

Analisis Manajemen Resiko Penggunaan Digital Payment: (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Medan S. Parman)

Ivo Shella Andaresta Sinaga¹ Yusrizal² Sri Rahmadani³

Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

ABSTRAK

Ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengetahui manajemen risiko Penggunaan *Digital Payment* (QRIS) pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman. Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif analisis merupakan analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan. Pengumpulan data penelitian ini dihimpun melalui wawancara dengan pihak terkait yaitu divisi manajemen risiko, *customer service*, marketing. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pola pikir induktif yaitu menjelaskan hasil penelitian mengenai fakta yang terjadi di lapangan yang selanjutnya dianalisis sesuai teori yang ada. Hasil penelitian mengatakan dalam penerapan manajemen risiko operasional perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman mengacu pada 4 aspek yakni indentifikasi, pengukuran/penilaian, pemantauan, dan pengendalian risiko yang baik. Hal ini terlihat dari minimnya *impact* yang diterima bank dari risiko yang dihadapi *merchant* QRIS. Dalam 3 tahun terakhir risiko yang dihadapi *merchant* hampir sama, namun 3 tahun terakhir juga perusahaan telah berkembang dengan sangat signifikan bahkan berani pasang badan untuk memberi MDR 0% bagi UMKM (Mikro). Dari fakta ini dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko yang diterapkan dalam perusahaan sudah baik.

Kata Kunci : Manajemen risiko, *merchant* QRIS, risiko operasional

PENDAHULUAN

Perkembangan Ekonomi Islam di Indonesia ditandai dengan perkembangan bank dan lembaga keuangan syariah. Kebijakan pemerintah terhadap perbankan syariah di Indonesia terdapat dalam Undang-Undang Perbankan No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992.¹

Kehidupan sehari-hari tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dengan kecanggihan teknologi yang ada saat, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung.

Perkembangan sistem pembayaran mendorong meningkatnya besaran nilai transaksi yang dilakukan oleh masyarakat. Pembayaran menjadi suatu komponen penting dalam setiap kegiatan transaksi perdagangan barang dan

¹ Dwi Suwiknyo, *Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), h. 1-2

jasa. Namun semakin pesatnya perkembangan teknologi saat ini serta makin besarnya nilai transaksi dan risiko mendorong masyarakat untuk menginginkan adanya sistem pembayaran yang aman dan lancar. Sistem pembayaran yang aman dan lancar selain diperlukan untuk memfasilitasi perpindahan dana secara efisien, aman, cepat, juga sangat diperlukan dalam dunia pasar modal yang menuntut ketepatan, keamanan dalam penyelesaian setiap transaksinya.²

Di Indonesia, Bank Indonesia (BI) telah mengeluarkan peraturan Nomor 16/8/2014 tentang Uang Elektronik atau *e-money*.³ Bank Indonesia selaku otoritas moneter memiliki hak dan wewenang dalam perkembangan sistem pembayaran di Indonesia. Peran Bank Indonesia dalam sistem pembayaran yaitu mengatur dan menjaga mekanisme sistem keuangan agar tetap stabil baik tunai maupun nontunai. Pada sistem pembayaran tunai, Bank Indonesia bertanggungjawab atas pengeluaran dan peredaran uang tunai kepada masyarakat. Namun, seiring waktu penggunaan nilai transaksi pembayaran tunai menimbulkan banyak permasalahan dan kelemahan. Sehingga dibutuhkan inovasi sistem pembayaran yang mampu menjawab permasalahan dan membenahi kelemahan dari sistem pembayaran yang mampu menjawab permasalahan dan membenahi kelemahan dari sistem pembayaran tunai. Oleh karena itu, pembayaran nontunai tercipta sebagai wujud inovasi lebih lanjut pada sistem keuangan yang lebih efisien.

Salah satu produk dari Gerakan Nasional Non Tunai adalah penggunaan uang elektronik seperti *E-Money* yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri, BRIZZI yang dikeluarkan oleh Bank BRI, dan BNI Tap Cash yang dikeluarkan oleh Bank BNI. Adanya alat-alat pembayaran non tunai tersebut, disebabkan tidak hanya dari segi inovasi sektor perbankan namun juga oleh kebutuhan masyarakat yang memerlukan adanya alat pembayaran yang praktis yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Dengan adanya kemudahan transaksi tersebut penurunan biaya transaksi akan terdorong dan pada akhirnya dapat menstimulus pertumbuhan ekonomi. Dengan beralih kepada transaksi non-tunai, kejahatan seperti pencucian uang, perampokan dan pencurian dapat diminimalisir. Gerakan untuk beralih ke non-tunai ini juga dapat memperkecil tingkat peredaran uang di Indonesia. Pasalnya, peredaran uang yang tinggi akan mengakibatkan inflasi ekonomi di Indonesia.⁴

Kemudahan transaksi keuangan di era digital saat ini sudah tidak dapat dihindari. Era global memaksa manusia untuk terus menciptakan teknologi yang memudahkan bahkan dapat menggantikan tugas manusia termasuk dalam transaksi keuangan. Pertumbuhan alat pembayaran telah meningkat begitu pesat, seiring dengan pengembangan teknologi dalam sistem pembayaran yang sedang berkembang saat ini.⁵

Penetrasi penggunaan *smartphone* sejak tahun 2010 membantu kemajuan layanan pembayaran seluler di Indonesia. Peningkatan sistem operasi ditambah dengan keandalan konektivitas internet memungkinkan transformasi layanan pembayaran seluler. Terhitung sejak 2013 pengguna *smartphone* terus bertambah hingga mengalahkan pengguna akun bank pada tahun 2017. Tingginya pengguna *smartphone* memunculkan metode pembayaran seluler berbasis aplikasi, GO-PAY pada GO-JEK misalnya, baru dimunculkan pada tahun 2016, namun sekarang dapat menyaingi layanan yang lebih dahulu seperti BRIZI. Jika dibandingkan penetrasi pengguna *smartphone* dari tahun 2012 selalu mengalami peningkatan khususnya pada tahun 2017 hingga 120% dan dapat menyaingi pengguna akun bank, kartu debit, kartu kredit, dan uang elektronik. Sebagian besar layanan *mobile* tradisional telah berubah menjadi pembayaran seluler berbasis aplikasi layanan yang dapat disesuaikan dengan penggunaan sehari-hari.

Penggunaan layanan pembayaran seluler berbasis aplikasi kini dapat melakukan transaksi pembayaran dengan memindai sebuah kode 2 dimensi atau disebut dengan *QR Code*. Bank Indonesia meluncurkan standar *Quick Response (QR Code)* yang tertuang pada Peraturan Dewan Gubernur Nomor 21/18/PDAG/2019 tentang

²Irwan, *Indonesia Customer Stafication*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), h.89

³ Muhammad Yafiz, *Bisnis dan Investasi Dalam Islami*, (Medan: Febi UIN-SU Press, 2015), h.3

⁴ Ferry Syarifuddin, “Dampak Peningkatan Pembayaran Non Tunai Terhadap Perekonomian Terhadap Pengendalian Moneter” dalam Jurnal Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan, 2009), h. 120

⁵ Muhammad Ikhsan Harahap, *Implementasi Produk Wakaf Uang Melalui Lembaga Keuangan Syariah*, Laporan Penelitian (2020), h.43

Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk pembayaran. QR Code ini merupakan pembayaran melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik, atau *mobile banking* yang disebut QR Code Indonesian Standard (QRIS). QRIS disusun oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), dengan menggunakan standar internasional EMV Co (lembaga yang menyusun standar internasional QR Code untuk sistem pembayaran) untuk mendukung interkoneksi instrument sistem pembayaran yang lebih luas dan mengakomodasi kebutuhan spesifik negara sehingga memudahkan interoperabilitas antar penyelenggara, antar instrument, termasuk antar negara. Untuk tahap awal, QRIS fokus pada penerapan QR Code Payment model *Merchant Presented Mode* (MPM) dimana penjual (*merchant*) yang akan menampilkan QR Code pembayaran untuk dipindai oleh pembeli (*customer*) ketika melakukan transaksi pembayaran. Konsumen dapat memilih dan mengunduh aplikasi pembayaran yang terpasang pada ponsel mereka. Selanjutnya konsumen melakukan registrasi ke salah satu Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan memastikan tersedianya saldo untuk melakukan transaksi melalui aplikasi, selanjutnya konsumen melakukan *scan* QRIS pada *merchant*, memasukkan nominal transaksi, melakukan otorisasi transaksi dan kemudian konfirmasi pembayaran kepada penyedia barang atau jasa. QRIS dapat ditemukan di pedagang yang menerima pembayaran elektronik melalui QR Code. Pedagang yang menerima pembayaran melalui QRIS akan memiliki logo QRIS di toko mereka.⁶

Dengan adanya QRIS ini membantu *merchant* untuk lebih efisien dalam melakukan transaksi atau pembayaran non tunai dengan pembeli. *Merchant* QRIS di Kota Medan mulai meningkat seiring sosialisasi yang dilakukan oleh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) untuk beralih menggunakan QRIS. Hingga bulan Juni 2020, terdapat 156.526 *merchant* QRIS di Sumatera Utara. Jumlah *merchant* QRIS tersebut mengalami peningkatan sebesar 5,39% atau sebanyak 8997 *merchant* bila dibandingkan dengan bulan sebelumnya. Dimana pada Mei 2020, jumlah *merchant* QRIS di Suut berjumlah 148.519 *merchant*.⁷

Dengan sistem ini Bank Indonesia dapat mengontrol perputaran uang di masyarakat sehingga inflasi dapat di control dengan baik. Selain itu, Bank Indonesia dapat menghemat biaya operasional untuk memproduksi uang, baik uang kertas maupun uang logam yang sudah rusak. Karena umur penggunaan *E-Money* lebih lama daripada umur penggunaan uang kertas yang mudah robek, basah, dan rusak.

PT. Bank Syariah Indonesia KC S.Parman Kota Medan merupakan salah satu bank yang memberikan pelayanan bagi setiap nasabahnya. Dalam upaya peningkatan layanan, BSI mulai mengimplementasikan kode QR berstandar nasional atau *Quick Response Code Indonesia Standar* (QRIS). QRIS adalah salah satu platform atau wadah dimana BSI yang menjembatani dari nasabah ke OJK karena nasabah tidak ada hak otoritas ke OJK. Salah satu syarat pembuatan QRIS di BSI adalah dengan membuka rekening bank berkaitan dimana *merchant* bekerja sama dengan BSI. Ada 3 segmen dalam QRIS di BSI yaitu UMKM, Rumah Ibadah dan Pendidikan. Dari ketiga segmen tersebut, yang paling aktif adalah UMKM karena rata-rata payment digitalisasinya cukup meningkat kebanyakan orang ingin membayar via barkot (Kode QR) yang paling ampuh adalah menggunakan QRIS bagi UMKM.⁸

QRIS telah banyak digunakan oleh usaha mikro kecil menengah terutama yang berada di kota-kota besar seperti Kota Medan. Namun, disisi lain, karena adanya *discount fee* yang dibebankan kepada pelaku usaha yang terhubung dengan QRIS, masih banyak pelaku usaha yang tidak mau menggunakan sistem pembayaran berbasis QR code. Mulai awal 2020, biaya 0,07% dikenakan untuk setiap transaksi yang dilakukan dengan QRIS. Biaya ini akan ditanggung oleh pelaku usaha (pedagang) dalam hal ini UMKM. Para pelaku usaha masih menganggap MDR (*Merchant Discount Rate*) QRIS dengan besaran itu masih mahal sehingga terkadang pelaku usaha tidak mau menggunakan QRIS untuk pembayaran apabila volume transaksinya kecil.

Berdasarkan hasil pra-riset dan wawancara yang telah dilakukan pada bulan Maret 2022, peneliti menemukan beberapa hal diantaranya, terdapat lebih dari 500 *merchant* pengguna QRIS di PT Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman. Namun dalam penelitian ini peneliti menemukan kendala yang menyebabkan

⁶Bank Indonesia, *Uang Electronic*, www.bi.go.id, <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jenis-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>, (Online, 14 Maret 2022), pukul 19:14 WIB

⁷ Diakses dari medan.tribunnews.com pada tanggal 10 Oktober 2021, pukul 11.00 WIB

⁸Taufiq Ari Wibowo, Marketing PT. Bank Syariah Indonesia, wawancara di Medan, tanggal 21 Maret 2022, pukul 14.00 WIB

bahwa masih rendahnya penggunaan pembayaran non tunai oleh konsumen atau masyarakat dan kurangnya pengetahuan tentang QRIS ini baik dari *merchant* maupun masyarakat. Beberapa persepsi hambatan penggunaan QRIS yang terungkap dari *merchant* tersebut antara lain: kendala jaringan internet, penguasaan teknologi informasi yang kurang, adanya biaya dan limit transaksi dapat menjadi faktor yang menimbulkan keraguan *merchant* dalam penggunaan QRIS. Selain itu, *merchant* lain juga mengungkapkan adanya kekhawatiran akan keamanan data pribadi jika menggunakan metode pembayaran digital, dimana hal ini kemudian menimbulkan keraguan untuk menggunakan QRIS. Sekalipun data pribadi maupun data transaksi dijamin keamanannya, tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat kekhawatiran dan keraguan akan keamanan data pribadi. Walaupun tersedianya layanan QRIS banyak memberikan efek positif bagi masyarakat tetapi tidak sedikit juga masyarakat yang merasakan khawatir dan resah untuk melakukan transaksi menggunakan layanan tersebut. Banyak pandangan di masyarakat bahwa non-tunai memiliki risiko yang besar dan mempunyai banyak kelemahan, oleh sebab itu masyarakat lebih memilih untuk menggunakan uang fisik.⁹

Salah satu contoh kasus yang terjadi dialami oleh marketing BSI sendiri yaitu Abang Taufiq yang sedang melakukan pembayaran di Coffee Shop dengan menggunakan QRIS dan pada saat ingin membayar mengalami pending dalam pembayaran QRIS tersebut sampai beberapa jam, setelah beberapa jam kemudian transaksi berhasil. Ini termasuk salah satu kendala yang terjadi adalah masalah jaringan atau disebut dengan risiko operasional.

