

## **Analisis Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai Alat Pembayaran Non Tunai pada Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2**

**Sulistiani Arianti Putri, Dhidhin Noer Ady Rahmanto**

Universitas Alma Ata Yogyakarta

[192100137@almaata.ac.id](mailto:192100137@almaata.ac.id)

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was conducted to find out and examine how effective the use of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) feature at Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 is to use it as a non-cash payment instrument. This type of research is included in field research, which means explaining and describing conditions and phenomena more clearly related to the situation that occurs, therefore the type of research used is a type of qualitative research through interviews and documentation. The subjects in this study were Branch Managers, Consumer Branch Relations Managers, Funding and Transaction Staff, Customer Service and customers who use QRIS BSI KCP Godean 2. The results of this study indicate that the effectiveness of using QRIS as a non-cash payment tool has been running effectively, this is evidenced with the fulfillment of 3 aspects of effectiveness (source approach, process approach and target approach). Meanwhile, the performance effectiveness of Islamic banks in implementing QRIS shows the fulfillment of two of the three approaches, namely the source approach and the process approach. For one other measure of effectiveness, it is considered that it cannot be fulfilled, namely the target approach because it cannot achieve the results or outputs that have been previously set. The cause of BSI KCP Godean 2 not achieving results or output was the lack of availability of Human Resources (HR). Even so, statements from customers regarding service quality are quite good and satisfying.*

**Keywords: Effectiveness, Usage, Performance, Standard Indonesian Quick Response Code**

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana efektivitas penggunaan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 guna sebagai alat pembayaran non tunai. Jenis penelitian ini ialah termasuk kedalam penelitian lapangan (*field research*) yang berarti menjelaskan serta menggambarkan keadaan dan fenomena yang lebih jelas terkait situasi yang terjadi, maka dari itu jenis penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian kualitatif melalui wawancara dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah *Branch Manager, Consumer Branch Relation Manager, Funding and Transaction Staff, Customer Service* serta para nasabah pengguna QRIS BSI KCP Godean 2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada efektivitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran non tunai sudah berjalan efektif, ini dibuktikan dengan pemenuhan 3 aspek efektivitas (Pendekatan sumber, pendekatan proses dan pendekatan sasaran). Sedangkan pada efektivitas kinerja bank syariah dalam mengimplementasikan QRIS ini menunjukkan adanya pemenuhan dua dari tiga pendekatan yaitu pendekatan sumber dan pendekatan proses. Untuk satu ukuran efektivitas lain dinilai masih belum bisa dipenuhi yakni pendekatan sasaran karena tidak dapat mencapai hasil atau output yang telah ditetapkan sebelumnya. Penyebab BSI KCP Godean 2 tidak mencapai hasil atau output ialah kurangnya ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM). Meskipun begitu pernyataan dari nasabah terhadap kualitas layanan sudah cukup baik dan memuaskan.

**Kata kunci:** *Efektivitas, Penggunaan, Kinerja, Quick Response Code Indonesian Standar*

## **Pendahuluan**

Perkembangan teknologi pada zaman sekarang sangatlah canggih dan cukup pesat. Perubahan yang terjadi berkembang secara drastis dan terus berevolusi hingga sekarang semakin mendunia. Dalam era digital semakin banyak layanan yang dikembangkan guna mempermudah manusia dalam memenuhi kebutuhannya. Lahirnya era digital menciptakan pertumbuhan industri digital dan mempengaruhi aktivitas bisnis, dimana segala aspek sudah mulai berubah kearah digital (Safira & Rahmanto, 2022).

Dalam dunia perbankan saat ini tengah ramai dengan fasilitas untuk kemudahan dalam bertransaksi secara mobile, hal ini terjadi dengan adanya tuntutan terhadap tersedianya kemudahan serta kesederhanaan prosedur yang semakin terus meningkat. Masyarakat kini semakin menuntut kepastian dan mulai tidak menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini lah yang menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaan selama ini (Harahap, 2021).

Berdasarkan izin dari Otoritas Jasa Keuangan dengan Nomor SR-3/PB.1 pada tanggal 27 Januari 2021 terkait dengan pemberian izin penggabungan antara PT Bank Syariah Mandiri serta PT Bank BNI Syariah ke dalam PT BRIS Syariah Tbk dan izin perubahan nama dengan memakai izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan. Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan pada 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi tanda atas sejarah penggabungan Bank Syariah Indonesia (BSI) (Ningsih, 2022).

Kegiatan transaksi tidak dapat dipisahkan dari kegiatan di dalam kehidupan sehari-hari. Dalam bertransaksi dengan nominal kecil (retail) pembayaran dengan menggunakan uang kertas sangatlah banyak digunakan oleh masyarakat. Akan tetapi, di samping kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan uang kertas dan masih sangat diminati oleh masyarakat juga memiliki beberapa resiko maupun kelemahan yaitu sifat fisiknya yang tidak mudah dibawa, dalam menghitung juga membutuhkan biaya yang relatif tinggi. Menghitung dan menyimpannya. Resiko keamanan seperti kehilangan, perampokan atau pencurian, dan juga resiko uang palsu (Ihsan, 2020). Sehingga salah satu inovasi untuk membantu pertumbuhan ekonomi digital yaitu munculnya alat pembayaran uang elektronik dengan menggunakan perkembangan teknologi informasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi ini metode pembayaran dengan uang tunai sebagai alat pembayaran kini tergeser dengan terbentuknya sistem pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis (Saputra, 2019). Perkembangan non tunai dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan, selain

