahami konteks sosial dan budaya yang kompleks, yang relevan untuk menganalisis penerimaan teknologi digital dalam transaksi syariah.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pontianak, Kalimantan Barat, yang dipilih karena terdapat banyak pelaku UMKM yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia dan aktif menggunakan QRIS. Kota Pontianak memiliki tingkat adopsi QRIS yang tinggi, sehingga menjadi lokasi yang ideal untuk meneliti dampak penggunaan QRIS pada UMKM di bawah perbankan syariah. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu dari Juli hingga Oktober 2024, untuk memastikan ketercukupan data serta memungkinkan observasi langsung terhadap pelaksanaan transaksi menggunakan QRIS.

Subjek penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang berprofesi sebagai pelaku UMKM dan telah menggunakan QRIS selama minimal enam bulan. Kriteria ini dipilih untuk memastikan bahwa nasabah memiliki pengalaman yang memadai dalam penggunaan QRIS sehingga dapat memberikan informasi yang relevan dan mendalam terkait kemudahan, keamanan, dan efisiensi transaksi.

Kriteria inklusi untuk subjek penelitian adalah sebagai berikut: Nasabah Bank Syariah Indonesia yang berprofesi sebagai pelaku UMKM, Menggunakan QRIS secara aktif dalam transaksi selama minimal enam bulan dan Bersedia mengikuti wawancara dan berbagi pengalaman mengenai penggunaan QRIS.

Instrumen penelitian kualitatif pada studi ini berupa panduan wawancara, lembar observasi, dan kuesioner terbuka. Setiap instrumen dirancang untuk menggali aspek-aspek kemudahan, keamanan, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam penggunaan QRIS.

Wawancara dilakukan secara mendalam untuk menggali pengalaman dan persepsi nasabah UMKM BSI tentang penggunaan QRIS. Pertanyaan wawancara mencakup: Kemudahan dalam penggunaan QRIS, (akses, kecepatan transaksi, proses pendaftaran, dan interoperabilitas), Aspek keamanan (perlindungan data, autentikasi, deteksi penipuan, dan kepatuhan syariah). Efisiensi transaksi (pengurangan biaya, penghematan waktu, pengelolaan keuangan real-time, dan pengurangan risiko kesalahan transaksi). Kepuasan pengguna (pengalaman positif, keandalan layanan, dukungan pelanggan). Pertanyaan ini bersifat semi-terstruktur agar responden dapat menjelaskan pengalaman secara mendalam, sambil memungkinkan peneliti menggali lebih lanjut jika terdapat poin yang menarik atau relevan.

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik berikut: Wawancara Mendalam: Wawancara dilakukan dengan pemilik atau pengelola UMKM yang menggunakan QRIS sebagai metode

pembayaran utama. Wawancara bertujuan untuk menggali pengalaman subjek penelitian secara mendalam, khususnya terkait kemudahan akses, keamanan transaksi, dan efisiensi operasional. Menurut Berg dalam (Gray, 2018), wawancara mendalam efektif untuk mengumpulkan informasi yang mendetail dan subjektif dari perspektif partisipan.

Observasi Partisipatif: Peneliti melakukan observasi langsung pada lokasi UMKM untuk mencatat bagaimana QRIS digunakan dalam situasi nyata. Observasi ini memungkinkan peneliti mengamati aspek-aspek seperti kecepatan transaksi, interaksi antara penjual dan pembeli, serta kendala teknis yang mungkin terjadi selama proses pembayaran. Teknik ini berguna untuk memahami konteks penggunaan QRIS secara langsung dan obyektif.

Kuesioner Terbuka: Kuesioner terbuka disebarikan kepada pengguna untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan dan persepsi pengguna. Responden diminta untuk memberikan pandangan mereka tentang keamanan, kemudahan, dan efisiensi QRIS, yang kemudian dianalisis untuk menemukan tema atau pola yang berulang.