Dari kasus tersebut membuktikan bahwa dengan semakin kompleksnya produk dan layanan perbankan salah satunya seperti layanan QRIS, maka risiko yang dihadapi oleh perbankan syariah akan semakin meningkat, terutama pada era sekarang ini yang semakin global dan semakin terintegrasi. Untuk itu, BSI harus mampu mengelola risiko yang ada dengan baik. Karena selain mencari keuntungan, perbankan juga harus memperhatikan adanya kemungkinan risiko yang timbul. Sehingga untuk mengantisipasi dan mengurangi kemungkinan terjadinya suatu risiko perlu dilakukannya manajemen risiko.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan penelitian tentang masalah tersebut dengan judul **"Analisis Manajemen Risiko Penggunaan Digital Payment (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Medan S.Parman)."**

B. Rumusan Masalah

Peneliti dapat merumuskan masalah yang fokus dalam permasalahan- permasalahan berikut ini:

1. Bagaimana Pengelolaan Manajemen Risiko pada QRIS di Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman?
2. Bagaimana bentuk Penerapan Manajemen Risiko pada QRIS di Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman?

Kajian Teoritis

1. Manajemen Risiko

a. Pengertian Manajemen Risiko

Manajemen risiko sendiri diartikan sebagai metode atau pendekatan ilmiah yang bertujuan untuk menangani risiko dengan cara mendesain dan melaksanakan prosedur untuk memperkecil kemungkinan terjadinya kerugian yang memiliki dampak terhadap masalah keuangan. Menurut Herman Darmawi manajemen risiko adalah suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi.¹⁰

Bank syariah dituntut mampu beradaptasi dengan lingkungan melalui penerapan manajemen risiko yang sesuai dengan prinsip syariah. Prinsip-prinsip manajemen risiko yang diterapkan pada perbankan syariah di Indonesia diarahkan sejalan dengan aturan buku yang dikeluarkan oleh *Islamic Financial Service Board* (IFSB). Ketentuan

⁹Tim Inisiatif Bank Indonesia, "Upaya Meningkatkan Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Melalui Pengembangan E-Money", (Work Paper, 2006), h.38

¹⁰ Herman Darmawi, *Manajemen Risiko*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h.32

umum tentang pelaksanaan manajemen risiko perbankan syariah tertuang dalam ketentuan BI Nomor 13/23/PBI/2011 tanggal 2 November 2011 tentang penerapan manajemen risiko bagi BUS dan UUS.¹¹

b. Tujuan dan Manfaat Manajemen Risiko

Adapun tujuan dan manfaat manajemen risiko, antara lain:¹²

- 1) Tujuan manajemen risiko
 - a) Menyediakan informasi tentang risiko kepada pihak regulator
 - b) Meminimalisasi kerugian dari berbagai risiko yang bersifat *uncontrolled* (tidak dapat diterima)
 - c) Mengalokasikan modal mebatasi risiko
 - d) Agar perusahaan tetap hidup dengan perkembangan yang berkesinambungan
 - e) Memberikan rasa aman
 - f) Biaya *risk management* yang efisien dan efektif
 - g) Agar pendapatan perusahaan stabil dan wajar, memberikan kepuasan bagi pemilik dan pihak lain.
- 2) Manfaat Manajemen Risiko
 - a) Menjamin kelangsungan usaha dengan mengurangi risiko dari setiap kegiatan yang mengandung bahaya.
 - b) Menekan biaya untuk penanggulangan kejadian yang tidak diinginkan.
 - c) Menimbulkan rasa aman dikalangan pemegang saham mengenai kelangsungan dan keamanan investasinya.
 - d) Meningkatkan pemahaman dan kesadaran mengenai risiko operasi bagi setiap unsur dalam organisasi/perusahaan.

c. Proses Manajemen Risiko

Untuk dapat menerapkan proses manajemen risiko, pada thao awal bank syariah harus secara tepat dan tepat mengenal, memahami serta mengidentifikasi seluruh risiko, baik yang sudah ada maupun yang mungkin timbul dari suatu bisnis baru bank. Selanjutnya, secara berturut-turut bank syariah perlu melakukan pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko. Proses ini terus berkesinambungan sehingga menjadi sebuah *lifecycle*.¹³

Ada beberapa langkah yang harus ditempuh untuk membuat suatu perencanaan yang baik dalam menghindari risiko yang dihadapi perusahaan atau usaha dagang, yaitu:¹⁴

- a) Identifikasi, dapat dilakukan analisa terhadap:

Karakteristik risiko yang melekat pada bank dari pengalaman dan sejarah yaitu dengan menggunakan informasi dan data yang ada untuk mengetahui risiko yang akan terjadi pada masa akan datang. Risiko dari produk kegiatan bank menggunakan metode dan survey tujuannya adalah untuk mendapatkan sekumpulan informasi tentang hal yang kita inginkan.
- b) Pengukuran, dapat dilakukan dengan:
 1. Evaluasi secara berkala terhadap kesesuaian asumsi sumber data, dan prosedur yang digunakan untuk mengukur risiko.
 2. Penyempurnaan terhadap sistem pengukuran risiko apabila terdapat kegiatan usaha bank, produk, transaksi dan faktor yang bersifat material.

¹¹ Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h.35

¹² Adimarwan, A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2016), h.23-24

¹³ Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, (Surabaya: CV Penerbit Qiara Media, 2019), h.280

¹⁴ M. Iqbal Fasa, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol.1, No.2), h. 36-53

- c) Pemantauan, dapat dilakukan dengan:
Evaluasi terhadap exposure risiko. Penyempurnaan proses pelaporan apabila terdapat perubahan kegiatan usaha bank, produk, transaksi, dan factor risiko, teknologi informasi dan system informasi yang bersifat material. Pengendalian, dapat dilakukan dengan: Pengendalian disesuaikan dengan exposure risiko maupun tingkat yang akan diambil (*risk appetite*) dan toleransi risiko (*risk tolerance*) pengendalian risiko dapat dilakukan antara lain dengan cara mekanisme lindung nilai, penerbitan garansi, sekuritas modal bank menyerap.

d. Jenis-jenis Manajemen Risiko

Risiko dapat dikelompokkan berdasarkan beberapa jenis yaitu:¹⁵

1) Risiko Kredit

Risiko kredit adalah risiko terjadi karena kegagalan nasabah atau pihak lain dalam memenuhi kewajibannya kepada bank sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

2) Risiko Pasar

Risiko pasar adalah risiko yang berhubungan pada posisi neraca dan rekening administratif, sehingga terjadi perubahan harga pasar, antara lain risiko pasar berupa perubahan nilai dari asset yang dapat diperdagangkan atau sewakan yang termasuk dalam risiko pasar adalah pergerakan harga saham, suku bunga, nilai tukar dan harga komoditas.

3) Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas adalah risiko yang terjadi akibat ketidakmampuan bank dalam memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan asset liquid berkualitas tinggi yang dapat digunakan tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan bank. Contoh dari risiko likuiditas adalah ketidakmampuan seorang penjual untuk mencukupi pesanan.

4) Risiko Operasional

Risiko operasional adalah risiko yang timbul karena kegiatan operasional yang tidak berjalan lancar dan mengakibatkan kerugian, seperti kegagalan system, *human error*, pengendalian dan prosedur yang kurang. Walaupun risiko operasional terlihat kecil dibandingkan dengan risiko strategis namun dampak yang timbul sangatlah besar bagi perusahaan.

Dalam mengendalikan risiko operasional, bank harus menentukan prioritas apakah perlu melakukan mitigasi risiko tersebut. Bank harus mempertimbangkan antara biaya yang harus dikeluarkan dalam mengelola risiko dan potensi jumlah kerugian yang dapat ditimbulkan. Sebagai contoh, kejadian terkait risiko operasional dengan frekuensi yang rendah dan kalau terjadi menimbulkan tidak akan menjadi prioritas bank dalam pengelolaan risiko operasional.

Salah satu pendekatan dalam mengelola risiko operasional adalah dengan meningkatkan *risk awareness* dari seluruh jajaran organisasi atau dengan meningkatkan budaya risiko bagi semua pegawai. Dengan demikian, setiap pegawai bank sadar bahwa dalam menjalankan tugasnya, masing-masing harus mengelola risiko dengan baik sesuai dengan tingkat risiko yang dapat diterima oleh bank.

5) Risiko Hukum

Risiko hukum adalah risiko yang terjadi karena tuntutan hukum dan/atau kelemahan aspek yuridis. Risiko ini muncul akibat dari batasan hukum ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung atau kelemahan perikatan, seperti tidak dipenuhinya syarat sahnya kontrak atau pengikatan agunan yang tidak sempurna.

6) Risiko Reputasi

Risiko reputasi adalah risiko yang terjadi akibat menurunnya tingkat kepercayaan para pemangku kepentingan yang bersumber dari persepsi negative terhadap bank. Risiko reputasi berkaitan erat dengan masalah nama baik perusahaan. Jika nama baik perusahaan hancur atau reputasinya buruk maka hal tersebut akan menyebabkan kerugian yang cukup besar bagi bank yaitu ketidakpercayaan pelanggan terhadap bank.

7) Risiko Strategis

¹⁵ Ari Kristin Prasetyoningrum, *Risiko Bank syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015), h.38

Risiko strategis adalah risiko yang timbul karena ketidaktepatan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan strategis serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis. Terkadang rencana yang sudah dianggap matang, terkadang bisa berubah dengan cepat karena beberapa hal. Contohnya seperti perubahan teknologi, munculnya pesaing baru, kenaikan harga bahan baku, dll. Dengan hal itu, manajemen risiko strategis dipentingkan untuk membantu mengambil keputusan dalam suatu kondisi yang tidak terduga seperti hal tersebut.

8) Risiko Kepatuhan

Risiko kepatuhan adalah risiko yang terjadi akibat bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku serta Prinsip Syariah. Bank Syariah harus benar-benar beroperasi murni menurut syariat Islam. Segala kegiatan operasional dan bisnis bank harus berdasarkan syariat, kepatuhan terhadap peraturan syariat harus menjadi fitur utama dalam perbankan syariah. Ketidakpatuhan terhadap syariat akan membawa dampak negative bagi bank syariah. Oleh karena itu, manajemen risiko kepatuhan berperan untuk menjaga agar perusahaan tetap terkelola dan berjalan sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang ada.

9) Risiko Imbal Hasil (*Rate of return Risk*)

Risiko imbal hasil terjadi karena perubahan tingkat imbal hasil yang dibayarkan bank kepada nasabah, karena terjadi perubahan tingkat imbal hasil yang diterima bank dari penyaluran dana, yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah dana pihak ketiga bank. Bagi nasabah rasional, terjadinya perubahan ekspektasi imbal hasil akan menghipnotis perilakunya. Perubahan ekspektasi ini sanggup disebabkan oleh faktor internal, menyerupai menurunnya nilai aset bank, turunnya pendapatan bagi hasil bank dari debitur, dan gagal bayar debitur, dan faktor eksternal, menyerupai naiknya imbal hasil yang ditawarkan oleh bank lain.

10) Risiko Investasi (*Equity Investment Risk*)

Risiko investasi terjadi karena bank ikut menanggung kerugian usaha nasabah yang dibiayai dalam pembiayaan bagi hasil berbasis *profit and loss sharing*. Berdasarkan aliran DSN MUI, perhitungan bagi hasil tidak hanya didasarkan atas jumlah pendapatan atau penjualan yang diperoleh debitur, namun telah dikurangi dengan biaya pokok. Risiko investasi ini makin besar bila basis bagi hasilnya menurut atas operasi atau keuntungan neto perjuangan debitur. Bila hingga perjuangan debitur bangkrut, bank sanggup kehilangan pokok pembiayaan yang diberikan kepada debitur.

e. Penerapan Manajemen Risiko Bank Syariah

Menurut Tariqullah Khan dan Habib Ahmed dikutip dalam Muhammad, proses penerapan manajemen risiko bank syariah terdiri dari:¹⁶

1) Manajemen Risiko Pembiayaan

Dewan direksi harus menguraikan keseluruhan strategi manajemen risiko pembiayaan dengan menunjukkan kemauan bank untuk menyalurkan pembiayaan di berbagai sektor usaha, lokasi geografis, jangka waktu, dan tingkat profitabilitas tertentu. Sejalan dengan hal tersebut, juga harus memahami tujuan dari kualitas pembiayaan, pendapatan, pertumbuhan dan hubungan timbal balik antara risiko dengan tingkat return dari aktivitas yang dijalankan. Dan yang terpenting strategi manajemen risiko pembiayaan tersebut harus dikomunikasikan pada seluruh bagian perusahaan.