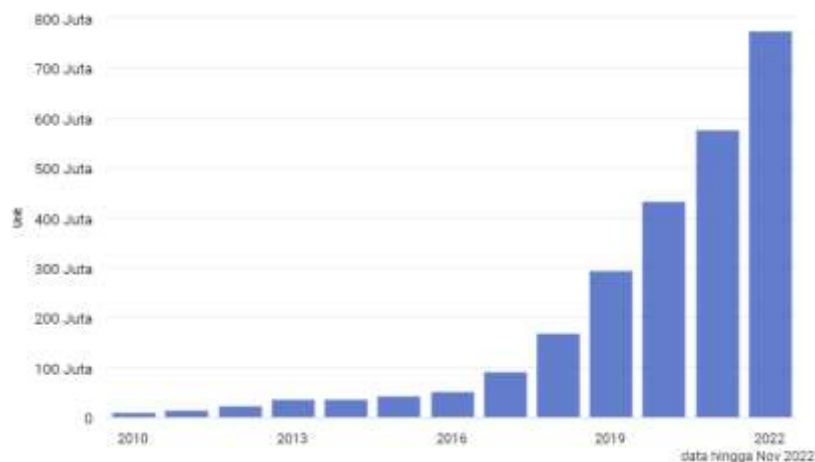
disebabkan oleh kemajuan teknologi juga disebabkan karena adanya perubahan pola hidup masyarakat dan juga berkembangnya inovasi menambah macam transaksi non tunai. Kepraktisan merupakan hal yang sangat penting di zaman modern ini (Rahmathunnisa, 2023).

Dampak dari perkembangan teknologi ini dalam sistem pembayaran yaitu salah satunya adalah pembayaran uang elektronik (*electronic money*) dan uang virtual (*virtual money*). Uang elektronik memberikan jawaban atas kebutuhan terhadap instrument pembayaran mikro yang diharapkan mampu melakukan proses pembayaran secara cepat dengan biaya relatif murah, karena nilai uang yang disimpan, instrument ini bisa ditempatkan pada suatu media tertentu yang mampu diakses dengan cepat secara online, aman, dan murah (Nasution R. A., 2020).

Penerapan sistem pembayaran dari tunai menjadi non tunai ini bisa dikatakan dengan revolusi sosial akibat perubahan zaman. Perkembangan teknologi dan informasi yang saat ini semakin pesat, salah satunya yaitu pada bidang ekonomi, seperti pada sistem pembayaran. Jenis-jenis alat pembayaran yang terdiri dari pembayaran secara tunai (*cash based*) yang menggunakan uang logam dan uang kertas serta pembayaran non tunai (Baiti, 2021) seperti alat pembayaran berbasis kertas (*paper based*), misalnya, cek dan bilyet giro. Selain itu dikenal juga dengan *paperless* seperti transfer dana elektronik dan alat pembayaran menggunakan kartu (*card based*) misalnya ATM, kartu kredit, kartu debit, dan kartu Prabayar (Widayanti, 2022).

Pertumbuhan penggunaan uang elektronik dalam transaksi keuangan sangat signifikan. Ini dapat dilihat dari data terbaru Bank Indonesia menunjukkan, jumlah uang elektronik beredar sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah uang elektronik yang beredar (2010-2022)**



**Sumber: Data Bank Indonesia 2022**

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), uang elektronik yang beredar telah mencapai 772,57 juta unit pada November 2022. Jumlah tersebut meningkat 34,28% dari posisi akhir 2021 (Kusnandar, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa tingginya angka uang elektronik yang beredar disebabkan karena banyaknya produk uang elektronik yang diterbitkan seperti kartu *e-money* yang berbasis chip dan berbasis server, seperti bank account dan aplikasi *e-wallet* yang terdiri atas OVO, Gopay, Dana, Doku serta LinkAja. Oleh sebab itu, bank-bank sentral saat ini mendorong penggunaan instrumen pembayaran non tunai karena relatif lebih aman serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pembayaran karena transaksi bersifat lebih mudah dan cepat (Widayanti, 2014).

Dengan adanya beberapa macam aplikasi dompet digital, ini menyebabkan para penjual harus menyediakan beberapa layanan QR Code sebanyak jumlah aplikasi dompet digital yang tersedia. Sedangkan, dengan banyaknya QR Code ini menyebabkan kurangnya efektivitas untuk melakukan pemindaian QR Code karena syarat dan ketentuan masing-masing QR Code yang berbeda-beda. Untuk mendukung tercapainya sistem yang terintegrasi dengan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional Bank Indonesia menetapkan standar QR Code pembayaran dalam memfasilitasi transaksi pembayaran digital di Indonesia yang disebut *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang merupakan satu kode QR yang disediakan untuk semua jenis transaksi pembayaran digital (Saputri, 2020).

Kemudahan penggunaan mampu mengurangi baik waktu maupun tenaga seseorang dalam mempelajari sistem atau teknologi karena yakin bahwa sistem teknologi tersebut mudah dipahami. Suatu sistem yang lebih sering digunakan itu menandakan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah diimplementasikan dan juga lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Kemudahan itulah yang dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah sistem kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi non tunai dengan menggunakan QRIS tidak akan berjalan jika tidak didukung dengan telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki telepon seluler dapat memanfaatkan fasilitas ini untuk bertransaksi dimana dan kapan pun dengan mudah (Rahmathunnisa, 2023).

Munculnya QR Code yang dapat digunakan pada aplikasi BSI Mobile ini diharapkan bisa meminimalisir penggunaan kertas secara berlebihan atau dapat disebut juga dengan kegiatan *paperless*. Pada era yang semakin tinggi dengan tingkat teknologi ini, dalam memenuhi kebutuhan manusia dengan produk-produk kayu olahan yang terus naik akan sulit dipenuhi karena terbatasnya ketersediaan kayu. Produk kayu tersebut nantinya akan menghasilkan sebuah kertas yang digunakan untuk kebutuhan manusia. Penggunaan kertas di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya dan dampak dari penggunaan kertas secara berlebihan ini ialah kerusakan pada lingkungan. Maka dari itu, kegiatan *paperless* ini membantu berupaya dalam meminimalisir dampak dari kerusakan lingkungan untuk dapat memberikan

kesadaran akan pentingnya melindungi lingkungan dengan cara mengurangi penggunaan kertas fisik. Akan tetapi diharapkan tidak mensalahkan definisi dari kegiatan *paperless*, jadi kegiatan *paperless* ini merupakan kegiatan dalam mengurangi penggunaan kertas bukan menghentikan pemakaian kertas sama sekali (Sahriana & Rokan, 2022).

