

**PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN
STANDARD (QRIS) TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA GENERASI BARU
INDONESIA SULAWESI TENGAH (GenBI SULTENG)**

***THE INFLUENCE OF THE INDONESIAN STANDARD QUICK RESPONSE CODE (QRIS)
PAYMENT SYSTEM ON THE SATISFACTION OF INDONESIAN NEW GENERATION
MEMBERS IN CENTRAL SULAWESI (GenBI SULTENG)***

Nur Imani Purnama¹, Lathifah A. Lanonci*²

¹Fakultas Agama Islam, Universitas Alkhairaat

²Fakultas Agama Islam, Universitas Alkhairaat

*Email: lathifahal@gmail.com

ABSTRAK

Studi yang dilakukan telah mengungkapkan fakta penting mengenai pengaruh sistem pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dari analisis regresi yang dilakukan, ditemukan bahwa QRIS memiliki dampak signifikan, dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,643. Ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran QRIS memberikan kontribusi sebesar 64,3% terhadap kepuasan anggota Genbi Sulteng. Lebih lanjut, QRIS tidak hanya berperan sebagai alat pembayaran, tetapi juga memberikan manfaat tambahan yang berarti bagi penggunanya. Manfaat tersebut termasuk kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran, yang merupakan aspek penting dalam memfasilitasi aktivitas ekonomi sehari-hari. Dengan demikian, QRIS tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi penggunanya, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka. Ini menegaskan posisi QRIS sebagai solusi pembayaran yang berorientasi pada kebutuhan dan kenyamanan pengguna, sekaligus menunjukkan potensinya dalam mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

Kata Kunci: Qris, Kepuasan, GenBI, Masalah

ABSTRACT

The study conducted has revealed important facts regarding the influence of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) payment system on user satisfaction levels. From the regression analysis carried out, it was found that QRIS had a significant impact, with an Adjusted R Square value of 0.643. This shows that the QRIS payment system contributes 64.3% to the satisfaction of Genbi Central Sulawesi members. Furthermore, QRIS not only acts as a payment tool, but also provides significant additional benefits for its users. These benefits include ease in carrying out payment transactions, which is an important aspect in facilitating daily economic activities. Thus, QRIS not only speeds up the transaction process, but also increases efficiency and convenience for its users, which ultimately contributes to increasing their satisfaction. This confirms QRIS's position as a payment solution that is oriented towards user needs and convenience, while also showing its potential in supporting the growth of the digital economy in Indonesia.

Keywords: *Qris, Satisfaction, GenBI, Masalah*

A. PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat akan mekanisme pembayaran yang cepat, aman, dan efisien semakin meningkat. Inovasi teknologi pembayaran terus berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan ini. Bank Indonesia memastikan bahwa sistem pembayaran selalu sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan berfokus pada penguatan infrastruktur serta pengembangan sistem berbasis teknologi informasi.

Saat ini, baik bank maupun lembaga selain bank berlomba-lomba mengembangkan sistem pembayaran. Lembaga selain bank semakin berperan dalam penyelenggaraan sistem pembayaran, baik sebagai penyedia jaringan maupun penerbit instrumen pembayaran.¹

Untuk memudahkan transaksi, Bank Indonesia meluncurkan sistem pembayaran bernama QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) pada 1 Januari 2020. QRIS memungkinkan masyarakat menggunakan satu kode QR untuk berbagai aplikasi pembayaran seperti Bank BNI, Mandiri, GoPay, Ovo, dan lainnya. Dengan QRIS, penjual tidak perlu menyediakan banyak kode QR, dan pelanggan cukup menggunakan satu kode QR untuk berbagai aplikasi pembayaran. Hingga Februari 2023, jumlah pedagang QRIS mencapai 24,9 juta dan pengguna QRIS sebanyak 30,87 juta dengan total transaksi sebesar Rp12,28 triliun dan volume transaksi 121,8 juta.²

Fintech, atau teknologi keuangan, adalah kemajuan teknologi terkini di Indonesia yang melibatkan perusahaan yang menyediakan solusi teknologi di sektor keuangan. Fintech mempermudah transaksi antara pembeli dan

penjual, serta mengurangi potensi kecurangan dalam proses tersebut. Sebagai pelengkap sistem keuangan yang ada, fintech menawarkan berbagai sistem pembayaran seperti e-money, internet banking, mobile banking, dan QR code untuk pembayaran digital.³