Bank harus memiliki sistem untuk pengadministrasian berbagai jenis risiko pembiayaan dalam portofolio. Administrasi pembiayaan yang tepat oleh bank setidaknya harus mencakup operasional yang efektif dan efisien dalam rangka dokumentasi proses monitoring, ketentuan-ketentuan dalam kontrak, ketentuan legalitas, jaminan, dan lain-lain, membuat laporan kepada manajemen secara akurat dan berkala, mematuhi kebijakan dan prosedur manajemen, serta aturan dan regulasi yang berlaku.

2) Manajemen Risiko Suku Bunga

Dewan direksi harus menetapkan keseluruhan tujuan, strategi, dan kebijakan yang mengatur risiko suku bunga bank. Disamping menetapkan risiko suku bunga, dewan direksi juga harus memastikan bahwa pihak manajemen telah mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengukur, memonitor, dan

¹⁶ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Ekonosia: Yogyakarta, 2011), h. 200-203

mengontrol risiko-risiko ini dan harus diberikan informasi secara periodic dan mereview status risiko suku bunga bank ini melalui laporan.

Senior manajemen harus memastikan bahwa bank telah mematuhi kebijakan prosedur yang memungkinkan risiko suku bunga dapat dikelola. Kebijakan dan prosedur meliputi pemeliharaan proses review manajemen risiko suku bunga, limit risiko yang tepat, sistem pengukuran risiko yang memadai, sistem pelaporan risiko suku bunga yang komprehensif, dan control internal yang efektif.

Bank harus memiliki kebijakan dan prosedur yang terdefinisi dengan jelas untuk membatasi dan mengontrol risiko suku bunga, yaitu dengan menjelaskan tanggungjawab dan akuntabilitas terhadap keputusan manajemen risiko suku bunga. Risiko suku bunga pada produk-produk baru harus dijelaskan melalui analisis waktu jatuh tempo, masa repricing, dan pengambilan suatu instrumen.

3) Manajemen Risiko Likuiditas

Senior manajemen dan dewan direksi harus meyakinkan bahwa prioritas dan tujuan bank untuk keperluan manajemen likuiditas telah jelas. Senior manajemen harus memastikan bahwa risiko likuiditas telah terkelola secara efektif dengan menentukan serangkaian prosedur dan kebijakan.

Esensi dari masalah manajemen likuiditas muncul dari adanya kenyataan bahwa terdapat hubungan timbal balik antara likuiditas dan profitabilitas, dan adanya mismatch antara permintaan dan penawaran asset-asset yang likuid. Sementara bank tidak mampu mengontrol sumber-sumber dana (dana pihak ketiga), ia dapat mengontrol penggunaan dari dana-dana tersebut. Misalnya posisi likuiditas bank memberikan prioritas pada pengalokasian. Dengan asumsi bahwa opportunity cost dari dana-dana yang likuid adalah tetap, maka setelah memiliki likuiditas yang cukup, bank harus melakukan investasi yang dapat mendatangkan keuntungan.

4) Manajemen Risiko Operasional

Manajemen risiko operasional bagi bank bukan sesuatu yang baru dating. Hal tersebut sudah lama telah dilakukan misalnya dalam mencegah terjadinya fraud, meningkatkan internal kontrol, mengurangi kesalahan dalam melakukan transaksi sehari-hari. Namun, dalam pengelolaan manajemen risiko operasional secara komprehensif dan disetarakan dengan pengelolaan risiko pembiayaan dan pasar merupakan sesuatu hal yang baru.

Membangun manajemen risiko operasional sesuai praktik terbaik berarti membangun lingkungan manajemen risiko yang memadai, adanya pengawasan dari regulator dan pengungkapan atau budaya transparansi yang memadai.

Lingkungan manajemen risiko yang memadai meliputi adanya pengawasan dan peran aktif Direksi dan Komisaris. Manajemen risiko meliputi identifikasi, *assessment*, monitoring dan control/mitigasi atas seluruh produk, aktivitas, proses dan sistem baru yang akan diluncurkan/dijalankan, laporan atas profil risiko secara berkala, pengelolaan manajemen risiko terkait teknologi atas informasi, dan adanya *Business Continuity Management* (BCM) yang dapat menjamin kelangsungan usaha baik dalam kondisi bencana.¹⁷

f. Dampak dari Risiko Pada Perbankan Syariah

Sebagai dampak terjadinya risiko kerugian keuangan langsung, kerugian akibat risiko (risk loss) pada suatu bank dapat berdampak pada pemangku kepentingan (stakeholders) bank, yaitu pemegang saham, karyawan, dan nasabah, serta berdampak juga kepada perekonomian secara umum. Pengaruh risk loss pada pemegang saham karyawan adalah langsung, sementara pengaruh terhadap nasabah dan perekonomian tidak langsung. Berikut akan diuraikan dampak potensial terhadap stakeholders dan ekonomi:¹⁸

a) Dampak terhadap Pemegang Saham

Pengaruh risk loss terhadap pemegang saham antara lain: Penurunan nilai investasi, yang akan memberikan pengaruh terhadap penurunan harga dan/atau penurunan keuntungan turunnya harga saham menurunkan nilai perusahaan yang berarti turunnya kesejahteraan pemegang saham.

¹⁷ Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, (Surabaya: CV Penerbit Qiara Media, 2019), h.244-245

¹⁸*Ibid.*, h.276

b) Dampak terhadap Karyawan

Karyawan suatu bank dapat terpengaruh oleh peristiwa risiko (risk event) yang menimbulkan risk loss terkait dengan keterlibatan mereka. Pengaruh tersebut dapat berupa:

1. Dikenakan sanksi indisipliner karena kelalaian yang menimbulkan kerugian;
2. Pengurangan pendapatan seperti pengurangan bonus atau pemotongan gaji;
3. Pemutusan hubungan kerja.

c) Dampak terhadap Nasabah

Kegagalan dalam pengelolaan risiko dapat berpengaruh terhadap nasabah. Dampak yang terjadi dapat secara langsung maupun tidak langsung dan tidak seketika dapat diidentifikasi. Pengaruh risk event yang berlangsung secara berkelanjutan, pada gilirannya akan menimbulkan risk loss terhadap kelangsungan usaha bank itu sendiri. Konsekuensi risk loss yang berdampak terhadap nasabah bank, adalah:

1. Merosotnya Tingkat Pelayanan
2. Berkurangnya jenis dan kualitas produk yang ditawarkan
3. Krisis likuiditas sehingga menyulitkan dalam pencairan dana
4. Perubahan peraturan.

g. Karakter Manajemen Risiko dalam Islam

Manajemen risiko dalam bank islam mempunyai karakter yang berbeda dengan bank konvensional, terutama karena adanya jenis-jenis risiko yang khas melekat pada bank-bank yang beroperasi secara syariah. Dengan kata lain, perbedaan mendasar antara bank islam dengan bank konvensional bukan terletak pada bagaimana cara mengukur, melainkan pada apa yang dinilai.

Ajaran Islam terdiri dua kaidah ada kaidah ibadah dan ada kaidah muamalah, dalam hal ibadah jangan kerjakan kecuali ada perintah. Sementara dalam hal muamalah kaidah dasarnya adalah halal dan diperbolehkan, kecuali jika ada dalil yang melarang.

Perspektif Islam dalam pengelolaan risiko suatu organisasi dapat dikaji dari kisah Yusuf dalam mentakwilkan mimpi sang raja pada masa itu. Kisah mimpi sang raja termaktub dalam al-Qur'an Surat Yusuf: 43, sebagai berikut:

وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَى سَبْعَ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعَ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَبْسُطٌ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي فِي رُؤْيَايَ إِنَّ كُنْتُمْ لِلرُّءْيَا تَعْبُرُونَ

Artinya: Dan raja berkata (kepada para pemuka kaumnya), “Sesungguhnya aku bermimpi melihat tujuh ekor sapi betina yang gemuk dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus; tujuh tangkai (gandum) yang hijau dan (tujuh tangkai) lainnya yang kering. Wahai orang yang terkemuka! Terangkanlah kepadaku tentang takwil mimpiku itu jika kamu dapat menakwilkan mimpi.”¹⁹

Dari kisah yang di gambarkan dalam alqur'an tersebut, bisa fahami bahwa pada tujuh tahun kedua akan timbul kekeringan yang dahsyat. Ini merupakan suatu risiko yang menimpa negeri Yusuf tersebut. Namun dengan adanya mimpi sang raja yang kemudian ditakwilkan oleh Yusuf maka kemudian Yusuf telah melakukan pengukuran dan pengendalian atas risiko yang akan terjadi pada tujuh tahun kedua tersebut. Hal ini dilakukan Yusuf dengan cara menyarankan kepada rakyat seluruh negeri untuk menyimpan sebagian hasil panennya pada panen tujuh tahun pertama demi menghadapi panceklik pada tujuh tahun berikutnya.

Dengan demikian maka terhindarlah bahaya kelaparan yang mengancam negeri Yusuf tersebut. Sungguh suatu pengelolaan risiko yang sempurna. Proses manajemen risiko diterapkan Yusuf melalui tahapan pemahaman risiko, evaluasi dan pengukuran, dan pengelolaan risiko.

¹⁹Departemen Agama RI Al-Qur'an & Terjemahan, (Jakarta: Penerbit Kalim, 2010), h.241

Pada dasarnya Allah SWT mengingatkan manusia atau suatu masyarakat, dimana ada kalanya dalam situasi tertentu mempunyai aset dan modal yang kuat, namun suatu saat akan mengalami kesulitan. Hanya saja bagaimana mengatasinya dalam menghadapi kesulitan maka kita harus menyiapkan untuk perhitungan dan pandangan yang luas.²⁰

Adapun karakter manajemen risiko pada bank islam adalah:²¹

1) Identifikasi risiko

Identifikasi masalah, yang dilakukan dalam bank islam tidak hanya mencakup berbagai risiko yang ada pada bank pada umumnya, melainkan juga meliputi risiko yang khas hanya ada pada bank-bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Dalam hal ini keunikan bank islam terletak pada lima hal yaitu:

1. Proses transaksi pembiayaan
2. Proses manajemen
3. Sumber daya manusia (insani)
4. Teknologi Lingkungan Eksternal Kerusakan

2) Penilaian risiko

Dalam penilaian risiko keunikan bank islam terlihat pada hubungan antara *probability* dan *impact*, atau biasa dikenal sebagai *Quakitative Approach*.

3) Antisipasi risiko

Antisipasi risiko dalam bank islam bertujuan untuk:

1. *Preventive*, dalam hal ini, bank islam memerlukan persetujuan DPS untuk mencegah kekeliruan proses dan transaksi dari aspek syariah. Disamping itu, bank islam juga memerlukan opini bahwa fatwa DSN bila Bank Indonesia memandang persetujuan DPS belum memadai atau brada diluar wewenang.
2. *Detective*, pengawasan dalam bank islam meliputi dua aspek yaitu aspek perbankan oleh Bank Indonesia dan aspek syariah oleh DPS.
3. *Recovery*, koreksi atas suatu permasalahan dapat melibatkan Bank Indonesia untuk aspek perbankan oleh Bank Indonesia dan aspek syariah oleh DPS.

4) Monitoring risiko

Aktivitas dalam bank islam tidak hanya meliputi manajemen bank islam tetapi juga melibatkan Dewan Pengawas Syariah.

2. Sistem Pembayaran

a. Pengertian Sistem Pembayaran

Perekonomian Sumatera Utara di tahun 2019 diproyeksikan tumbuh meningkat, bersumber dari permintaan domestik. Pelaksanaan Pemilu Legislatif dan Presiden 2019 diperkirakan akan menopang pertumbuhan ekonomi. Kenaikan UMP 2019 diperkirakan dapat memperbaiki daya beli masyarakat.²²

Istilah pembayaran lazim diartikan sebagai perpindahan nilai antara dua belah pihak. Secara sederhana, kedua belah pihak dimaksud adalah pihak pembeli dan pihak penjual. Pada saat bersamaan terjadi perpindahan barang dan jasa. Dengan pengertian ini, maka dalam setiap kegiatan ekonomi, dimana terjadi perpindahan barang atau jasa, pasti melibatkan apa yang disebut dengan proses pembayaran.

²⁰Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Prkatik*, (Gema Insani: Jakarta,2003), h. 56

²¹Andrianto, M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: CV Penerbit Qiara Media, 2019), Cetakan Pertama, h.253-255

²² Yusrizal dan Fauzi Arif Lubis, "Potensi Asuransi di Sumatera Utara", dalam *Jurnal Human Falah*. Vol. 7. No. 2. Juni-Desamber 2020, h.303

Ada beberapa contoh pembayaran yang dapat dilihat dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, menyimpan uang di bank, mengirim uang, membayar telepon, listrik dan banyak lagi. Banyaknya bentuk-bentuk dan contoh-contoh pembayaran dalam masyarakat mengakibatkan diperlukannya pengaturan dalam pembayaran. Tanpa pengaturan dalam pembayaran, transaksi ekonomi tidak akan terjadi dengan baik. Transaksi yang kita lakukan sehari-hari berkaitan erat dengan keterkaitan komponen dalam sebuah sistem yang mengatur, yang dikenal dengan sistem pembayaran.²³

Dengan definisi kata per kata di atas dapat disimpulkan sistem pembayaran merupakan kerja yang teratur dari berbagai bagian dalam rangka perpindahan nilai diantara dua belah pihak yang melakukan transaksi. Menurut *Committee for Payment and Settlement System/Bank for International Settlement (CPSS/BIS)*, yaitu lembaga Internasional yang menerbitkan acuan *best practice* dalam pengelolaan Sistem Pembayaran mendefinisikan Sistem Pembayaran sebagai interaksi antara entitas yang terdiri atas seperangkat instrument, prosedur, IFT *system* yang menjadi komponen untuk melancarkan dana.