Pada tanggal 16 Agustus 2019, Bank Indonesia mencetuskan ketentuan PADG No. 21/18/PADG/2019 mengenai Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk pembayaran, Implementasi QRIS sebagai standar nasional, laporan dan pengawasan. Dan setelah itu bertepatan dengan HUT ke-74 Kemerdekaan Republik Indonesia, Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) memperkenalkan standar *Quick Response (QR) Code* untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik server based, dompet elektronik atau mobile banking yang disebut dengan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. *Quick Response Code Indonesian Standard* ini mulai diimplementasikan secara efektif pada tanggal 1 Januari 2020 (Komunikasi, 2019). Dan pada tanggal 1 Januari 2020 itu juga mewajibkan semua pembayaran non tunai menggunakan QRIS, ini merupakan rancangan dari Bank Indonesia dalam instrument pembayaran non tunai (Ihsan, 2020). *QR Code* ini berisi tentang berbagai informasi yang ada didalamnya yang berupa URL (*Uniform Resource Locator*), angka, teks, dan informasi lainnya (Sahriana & Rokan, 2022). Penggunaan instrumen pembayaran non tunai dengan menggunakan QRIS yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia dimaksud untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, pelaku bisnis maupun lembaga-lembaga pemerintah untuk menggunakan sarana pembayaran non tunai dalam melakukan transaksi keuangan, yang pastinya mudah, aman dan efisien (Ihsan, 2020).

Sejak diresmikan pada tanggal 1 Januari 2020 hingga September 2022, Bank Indonesia telah mencatat pengguna QRIS di Indonesia telah mencapai lebih dari 25 juta orang dan 22 juta merchant. 90 persen dari jumlah merchant itu sendiri ialah pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM), yang dimana ini sesuai dengan target awal ketika diluncurkannya layanan ini oleh Bank Indonesia pada Agustus 2019 (Heriyanto, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwasannya dengan melihat dari perkembangan sistem pembayaran dan penggunaan QRIS ini yang semakin meningkat dari tahun ke tahun, penulis juga ingin melihat bagaimana efektivitas penggunaan QRIS ini di Bank Syariah KCP Godean 2. Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 ini lah sebagai salah satu cabang jaringan pelayanan dari Bank Syariah Indonesia yang ikut andil dalam memotivasi penggunaan layanan QRIS kepada nasabahnya. Maka peneliti disini mengambil sebuah permasalahan yang menarik untuk diangkat sebagai penelitian dengan judul: "Analisis Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2".

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini ialah termasuk kedalam penelitian lapangan (*field research*) yang berarti menjelaskan serta menggambarkan keadaan dan fenomena yang lebih jelas terkait situasi yang terjadi, maka dari itu jenis penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian kualitatif. Dan penelitian ini dapat dikatakan juga dengan penelitian sosiologis yang berarti penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan (Hadi, Asrori, & Rusman, 2021). Subjek dalam penelitian ini yaitu *Branch Manager, Consumer Branch Relation Manager, Funding and Transaction Staff, Customer Service* serta para nasabah pengguna QRIS BSI KCP Godean 2. Objek pada penelitian ini yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 Yogyakarta. Sumber data yang digunakan ialah sumber data primer dan data sekunder. Adapun sumber data primer yaitu hasil wawancara yang diperoleh dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 sebagai pelaksana sistem pembayaran dengan QRIS sebagai alat pembayaran non tunai dan juga pengguna QRIS sebagai alat pembayaran non tunai pada Bank Syariah Indonesia yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2. Sedangkan untuk sumber data sekunder yaitu diperoleh dari jurnal ilmiah, *website* BSI, dan *website* Bank Indonesia. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini ialah wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan model Miles dan Huberman yaitu dengan kegiatan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini untuk menguji keabsahan data digunakan *uji credibility* atau uji kredibilitas. *Uji credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan pada data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak diragukan sebagai sebuah karya ilmiah. Uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi sumber, dengan memeriksa data yang diperoleh dari beberapa sumber seperti wawancara dan dokumentasi.

## Hasil dan Pembahasan

1. Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai

Lahirnya era digital menciptakan pertumbuhan industri digital dan mempengaruhi aktivitas bisnis, dimana segala aspek sudah mulai berubah kearah digital. Seiring dengan perkembangan teknologi ini metode pembayaran dengan uang tunai sebagai alat pembayaran kini tergeser dengan terbentuknya sistem pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis.

Perkembangan non tunai dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan, selain disebabkan oleh kemajuan teknologi juga disebabkan karena adanya perubahan pola hidup masyarakat dan juga berkembangnya inovasi menambah macam transaksi non tunai. Kepraktisan merupakan hal yang sangat penting di zaman modern ini.

Salah satu metode pembayaran non tunai yang sedang berkembang adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS ini merupakan standard QR Code pada pembayaran digital melalui dompet elektronik, *served based*, aplikasi uang elektronik, atau *mobile banking*.

QRIS ini telah dibuat serta dirancang sejak 17 Agustus 2019 oleh Bank Indonesia yang berkolaborasi dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Akan tetapi penerapannya baru dilakukan sejak 1 Januari 2020 setelah melalui berbagai uji kelayakan aplikasi tersebut. Tujuan diterapkannya *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) ini ialah agar proses transaksi lebih mudah, cepat, dan aman, karena QRIS memiliki karakteristik yakni Universal, Gampang, Untung, dan Langsung (UNGGUL).