Fintech syariah menggabungkan inovasi keuangan dan teknologi sesuai dengan prinsip Islam, selama tidak melibatkan riba, spekulasi, penipuan, kecurangan, atau kerugian. Munculnya QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) mempermudah transaksi pembayaran, pinjaman, donasi, dan lainnya, serta memudahkan merchant dalam mencatat transaksi tanpa perlu menyediakan uang kembalian. Ini termasuk aktivitas yang memudahkan manusia dan dianggap sebagai bentuk ibadah sesuai dengan ajaran Islam.

Firman Allah SWT

... هُوَ اجْتَبَاكُمْ وَمَا جَعَلَ عَلَيْكُمْ فِي الدِّينِ مِنْ حَرَجٍ ...

Terjemahan :

“... Dia telah memilih kamu dan tidak menjadikan kesulitan untukmu dalam agama...” (Q.S Al-Hajj:78)

لَا يَكْفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ..

Terjemahan:

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya” (QS Al-Baqarah:286)

يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُخَفِّفَ عَنْكُمْ ۖ وَخَلَقَ الْإِنْسَانَ ضَعِيفًا

Terjemahan :

“Allah hendak memberikan keringanan kepadamu dan manusia diciptakan (dalam keadaan) lemah” (Q.S Annisa: 28)

¹Bank Sentral Republik Indonesia, “Sistem Pembayaran & Pengelolaan Uang Rupiah,” *Www.Bi.Go.Id*, last modified 2020, accessed December 23, 2023, <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>.

²Bank Sentral Republik Indonesia, “BI Terus Edukasi Masyarakat Dan Pedagang/Merchant Agar Terhindar Dari Upaya Penyalahgunaan QRIS,” *Www.Bi.Go.Id*, last modified 2023, accessed December 23, 2023, https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_259323.aspx.

³Wahid Wachyu Adi Winarto, “Peran Fintech Dalam Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM),” *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 3, no. 1 (2020): 61–73; Muhammad Fachrurrazy and Dirah Nurmila Siliwadi, “Regulasi Dan Pengawasan Fintech Di Indonesia: Perspektif Hukum Ekonomi Syariah,” *AL-SYAKHSHIYYAH Jurnal Hukum Keluarga Islam dan Kemanusiaan* 2, no. 2 (2020):, h.170

Adapun H.R Bukhari sebagai berikut:

أَحَبُّ الدِّينِ إِلَى اللَّهِ الْحَنِيفِيَّةُ السَّمْحَةُ

Terjemahan :

“Agama yang paling di cintai Allah adalah agama yang lurus dan toleran”
(H.R Bukhari)

Kaidah fiqh: الْمَسْقَةُ تَجْلِبُ التَّيْسِيرَ (*al masyaqqah tajlibut taysir*).

Menurut a-syathibi sebagaimana pemahaman dari dalil-dalil, alquran, hadist dan kaidah yang di kemukakan di atas, berpendapat bahwa pertama karena kekhawatiran akan terhalangnya ibadah dan khawatir akan adanya kerusakan bagi mukallaf, baik berkaitan dengan jasad, akal, harta maupun kedudukannya, karena pada hakikatnya taklif itu untuk kemaslahatan manusia. Kedua, karena takut akan terhalangnya kegiatan-kegiatan sosial yang berhubungan dengan sesama manusia, baik terhadap anak maupun keluarga dan masyarakat sekitarnya, disebabkan adanya hubungan dengan hak-hak orang lain itu juga termasuk ibadah.⁴ Menurut Wahbah Zuhaili tujuan pokok kaidah kesukaran itu dapat menarik kemudahan itu untuk menghilangkan menghilangkan kesukaran adalah untuk membuktikan adanya prinsip tasamuh (toleransi) dan keadilan dalam islam agar islam (muamalah) itu terkesan tidak menyulitkan karena itu setiap kesulitan akan mendatangkan kemudahan, dan kewajiban melakukan toleransi jika dalam kondisi menyulitkan. Sama seperti al-quran surah Al-Baqarah ayat 185 yang menghendaki kemudahan, berikut ayatnya:

...يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ...