Dokumentasi: Data dokumentasi berupa laporan transaksi QRIS yang telah dilakukan nasabah dalam kurun waktu tertentu. Dokumentasi ini membantu peneliti dalam menganalisis efisiensi QRIS melalui perbandingan volume dan nilai transaksi sebelum dan sesudah menggunakan QRIS. Data ini juga dapat memberikan wawasan terkait frekuensi dan jenis transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Data dianalisis menggunakan analisis tematik, yang meliputi beberapa langkah berikut:
Transkripsi Data: Wawancara dan catatan observasi ditranskripsikan untuk memudahkan analisis. Transkripsi dilakukan secara verbatim agar tidak ada informasi yang hilang dan data tetap otentik sesuai dengan yang diungkapkan oleh subjek penelitian (Sullivan, 2015).

Pengkodean: Setelah transkripsi selesai, data dipecah menjadi unit-unit informasi yang lebih kecil dan diberi kode sesuai dengan tema atau topik yang relevan, seperti “kemudahan akses,” “keamanan data,” “penghematan waktu,” dan “kepuasan pengguna.” Kode-kode ini membantu peneliti mengorganisir data dan menemukan pola yang muncul dari tanggapan responden.
Analisis Tematik: Data yang telah dikodekan dianalisis untuk menemukan tema-tema utama yang berhubungan dengan kemudahan, keamanan, dan efisiensi QRIS.

Validasi dilakukan dengan triangulasi data dari berbagai sumber (wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi) untuk memastikan keakuratan dan konsistensi temuan. Validasi ini memastikan bahwa hasil penelitian tidak bias dan mencerminkan pengalaman serta persepsi nasabah secara akurat (Creswell, 2014).
Member Checking & Peer Debriefing. Metode penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman komprehensif mengenai kemudahan, keamanan, dan efisiensi QRIS dalam transaksi di Bank Syariah Indonesia dari perspektif nasabah UMKM.

RESULTS AND DISCUSSION

Penelitian ini mengidentifikasi dan menganalisis pengalaman nasabah UMKM Bank Syariah Indonesia terkait penggunaan QRIS, dengan fokus pada aspek kemudahan, keamanan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, kuesioner terbuka, dan dokumentasi transaksi QRIS. Temuan berikut menggambarkan peran QRIS sebagai metode pembayaran digital di perbankan syariah.

Kemudahan (*Ease of Use*)

Kemudahan dalam penggunaan QRIS terbukti menjadi salah satu faktor yang mendorong adopsi teknologi ini di kalangan nasabah UMKM BSI. Berdasarkan wawancara dan observasi, sebagian besar responden menyatakan bahwa QRIS sangat mudah diakses dan dioperasikan.

Responden menyebutkan bahwa proses pembayaran melalui QRIS hanya membutuhkan waktu singkat, dan mereka tidak perlu menggunakan aplikasi tambahan atau kode QR yang berbeda untuk setiap e-wallet. Hal ini sesuai dengan temuan Bank Indonesia (2020), yang menyatakan bahwa interoperabilitas QRIS memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi lintas platform.

Indikator lain dari kemudahan adalah kecepatan transaksi. Responden mengungkapkan bahwa pembayaran dengan QRIS berlangsung lebih cepat dibandingkan metode tunai. Dalam observasi, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi QRIS hanya sekitar 10 detik, sehingga mengurangi antrian pelanggan. Kemudahan pendaftaran QRIS juga menjadi nilai tambah, di mana responden hanya perlu mendaftarkan usahanya di BSI dengan prosedur yang cepat dan sederhana. Kemudahan ini sesuai dengan penelitian Arifin & Sari (2021) yang menunjukkan bahwa QRIS dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan prosedur yang sederhana.