Efektivitas merupakan hasil yang didapatkan dari penggunaan suatu teknologi sesuai dengan tujuan penggunaannya. Pada umumnya, tingkat keberhasilan dalam suatu pencapaian tujuan merupakan definisi efektivitas. Efektivitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran non tunai ini dapat diketahui melalui pendekatan efektivitas yang dikemukakan oleh Martin dan Lubis (1987) yaitu pendekatan sumber, pendekatan proses dan pendekatan sasaran.

a. Pendekatan Sumber

Pendekatan ini dalam mengukur efektivitas berdasarkan keberhasilan dalam mendapatkan segala macam sumber yang dibutuhkannya serta juga memelihara sistem dan keadaan dalam suatu lembaga, hal tersebut dilakukan agar berjalan dengan efektif. Berdasarkan informasi yang telah dianalisis. Dapat ditarik garis besar bahwa efektivitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran non tunai yang diterapkan oleh salah satu pelaku lembaga keuangan syariah yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 ditinjau dari ukuran pendekatan sumber maka memelihara sistem QRIS dengan ketersediaan sarana dan prasarana QRIS tersebut sudah memadai berdasarkan hasil dari triangulasi sumber pihak *Branch Manager*, *Funding and Transaction Staff*, dan *Customer Service*. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan yang sama baik dari pihak *Branch Manager*, *Funding and Transaction Staff*, dan *Customer Service*, terkait ketersediaan sarana dan prasarana QRIS yang sudah memadai.

Dan berdasarkan fakta yang didapat di lapangan bahwa alasan nasabah BSI KCP Godean 2 menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran non tunai dalam bertransaksi yaitu karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi, tidak perlu repot membawa uang tunai, keamanan menggunakan QRIS karena terhindar dari risiko

kehilangan atau pencurian uang tunai, kecepatan dalam bertransaksi, dan bagi merchant itu lebih efisien dalam pengelolaan keuangan serta meningkatkan kepercayaan pelanggan.

a. Pendekatan Proses

Pendekatan ini untuk melihat sejauh mana seluruh kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi efektif dalam pelaksanaan program. Dalam pendekatan proses ini menganggap efektivitas suatu lembaga itu sebagai kondisi kesehatan serta efisiensi. Berdasarkan fakta yang didapat dilapangan bahwa proses dari mekanisme penggunaan QRIS sudah berjalan dengan baik. Dilihat dari segi kemudahan dalam melakukan pendaftaran QRIS, Kemudahan dalam mengakses QRIS, serta tidak adanya masalah atau kendala yang dialami nasabah pengguna QRIS yang ditunjukkan dengan adanya pengakuan dari sumber informan bahwa dalam melakukan proses pendaftaran QRIS itu cukup mudah dalam melakukan pendaftarannya, untuk mengakses QRIS pun itu cukup mudah, dan sejauh ini pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia tidak memiliki kendala ataupun masalah terkait dengan sistem pembayaran non tunai dengan menggunakan QRIS.

Adapun tahapan pembuatan sistem QRIS di Bank Syariah KCP Godean 2 berdasarkan dari hasil penelitian dengan pihak bank tersebut yaitu penjelasannya sebagai berikut:

- 1) Pengajuan pembukuan rekening atau tabungan. Pengajuan rekening dapat dilakukan secara online maupun secara langsung di Bank Syariah Indonesia KCP terdekat.
- 2) Registrasi *Mobile Banking*
- 3) Pengajuan permohonan mencetak barcode

Dan untuk mekanisme penggunaan pembayaran QRIS itu sendiri berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bank Syariah KCP Godean 2 yaitu:

- 1) Tahap pertama, datang ke tempat atau merchant yang memiliki barcode *payment*
- 2) Tahap kedua, buka aplikasi BSI *Mobile Banking*, lalu tekan QRIS
- 3) Tahap ketiga, scan Barcode yang ada di merchant tersebut
- 4) Tahap keempat, masukkan PIN BSI *Mobile Banking*
- 5) Tahap kelima, setelah di scan tuliskan jumlah nominal



- 6) Dan tahap terakhir, proses transaksi selesai. Uang akan otomatis masuk ke rekening merchant tersebut.
- b. Pendekatan Sasaran

Pendekatan ini untuk mengukur sejauh mana keberhasilan suatu lembaga dalam mewujudkan sasaran yang ingin diraih. Sasaran yang memusatkan perhatian kepada aspek *output* yaitu dengan cara mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat *output* yang telah direncanakan ini merupakan sasaran yang penting diperhatikan dalam mengukur efektivitas dengan pendekatan sasaran ini. Tujuan diterapkannya *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) ini ialah agar proses transaksi lebih mudah, cepat, dan aman. Senada dengan fakta yang ditemukan dilapangan bahwa penggunaan QRIS Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 dalam melakukan transaksi dengan pembayaran non tunai memiliki keefektifan dalam kemudahan, kecepatan, serta keamanan dalam bertransaksi.

Dan dari fakta dilapangan juga menemukan fakta bahwa kemudahan, kecepatan, serta kemandirian dalam bertransaksi dengan menggunakan QRIS ini dapat menimbulkan kepuasan bagi nasabah yang menggunakan QRIS sebagai transaksi pembayaran non tunai dan dapat meningkatkan jumlah transaksi atau nasabah baru.