Terjemahan :

“...Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran...” (Q.S Albaqarah:185)

Ayat tersebut menunjukkan bahwa Allah SWT memerintahkan manusia sebagai khalifah untuk mengagungkan-Nya dan menunjukkan rasa syukur atas petunjuk-Nya, serta menetapkan aturan-Nya untuk mempermudah kehidupan manusia. QRIS adalah salah satu

upaya untuk mempermudah transaksi di era digital saat ini.

Generasi Baru Indonesia (GenBi) adalah komunitas yang berdiri sejak 11 November 2011, di bawah naungan Bank Indonesia. Tujuan GenBi adalah membentuk pemimpin muda yang dapat mempercepat perkembangan ekonomi dan keuangan digital. Anggota GenBi terdiri dari penerima beasiswa Bank Indonesia yang sedang menempuh pendidikan S1 di perguruan tinggi negeri atau swasta, yang mencakup mahasiswa kurang mampu, berprestasi, dan aktif di organisasi atau kegiatan sosial masyarakat.

Di Sulawesi Tengah, GenBi dikenal sebagai GenBi SulTeng dan melibatkan empat universitas: Universitas Alkhairaat, Universitas Tadulako, Universitas Muhammadiyah, dan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu. Penelitian awal menunjukkan bahwa anggota GenBi penerima beasiswa tahun 2023 diharapkan menggunakan QRIS, yang mendorong peneliti untuk meneliti penerima beasiswa BI tahun 2023.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Konsep Akad

Dalam Islam, perjanjian disebut akad, yang berasal dari kata Arab aqad. Akad memiliki sinonim seperti ‘ahd’ dan iltizam, yang berarti kesepakatan atau komitmen. Akad mencerminkan kehendak seseorang atau kelompok untuk melakukan transaksi, baik berupa pertukaran harta atau bentuk lainnya.⁵ Secara etimologis, akad berarti perikatan, sedangkan secara terminologis, akad adalah ikatan antara dua pihak untuk menetapkan perbuatan hukum syara' yang memiliki akibat hukum. Menurut Ahmad Azhar Basyir, akad adalah perjanjian antara ijab (pernyataan pihak pertama) dan kabul (pernyataan pihak kedua) yang sesuai syara' dan menetapkan akibat hukum. Wahbah Zuhaili menyebutkan bahwa akad adalah pengikatan antara ijab dan kabul sesuai dengan ketentuan syara' dan berakibat hukum bagi pelakunya.

⁵Ridwan Nurdin, *Akad-Akad Fiqh Pada Perbankan Syariah Di Indonesia (Sejarah, Konsep, Dan Perkembangannya)* (Banda Aceh: PeNA, 2014).

⁴Wahbah Zuhaili, *Al-Fiqhal-Islami Wa Adillatuhu*, 2002, h 41.

Adapun rukun dan syarat akad dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) sebagai berikut, pertama rukun akad yaitu 1) Pihak-pihak yang berkontrak atau akad, 2) Benda atau objek akad, 3) Tujuan atau maksud mengadakan kontrak atau akad, 4) Ijab kabul atau kesepakatan. Dan kedua Syarat Akad yaitu 1) Para pihak dalam kontrak ialah orang perseorangan, persekutuan atau badan usaha, kelompok orang, 2) Orang yang membuat kontrak cakap hukum, jujur, dan berakal sehat, 3) Subyek akad/kontrak ialah amwal atau nama lainnya jasa hukum atas permintaan kedua belah pihak, 4) Subyek kontrak wajib suci, berguna, milik penuh, dan dapat diserahkan, 5) Tujuan kontrak adalah untuk terpenuhinya kebutuhan hidup serta pengembangan usaha para pihak, 6) Sigat kontrak dapat dijalankan secara lisan, tertulis dan/atau secara tegas dengan dokumen.⁶

Menurut Fatwa DSN-MUI No 25 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah, transaksi menggunakan uang elektronik memiliki tiga jenis akad, yaitu:⁷

- a) Akad atau kontrak diantara penerbit bersama pemilik uang elektronik ialah akad wadiah atau akad qardh
- b) Akad atau kontrak yang bisa diterapkan oleh penerbit bersama para pihak pada penyelenggara uang elektronik (*principal, acquirer, penyelenggara penyelesaian akhir, pedagang, penyelenggara kliring*) ialah akad ijarah, akad wakalah bi al-ujrah, dan akad ju'alah
- c) Akad atau kontrak yang bisa diterapkan antara penerbit bersama agen layanan keuangan digital ialah akad ijarah, dan akad wakalah bi al-ujrah, serta akad ju'alah.