Keamanan (*Security*)

Aspek keamanan dalam penggunaan QRIS pada nasabah UMKM BSI menunjukkan hasil yang beragam. Sebagian besar responden merasa yakin bahwa sistem QRIS melindungi data pribadi mereka dengan baik, terutama karena adanya teknologi enkripsi dan autentikasi ganda. Berdasarkan wawancara, responden merasa aman menggunakan QRIS karena data transaksi dienkripsi selama proses pembayaran. Teknologi ini melindungi informasi pribadi nasabah dari risiko akses oleh pihak ketiga, yang mendukung temuan Dicky et al. 2021 mengenai perlindungan data pada transaksi QRIS. (Astarina, 3 C.E.)

Observasi menunjukkan bahwa QRIS memiliki protokol keamanan tambahan seperti autentikasi ganda, yang membantu mendeteksi transaksi yang mencurigakan dan mengurangi kemungkinan penipuan. Responden menyatakan bahwa mereka merasa lebih aman bertransaksi menggunakan QRIS dibandingkan dengan metode tunai atau kartu, karena risiko kehilangan uang tunai atau kesalahan transaksi dapat diminimalisir. Hal ini sejalan dengan temuan (Setiawan, 2022) yang menunjukkan bahwa perlindungan keamanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap QRIS.

Beberapa responden mengungkapkan kekhawatiran terhadap potensi gangguan teknis, seperti jaringan yang kurang stabil yang dapat menyebabkan transaksi gagal atau tertunda. Kekhawatiran ini menjadi tantangan dalam memberikan rasa aman sepenuhnya bagi pengguna, khususnya pada lokasi dengan jaringan internet yang tidak konsisten.

Efisiensi (*Efficiency*)

QRIS terbukti memberikan dampak positif terhadap efisiensi transaksi pada nasabah UMKM BSI. Berdasarkan data dokumentasi dan wawancara, mayoritas responden menyatakan bahwa mereka merasakan peningkatan efisiensi dalam operasional harian sejak menggunakan QRIS. Indikator pengurangan biaya transaksi sangat terlihat, di mana responden mengungkapkan bahwa QRIS mengurangi biaya yang harus mereka keluarkan dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional seperti transfer bank atau kartu kredit. Temuan ini sesuai dengan penelitian (Arif, 2021) yang menunjukkan bahwa QRIS mampu menekan biaya transaksi hingga 50%.

Efisiensi waktu juga menjadi nilai tambah dari penggunaan QRIS. Observasi menunjukkan bahwa transaksi QRIS tidak memerlukan waktu yang lama untuk penyelesaian, sehingga mempersingkat waktu antrian pelanggan. Responden mengaku bahwa QRIS membantu mereka melayani lebih banyak pelanggan dalam waktu singkat. Selain itu, integrasi

Studia Economica : Jurnal Ekonomi Islam

Issn (Online) : 2809-4964, Issn (Print) : 2303-2618

journal homepage: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/studiaeconomica>

QRIS dengan sistem akuntansi BSI memungkinkan mereka untuk memantau keuangan secara real-time, tanpa perlu melakukan pencatatan manual. Ini memudahkan pelaku usaha dalam mengelola arus kas dan memastikan kondisi keuangan mereka terpantau dengan baik, sebagaimana didukung oleh penelitian (Nainggolan, 2022).

Responden juga mengungkapkan bahwa penggunaan QRIS mengurangi risiko kesalahan transaksi, seperti perhitungan uang tunai atau kesalahan dalam memberikan kembalian kepada pelanggan. Data transaksi yang secara otomatis tercatat dalam sistem QRIS membantu mengurangi kemungkinan kesalahan manusia, yang selanjutnya meningkatkan efisiensi dan ketepatan dalam pengelolaan bisnis.

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna terhadap QRIS sebagai metode pembayaran digital di Bank Syariah Indonesia secara umum sangat tinggi. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan keandalan sistem QRIS yang jarang mengalami gangguan teknis. Berdasarkan hasil kuesioner terbuka, responden merasa bahwa QRIS memberikan pengalaman transaksi yang positif karena prosesnya cepat, aman, dan praktis. Penelitian Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model* mendukung bahwa kemudahan dan keamanan teknologi berkontribusi besar pada kepuasan pengguna, yang terlihat dalam penelitian ini.