Manfaat penggunaan QRIS tidak hanya memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi akan tetapi memiliki banyak manfaat. Adapun manfaat penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran non tunai berdasarkan hasil penelitian yaitu:

- 1) Bagi Pengguna QRIS
  - a) Bertransaksi tanpa membawa uang tunai (*cashless*)
  - b) Keamanan dalam bertransaksi
  - c) Dapat melakukan transaksi kapanpun dimanapun
  - d) Terhindar dari risiko kehilangan atau pencurian uang tunai
- 2) Bagi Merchant
  - a) Terhindar dari risiko pemalsuan uang
  - b) Tidak perlu menyediakan uang kembalian
  - c) Berpotensi untuk meningkatkan penjualan atau pendapatan
  - d) Seluruh transaksi akan tercatat secara otomatis dan dapat dilihat kapanpun
  - e) Dana langsung masuk ke rekening merchant tersebut
  - f) Mudah melakukan pembukuan.

Adapun manfaat lain dari penggunaan QRIS ini yaitu mendukung kegiatan *paperless*. Munculnya QRIS yang dapat digunakan pada aplikasi BSI Mobile ini di harapkan bisa meminimalisir penggunaan kertas secara berlebihan atau dikenal dengan kegiatan *paperless*. Pada era yang semakin tinggi dengan tingkat teknologi ini, dalam memenuhi kebutuhan manusia dengan produk-produk kayu olahan yang terus naik akan sulit dipenuhi karena terbatasnya ketersediaan kayu. Produk kayu tersebut nantinya akan menghasilkan sebuah kertas yang digunakan untuk kebutuhan manusia.

Penggunaan kertas diindonesia terus meningkat setiap tahunnya dan dampak dari penggunaan kertas secara berlebihan ini ialah kerusakan pada lingkungan. Maka dari itu, kegiatan *paperless* ini membantu berupaya dalam meminimalisir dampak dari kerusakan lingkungan untuk dapat memberikan kesadaran akan pentingnya melindungi lingkungan dengan cara mengurangi penggunaan kertas fisik. Akan tetapi diharapkan tidak mensalah artikan definisi dari kegiatan *paperless*, jadi kegiatan *paperless* ini merupakan kegiatan dalam mengurangi penggunaan kertas bukan menghentikan pemakaian kertas sama sekali.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sahriana dan rokan (2022) yang menyatakan bahwa hadirnya QR Code diharapkan dapat mengurangi penggunaan kertas yang berlebihan yang menimbulkan kerusakan terhadap lingkungan.

Berdasarkan kerangka teori yang disusun dengan menggunakan 3 aspek ukuran efektivitas serta dengan berdasar pada hasil yang telah diteliti dilapangan terkait efektivitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran non tunai. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran non tunai sudah berjalan efektif, ini dibuktikan dengan pemenuhan 3 aspek efektivitas (pendekatan sumber, pendekatan proses dan pendekatan sasaran) yaitu mulai dari memelihara sistem dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kemudahan dalam mekanisme pendaftaran QRIS maupun dalam mengimplementasikannya, kemudahan dalam mengakses, pengguna QRIS yang sejauh ini tidak memiliki masalah atau kendala selama menggunakan QRIS, kepuasan nasabah dalam penggunaan QRIS pada BSI KCP Godean 2 serta dapat meningkatkan jumlah transaksi atau nasabah baru.

## 2. Efektivitas Kinerja Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 Dalam Mengimplementasikan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)

Efektivitas merupakan ketentuan dari setiap organisasi, kegiatan atau program dalam mencapai tujuan atau sasaran. Efektivitas disini mengarah

kepada *output* (hasil atau tujuan). Setiap lembaga atau organisasi pasti menginginkan didalam kegiatannya berjalan efektif dengan tercapainya tujuan kegiatannya, tentu itu tidak dapat terlaksana jika tidak dibarengi dengan faktor-faktor efektivitas.

Efektivitas kinerja Bank Syariah dikatakan efektif dalam mengimplementasikan QRIS apabila tercapai tujuan ataupun sasaran, tugas, jabatan dan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan atau tugas dan wewenangnya.

Untuk mengukur tingkat efektivitas kinerja bank syariah dalam mengimplementasikan QRIS yaitu melalui pendekatan efektivitas yang dikemukakan oleh Martin dan Lubis, diantaranya sebagai berikut:

a. Pendekatan Sumber

Dalam mengukur efektivitas melalui pendekatan sumber yaitu dengan mengukur keberhasilan dalam mendapatkan segala macam sumber yang dibutuhkannya serta juga memelihara sistem dan keadaan dalam suatu lembaga, hal tersebut dilakukan agar berjalan dengan efektif. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik garis besar bahwasannya efektivitas kinerja Bank Syariah KCP Godean 2 dalam mengimplementasikan QRIS dilihat dari pendekatan sumber yaitu:

Pertama, mekanisme QRIS pada Bank Syariah Indonesia KCP godean 2 yang sudah berjalan terkoordinasi dengan memastikan tidak adanya komplain dari nasabah. Hal ini merupakan faktor yang penting dikarenakan bank syariah memiliki struktur organisasi yang kompleks dan melibatkan banyak departemen dengan fungsi yang berbeda-beda. Jika apabila mekanisme organisasi bank syariah dalam pelaksanaan program penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran non tunai tidak terkoordinasi dengan baik, maka hal ini dapat menghambat kinerja bank syariah dalam mencapai tujuan dan sasarannya.

Dan kedua, keamanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 dalam mengimplementasikan QRIS sudah memadai atau sudah aman. Akan tetapi sebagai nasabah, juga perlu melakukan tindakan pencegahan untuk menjaga keamanan data transaksi, seperti menghindari memberikan informasi pribadi kepada pihak yang tidak dikenal ini berdasarkan hasil dari triangulasi sumber pihak *Branch Manager, Customer Service*, dan nasabah. Hal tersebut dapat dilihat dari pengakuan yang sama baik dari pihak *Branch Manager, Customer Service*, dan nasabah, terkait keamanan dalam mengimplementasikan QRIS.