“A payment system consist of set of instruments, banking procedures and typically, interbank funds transfer system that ensure the circulation of money”.

(sistem pembayaran terdiri dari seperangkat instrument prosedur perbankan, dan biasanya sistem transfer dana antar bank yang memastikan sirkulasi uang).²⁴

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia Pasal 1 angka 6 mendefinisikan:

“Sistem yang mencakup seperangkat aturan, Lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi”.

Secara tegas sebagai satu kesatuan yang utuh dari seperangkat aturan, Lembaga mekanisme untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi.

Dari semua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran memiliki cakupan begitu luas dan dapat dipahami bahwa sistem pembayaran merupakan kerja yang teratur dari berbagai bagian dalam rangka perpindahan nilai d antara dua belah pihak yang melakukan transaksi.²⁵

b. Jenis Sistem Pembayaran

Seperti yang sudah diketahui sistem pembayaran dibagi menjadi dua jenis, yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran nontunai.

a) Pembayaran Tunai

Sistem pembayaran tunai biasanya dikenal juga dengan sistem pembayaran yang dilakukan secara langsung, secara langsung disini mempunyai makna bahwa sistem pembayaran tersebut dilakukan dengan membayar dalam bentuk uang tunai. Sistem pembayaran tunai menggunakan uang kartal (uang kertas dan logam) sebagai alat pembayaran. Terlihat bahwa di satu sisi proporsi transaksi nontunai mengalami peningkatan dan di sisi lain jumlah transaksi tunai mengalami penurunan. Namun, banyak orang masih merasa lebih nyaman untuk melakukan transaksi dengan uang tunai. Apalagi, transaksi non tunai membutuhkan pengetahuan teknologi sebagai kebutuhan dasar pengguna. Oleh karena itu, selama ini, ketersediaan uang tunai masih dianggap sebagai hal yang penting dalam sistem pembayaran di belahan dunia maupun termasuk Indonesia.

b) Pembayaran Non Tunai

Pembayaran non tunai melibatkan jasa perbankan dalam penggunaannya. Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat pada umumnya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran bagi nasabahnya. Jasa dalam lalu lintas pembayaran yang diberikan oleh bank tersebut antara lain melalui penerbitan cek bilyet giro untuk penarikan simpanan giro, transfer dana dari satu rekening Pengantar Sistem

²³Aulia Pohan, *Sistem Pembayaran “Strategi dan Implementasi di Indonesia*, (Jakarta: Rajagrafindo, 2011), h.69-70

²⁴Sri Mulyati, dkk, *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*, (Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia, 2003), h. 27

²⁵ *Ibid*, *Sistem Pembayaran “Strategi dan Implementasi di Indonesia*, (Jakarta: Rajagrafindo, 2011), h. 71-72

Pembayaran & Instrumen Pembayaran simpanan kepada rekening simpanan lainnya pada bank yang sama atau pada bank yang berbeda, penerbitan kartu debit, penerbitan kartu kredit, dan lain-lain. Jenis-jenis alat pembayaran non tunai, antara lain:²⁶

1) Instrumen Berbasis Warkat/Kertas (*Paper Based Instrument*)

a. Cek

Pengertian cek secara umum adalah surat yang berisi perintah tidak bersyarat oleh penerbit kepada bank yang memelihara rekening giro penerbit untuk membayarkan suatu jumlah uang tertentu kepada pemegang atau pembawa, cek ini merupakan pembayaran giral. Untuk memperlancar transaksi dalam pemakaian giral sebagai alat pembayaran diperlukan syarat-syarat khusus yang harus ada pada alat pembayaran tersebut.

b. Bilyet Giro

Adalah surat perintah dari nasabah kepada bank yang memelihara rekening giro nasabah (bank tertarik) untuk memindah bukukan sejumlah uang atau mengurangi dana dari rekening yang bersangkutan kepada pihak penerima yang disebutkan Namanya pada bank yang sama atau bank lain sebesar amanat yang tertulis didalamnya. Penggunaan bilyet giro tidak diatur dalam KUHD melainkan dalam SK No.28/32/KEP/DIR dan SE No.28/32/UPG tanggal 14 Juli 1995 tentang Bilyet Giro.

2) Instrument Berbasis Kartu/Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) (*Card Based Instrument*)

a. Kartu Kredit (*credit card*)

Merupakan alat pembayaran sebagai pengganti uang tunai yang sewaktu-waktu dapat digunakan konsumen untuk ditukar dengan produk barang dan jasa yang di inginkan pada tempat-tempat yang menerima pembayaran melalui kartu kredit atau bisa digunakan konsumen untuk menguangkan kepada bank penerbit atau jaringannya. Terkait hal ini bank penerbit kartu memberikan kredit kepada nasabah pemegang kartu kredit dengan batas waktu dan tambahan bunga yang telah disepakati anantara bank dan nasabah.

Setiap transaksi pembayaran dengan menggunakan kartu kredit memerlukan proses otoritas terlebih dahulu oleh penerbit mengenai keabsahan dan kartu yang digunakan serta batas limit nominal transaksi yang dilakukan. Otoritas ini biasanya dilakkan secara *online* dengan meng-*insert* kartu melalui terminal EDC/POS (*Electronic Data Capture/Point of Sales*) yang ada di pedagang.²⁷

b. Kartu Debet (*debit card*)

Transaksi pembayaran dengan menggunakan kartu debit akan mengurangi langsung saldo rekening pemegang kartu yang ada di bank penerbit. Jadi dalam hal ini tidak ada fasilitas kredit yang diberikan oleh penerbit kepada pemegang kartu. Sebagaimana halnya kartu kredit, mekanisme pembayaran dengan kartu. Sebagaimana halnya kartu kredit, mekanisme pembayaran dengan kartu debit juga memerlukan proses otoritas serta ditambah dengan penggunaan PIN (*Personal Identification Number*) oleh pemegang kartu.

3) Instrument Berbasis Elektronik (*Elektronic Based Instrument*)

Uang elektronik yang dimaksud adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening di bank, dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media elektronik.²⁸

²⁶ Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran Biro Pengembangan Sistem Pembayaran Nasional, *Instrumen Pembayaran*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2011), h. 2

²⁷ Hermansyah, *Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2006), h.90-95

²⁸ Prathama Rahadja, *Uang dan Perbankan I*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1997), h. 82

Seiring berkembangnya teknologi dan perubahan perilaku masyarakat, pilihan sistem pembayaran pun semakin beragam, antara lain:²⁹

1. *Quick Response Code*

Quick Code adalah kode matriks dua dimensi yang terdiri dari tiga tanda pola bujur sangkar di pojok kiri bawah, pojok kiri atas, dan pojok kanan atas yang memiliki modul berwarna hitam berupa kotak, titik atau piksel, serta memiliki kapasitas tempat penyimpanan data alfanumerik, karakter dan simbol.



Gambar 2.1 Contoh QR Code

2. *QR Code Payment*

Pembayaran kode QR merupakan mekanisme untuk melakukan transfer pembayaran nontunai dengan hanya perlu memindai kode QR dari *merchant* dan melakukan *transfer* pembayaran.

QR Code Payment ini merupakan sistem pembayaran berbasis *server* yang disediakan oleh penjual untuk memudahkan pembeli dalam melakukan pembayaran hanya dengan memindai kode yang dikeluarkan oleh PJSP menggunakan *e-wallet* atau *mobile banking* pada smartphone.

Dalam sistem pembayaran, *QR Code* merupakan suatu perkembangan teknologi yang membantu perangkat mengirimkan data jumlah besar sehingga aktivitas dapat dilakukan dengan cepat, efisien, dan sederhana terutama dalam transaksi pembayaran.

3. *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standart)*

a. Pengertian QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*)

Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS) adalah standarisasi pembayaran menggunakan metode kode QR dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan kode QR menjadi lebih mudah, cepat dan terjaga keamanannya. QRIS bukanlah aplikasi baru, melainkan sebuah standar nasional kode QRIS yang diwajibkan bagi seluruh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang menggunakan QRIS.

Sebelum terstandarisasi dengan QRIS, aplikasi pembayaran hanya dapat melakukan pembayaran pada *merchant* yang memiliki akun dari PJSP yang sama karena kode QRIS yang digunakan tidak terstandarisasi. Saat ini, dengan adanya standar QRIS, seluruh aplikasi pembayaran dari PJSP apapun dapat melakukan pembayaran menggunakan kode QRIS di seluruh *merchant* meskipun PJSP yang digunakan berbeda. Selain itu, standar QRIS juga memudahkan *merchant* dalam menerima pembayaran dari aplikasi apapun hanya dengan membuka akun pada salah satu PJSP penyelenggara QRIS.³⁰

Keunggulan dari *QRIS Code* adalah mampu menyimpan informasi secara horizontal dan vertical. Oleh karena itu, *QRIS Code* dapat menampung informasi yang lebih banyak dibandingkan

²⁹Bank Indonesia, *QRIS: Satu QR Code Untuk Semua Pembayaran* (2019), https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruangmedia/newsrelease/Pages/SP_216219.aspx

³⁰ <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/QRIS/Contents/Default.aspx> (Online, 10 Maret 2022), pukul 15.00 WIB

dengan *barcode* satu dimensi. Saat ini, untuk penggunaan QRIS Code telah banyak diimplementasikan dalam bentuk aplikasi QR Code Reader dan QR Code Generator, sehingga seseorang akan sangat mudah untuk membuat informasi dalam bentuk QRIS Code dan mendapatkan informasi yang ingin di ketahuinya, hanya dengan melakukan proses *scanning* dan pemindaian data melalui media dari kamera *handphone*.³¹

QRIS Code dari sebuah untaian kotak persegi yang disusun dalam suatu pola persegi yang lebih besar, yang disebut sebagai modul. Gambar 2.2 berikut ini, menunjukkan gambaran dari sebuah QRIS Code.



b. Manfaat

Standarisasi kode QR dengan QRIS memberikan banyak manfaat, antara lain:³²

1. Bagi Pengguna aplikasi pembayaran: *just scan and pay!*
 - a) Cepat dan Kekinian
 - b) Tidak perlu pusing memikirkan QR siapa yang terpasang.
 - c) Terlindungi karena semua PJSP penyelenggara QRIS sudah pasti memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia.
 - d) Tidak perlu repot lagi membawa uang tunai.
2. Bagi *Merchant*:
 - a) Penjualan berpotensi meningkat karena dapat menerima pembayaran berbasis QR apapun.
 - b) Meningkatkan branding.
 - c) Kekinian.
 - d) Lebih praktis karena cukup menggunakan satu QRIS.
 - e) Mengurangi biaya pengelolaan kas.
 - f) Terhindar dari uang palsu.
 - g) Tidak perlu menyediakan uang kembalian.
 - h) Transaksi tercatat otomatis dan bisa dilihat setiap saat.
- c. Standarisasi QRIS

QRIS memiliki spesifikasi tertentu yang wajib diikuti oleh PJSP yang menyediakan sarana pembayaran berbasis QR. Terdapat 2 metode pembayaran QRIS:

³¹Anastasia, Istiadi dan Hidayat, *QR Code Sebagai Inovasi Identifikasi Tanaman Bagi Pengunjung di Kebun Raya Bogor*, (Institut Pertanian Bogor: 2010)

³² Bank Indonesia, <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/QRIS/Contents/Default.aspx> (Online, 24 Maret 2022), pukul 14.00 WIB

1. Merchant Presented Mode

Mekanisme QR Code Merchant Presented Mode, dimana pelanggan akan meng-scan QR Code yang telah disediakan merchant. Ada 2 bentuk QR Code Merchant Presented Mode:

1. Statis, Karakteristik:

- Mesin EDC akan mencetak struk pembayaran dengan tertera juga QR Code.
- Setiap transaksi dicetak dengan QR Code yang berbeda.
- Nominal pembayaran telah tertera pada QR Code.



Sumber: www.bi.go.id

Gambar 2.3 QR Code Statis

2. Dinamis, Karakteristik:

- Mesin EDC akan mencetak struk pembayaran dengan tertera juga QR Code dan monitor akan menunjukkan nominal pembayaran.
- Setiap transaksi dicetak dengan QR Code yang berbeda.
- Nominal pembayaran telah tertera pada QR Code.



Sumber: www.bi.go.id

Gambar 2.4 QR Code Dinamis

2. Customer Presented Mode

Mekanisme QR Code Customer Presented Mode ini dapat digunakan oleh setiap orang. Konsumen dapat memilih dan mengunduh aplikasi pembayaran yang terpasang pada ponsel dan mempunyai saldo untuk bertransaksi. Merchant akan menscan QR Code yang ditampilkan melalui smartphone pelanggan.

Pengguna QRIS harus berhati-hati akan pemalsuan kode QR oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, sabotase akun pengguna atau mengganti QR Code yang berujung dengan *cybercrime* (baik mengungkap identitas pengguna atau mengganti QR Code berisi virus atau *malware*). Maka dari itu dibutuhkan dukungan dari setiap *stakeholder* pada ekosistem pembayaran digital untuk membangun keamanan guna menghindari ancaman kejahatan, juga bagi perbankan untuk dapat meningkatkan teknologi aplikasi, server, dan sumber daya manusianya.