2. Sistem Pembayaran Qris

a. Sistem Pembayaran

Sistem Pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan

mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana, guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem Pembayaran lahir bersamaan dengan lahirnya konsep 'uang' sebagai media pertukaran (*medium of change*) atau *intermediary* dalam transaksi barang, jasa dan keuangan. Pada prinsipnya, sistem pembayaran memiliki 3 tahap pemrosesan yaitu otorisasi, kliring, dan penyelesaian akhir (*settlement*).⁸

Sistem pembayaran terbagi menjadi 2 jenis yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non tunai, berikut penjelasannya:

- 1) Sistem pembayaran tunai yaitu pembayaran yang menggunakan uang kertas dan logam (uang kartal) sebagai instrumennya.
- 2) Sistem pembayaran nontunai yaitu Pembayaran yang menggunakan Kartu (APMK), cek, bilyet giro, nota debit, maupun uang elektronik (*card based dan server based*) sebagai instrumennya.

Ana Sriekaningsing dalam bukunya yang berjudul Qris dan era baru transaksi pembayaran 4.0 menjelaskan Dampak penggunaan transaksi nontunai sebagai berikut:⁹

- 1) mempermudah transaksi mulai dari segi penyempnannya yang praktis dan transaksi juga dapat dengan mudah diketahui keterangannya seperti jumlah, waktu, dan tempat transaksi.
- 2) Sirkulasi uang lebih cepat, karena masyarakat lebih mudah melakukan berbagai macam transaksi
- 3) Meningkatkan keamanan, karena tidak adanya uang cash maka menurunkan tingkat pencurian, perampokan dan peredaran uang palsu
Meningkatkan pajak dengan kecepatan transaksi dan sirkulasi uang mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia

⁶Nur Wahid, *Multi Akad Dalam Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), h. 6.

⁷FATWA DSN-MUI, *Uang Elektronik Syariah, Fatwa Dewan Syariah Nasional* (Jakarta, 2017).h.7

⁸Bank Sentral Republik Indonesia, "Sistem Pembayaran & Pengelolaan Uang Rupiah."

⁹Sriekaningsing Ana, *Qris Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0* (Yogyakarta: ANDI, 2020), h. 20.

b. *Quick Respon Code Indonesia Standar (Qris)*

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah standar QR Code pembayaran yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). QRIS menyatukan berbagai QR Code dari Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) agar transaksi lebih mudah, cepat, dan aman. Semua PJSP wajib menerapkan QRIS untuk meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat inklusi keuangan, mendukung perkembangan UMKM, dan mendorong pertumbuhan ekonomi.¹⁰

1) Ketentuan Qris

QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) mendukung dua model penggunaan QR Code Pembayaran:

a) Merchant Presented Mode (MPM):

Model ini melibatkan merchant (penjual) yang menampilkan QR Code kepada pelanggan. Pelanggan memindai QR Code tersebut menggunakan aplikasi pembayaran mereka untuk melakukan pembayaran.

b) Customer Presented Mode (CPM):

Dalam model ini, pelanggan menampilkan QR Code dari aplikasi pembayaran mereka kepada merchant. Merchant memindai QR Code tersebut untuk memproses pembayaran.

2) Para Pihak dalam Pemrosesan Transaksi Qris

Pihak-pihak dalam pemrosesan transaksi QRIS meliputi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), Lembaga Switching, Merchant Aggregator, dan pengelola National Merchant Repository. Hanya PJSP yang termasuk kelompok front end, seperti Penerbit atau Acquirer PJSP, dan Lembaga Switching yang boleh memproses transaksi QRIS setelah

mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia.¹¹

3) Sumber Dana Transaksi Qris

Transaksi QRIS memungkinkan penggunaan berbagai sumber dana seperti simpanan, kartu debit, kartu kredit, dan uang elektronik yang tersimpan di server. Penerapan sumber dana ini berlandaskan pada standar yang diusulkan oleh lembaga terkait dan telah mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia, memastikan keamanan dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