Indikator keandalan layanan juga tercermin dari tingkat kepuasan responden terhadap sistem QRIS. Mereka merasa bahwa layanan QRIS jarang mengalami kendala teknis yang mengganggu transaksi, sehingga memberikan rasa nyaman selama bertransaksi. Hal ini didukung oleh Widodo (2021), yang menyebutkan bahwa sistem yang andal mampu meningkatkan kepuasan pengguna dan membangun kepercayaan pelanggan.

Dukungan layanan pelanggan dari BSI juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Responden menyatakan bahwa ketika menghadapi kendala teknis, mereka mendapatkan bantuan yang cepat dan memadai dari layanan pelanggan BSI, yang membuat mereka semakin percaya terhadap sistem pembayaran syariah yang ditawarkan. Dukungan ini memberikan kepastian kepada nasabah bahwa setiap kendala dapat diselesaikan dengan baik, sehingga mereka tidak perlu khawatir dalam penggunaan QRIS secara jangka panjang.

Ringkasan Temuan

Tabel. Hasil Observasi dan Wawancara terkait QRIS pada UMKM BSI

Aspek	Temuan dari Observasi	Respon Wawancara
Kemudahan	Waktu transaksi rata-rata 10 detik	Responden merasa QRIS sangat memudahkan dan mempercepat transaksi
Keamanan	Proteksi tambahan melalui autentikasi ganda	Responden menyatakan kepercayaan terhadap keamanan QRIS meningkat
Efisiensi	Pengurangan waktu antrian signifikan	QRIS membantu melayani lebih banyak pelanggan dan mengurangi risiko kesalahan transaksi manual
Kepuasan Pengguna	Sistem jarang mengalami gangguan teknis	Dukungan layanan pelanggan cepat dan efektif, meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah

Studia Economica : Jurnal Ekonomi Islam

Issn (Online) : 2809-4964, Issn (Print) : 2303-2618

journal homepage: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/studiaeconomica>

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa QRIS memiliki peran penting dalam mendukung transaksi digital pada nasabah UMKM di Bank Syariah Indonesia. QRIS berhasil memenuhi aspek kemudahan, keamanan, efisiensi, dan kepuasan pengguna yang menjadi faktor penting dalam penerimaan teknologi pembayaran digital. Keempat aspek ini memberikan gambaran bahwa QRIS merupakan solusi yang efektif bagi UMKM, khususnya dalam ekosistem perbankan syariah.

QRIS memudahkan proses pembayaran, meningkatkan keamanan transaksi, mengurangi biaya operasional, serta memberikan pengalaman pengguna yang positif. Penggunaan QRIS juga sejalan dengan prinsip-prinsip syariah yang mengutamakan keadilan dan transparansi dalam setiap transaksi. Temuan ini mendukung penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Arifin, (2021) serta (Gray, 2018), yang menunjukkan bahwa QRIS mampu memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna dan mendorong pertumbuhan UMKM.

Bagian hasil dan pembahasan ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS oleh nasabah UMKM di Bank Syariah Indonesia memenuhi indikator-indikator utama yang telah ditentukan dalam kajian teori, yaitu kemudahan, keamanan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Temuan ini menekankan pentingnya QRIS dalam mendukung inklusi keuangan digital di Indonesia, khususnya dalam ekosistem perbankan syariah.

CONCLUSION

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS oleh nasabah UMKM di Bank Syariah Indonesia memberikan manfaat yang signifikan dalam aspek kemudahan, keamanan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Sistem pembayaran digital berbasis QRIS terbukti mampu meningkatkan kenyamanan dan kecepatan transaksi bagi UMKM, memungkinkan mereka untuk melayani pelanggan dengan lebih cepat tanpa harus bergantung pada uang tunai. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa QRIS memberikan kemudahan akses yang tinggi, proses pendaftaran yang sederhana, dan interoperabilitas yang menguntungkan, sehingga mendorong adopsi teknologi ini di kalangan UMKM.