Ada beberapa langkah pencegahan yang dapat dilakukan:³³

- a. Gunakan pemindai atau pembaca QR Code yang memiliki fitur pengamanan security dan memungkinkan pengguna *smartphone* untuk melihat seluruh URL sebelum membuka situs *web* terkait analisa apakah alamat dituju cukup aman atau berpotensi membahayakan.
- b. Jangan sembarangan melakukan pemindaian pada QR Code yang tidak dikenal, harus diwaspadai QR Code yang tidak menjelaskan apapun tentang apa yang mereka tautkan. Periksa QR Code secara fisik, pastikan QR Code tersebut masih asli dan bukan ditutupi dengan QR Code lain dalam bentuk stiker atau lainnya, bila perlu tanyakan pada *merchant* apakah QR Code tersebut benar.



Sumber: www.bi.go.id

Gambar 2.5 Gambaran *merchant* sebelum dan sesudah menggunakan QRIS

d. Indikator QRIS

QRIS memiliki karakteristik yang disebut dengan UNGGUL, dimana karakteristik QRIS ini dijadikan oleh peneliti sebagai indikator QRIS UNGGUL yang merupakan kepanjangan dari:³⁴

1) UNiversal

QRIS dapat menerima aplikasi pembayaran apapun yang menggunakan kode QR.

2) GampanG

Bagi masyarakat: Mudah, tinggal scan dan klik, bayar.

Bagi *merchant*: Mudah, tidak perlu memajang banyak kode QR, cukup satu QRIS yang dapat dipindahi menggunakan aplikasi pembayaran QR apapun. Selain itu, *merchant* tidak perlu menyediakan kembalian lagi.

3) Untung

Bagi pengguna: Dapat menggunakan akun pembayaran QR code apapun untuk membayar.

³³Diakses dari: <https://m.bisnis.com/finansial/read/20200806/90/1276153/solusi-perbankan-digital-bri-syariah-dorong-transaksi-pakai-qr-lewat-bris-online>, pada tanggal 20-09-2010, pukul 10.00 WIB

³⁴<https://www.bi.go.id/id/sistem/pembayaran/QRIS/Contents/Default.aspx> (Online, 13 Maret 2022), pukul 10.00

Merchant: Cukup punya minimal 1 akun untuk menerima semua pembayaran kode QR.

4) Langsung

Pembayaran dengan QRIS langsung di proses saat itu juga, pengguna dan *merchant* langsung mendapat notifikasi transaksi.

e. Pihak-pihak yang Terkait Dalam Transaksi QRIS

Sesuai dengan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran, maka dapat dilihat pihak-pihak dalam transaksi *QRIS* ini yaitu:

1) Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran

Bank atau lembaga seain bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa sistem pembayaran.

2) Lembaga *Switching*

Lembaga yang menyelenggarakan *switching* dalam Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Berdasarkan Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran yang dimaksud dengan *switching* adalah infastuktur yang berfungsi sebagai pusat an/atau penghubung penerusan data transaksi pembayaran melalui jaringan yang menggunakan alat pembayaran dengan menggunakan kart, uang elektronik, dan/atau transfer dana.

3) *Merchant Agregator*

Pihak selain PJSP yang melakukan akuisisi pedagang (*merchant*) dan meneruskan dana hasil Transaksi *QRIS* kepada pedagang (*merchant*) melalui kerja sama dengan PJSP.

4) Pengelola NMR

National Merchant Repository yang selanjutnya disingkat NMR adalah sistem yang memiliki kemampuan menatausahakan data pedagang (*merchant*). Dungsi sebagai pengelola NMR dlakukan oleh Bank Indonesia. Dalam hal diperlukan, terhadap pelaksanaan fungsi sebagai pengelola NMR, Bank Indonesia dapat menunjukkan pihak lain untuk melakukan sebagian atau seluruh tugas pengelolaan NMR.

5) Penerbit

Penerbit sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai uang elektronik.

Berdasarkan Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 2016/PBI/2018 tentang *Uang Elektronik*, yang dimaksud Penerbit adalah pihak yang menerbitkan *Uang Elektronik*.

6) *Acquirer*

Acquirer sebagaimana dimaksuddalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai *uang elektronik*.

Berdasarkan Pasal 1 angka 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 2016/PBI/2018 tentang *uang elektronik* yang dimaksud *acquirer* adalah pihak yang:

a. Melakukan kerja sama dengan penyedia barang atau jasa sehingga baran dan jasa mampu memproses transaksi *Uang Elektronik* yang diterbitkan oleh pihak selain *acquirer* yang bersangkutan; dan

b. Bertanggungjawab atas penyelesaian pembayaran kepada penyedia barang atau jasa.

7) Pedagang (*Merchant*) QRIS

Penyedia barang dan jasa yang tercatat dalam *National Merchant Repository* (NMR) untuk menerima Transaksi QRIS.

8) Pengguna QRIS

Pihak yang melakukan pembayaran dalam transaksi QRIS.

f. Efektivitas Pengguna QRIS Menurut Bank Syariah Indonesia (BSI)

Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) menggunakan QRIS sangat efektif karena berlaku Universal (dapat dilakukan semua orang atau semua aplikasi) dan tidak dipungut biaya serta transaksi berlangsung dengan mudah dan cepat. Terlebih lagi sudah kurang 200 *merchant* yang terdaftar dalam QRIS.³⁵

4) Uang Elektronik Syariah dalam Fatwa DSN-MUI

Fatwa DSN-MUI terkait uang elektronik, diatur dalam Fatwa DSN- MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah, fatwa ini berkaitan dengan pedoman penggunaan Uang Elektronik Syariah. Fatwa DSN- MUI ini berlandaskan hukum:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya. (Q.S An-Nisa [4] :58)

1. Uang elektronik (electronic money) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur berikut:
 - a. Diterbitkan atas dasar jumlah nominal uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
 - b. Jumlah nominal uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media yang teregistrasi;
 - c. Jumlah nominal uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan;³⁶
 - d. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.
2. Uang elektronik syariah ialah uang elektronik yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah.
3. Jumlah nominal uang elektronik adalah jumlah uang nominal yang disimpan secara elektronik yang dapat dipindahkan karena keperluan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana.³⁷

c. Sistem Pembayaran dalam Perspektif Islam

Dalam kaca mata Islam, transaksi *e-commerce* hukumnya diperbolehkan bersandar kepada prinsip masalah yaitu menikmati dan menolak kerugian untuk memenuhi tujuan syara'. Mekanisme tersebut memungkinkan transaksi *e-commerce* selama mematuhi rukun perdagangan dan persyaratan huku. Hal ini tergolong modern, bahkan dari segi bentuk *e-commerce* mengaplikasikan model jual beli lewat jaringan internet. Syarat sahnya jual beli salah satunya adalah barangnya tidak abstrak dan diketahui pembelinya, terutama pada saat jual beli pesanan atau *as-salam*. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah ayat 282:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya".³⁸

Hadist riwayat Al-Bukhari Muslim dari Abdullah bin abbas, Rasulullah SAW datang ke Madinah, yang di mana masyarakat melakukan transaksi selama dua tahun dan tiga tahun memesan (*as-salam*) kurma. Kemudian Rasulullah SAW bersabda, "barang siapa pun melakukan akad *as-salam* terhadap sesuatu, hendaklah dilakukan dengan takaran yang jelas, timbangan yang jelas dan sampai batas waktu yang jelas".

³⁵ Dicky Himawan, Marketing PT. Bank Syariah Indonesia, wawancara di Medan, tanggal 14 November 2021, pukul 13.00 WIB

³⁶ Hendi Suhendi, Fiqh Muamalah, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 78-81

³⁷ Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah, 7.

³⁸ Zainal Arifin Zakaria, *Tafsir Isnpirasi*, h.53.

3. Hubungan Manajemen Risiko Terhadap Sistem Pembayaran Digital Payment

Dalam perkembangan teknologi, muncul berbagai pasar digital atau *marketplace* maupun *platform* yang membuka ruang semakin luas bagi UMKM untuk memasarkan produknya, menjangkau berbagai wilayah geografis di Indonesia maupun mancanegara. Kehadiran *marketplace* mengubah cara manusia berinteraksi, dari interaksi tatap muka menjadi interaksi daring. Berbagai *marketplace/platform* ini seperti Go-Jek, Tokopedia, Shopee dan lainnya telah berkontribusi besar bagi upaya peningkatan kecepatan, efisiensi, dan kualitas layanan transaksi perdagangan.

Seiring dengan perkembangan berbagai *marketplace* dan *platform digital* yang memudahkan proses transaksi perdagangan, berkembang pula teknologi pembayaran berbasis digital, antara lain: Go-Pay, Shopee Pay, dan QRIS. Saat ini, QRIS sudah mulai banyak digunakan oleh UMKM sebagai sistem pembayaran nontunai yang lebih efisien. Keunggulan yang dimiliki QRIS antara lain dapat menerima *switching* dari berbagai jenis *merchant* yang berbeda. Lebih lanjut, Bank Indonesia menjelaskan bahwa QRIS merupakan sistem pembayaran digital yang tepat, murah, aman dan andal.³⁹

Saksonova & Kuzmina-Merlino menemukan bahwa minimnya pengetahuan akan layanan nontunai menjadi salah satu faktor yang menjelaskan rendahnya adopsi sistem pembayaran nontunai.⁴⁰

Ada beberapa penelitian juga menemukan adanya beberapa faktor penjasar mengapa adopsi QRIS belum optimal, antara lain karena informasi mengenai penggunaan QRIS belum tersebar secara meluas, sehingga cukup banyak yang belum familiar dengan QRIS dan penggunaannya.⁴¹

Selain itu, *merchant* yang menjadi partisipan penelitian masih mengeluhkan adanya limit transaksi, biaya penggunaan, kendala internet dalam bertransaksi dengan QRIS dan keraguan penggunaan QRIS karena kepercayaan yang kurang akan keamanan transaksi. Dari sisi masyarakat, terutama yang tinggal di daerah pedesaan, menilai lebih aman dan mudah bertransaksi dengan uang tunai. Selain karena penguasaan teknologidigital yang masih kurang, juga karena masih terbatasnya jumlah *merchant* yang menerima pembayaran dengan QRIS.⁴²

³⁹Diakses dari <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMEKONOMI>, Pada Tanggal 28 Maret 2022, pukul 23.00 WIB

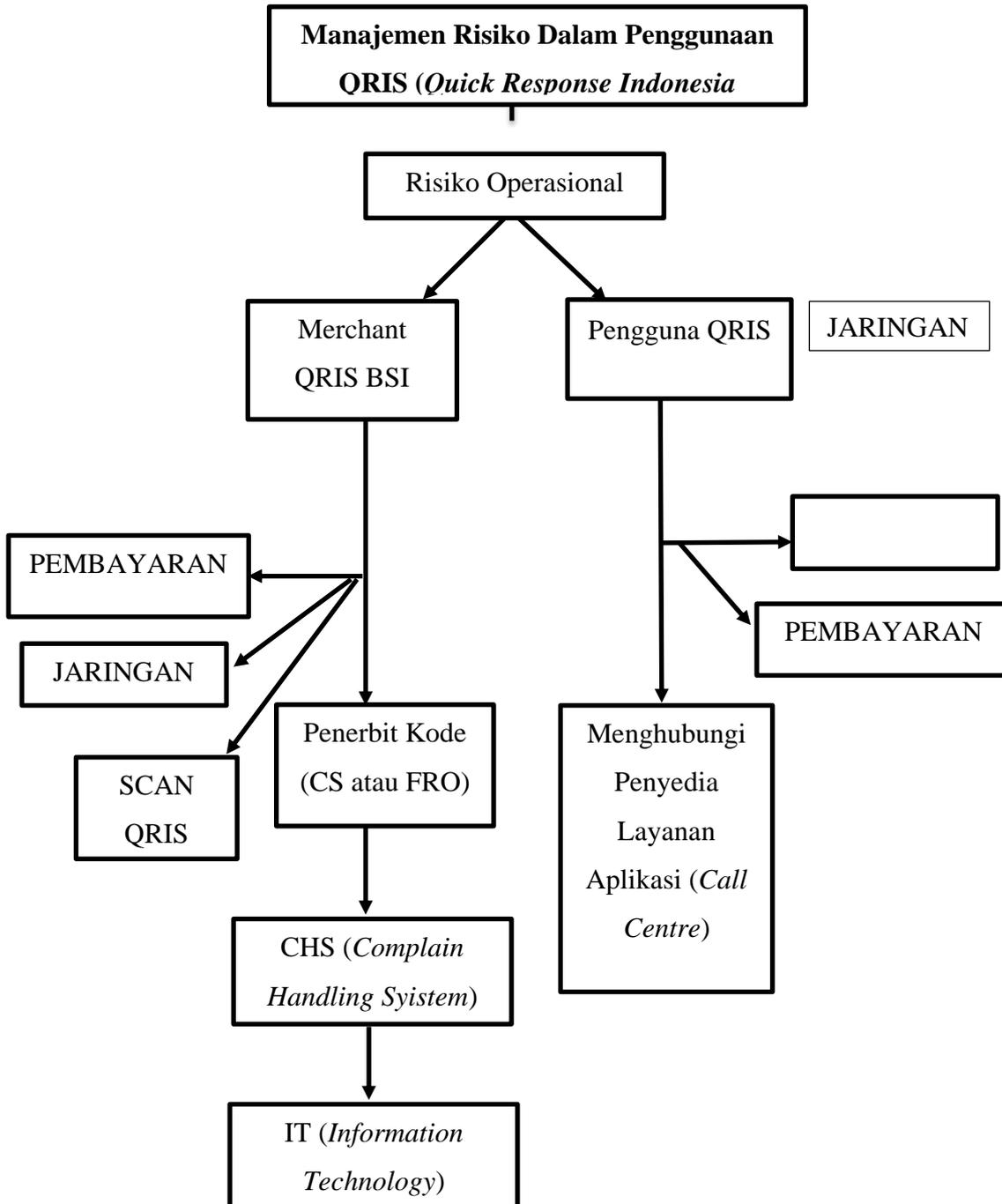
⁴⁰Saksonova dan Kuzmina-Merlino, I. Fintech As Financial Innovation-The Possibilities and Problem of Implementation. *European Research Studies Journal*: 2017, 20(3), h. 961

⁴¹Arianti, Darma, dkk. Menakar Keraguan Penggunaan QR Code Dalam Transaksi Bisnis. *Jurnal Manajemen Bisnis* (2019, 16(2)), h.67

⁴² Karniawati, Darma, dkk. Community Perception of Using QR Code Pament in Era New Normal, *Pjaee*. (2021: 18(1)), h.39

Kerangka Konseptual

Berikut adalah kerangka konseptual dari penelitian ini:



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode penelitian

Permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan wawancara mendalam sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas.

Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, yaitu penelitian yang memberikan gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi.¹

Penelitian deskriptif adalah sebuah pendekatan terhadap sesuatu perilaku, fenomena, peristiwa, masalah atau keadaan tertentu yang menjadi object penyelidikan yang hasil temuannya berupa uraian-uraian kalimat bermakna yang menjelaskan pemahaman tertentu.²

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian adalah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Syariah KC Medan S.Parman yang berlokasi di Jl. S.Parman No.250 E/No.8, Petisah Hulu, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 78113.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah PT Bank Syariah Indonesia Tbk, KC Medan S.Parman.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah *Merchant QRIS (Quick Response Indonesia Standard)*.

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti memilih jenis teknik pengumpulan data menggunakan teknik komunikasi (wawancara mendalam) yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks yang sebagian besar berisi pendapat, sikap dan pengalaman pribadi.³ Karena penelitian saya adalah pendekatan analisis kualitatif dan teknik komunikasi adalah menurut saya yang paling pas saya gunakan.

2. Instrumen Pengumpulan Data

¹ Azhari Akmal Tarigan, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Medan: La Tansa Press, 2011), h.19

² Sonny Leksono, *Penelitian Kualitatif Ekonomi: Dari Metodologi ke Metode*, (Jakarta: Rjawali Pers, 2013), h.181

³ Sulisty Basuki, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia), h. 173

Karena peneliti menggunakan teknik komunikasi (wawancara mendalam), maka instrument pengumpulan data saya adalah komunikasi secara lisan dan yang dibutuhkan adalah daftar pertanyaan secara mendalam kepada pihak Bank BSI langsung (Data Primer).

E. Analisis Data

Analisis data yang saya gunakan adalah deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, teknik analisis data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu seseorang yang benar-benar memahami dan mengetahui situasi obyek penelitian. Setelah melakukan wawancara melalui informan, analisis data dimulai dengan membuat transkrip hasil wawancara, dengan cara memutar kembali rekaman hasil wawancara, mendengarkan dengan seksama, kemudian menuliskan kata-kata yang didengar sesuai dengan apa yang ada di rekaman tersebut. Setelah data dikumpulkan, langkah selanjutnya menyusun dalam satuan analisis.⁴

Data yang bersifat kualitatif dianalisis secara deskriptif. Metode analisis deskriptif adalah prosedur pemecahan yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subjek atau objek saat sekarang dengan berdasarkan fakta yang ada sebagaimana adanya. Dalam penelitian ini, menggunakan model analisis interaktif miles dan huberman, adapun analisis interaktif tersebut yaitu:⁵

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data menunjukkan kepada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, pemisahan dan pentransformasian data “mentah” yang terlihat dari catatan tertulis lapangan. Reduksi data adalah kegiatan yang tidak terpisahkan dari analisis data. Peneliti memilih data mana yang akan diberi kode mana yang ditarik keluar, dan pola rangkuman sejumlah potongan atau apa pengembangan ceritanya merupakan pilihan analisis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan mengorganisasikan data dalam satu cara, dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, selanjutnya data di *display*. *Display* data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Dengan *display* data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan/verifikasi kesimpulan

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif memungkinkan untuk dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, akan tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta), h. 255

⁵ Neong Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2002), h.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman

Salah satu Bank Umum Syariah (BUS) yang menjadi sorotan public adalah Bank Syariah Indonesia, salah satunya cabang Bank Syariah Indonesia adalah PT. Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Paman yang berada di jalan S.Parman No. 250 E/8 yang beroperasi pada hari Selasa, 18 November tahun 2008 itu pertama kali dipimpin oleh Bapak Ridwan Muchlis.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.⁶

2. Visi Misi PT Bank Syariah Indonesia Tbk

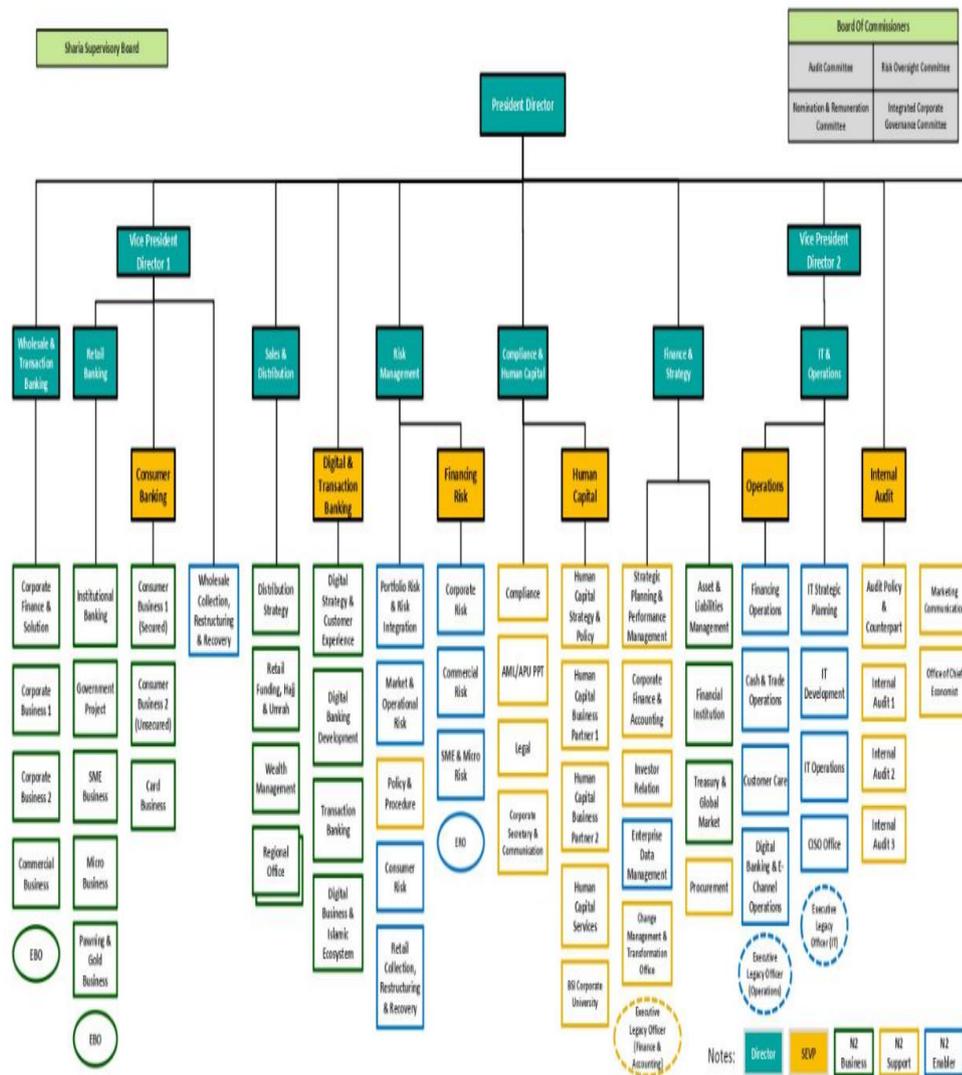
Bank Syariah Indonesia telah memiliki visi dan misi serta nilai-nilai budaya kerja sebagai landasan terciptanya budaya unggul perusahaan dan menjaganya agar tetap fokus pada tujuan yang ingin dicapainya.

- a. Visi PT Bank Syariah Indonesia Tbk
“Top 10 Global *Islamic Banking*.”
- b. Misi PT Bank Syariah Indonesia Tbk
 - a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
 - b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

⁶ Website Resmi, www.bankbsi.co.id, pada tanggal 3 April 2022, pukul 15.00 WIB

- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁷

3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia



Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia

⁷ Website Resmi, www.bankbsi.co.id, pada tanggal 3 April 2022, pukul 15.00 WIB

4. Produk – Produk PT Bank Syariah Indonesia Tbk

Produk-Produk yang ditawarkan di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk terdiri dari produk penghimpunan dana, produk pembiayaan, produk layanan jasa perbankan.

Berikut adalah Digital Banking yang terdapat pada BRISyariah:¹

a) BSI Mobile

BSI Mobile merupakan fasilitas mobile banking Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya. BSI Mobile memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara online. Aplikasi ini dapat diakses kapan pun dan di mana pun melalui ponsel baik Android maupun iOS.

Cara Aktivasi BSI Mobile:

1. Aktivasi langsung setelah berhasil buka rekening online.
2. Aktivasi melalui Chatbot Aisyah atau via WhatsApp Business Bank Syariah Indonesia di nomor 0815 8411 4040.
3. Aktivasi melalui Bank Syariah Indonesia Call 14040.
4. Aktivasi ulang melalui fitur Minta Kode Aktivasi di BSI Mobile untuk Anda yang nomor HP nya sudah terdaftar di BSI Mobile.
5. Aktivasi melalui Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia terdekat.

b) BSI Aisyah

Aisyah adalah Asisten Interaktif Bank Syariah Indonesia yang akan membantu memberikan informasi produk, layanan, dan promo terbaru dari Bank Syariah Indonesia.

c) Solusi Emas

Layanan kepemilikan emas melalui BSI Mobile dengan pembelian emas mulai dari Rp50.000.

d) BSI Jadi Berkah.id

Jadiberkah.id adalah platform crowdfunding untuk Zakat, Infaq, Shodaqoh dan Wakaf. Berbagai pilihan program ziswaf dapat anda temukan di platform Jadiberkah.id.

e) BSI ATM CRM

BSI ATM CRM (Cash Recycle Machine) atau ATM Setor Tarik merupakan jenis ATM untuk melayani transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer antar bank serta transaksi pembayaran atau pembelian bagi semua Nasabah Bank Syariah Indonesia.

Fungsi transaksi BSI ATM CRM :

1. Setor tunai
2. Tarik tunai
3. Transfer antar rekening BSI
4. Transfer antar bank Pembayaran/pembelian Cek saldo

f) BSI Merchant Business

EDC Bank Syariah Indonesia merupakan layanan yang disediakan Bank Syariah Indonesia kepada nasabah yang memiliki usaha untuk memberikan kemudahan transaksi pembayaran kartu ATM Debit kepada pelanggannya.

g) BSI Cardless Withdrawal

Solusi praktis bagi Anda dalam melakukan penarikan uang tunai tanpa kartu. Melalui BSI Mobile, tarik tunai tanpa kartu bisa dilakukan di seluruh ATM Bank Syariah Indonesia dan Indomaret.

h) BSI QRIS

¹ Website Resmi, www.bankbsi.co.id, pada tanggal 3 April 2022, pukul 15.00 WIB

Layanan Transaksi dengan scan kode QR Code yang menggunakan QR Code Indonesia Standard (QRIS) Bank Indonesia.

i) Buka Rekening Online

j) BSI Net

Transaksi bisnis kini lebih mudah melalui layanan BSI Net kapanpun dan dimanapun. Berbagai kemudahan bertransaksi seperti melakukan transfer secara massal dan monitoring transaksi bisa anda lakukan di BSI Net.

k) Mitraguna Online

Pembiayaan Mitraguna Online adalah layanan pembiayaan secara online yang dapat digunakan untuk ragam kebutuhan (Multiguna) yang halal, dengan sumber pembayaran dari gaji/pendapatan pegawai tetap (payroll melalui Bank Syariah Indonesia) dan tanpa menggunakan agunan. Pembiayaan mitraguna online menggunakan Akad Refinancing Syariah dengan Skema Al-Bai' dalam rangka Musyarakah Mutanaqishah (MMQ).

l) BSI Debit OTP

BSI Debit OTP merupakan layanan transaksi berbasis kartu debit yang menggunakan kode OTP sebagai PIN dalam setiap penggunaan transaksinya.

Manfaatnya sebagai solusi apabila nasabah sering lupa PIN dan kartu hilang. Nasabah juga bisa terhindar dari tindak kejahatan (skimming, hipnotis) yang dapat meminimalisir kerugian financial nasabah.