Adapun Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 dalam mengukur dan mengelola kinerja karyawan terkait dengan layanan QRIS berdasarkan dari hasil penelitian dengan pihak bank syariah yaitu dengan memonitoring (memantau) pencapaian harian, bulanan, hingga tahunan setiap masing-masing pegawai bank dan selanjutnya melakukan penarikan datadari pencapaian atau target karyawan.

b. Pendekatan Proses

Pendekatan ini untuk melihat sejauh mana seluruh kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi efektif dalam pelaksanaan program. Dalam pendekatan proses ini menganggap efektivitas suatu lembaga itu sebagai kondisi kesehatan serta efisiensi. Pendekatan ini untuk melihat sejauhmana efektivitas pelaksanaan mekanisme atau sistem kerja bank dalam mengimplementasikan QRIS. Berdasarkan fakta yang didapat dilapangan bahwa mekanisme Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 dalam mengimplementasikan QRIS, yang meliputi dari pelatihan, memberikan informasi baik itu kepada karyawan maupun nasabah, serta memberikan pemahaman atau edukasi kepada nasabah terkait layanan QRIS sudah diterapkan.

Kinerja bank syariah dapat diartikan sebagai kemampuan bank syariah dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam bidang keuangan dan non-keuangan. Kinerja bank syariah yang lancar belum tentu tidak memiliki hambatan. Meskipun bank syariah memiliki sistem manajemen yang baik dan mekanisme organisasi yang terkoordinasi dengan baik, masih ada beberapa hambatan yang dapat mempengaruhi kinerja bank syariah.

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan pihak bank, Kinerja pada Bank Syariah KCP Godean 2 berjalan lancar dan baik, akan tetapi itu tidak menutup kemungkinan tidak memiliki hambatan. Pemahaman nasabah mengenai alat pembayaran non tunai berupa QRIS dan pengetahuan masyarakat yang belum mengetahui mengenai QRIS terutama masyarakat yang sudah cukup berumur ditambah dengan tidak memiliki alat komunikasi atau handphone yang dapat mengakses internet ini lah yang menjadi hambatan bagi Bank Syariah KCP Godean 2 dalam mensosialisasikan QRIS kepada masyarakat. Akan tetapi Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 memiliki strategi dalam mensosialisasikan QRIS kepada nasabah yaitu terus meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha.

c. Pendekatan Sasaran

Pendekatan ini untuk mengukur sejauh mana keberhasilan suatu lembaga dalam mewujudkan sasaran yang ingin diraih. Sasaran yang memusatkan perhatian kepada aspek *output* yaitu dengan cara mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat *output* yang telah direncanakan ini merupakan sasaran yang penting diperhatikan dalam mengukur efektivitas dengan pendekatan sasaran ini. Berdasarkan fakta yang ditemukan dilapangan bahwa sasaran yang ingin dicapai oleh BSI KCP Godean 2 ialah seluruh merchant ataupun keseluruhan dari nasabah dapat menggunakan QRIS dan memahami QRIS. dan penetapan dari pusat menargetkan dari setiap masing-masing cabang idealnya adalah 10-15 QRIS setiap bulannya sedangkan minimalnya ialah 5 QRIS. Akan tetapi untuk pencapaian targetnya itu sendiri Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 belum mencapai target. Jika terjadi ketidak sesuaian maka bank area akan memonitoring kemudian melakukan evaluasi.

Penyebab BSI KCP Godean 2 tidak mencapai target yang telah ditentukan yaitu karena kurangnya ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber Daya Manusia di sini menjadi salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi maupun perusahaan. Sumber daya manusia sangat diperlukan dikarenakan terdapat adanya rasio-rasio tertentu yang dijadikan pedoman untuk menyelesaikan kegiatan maupun pekerjaan, jumlah dari sumber daya manusia sangat penting untuk menentukan perhitungan efektif dan efisien dalam menyelesaikan pekerjaan, kurang tepatnya dalam penyediaan sumber daya manusia terjadi karena tidak efisien dan efektivitasnya dalam penyelesaian pekerjaan.

Hal tersebut tentu tidak sesuai dengan indikator pencapaian efektivitas dalam pendekatan ini yakni tidak dapat mencapai hasil atau output yang telah ditetapkan sebelumnya. Meskipun begitu pernyataan dari nasabah terhadap kualitas layanan sudah cukup baik dan memuaskan.

Berdasarkan dari 3 aspek ukuran efektivitas serta dengan berdasarkan pada hasil yang diteliti dilapangan terkait efektivitas kinerja bank syariah dalam mengimplementasikan QRIS menunjukkan adanya pemenuhan dua dari tiga pendekatan. Pendekatan untuk mengukur efektivitas, yakni:

- 1) Pendekatan Sumber

Dimana mekanisme QRIS pada Bank Syariah KCP Godean 2 sudah berjalan terkoordinasi dengan tidak adanya komplain atau

keluhan dari nasabah. Dan Bank Syariah KCP Godean 2 mampu memberikan keamanan pada pengguna QRIS.

## 2) Pendekatan Proses

Dimana mekanisme Bank Syariah KCP Godean 2 dalam mengimplementasikan QRIS, yang meliputi dari pelatihan, memberikan informasi baik itu kepada karyawan maupun nasabah, serta memberikan pemahaman atau edukasi kepada nasabah terkait layanan QRIS sudah diterapkan dan berjalan dengan baik. Dan kinerja Bank Syariah KCP Godean 2 dalam mengimplementasikan QRIS berjalan lancar dan baik.