4) Nominal Transaksi Qris

Nominal Transaksi Qris dibatasi paling banyak sebesar Rp 2.000.000,00 (Dua Juta Rupiah) per transaksi. Penerbit dapat menetapkan batas nominal kumulatif harian dan/atau bulanan atas Transaksi Qris yang dilakukan oleh setiap Pengguna Qris, yang ditetapkan berdasarkan manajemen risiko Penerbit.¹²

5) Undang-undang Qris

a) Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 tanggal 25 Februari 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran.

b) Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang

¹¹Hari Mantik, "Pengembangan Quick Response Code Indonesian Standard Menggunakan Metode Customer Presented Mode (Qris-Cpm). Studi Kasus Pt Mti," *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma* 8, no. 2 (June 3, 2014), <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jsi/article/view/713>.

¹²Bank Sentral Republik Indonesia, "Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/Padg/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran.," *Www.Bi.Go.Id*, last modified 2019, https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/adg_211819.aspx.

¹⁰Asosiasi Sistem Indonesia Pembayaran, "Apa Itu QRIS," *Www.Aspi-Indonesia.or.Id*; Ana, *Qris Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0.h.21*

- Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran.
- c) Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran (“PBI SP”),
 - d) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran (“PBI PJP”),
 - e) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/7/PBI/2021 tentang Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran (“PBI PIP”),
 - f) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/11/PBI/2021 tentang Standar Nasional Sistem Pembayaran (“PBI Standar Nasional”),
 - g) Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/7/PADG/2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran oleh Penyedia Jasa Pembayaran dan Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran (“PADG PJP PIP”)
 - h) Surat Bank Indonesia Nomor 14/717/DASP tanggal 19 Oktober 2012 perihal Persetujuan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (“ASPI”)
- 6) Karakteristik Qris
- a) **Universal:** QRIS memungkinkan pembayaran melalui berbagai aplikasi yang menggunakan QR Code, sehingga masyarakat tidak perlu memiliki banyak aplikasi pembayaran.
 - b) **Mudah:** Bagi masyarakat, pembayaran mudah dengan hanya memindai dan mengklik. Bagi merchant, hanya perlu menampilkan satu QRIS untuk menerima pembayaran dari semua aplikasi QR.
 - c) **Menguntungkan:** Pengguna dapat membayar menggunakan akun QR apapun, sedangkan merchant cukup memiliki satu akun untuk menerima semua jenis pembayaran QR Code.
 - d) **Langsung:** Pembayaran melalui QRIS diproses secara instan dengan notifikasi transaksi yang langsung diterima oleh pengguna dan merchant
- 7) Manfaat Qris
- Manfaat bagi Pengguna:
1. Mudah dan Cepat: Pembayaran dilakukan dengan praktis.
 2. Nyaman: Tidak perlu membawa uang tunai.
 3. Higienis: Mengurangi kontak fisik.
 4. Penawaran Promosi: Dapat menerima penawaran dari PJP Qris.
 5. Terhindar dari Uang Palsu: Mengurangi risiko menerima uang palsu.
 6. Pembayaran Kekinian: Menggunakan metode pembayaran terbaru.
 7. Alternatif Pembayaran: Menjadi pilihan tambahan dalam metode pembayaran.
- Manfaat bagi Merchant:
1. Kemudahan Transaksi: Satu Qris untuk berbagai sumber dana dan aplikasi.
 2. Sederhana dan Higienis: Transaksi tanpa perlu sentuhan fisik.
 3. Mengurangi Risiko Operasional: Tidak perlu mengelola uang tunai.
 4. Memperluas Pangsa Pasar: Peningkatan penggunaan Qris memperbesar jangkauan pasar.
 5. Metode Pembayaran Digital: Menyediakan opsi pembayaran digital untuk konsumen.
 6. Kemudahan bagi Wisatawan: Mempermudah transaksi untuk wisatawan asing dan mendukung industri pariwisata.
 7. Rekam Jejak UMKM: Membantu UMKM membangun catatan dalam perbankan.
 8. Inklusi Keuangan: Meningkatkan akses keuangan.
 9. Mendukung Program Pemerintah: Berkontribusi pada inisiatif pemerintah dan daerah.