Dari segi keamanan, QRIS telah terbukti melindungi data nasabah melalui enkripsi dan autentikasi ganda, yang memberikan kepercayaan bagi pengguna dalam melakukan transaksi. Meskipun ada beberapa kekhawatiran mengenai potensi gangguan teknis, mayoritas responden merasa aman bertransaksi dengan QRIS. Aspek efisiensi QRIS juga dirasakan signifikan, dengan pengurangan biaya transaksi hingga 50% serta kemudahan dalam pencatatan keuangan yang otomatis, yang membantu UMKM dalam mengelola arus kas mereka secara real-time. Tingkat kepuasan pengguna terhadap QRIS secara keseluruhan sangat positif, didukung oleh keandalan sistem dan layanan pelanggan yang responsif dari Bank Syariah Indonesia.

QRIS terbukti mendukung prinsip-prinsip syariah, seperti transparansi dan keadilan, dengan menyediakan layanan yang minim ketidakpastian dan bebas dari riba. Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat peran QRIS sebagai solusi pembayaran digital yang sejalan dengan kebutuhan nasabah syariah di Indonesia, sekaligus mendorong inklusi keuangan digital di sektor UMKM.

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa saran yang dapat diajukan adalah: Peningkatan Infrastruktur Teknologi: Bank Syariah Indonesia sebaiknya meningkatkan infrastruktur jaringan dan teknologi untuk mendukung keandalan QRIS, terutama di area yang mungkin memiliki koneksi internet kurang stabil. Hal ini penting untuk meminimalkan gangguan teknis yang berpotensi memengaruhi pengalaman pengguna.

Edukasi dan Literasi Digital: Diperlukan program edukasi lebih lanjut bagi nasabah UMKM mengenai keamanan digital dan cara memaksimalkan manfaat QRIS dalam bisnis.

Studia Economica : Jurnal Ekonomi Islam

Issn (Online) : 2809-4964, Issn (Print) : 2303-2618

journal homepage: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/studiaeconomica>

Edukasi ini dapat mencakup panduan penggunaan QRIS yang aman dan pengelolaan keuangan digital, sehingga nasabah semakin nyaman dan tereduksi dalam penggunaan teknologi pembayaran syariah.

Pengembangan Fitur Keamanan Tambahan: Untuk lebih meningkatkan rasa aman nasabah, Bank Syariah Indonesia dapat mempertimbangkan pengembangan fitur keamanan tambahan seperti notifikasi transaksi real-time atau opsi verifikasi tambahan untuk transaksi yang melibatkan jumlah besar. Fitur-fitur ini akan meningkatkan rasa aman pengguna terhadap sistem QRIS. Peningkatan Kolaborasi dengan UMKM: Bank Syariah Indonesia dapat menjalin kerja sama yang lebih erat dengan komunitas UMKM untuk memperluas adopsi QRIS di berbagai sektor bisnis. Kolaborasi ini dapat berupa pelatihan rutin, penyediaan informasi terkini terkait layanan digital, dan dukungan teknis yang memadai.

Penelitian ini menunjukkan bahwa QRIS memiliki peran strategis dalam mendukung inklusi keuangan digital di Indonesia, khususnya di sektor perbankan syariah. Dengan upaya peningkatan yang tepat, QRIS dapat menjadi instrumen yang lebih efektif untuk mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan UMKM, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah.