1. Tidak khawatir lupa PIN karena menggunakan OTP yang dapat di request
2. Tidak khawatir kartu hilang karena kartu tidak melekat ke rekening
3. Terhindar dari Skimming, tetap aman karena kartu menggunakan OTP yang berganti

m) Deposito Mobile

n) Griya Hasanah Online

Pembiayaan BSI Griya Hasanah Online Top Up merupakan Pembiayaan dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), dalam bentuk penambahan Pembiayaan dari Pembiayaan eksisting BSI untuk tujuan konsumtif nasabah. Pembiayaan Griya Hasanah Online Top Up menggunakan Akad Refinancing Syariah dengan Skema Al-Bai' dalam rangka Musyarakah Mutanaqishah (MMQ).

o) E-mas BSI Mobile

Fitur e-mas (e-mas) merupakan produk layanan digital yang disediakan Bank Syariah Indonesia (selanjutnya disebut Bank) dimana saldo kepemilikan emas milik Nasabah berupa gram emas yang disimpan melalui/ menggunakan BSI Mobile.

B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Risiko pada Pengelolaan QRIS di PT. Bank Syariah Indonesia KC

Medan S.Parman

Aspek yang terpenting di dalam manajemen risiko adalah kecukupan suatu prosedur dan metode pengelolaan risiko tersebut agar setiap kegiatan Bank Syariah Indonesia dapat terkendali. Penyusunan manajemen risiko tersebut akan di lakukan dengan mempertimbangkan kondisi keuangan bank, organisasi bank, dan risiko yang timbul sebagai akibat perubahan faktor internal maupun eksternal. PT. Bank Syariah Indonesia di dalam melakukan manajemen risiko menerapkan beberapa metode yang didukung dengan teknologi berupa aplikasi untuk dapat memudahkan Bank Syariah Indonesia dalam melakukan

pelaporan dan memiliki kebijakan prosedur untuk dapat ditangani secara spesifik dari seluruh kategori risiko yang wajib dikelola.²

Dari hasil wawancara peneliti kepada staff manajemen risiko QRIS dalam kegiatannya PT. Bank Syariah Indonesia melakukan manajemen risiko pada operasional QRIS terdapat beberapa pihak yang langsung terlibat. Beberapa pihak tersebut terdiri dari pihak Divisi Teknologi Informasi (Information Technology), Divisi Akuntansi dan Divisi Risk management. Masing-masing dari pihak tersebut memiliki bidang tersendiri dan akan melakukan pengoperasian sesuai dengan pengaduan yang diajukan oleh nasabah. Nasabah yang datang dan melakukan komplain kepada Bank Syariah Indonesia memiliki bermacam-macam masalah yang dialaminya, terutama permasalahan yang ditimbulkan pada saat nasabah tersebut adalah risiko operasional dalam melakukan transaksi dengan menggunakan kode QRIS.³

Berikut hasil wawancara dari beberapa pihak yang terlibat di dalam manajemen risiko operasional QRIS pada PT. Bank Syariah Indonesia:

a. Divisi Teknologi Informasi (Information Technology)

Teknologi merupakan salah satu kunci utama sebagai media untuk penyediaan produk dan jasa kepada nasabah, mengukur, menelusuri kinerja bisnis, dan untuk mengambil keputusan manajemen yang tepat untuk keberlangsungan suatu usaha. Penggunaan teknologi informasi harus mampu memberikan informasi yang cepat dan akurat agar informasi tersebut dapat di gunakan oleh top manajemen dalam proses pengambilan keputusan disetiap kegiatan operasional Bank Syariah Indonesia.⁴

Hasil wawancara yang saya lakukan pada divisi IT, yakni QRIS pada PT. Bank Syariah Indonesia yang hampir setiap harinya di gunakan oleh nasabah untuk melakukan setiap proses transaksi pasti akan melalui beberapa tahap untuk dapat masuk kedalam aplikasi yang terdapat di dalam *Handphone* dan melakukan transaksi. Langkah awal yang harus di lakukan oleh nasabah untuk melakukan proses transaksi menggunakan scan QRIS adalah masuk kedalam aplikasi *M-Banking* tersebut dengan memasukkan *username* dan PIN *M-Banking*. Apabila nasabah tersebut ingin melakukan transaksi menggunakan kode QRIS, maka nasabah mengklik fitur *scan QRIS* di aplikasi tersebut dan mengarahkannya ke kode QRIS yang terdapat di *merchant* setelah itu memasukkan nominal transaksi yang ingin dibayarkan dan memasukkan ulang PIN ATM nasabah tersebut. Selanjutnya prosesor akan mengirimkan data transaksi keuangan nasabah kepada Bank Syariah Indonesia dan pihak bank langsung mengubah seluruh biaya yang terdapat di dalam tabungan yang terdapat pada tabungan nasabah tersebut.

Untuk menghindari akan adanya suatu permasalahan yang terdapat di dalam penggunaan QRIS, bagian divisi Teknologi Informasi (Information Technology) pada Bank Syariah Indonesia akan melakukan pengecekan terlebih dahulu. Karena apabila terjadi suatu kerusakan pada jaringan maka sistem penghubung ke Bank Syariah Indonesia tidak dapat diterima.

b. Divisi Akuntansi

Bagian divisi akuntansi menjadi bagian terpenting selanjutnya, Hasil wawancara lainnya yakni di divisi akuntansi dalam setiap kegiatan yang di lakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia, dimana fungsinya untuk menyiapkan suatu laporan keuangan yang akurat yang di

² Dicky Himawan, Marketing PT. Bank Syariah Indonesia, Wawancara di Medan, tanggal 12 April 2022, pukul 13.00 WIB

³ Taufiq Ari Wibowo, Marketing PT. Bank Syariah Indonesia, Wawancara di Medan ,tanggal 13 Maret 2022, pukul 15.00 WIB

⁴ Arianti, Darma, dkk. Menakar Keraguan Penggunaan QR Code Dalam Transaksi Bisnis. *Jurnal Manajemen Bisnis* (2019, 16(2)), h.78

miliki oleh nasabah. Bagian divisi akuntansi pada PT. Bank Syariah Indonesia di dalam menghindari akan terjadinya suatu permasalahan pada transaksi menggunakan QRIS maka bagian divisi akuntansi tersebut akan melakukan pemantauan dengan menggunakan aplikasi. Informasi atau data yang didapatkan dari aktivitas transaksi yang di lakukan oleh nasabah akan dikumpulkan dan selanjutnya akan diproses menjadi suatu informasi yang berguna melalui pencatatan, pengelompokkan, peringkasan, dan terakhir akan dikomunikasikan. Hasil dari informasi yang telah didapatkan oleh bagian divisi akuntansi tersebut selanjutnya akan diberikan kepada pihak manajemen risiko untuk di lakukannya perencanaan, pengendalian serta mengontrol segala aktivitas yang di lakukan oleh nasabah agar terhindar dari suatu risiko.

c. Divisi Risk Management

Hasil wawancara pada Divisi Manajemen Risiko yang diterapkan pada PT. Bank Syariah Indonesia akan memberikan informasi kepada pengelola bank akan kemungkinan terjadinya suatu risiko dimasa yang akan datang dan selanjutnya pihak divisi manajemen risiko akan mengambil keputusan yang sistematis berdasarkan dari informasi yang didupakannya. Segala informasi yang didapat akan di gunakan sebagai landasan untuk mengukur risiko dan mengendalikan risiko tersebut. Maka dari itu, tugas divisi manajemen risiko di dalam melakukan pengendalian dan meminimalisir suatu risiko tersebut dengan memberikan pengamanan dan pemantauan. Pemantauan di lakukan oleh bagian teknisi atau bagian IT, dan juga pemantauan melalui aplikasi oleh bagian divisi akuntansi.

2. Penerapan Manajemen Risiko QRIS pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman

Penerapan manajemen risiko sangat memberikan efek positif bagi PT. Bank Syariah Indonesia, tujuannya untuk dapat memberikan gambaran kepada pengelola bank mengenai kemungkinan akan risiko terjadi, sering di temui kesulitan dalam menentukan kategori risikonya, keadaan tersebut disebut dengan *boundary events*. Adanya *boundary events* karena terdapat suatu potensi akan terjadinya percampuran berbagai jenis risiko atau terjadi kombinasi dari beberapa kejadian risiko. Memiliki pemahaman tentang *boundary events* sangatlah penting untuk menghindari kemungkinan risiko-risiko yang lebih besar sehingga risiko tersebut sulit untuk dituntaskan. Proses ini bertujuan untuk mengurangi risiko kerugian, kegagalan, kebingungan, dan pemborosan, selain itu metode ini juga dapat mengurangi biaya bisnis. Dalam suatu permasalahan yang tergolong berat, proses pemetaan ini penting untuk dilakukan karena hal tersebut merupakan bagian dari disiplin proses pengendalian yang baik.

Hasil wawancara yang diberikan oleh *staff risk management* adalah bahwa proses penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir atau mengendalikan risiko tersebut adalah dengan melakukan mitigasi, dimana pihak bank akan melakukan pencegahan akan sebelum terjadinya risiko. Pencegahan tersebut di lakukan dengan maintenance (pemeliharaan) yang di lakukan oleh teknisi dan divisi IT terhadap kode QRIS, kegiatan ini di lakukan seminggu sekali dan pengecekan melalui aplikasi di lakukan oleh divisi akuntansi.⁵

Hasil wawancara lainnya menurut pihak *staff marketing* bapak Taufiq Ari Wibowo, proses manajemen risiko yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia untuk meminimalisirkan risiko operasional pengguna QRIS yaitu dengan cara sebagai berikut:⁶

1) Perencanaan

⁵ Divisi manajemen Risiko PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Medan, Wawancara di Medan, tanggal 14 Maret 2022, pukul 14.00 WIB

⁶ Taufiq Ari Wibowo, Marketing PT. Bank Syariah Indonesia, Wawancara di Medan ,tanggal 13 Maret 2022, pukul 15.00 WIB

Perencanaan merupakan langkah awal yang perlu dilakukan agar kebijakan baru yang diterapkan dapat berjalan dengan maksimal sesuai tujuan. Perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta, membuat serta menggunakan asumsi terkait masa yang akan datang dan bagaimana orang menentukan tanggapan serta reaksinya.

Tujuan dibuatnya QRIS untuk memperlancar sistem pembayaran non tunai dengan aman, mendorong efisiensi perekonomian, mempercepat inklusi keuangan digital, serta memajukan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Jika sebelumnya satu kode QR hanya dapat digunakan untuk satu aplikasi pembayaran, kini dengan satu QRIS untuk seluruh aplikasi pembayaran. Perlengkapan administrasi yang dimiliki Bank Indonesia dalam merencanakan QRIS diantaranya adalah dasar hukum Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No.21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran.

2) Sosialisasi

Tanggal 17 Agustus 2019. Pada awalnya, sosialisasi disampaikan kepada masyarakat dan para pelaku ekonomi. Bank Indonesia pusat sudah meluncurkan QRIS pada tanggal 17 Agustus 2019. Khususnya pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Medan melakukan sosialisasi ke sektor-sektor tertentu seperti kampus, pasar juga melakukan sosialisasi dengan membuat poster, iklan di koran, dan melakukan webinar.



Gambar 4.2 Sosialisasi *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)*

3) Edukasi QRIS

Dari hasil wawancara peneliti kepada staff manajemen risiko QRIS dalam kegiatannya PT. Bank Syariah Indonesia melakukan manajemen risiko pada operasional QRIS terdapat beberapa pihak yang langsung terlibat. Beberapa pihak tersebut terdiri dari pihak Divisi Teknologi Informasi (Information Technology), Divisi Akuntansi dan Divisi Risk management. Masing-masing dari pihak tersebut memiliki bidang tersendiri dan akan melakukan pengoperasian sesuai dengan pengaduan yang diajukan oleh nasabah. Nasabah yang datang dan melakukan komplain kepada Bank Syariah Indonesia memiliki bermacam-macam masalah yang dialaminya, terutama permasalahan yang ditimbulkan pada saat nasabah tersebut adalah risiko operasional dalam melakukan transaksi dengan menggunakan kode QRIS. Memberikan edukasi tentang tahapan pendaftaran, cara penggunaan serta manfaat dari pemakaian QRIS. Tahap pendaftaran pembuatan QRIS, pedagang dapat mendaftarkan usaha mereka pada aplikasi pembayaran melalui sales yang menawarkan kerja sama dalam penggunaan aplikasi tersebut. Pendaftaran QRIS untuk para merchant/pedagang

membutuhkan berkas yang diminta oleh acquirer yaitu mengumpulkan fotocopy KTP dan buku tabungan.⁷

Setelah berkas diproses, maka pedagang mendapatkan stiker QRIS yang dapat ditempel pada meja kasir. Pedagang yang memiliki stiker QRIS maka sudah dapat melakukan transaksi dari berbagai aplikasi pembayaran. Merchant yang menggunakan QRIS masih banyak ditemui memakai HP pribadi. Masih ada merchant yang belum memahami penggunaan QRIS dengan baik. Ada merchant yang menggunakan QRIS tetapi masih sendiri-sendiri penggunaannya. Mereka berpikir bahwa satu QRIS hanya bisa pada aplikasi pembayaran tertentu saja yang pernah mereka daftarkan. Para pedagang tersebut merasa jika terlalu banyak mendaftarkan aplikasi maka harus banyak juga stiker QRIS yang dipajang pada meja kasirnya.