3. Konsep Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan hasil produk dengan harapan. Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan adalah perbedaan antara unjuk kerja dan harapan. Fecikova, seperti dikutip oleh Sahabuddin, menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan yang muncul dari evaluasi pelanggan terhadap produk atau layanan dibandingkan dengan harapan mereka. Secara umum, kepuasan adalah perasaan atau reaksi seseorang setelah membandingkan ekspektasi dengan realita suatu produk atau layanan, yang berdampak pada loyalitas terhadap produk atau penggunaan layanan tersebut.

Berikut ringkasan dari variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan hubungan antara kepuasan serta loyalitas pelanggan:

1. Tangible: Penampilan fisik dari produk atau jasa.
2. Reliability: Keandalan produk atau jasa.
3. Responsiveness: Ketanggapan dalam melayani pelanggan.
4. Assurance: Kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa.
5. Empathy: Pemahaman terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan dan loyalitas pelanggan saling terkait. Jika pelanggan loyal terhadap suatu produk atau jasa, ini menunjukkan bahwa mereka puas dengan produk atau jasa tersebut.

Dalam ekonomi konvensional, konsumen diharapkan mengeluarkan uang untuk memperoleh kepuasan (utility) dari konsumsi barang. Utility, secara umum berarti kegunaan atau manfaat, dalam konteks ekonomi merujuk pada kepuasan yang dirasakan konsumen. Kepuasan dan utilitas sering dianggap sama, padahal kepuasan adalah hasil dari utilitas. Utility konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk nilai guna barang, frekuensi konsumsi, lokasi, selera, kebutuhan/keinginan, dan pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh barang tersebut.

4. Konsep Masalah

Masalah secara etimologi berarti sesuatu yang baik, menyenangkan, dan diterima oleh akal sehat. Secara terminologis, masalah adalah segala sesuatu yang bermanfaat bagi manusia, baik melalui perolehan langsung atau penghindaran.¹³ Menurut Imam al-Shatibi, masalah adalah sifat atau kemampuan barang dan jasa yang mendukung elemen-elemen dasar kehidupan manusia di bumi. Ada lima elemen dasar dalam masalah: keyakinan (al-din), kehidupan (al-nafs), keluarga (al-nasab), harta benda (al-mal), dan intelektual (al-aql). Kelima elemen ini dikenal sebagai maqasid al-shari'ah, dan masalah mencakup segala sesuatu yang mendukung dan menjaga kelima elemen tersebut untuk setiap individu.¹⁴

Dalam bahasa Indonesia, "masalah" berarti sesuatu yang mendatangkan kebaikan, sedangkan dalam bahasa Arab, "masalah" merujuk pada perbuatan yang mendorong kebaikan. Secara umum, masalah didefinisikan sebagai hal-hal yang memberikan keuntungan atau ketenangan serta mampu mencegah kerusakan. Syariat bertujuan untuk melindungi lima hal: agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta, dan kemaslahatan adalah hasil dari penerapan syariat tersebut. Kemaslahatan meliputi manfaat yang diperoleh atau kerusakan yang terhindar yang berkaitan dengan kebendaan, kepemilikan, dan kekayaan. Masalah terkait dengan kebutuhan, sementara keinginan berlandaskan pada konsep utilitas. Tujuan syariat adalah mensejahterakan manusia (masalah al-'ibad), sehingga barang dan jasa yang bermanfaat dianggap sebagai kebutuhan manusia.¹⁵

¹³Rahmawati and Husni Thamrin, "Relevansi Utility Dan Masalah Dalam Mikro Ekonomi," *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 4 (2021): h. 4

¹⁴Aisa Manilet, "Kedudukan Masalah Dan Utility Dalam Konsumsi (Masalah Versus Utility) Aisa Manilet," *Jurnal Institut Agama Islam Negeri Ambon* 11, no. 1 (2015): h. 97.

¹⁵Lathifah A. Lanongi, "Label Standar Nasional Indonesia (SNI) Perspektif Maslahat," *Jurnal Ilmu Hukum dan Ekonomi Islam* 4, no. 2 (2022): 97-108.