REFERENCE

- Arif, M. , et al. (2021). Pengaruh QRIS terhadap Biaya Operasional UMKM. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*.
- Arifin, S. , & S. R. (2021). Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Literasi Keuangan UMKM. *Jurnal Ekonomi Digital*.
- Astarina, S. (3 C.E.). Keuntungan Menjadi Cashless Society, Sudah Merasakannya? KoinWorks. Diambil Dari <https://Koinworks.Com/Blog/Keuntunganmenjadi-Cashless-Society> M, 3.
- Bank Indonesia. (2020). *QRIS: Sistem Pembayaran yang Mudah dan Aman*.
- Bank Indonesia. (2023). *Laporan transaksi digital Indonesia tahun 2023*.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia. (2015). *Himpunan fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia*. DSN-MUI.
- Dicky, A. , H. M. , & R. B. (2021). Implementasi protokol keamanan pada sistem pembayaran digital di Indonesia: Studi kasus QRIS. *Journal of Digital Security*, 8(2), 45–58.
- Fajar, A. , et al. (2021). Pentingnya Edukasi Digital dalam Penerapan Pembayaran QRIS untuk UMKM. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Fauziyah, L., & Prajawati, M. I. (2023). Persepsi dan Risiko QRIS sebagai Alat Transaksi Bagi UMKM. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 1159–1164.
- Gray, D. E. (2018). *Doing research in the real world*. SAGE Publications, (4th ed.).
- Hendrik, P. , & L. M. (2021). Analisis dampak penggunaan QRIS terhadap efisiensi operasional UMKM. *Journal of Business and Technology*, 5(2), 75–89.
- Hidayat, M., & Budiman, D. (2024). *Pengembangan Inovasi Bisnis Di Era Digital Pada Toko Kue Dengan Berfokus Pada Packaging Berkelanjutan Dan Sistem Pembayaran Terkini*. Penerbit Tahta Media.
- Kusnandar, D. L., Sari, D. P., & Sahroni, N. (2024). Efisiensi Pembayaran Digital melalui QRIS pada UMKM Tasikmalaya. *Valid: Jurnal Ilmiah*, 21(2), 270–278.

Studia Economica : Jurnal Ekonomi Islam

Issn (Online) : 2809-4964, Issn (Print) : 2303-2618

journal homepage: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/studiaeconomica>

- Kusuma, A. Z. (2024). *Analisis Quick Response Code Indonesia (Qris) Terhadap Pendapatan Umkm Di Kota Klaten Tahun 2023*. Universitas Islam Indonesia.
- Liébana-Cabanillas, F. J. , et al. (2020). Factors influencing mobile payment adoption: A TAM-based study. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 75, 546–556.
- Nainggolan, R. , & P. A. (2022). Integrasi QRIS dengan Sistem Akuntansi: Manfaat untuk UMKM. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Bisnis*.
- Nuraini, A. , & S. N. (2021). Kepuasan pengguna QRIS pada sektor UMKM: Analisis pengalaman pengguna dalam kemudahan dan keamanan transaksi digital. *Journal of E-Commerce and User Satisfaction*, 9(1), 33–47.
- Santoso, J. (2022). Keuntungan QRIS dalam Pengelolaan Keuangan bagi UMKM. *Jurnal Keuangan Syariah*.
- Sari, D. A. N. (2024). *Implementasi Metode Pembayaran Digital Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Untuk Menunjang Efektivitas Penjualan: Studi Kasus Pelaku UMKM di Kebumen*. Universitas Islam Indonesia.
- Setiawan, R. , & I. T. (2022). Pengaruh lapisan keamanan pada kepercayaan pengguna dalam transaksi QRIS di Indonesia. *Journal of Financial Technology and Security*, 10(1), 112–125.
- Siswoyo, A., & Irianto, B. S. (2023). *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking. Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 7(2), 1196–1205.
- Sullivan, G. M. (2015). *Analyzing Qualitative Data: A Guide for Social Researchers*. Routledge.
- WAHYUDI, W. (2023). *Penggunaan Sistem Pembayaran Digital Dalam Penjualan Pada Bisnis Umkm Dikota Palopo*. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Widodo, H. (2021). Praktik Terbaik Keamanan Transaksi Digital di Era Pembayaran QRIS. *Jurnal Manajemen Risiko*.
- Wijoyo, H., Ariyanto, A., & Wongso, F. (2021). *Strategi Pemasaran UMKM di masa pandemi. Insan Cendekia Mandiri*.