Satu ukuran efektivitas lain dinilai masih belum bisa dipenuhi yakni pendekatan sasaran karena tidak dapat mencapai hasil atau output yang telah ditetapkan sebelumnya. Meskipun begitu pernyataan dari nasabah terhadap kualitas layanan sudah cukup baik dan memuaskan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2, maka didapatkan kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu: Efektivitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran non tunai berdasarkan pendekatan efektivitas yang dikemukakan oleh Martin dan Lubis yaitu pendekatan sumber, pendekatan proses dan pendekatan sasaran sudah berjalan efektif, ini dibuktikan dengan pemenuhan 3 aspek efektivitas (Pendekatan sumber, pendekatan proses dan pendekatan sasaran) yaitu mulai dari pemeliharaan sistem dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kemudahan dalam mekanisme pendaftaran QRIS maupun dalam mengimplementasikannya, kemudahan dalam mengakses, pengguna QRIS yang sejauh ini tidak memiliki masalah atau kendala selama menggunakan QRIS, kepuasan nasabah dalam penggunaan QRIS pada BSI KCP Godean 2 serta dapat meningkatkan jumlah transaksi atau nasabah baru.

Efektivitas kinerja Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 dalam mengimplementasikan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) juga berdasarkan pendekatan efektivitas yang dikemukakan oleh Martin dan Lubis yaitu meliputi pendekatan sumber, pendekatan proses, dan pendekatan sasaran. Efektivitas kinerja bank syariah dalam mengimplementasikan QRIS menunjukkan adanya pemenuhan dua dari tiga pendekatan yaitu pendekatan sumber dan pendekatan proses. Dan Satu ukuran efektivitas lain dinilai masih belum bisa dipenuhi yakni pendekatan sasaran karena tidak dapat mencapai hasil atau output yang telah ditetapkan sebelumnya. Penyebab BSI KCP Godean 2 tidak mencapai

hasil atau output ataupun target yang telah ditetapkan sebelumnya ialah kurangnya ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM). Meskipun begitu pernyataan dari nasabah terhadap kualitas layanan sudah cukup baik dan memuaskan.

#### Daftar Pustaka

- Alfina Damayanti\*, Ro'fah Setyowati, I. (2016). Efektivitas Pengawasan Dalam Implementasi Syariah Compliance Oleh Dewan Pengawas Syariah Pada Bank Syariah. *Diponegoro Law Journal*, 5(3), 1–17. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/12379>
- Arifin, Z. (2002). *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Alfabet.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). Pengertian Pemasaran. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2005, 2013–2015.
- Azzahroo, R., & Estiningrum, S. (2021). Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 11.
- Baiti, R. N. (2021). Penerapan alat pembayaran menggunakan QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kapuas. *Rini Nor Baiti* (p. 8). Banjarmasin: Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
- Bungkaes, H. R., Posumah, J., & Kiyai, B. (2013). hubungan efektivitas pengelolaan program raskin dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat di desa mamahan kecamatan gemeh kabupaten kepulauan talaud. *Jurnal Acta Diurna*, 9.
- Callaghan, A. O. (2005). *Performance Management: SDFs in the Fasset Sector*. USA: Fasset.
- Cokins, G. (2009). *Performance Management, Integrating Strategi Execution, Methodologies, Risks and Analytics*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Drucker, P. F. (1964). *Managing for Results*. New York: Harper & Row.
- Endrasprihatin, R. (2014). Rancangan Sistem Manajemen Kinerja. *Jurnal Administrasi Kantor*, 2(2), 330–344.
- Febrianti, D., Hidayah, S. A., Abdullah, & Lawita, N. F. (2021). Penerapan Basis Data Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 3690.
- Hadi, A., Asrori, & Rusman. (2021). *Penelitian Kualitatif Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.

- Harahap, H. A. (2021). Pengaruh Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC 2 Palangka Raya . *Husein Anugrah Harahap* (p. 1). Palangka Raya: Digital Library IAIN Palangkaraya.
- Heriyanto, M. (2022, November 11). *BI: Pengguna QRIS Sudah Mencapai 25 Juta Orang dan 22 Juta Merchant* . Retrieved November 19, 2022, from Antaranews.com: <https://makassar.antaranews.com/berita/441597/bi--pengguna-qr-is-sudah-mencapai-25-juta-orang-dan-22-juta-merchant>
- Ihsan, A. (2020). Efektivitas Kebijakan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan Dalam Meningkatkan Sistem Transaksi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). *Ali Ihsan*. Banjarmasin: Institusional Digital Repository Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
- Ikit. (2018). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indonesia, B. (2019). *Kanal dan Layanan*. Retrieved September 21, 2022, from Bank Indonesia Bank Sentral Republik Indonesia: <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>
- Indonesia, B. (2019). *QR Code Indonesian Standard (QRIS)*. Retrieved 2022, from Bank Indonesia Bank Sentral Republik Indonesia: <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>
- Indonesia, B. (2019). *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. Retrieved November 10, 2021, from Bank Sentral Republik Indonesia: <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>
- Indonesia, B. S. (2021). *Sejarah Perseroan*. Retrieved Maret 14, 2023, from Bank Syariah Indonesia: [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html)
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah (1 Ed.)*. Prenadamedia Group.
- Jannah, S. N. (2021). *Prosedur Pembayaran Transaksi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) PT Bank Syariah Indonesia (PERSERO) TBK Kantor Cabang Pembantu Ambarukmo*. Yogyakarta.
- Komunikasi, D. (2019, Agustus 17). *QRIS, SATU QR CODE UNTUK SEMUA PEMBAYARAN*. Retrieved Agustus 17, 2019, from Bank Indonesia: [https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP\\_216219.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP_216219.aspx)
- Kusnandar, V. B. (2023, Februari 17). *Uang Elektronik yang Beredar Tembus 772 Juta Unit pada November 2022*. Retrieved April 06, 2023, from databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/17/uang-elektronik-yang-beredar-tembus-772-juta-unit-pada-november-2022>



- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Vol. 2 No. 2*, 4-5.
- Manurung, M., & Rahardja, P. (2004). *Uang, Perbankan, dan Ekonomi Moneter : Kajian Konstekstual Indonesia*. Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Marlina, L. (2018). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling, Risdiansyah 2017*, 7-19.  
[https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/215072/File-10\\_Bab-II-Landasan-Teori.pdf](https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/215072/File-10_Bab-II-Landasan-Teori.pdf)
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2014). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mutiarin, D. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nasution, B. J. (2008). *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- Nasution, R. A. (2020). Analisis Persepsi Pedagang Pada Penggunaan Qris Sebagai Alat Transaksi Umkm di Kota Medan. *Rina Anasti Nasution*. Sumatera Utara: UIN Sumatera Utara.
- Ningsih, D. M. (2022). Pengaruh Penggunaan QRIS Pada Aplikasi Mobile Banking BSITerhadap Kelancaran Dan Keamanan Bertransaksi Non Tunai Bagi Para Pelaku UMKM (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampung). *Skripsi*.
- Nuha, U., Qomar, M. N., & Maulana, R. A. (2020). Perlukah E-wallet Berbasis Syariah? *Journal of Islamic Banking and Finance, Vol. 4, No. 1*, 64.
- Oktaviani, D., Utami, M. F., Sari, N., & Wahyuni, N. (2022). Strategi Pemasaran Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Griya Hasanah di Bank Syariah Indonesia KCP Demang pada masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 14.
- Ong, D. (2019). Analisis Penggunaan Sistem Barcode Untuk Mendukung Paperless dalam Meningkatkan Keuntungan Finansial dan Operasional. *Jurnal Ilmu pengetahuan dan Teknologi Komputer. 5(1)*.
- Paramitha, D., & Kusumaningtyas, D. (2020). *QRIS*. Kediri: Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Patlima, H. (2013). *Metode Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Pitoy, C. Dp. K. P. T. K. K. H. B. W. T. L. M., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity*, 2(1), 1-5.
- Pransiska, P., & Ilmiah, D. (2022). Perbandingan Rasio Kinerja Bank Syariah Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Sebelum Dan Masa Pandemi Covid-19. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 162.
- Prihanto, H., & Yuniati, R. (2021). Analisis Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak, dan Informasi (JAKPI)*, 101.
- Putri, N. A. (2020). Pelaksanaan Penggunaan Quick Response Code (Kode QR) untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/ 18 /PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran di Kota Semarang. *Nindi Anindya Putri*. Semarang.
- Rachman, T. (2018). Pemahaman Anak. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., 10-27.
- Rahayu, R., & Hasbi, M. N. (2022). Teori dan Konsep Akad Musyarakah dan Penerapannya Dalam Perbankan Syariah. *Jurnal Keislaman*, 176-177.
- Rahmathunnisa. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat dan Risiko Pengguna QRIS Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. *Rahmathunnisa* (p. 1). Banjarmasin: Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
- Rantemangiling, Y., Mamesah, E., & Setabudhi, D. (2022). Analisis Yuridis Mengenai Merger Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, Dan BNI Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). *Jurnal Lex Crimen*.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah Vol. 17 No. 33*, 91.
- Risna. (2022, November 27). *Performance Management untuk Tingkatkan Kinerja Karyawan*. Retrieved April 6, 2023, from Insight Talenta: <https://www.talenta.co/blog/insight-talenta/performance-management/>
- Rusby, Z., & Arif, M. (2022). *Manajemen Perbankan Syariah*. Pekanbaru: UIR PRESS.
- Safira, R. E., & Rahmanto, D. N. (2022). Islamic Branding Experience dan Customer Citizenship Behaviour Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan LinkAja Syariah. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 1.

- Sahriana, D. Y., & Rokan, M. K. (2022). Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (Quick Response-Code Indonesian Standard) Untuk Mendukung Paperless Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan. *Journal Economy And Currency Study (JECS) Volume 4, Issue 2, July 2022*, 3.
- Saputra, I. P. (2019). Analisis Efektivitas Penggunaan Digital Payment pada Mahasiswa Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. *Irfan Prapmayoga Saputra*. Bandar Lampung.
- Saputri, O. B. (2020). Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Digital. *Journals of Economics and Business Mulawarman*, 17(2), 1–11.
- Satya, V. E. (2021). Pengaruh Sistem Pembayaran Digital untuk Stabilitas Sistem Keuangan Indonesia. *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, Vol. XIII, No. 2 (Januari 2021)*, 20.
- Sopanah, A., Fatoni, I., Danawanti, M. O., Harmadji, D. E., Mulia, E., Puspitosarie, E., et al. (2020). *Bunga Rampai Akuntansi Publik: Isu Kontemporer Akuntansi Publik*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, R. (2000). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Suryadi. (2015). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Organisasi Di Biro Umum Bagian Humas Dan Protokoler Kantor Gubernur Sumatera Utara. *Suryadi*. Medan: Universitas Medan Area.
- Susanti, A. E., Lanin, D., & Putri, N. E. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Plus di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *Jurnal Of Education On Social Science (JESS), Vol. 2, No. 1, 4*.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Tjiptono, F. (2013). Strategi Pemasaran Edisi 4. *Social Responsibility Journal*, 11(3), 73.
- U, R. (2016). Pengaruh Pelatihan, Stres Kerja Dan Fasilitas Terhadap Produktivitas Intervenn, Kerja Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel. *Jurnal of Management*, 9–26. <http://eprints.polsri.ac.id/3004/3/BAB II.pdf>
- Widayanti, D. (2022). Efektivitas dan Efisiensi Sistem Pembayaran Non Tunai Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Menurut Prespektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung) . *Desti Widayanti* (pp. 3-4).  
Bandar Lampung: Repository UIN Raden Intan Lampung.

Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*.  
Yogyakarta: Deepublish.