C. METODE PENELITIAN

Studi ini mengeksplorasi kepuasan anggota GenBI Sulawesi Tengah terkait penggunaan QRIS melalui metode deskriptif kuantitatif dan kausal komparatif. Dengan mengumpulkan data melalui survei dan wawancara, penelitian ini mengukur aspek-aspek seperti kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi QRIS. Analisis statistik dan kualitatif mengungkapkan hubungan antara penggunaan QRIS dan tingkat kepuasan anggota. Hasilnya menunjukkan bahwa implementasi QRIS memiliki dampak positif pada kepuasan anggota, yang tercermin dalam peningkatan skor pada skala Likert dan tema yang muncul dari wawancara. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan strategi untuk meningkatkan pengalaman pengguna QRIS di masa depan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data, ditemukan bahwa sistem pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota Generasi Baru Indonesia Sulawesi Tengah (Genbi Sulteng). Tanggapan dari anggota Genbi Sulteng yang berperan sebagai responden menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif antara implementasi QRIS dan kepuasan mereka, dengan persentase pengaruh sebesar 64,3%. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.646	.643	8.664

a. Predictors: (Constant), Qris

b. Dependent Variable: kepuasan

Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas anggota Genbi Sulteng merasa puas dengan kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh sistem pembayaran QRIS. Kepuasan ini dapat

dikaitkan dengan berbagai faktor, seperti kecepatan transaksi, keamanan pembayaran, dan kemudahan akses. Temuan ini memberikan wawasan penting mengenai penerimaan teknologi pembayaran digital di kalangan generasi muda di Sulawesi Tengah dan potensinya untuk meningkatkan inklusi keuangan di wilayah tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, kita dapat menyimpulkan bahwa sistem pembayaran QRIS memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota Genbi Sulteng. Penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran atau transaksi menawarkan alternatif yang praktis bagi anggota Genbi Sulteng. Lebih dari sekadar kemudahan dalam bertransaksi, metode pembayaran QRIS juga menawarkan tingkat keamanan dan kenyamanan yang lebih tinggi. Ini menunjukkan bahwa teknologi pembayaran digital seperti QRIS dapat berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi keuangan.

Hasil analisis mengindikasikan adanya pengaruh signifikan dari sistem pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) terhadap tingkat kepuasan anggota Generasi Baru Indonesia Sulawesi Tengah (Genbi Sulteng).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-9.475	7.654		-1.238	.218
Qris	.748	.048	.804	15.464	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Hal ini dibuktikan berdasarkan tabel coefficients sebelumnya dengan nilai t-hitung yang mencapai 15,464, melebihi nilai t-tabel sebesar 1,9782. Dengan nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,000 yang jauh lebih rendah dari 0,05, hipotesis alternatif (H1) ditolak sementara

hipotesis nol (H0) diterima. Ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif dan signifikan antara penerapan QRIS dan kepuasan anggota Genbi Sulteng.

Quick Response Code (QRIS) yang telah distandarisi di Indonesia memberikan kemudahan bagi pengguna, yang dalam hal ini disebut sebagai 'masalah'. Manfaat yang ditawarkan oleh sistem QRIS ini membantu memudahkan aktivitas transaksi dengan berbagai cara. Pertama, prosesnya mudah dan cepat. Kedua, nyaman karena mengurangi kebutuhan untuk membawa uang tunai. Ketiga, lebih higienis. Keempat, pengguna dapat memperoleh penawaran promosi. Kelima, terhindar dari risiko uang palsu. Keenam, pembayaran menjadi lebih modern. Dan ketujuh, menjadi alternatif metode pembayaran lainnya. Hal ini sesuai dengan ajaran dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 185 yang menyatakan bahwa Allah menginginkan kemudahan bagi umat manusia, bukan kesulitan. Dalam konteks ekonomi Islam, 'masalah' merujuk pada kondisi yang dapat meningkatkan status manusia, baik secara material maupun non-material, sebagai makhluk yang mulia. Sistem pembayaran QRIS, secara tidak langsung, telah meningkatkan status manusia ke tingkat yang lebih sempurna. Menurut al-Syatibi, 'masalah' mencakup segala aspek yang berkaitan dengan rezeki, pemenuhan kehidupan, serta pencapaian yang diharapkan oleh emosi dan intelektual manusia. Dengan demikian, sistem pembayaran QRIS dapat membawa 'masalah' yang berkaitan dengan rezeki, pemenuhan kehidupan, dan peningkatan kualitas intelektual.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Hasil penelitian yang berjudul "Pengaruh Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Kepuasan Anggota Generasi Baru Indonesia Sulawesi Tengah (Genbi Sulteng)" menunjukkan bahwa QRIS memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan Genbi Sulteng. Sistem pembayaran ini tidak hanya memudahkan proses

transaksi, tetapi juga memberikan manfaat tambahan yang menjadikannya solusi yang menguntungkan bagi penggunanya. Dengan kemudahan dan kecepatan transaksi yang ditawarkan, QRIS berperan sebagai alat yang membantu dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam berbagai aktivitas ekonomi. Ini menegaskan pentingnya inovasi dalam sistem pembayaran untuk mendukung kebutuhan generasi masa kini yang menginginkan proses yang cepat dan aman. Oleh karena itu, QRIS tidak hanya sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai pendorong kemajuan dalam cara kita melakukan transaksi keuangan.

2. Saran-saran

Bagi anggota GenBi Sulteng selalu menggunakan metode pembayaran *Qris* karena dapat memberikan banyak masalah bagi pengguna. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan meneliti kepuasan penggunaan sistem pembayaran *Qris* dengan subjek yang lebih luas.

DAFTAR RUJUKAN

- Aisa Manilet, "Kedudukan Masalah Dan Utility Dalam Konsumsi (Masalah Versus Utility) Aisa Manilet," *Jurnal Institut Agama Islam Negeri Ambon* 11, no. 1 (2015).
- Asosiasi Sistem Indonesia Pembayaran, "Apa Itu QRIS," *Www.Aspi-Indonesia.or.Id; Ana, Qris Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*.
- Bank Sentral Republik Indonesia, "BI Terus Edukasi Masyarakat Dan Pedagang/Merchant Agar Terhindar Dari Upaya Penyalahgunaan QRIS," *Www.Bi.Go.Id*, last modified 2023, accessed December 23, 2023, https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_259323.aspx.
- Bank Sentral Republik Indonesia, "Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/Padg/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran.," *Www.Bi.Go.Id*, last modified 2019, https://www.bi.go.id/id/publikasi/pe-raturan/Pages/padg_211819.aspx.
- Bank Sentral Republik Indonesia, "Sistem Pembayaran & Pengelolaan Uang Rupiah," *Www.Bi.Go.Id*, last modified 2020, accessed December 23, 2023, <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>.
- Bank Sentral Republik Indonesia, "Sistem Pembayaran & Pengelolaan Uang Rupiah."
- FATWA DSN-MUI, *Uang Elektronik Syariah, Fatwa Dewan Syariah Nasional* (Jakarta, 2017).
- Hari Mantik, "Pengembangan Quick Response Code Indonesian Standard Menggunakan Metode Customer Presented Mode (Qris-Cpm). Studi Kasus Pt Mti," *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma* 8, no. 2 (June 3, 2014), <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jsi/article/view/713>.
- Lathifah A. Lanonci, "Label Standar Nasional Indonesia (SNI) Perspektif Maslahat," *Jurnal Ilmu Hukum dan Ekonomi Islam* 4, no. 2 (2022).
- Nur Wahid, *Multi Akad Dalam Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Budi Utama, 2019).
- Rahmawati and Husni Thamrin, "Relevansi Utility Dan Masalah Dalam Mikro Ekonomi," *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 4 (2021).
- Ridwan Nurdin, *Akad-Akad Fiqh Pada Perbankan Syariah Di Indonesia (Sejarah, Konsep, Dan Perkembangannya)* (Banda Aceh: PeNA, 2014).
- Sriekaningsih Ana, *Qris Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0* (Yogyakarta: ANDI, 2020).
- Wahbah Zuhaili, *Al-Fiqhal-Islami Wa Adillatuhu*, 2002.
- Wahid Wachyu Adi Winarto, "Peran Fintech Dalam Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)," *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 3, no. 1 (2020): 61–73; Muhammad Fachrurrazy and Dirah Nurmila Siliwadi, "Regulasi Dan Pengawasan Fintech Di Indonesia: Perspektif Hukum Ekonomi Syariah," *AL-SYAKHSHIYYAH Jurnal Hukum Keluarga Islam dan Kemanusiaan* 2, no. 2 (2020).