Gambar 4.3 Edukasi Layanan QRIS

3. Analisis Manajemen Risiko pada Operasional QRIS

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif, mengandung makna bahwa semua data wawancara yang disajikan akan dianalisa secara berulang dan menyeluruh. Peneliti telah melakukan proses wawancara kepada 4 orang informan, yang terdiri dari tiga informan *Marketing* yaitu Bapak Dicky Himawan, Bapak Taufik Ari Wibowo, Bapak Arman Maulana, dan satu informan tambahan di divisi operasional yaitu *Customer Service* ibu Livia.

Pada PT. Bank Syariah Indonesia di dalam suatu aktivitasnya menyediakan produk dan jasa yang akan dihadapkan pada risiko operasional. Bank terus meningkatkan *risk awareness* (kesadaran akan risiko) dan pemantapan *risk culture* (budaya mengelola risiko) kepada setiap karyawan dan karyawan agar seluruh kegiatan operasional yang dilakukan Bank Syariah Indonesia lebih berbasis risiko. Pengembangan dari budaya yang dilakukan meliputi komunikasi yang memadai kepada seluruh jenjang organisasi mengenai pentingnya manajemen risiko yang efektif.

PT. Bank Syariah Indonesia melakukan pengembangan sosialisasi mengenai manajemen risiko untuk menciptakan kesadaran kepada seluruh unit kerja dan cabang. Ada beberapa risiko yang dapat ditimbulkan dari kegiatan bank yaitu risiko kredit, pasar, likuiditas, hukum, strategik, kepatuhan, reputasi, imbal hasil, investasi dan risiko operasional.⁸

⁷ Wawancara, *Customer Service* PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Medan, tanggal 26 Maret 2022, pukul 16.00 WIB

⁸ Dicky Himawan, *Marketing* PT. Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman, tanggal 13 Mei 2022, pukul 16.00 WIB

Dari banyaknya risiko yang terdapat pada PT. Bank Syariah Indonesia, risiko operasional merupakan salah satu risiko yang paling sering dan rentan akan terjadinya suatu permasalahan. Risiko operasional merupakan risiko yang di sebabkan dari kerugian yang di berasal dari faktor internal yang kurang memadai seperti kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan atau di sebabkan oleh kegiatan eksternal yang akan mempengaruhi kegiatan operasional bank. Langkah-langkah strategis yang harus di lakukan oleh Bank Syariah Indonesia dalam mengelola risiko operasional adalah dengan melakukan identifikasi dan mitigasi terhadap risiko operasional serta melakukan pengendalian terhadap setiap aktivitas operasional berdasarkan dari tingkat risiko, sehingga bank dapat meminimalisir setiap risiko yang ada dan selanjutnya bank juga melakukan pencegahan agar risiko tersebut tidak terulang kembali.

Hasil wawancara kepada pihak Bank Syariah Indonesia yaitu Bapak Taufiq Ari Wibowo, adapun proses manajemen risiko yang di lakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia untuk meminimalisir risiko operasional QRIS yaitu dengan cara sebagai berikut:

a. Mengidentifikasi Risiko

Identifikasi risiko merupakan tahap awal yang harus di lakukan di dalam memanajemen risiko operasional QRIS. Dengan melakukan identifikasi, pihak bank dapat mengenal dan mengetahui risiko-risiko apa saja yang akan mereka hadapi. Dari wawancara yang di lakukan kepada beberapa nasabah pengguna kode QR PT. Bank Syariah Indonesia banyak yang mengajukan keluhan mengenai jaringan yang kurang baik sehingga saat proses transaksi dengan menggunakan QRIS tersebut menjadi lama. Keluhan-keluhan tersebut hanya sebatas dari faktor internal. Dengan banyaknya jumlah nasabah yang mengajukan komplain pada satu tahun belakangan ini, maka pihak PT. Bank Syariah Indonesia telah mengetahui bahwa risiko yang sering terjadi pada masyarakat yaitu risiko yang di sebabkan oleh jaringan.

b. Melakukan Pengukuran

Saat proses identifikasi telah di lakukan maka tahap selanjutnya yang di lakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia adalah proses pengukuran risiko tujuannya untuk mengetahui besar atau kecilnya risiko operasional yang di sebabkan oleh QRIS. Sekarang ini bank sudah mengetahui bahwa risiko yang sering terjadi selama ini merupakan risiko yang di sebabkan oleh internal dan bukan tergolong dari risiko yang besar. Tetapi bukan berarti setiap kegiatan yang di sebabkan dari internal tidak menimbulkan suatu bahaya, bisa jadi risiko yang ditimbulkan dari internal dapat menyebabkan kerugian yang sangat besar dan masuk kedalam kategori risiko berat. Seperti saat nasabah melakukan transaksi dan setelah itu transaksi pending/gagal dikarenakan gangguan jaringan sedangkan saldo nasabah sudah berkurang akan tetapi *merchant* belum mendapat notifikasi transaksi berhasil atas pembayaran tersebut.

c. Melakukan Pemantauan dan Pengendalian Risiko

Setelah proses identifikasi dan pengukuran risiko dilakukan proses selanjutnya adalah pemantauan dan pengendalian resiko dimana aktivitas yang dilakukan dalam tahapan ini meliputi; valuasi terhadap ekvotur risiko, penyempurnaan terhadap proses laporan apabila terdapat kegiatan perubahan usaha, produk transaksi dan faktor risiko yang bersifat material, dan pengendalian risiko dilakukan untuk mengelola risiko yang membahayakan usaha bank dengan tetap memperhatikan prinsip syariah.

d. Pengendalian Interen yang Menyeluruh

Sistem pengendalian interen yang menyeluruh dalam penerapan manajemen risiko meliputi kegiatan penilaian terhadap kecukupan dan efektivitas struktur pengendalian interen dan penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh setiap unit kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Dalam upaya mengelola risiko dalam penggunaan QRIS, PT. Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman terdapat beberapa pihak yang langsung terlibat. Beberapa pihak tersebut terdiri dari pihak Divisi Teknologi Informasi (Information Technology), Divisi Akuntansi dan Divisi Risk Management. Masing-masing dari pihak tersebut memiliki bidang tersendiri dan akan melakukan pengoperasian sesuai dengan pengaduan yang diajukan oleh nasabah.
2. Dalam penerapannya, PT. Bank Syariah Indonesia melakukan berbagai tahapan perencanaan sebelum memasarkan produk tersebut. Kegiatan yang dilakukan untuk meminimalisir risiko antara lain seperti sosialisasi langsung ke masyarakat seperti memberikan edukasi tentang penggunaan QRIS kepada masyarakat. Dan dalam meminimalisir risiko yang terjadi pada penggunaan QRIS, pihak Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman telah melakukan pengendalian risiko yang baik. Hal ini terlihat dari minimnya *impact* yang diterima dari risiko yang dihadapi. Bahkan risiko yang dihadapi tidak terlalu berdampak pada perusahaan. Dalam 3 tahun terakhir risiko yang dihadapi hampir sama, namun 3 tahun terakhir juga perusahaan telah berkembang dengan sangat signifikan bahkan berani pasang badan untuk memberi MDR 0% bagi UMKM (Mikro). Dari fakta ini dapat kita simpulkan bahwa manajemen risiko yang diterapkan dalam perusahaan sudah baik.

B. Saran

1. PT. Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman perlu melakukan peninjauan yang merata di tempat perbelanjaan, ataupun kepada para *merchant* QRIS di Wilayah Medan. Dilakukan peninjauan apakah penerapan QRIS sudah terlaksana dengan baik atau belum, serta berdiskusi tentang permasalahan atau hambatan yang dirasakan oleh para *merchant* agar pihak bank dapat membantu dan memberi saran terhadap permasalahan dan hambatan yang dialami oleh para *merchant*, meningkatkan koordinasi dengan pihak Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) untuk melakukan diskusi masukan dari para *merchant* juga dari PJSP, melakukan sosialisasi tentang edukasi penggunaan QRIS kepada para pedagang dan juga masyarakat. Sosialisasi saat pandemi seperti ini bisa dilakukan pada sosial media dan media massa elektronik.
2. Kepada Pedagang/*Merchant* diharapkan adanya peningkatan literasi keuangan khususnya tentang inovasi pembayaran. Harus aktif dalam bertanya tentang kesulitan atau hambatan yang dialami kepada *acquirer*. *Acquirer* dapat memberikan masukan dan bantuan terhadap kendala yang dihadapi. Belajar dan mendalami tentang penggunaan teknologi pembayaran khususnya QRIS ini agar manfaat dari adanya QRIS dapat dirasakan bagi pedagang ataupun konsumen yang melakukan pembayaran.

DAFTAR PUSTAKA

- (Case Study Of UINSU FEBI Student. *Jurnal of Humanities and Social Studies*. Volume 4 No.2, 2020
- A. Karim, Adimarwan. *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2016
- Bank Indonesia, QRIS: Satu QR Code Untuk Semua Pembayaran (2019), https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruangmedia/newsrelease/Pages/SP_216219.aspx
- Bank Indonesia, Tim Inisiatif. Upaya Meningkatkan Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Melalui Pengembangan E-Money. Work Paper, 2006
- Bank Indonesia, Uang Electronic, www.bi.go.id, https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jenis-sp/uang_elektronik/Pages/default.aspx. Tanggal 14 Maret 2022, pukul 10.00 WIB
- Basuki, Sulistyono. Metode Penelitian. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia
- Customer Service. Wawancara. PT. Bank Syariah Indonesia KC Medan S. Parman, tanggal 26 Maret 2022, pukul 16.00 WIB
- Darma, Arianti, dkk. Menakar Keraguan Penggunaan QR Code Dalam Transaksi Bisnis. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2019, 16(2)
- Darma, Karniawati, dkk. Community Perception of Using QR Code Payment in Era New Normal, *Pjacee*. 2021: 18(1)
- Darmawi Herman. Manajemen Risiko, Jakarta: Bumi Aksara, 2010
- Departemen Agama RI Al-Qur'an & Terjemahan. Jakarta: Penerbit Kalim, 2010
- Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran Biro Pengembangan Sistem Pembayaran Nasional, Instrumen Pembayaran. Jakarta: Bank Indonesia, 2011
- Divisi Manajemen Risiko. Wawancara. PT. Bank Syariah Indonesia KC Medan S. Parman, tanggal 14 Maret 2022, pukul 14.00 WIB
- Fasa, M. Iqbal. Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.1, No.2
- Fauzi Arif Lubis, Yusrizal. Potensi Asuransi di Sumatera Utara. *Human Falah*. Vol. 7. No. 2. Juni-Desember 2020
- Harahap, Muhammad Ikhsan. Implementasi Produk Wakaf Uang Melalui Lembaga Keuangan Syariah, Laporan Penelitian (2020)
- Hendri Tanjung, Didin Hafidudin. Manajemen Syariah dalam Praktek. Gema Insani: Jakarta, 2003
- Herlambang, Ridho. Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS Terhadap Pengembangan UMKM Kota Medan. Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan: Skripsi, 2021
- Hermansyah, Hukum Perbankan Indonesia. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2006
- Hidayat, Anastasia Istiadi. QR Code Sebagai Inovasi Identifikasi Tanaman Bagi Pengunjung di Kebun Raya Bogor. Institut Pertanian Bogor: 2010
- Himawan, Dicky. Marketing PT. Bank Syariah Indonesia KC Medan S. Parman, tanggal 13 Mei 2022, pukul 16.00 WIB
- <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>. Diakses 28 Maret 2022, pukul 14.00 WIB
- <https://m.bisnis.com/finansial/read/20200806/90/1276153/solusi-perbankan-digital-bri-syariah-dorong-transaksi-pakai-qr-is-lewat-bris-online>. Diakses 20-09-2010, pukul 20.00 WIB
- <https://www.bi.go.id/id/sistem/pembayaran/QRIS/Contents/Default.aspx>. Diakses 13 Maret 2022, pukul 17.00 WIB
- <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/QRIS/Contents/Default.aspx>. Diakses 10 Maret 2022, pukul 15.00 WIB

<https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/QRIS/Contents/Default.aspx>. Diakses 24 Maret 2022, pukul 13.00 WIB

Irwan. Indonesia Customer Stafication, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004

Kurniandy, Wanda. Analisis Manajemen Risiko Sistem Pembayaran Transaksi Online Pada Toko Online Matahari Mall.com. Jakarta: Skripsi, 2016

Leksono, Sonny. Penelitian Kualitatif Ekonomi: Dari Metodologi ke Metode. Jakarta: Rajawali Pers, 2013

M. Anang Firmansyah, Andrianto. Manajemen Bank Syariah. Surabaya: CV Penerbit Qiara Media, 2019

Merlino, Saksonova dan Kuzmina I. Fintech As Financial Innovation-The Muhadjir, Neong. Metode Penelitian Kualitatif,. Yogyakarta: Rake Sarasin, 2002

Muhammad, Manajemen Bank Syariah, Ekonosia: Yogyakarta, 2011

Mulyati,Sri dkk. Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia,. Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia, 2003

Nasution, Muhammad Lathief Ilhamy. Digital Payment: Probabilitas In Millennial Perekonomian Terhadap Pengendalian Moneter. Jurnal, : Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan, 2009.

Pohan, Aulia. Sistem Pembayaran “Strategi dan Implementasi di Indonesia. Jakarta: Rajagrafindo, 2011

Possibilities and Problem of Implementation. European Research Studies Journal: 2017, 20(3).

Prasetyoningrum, Ari Kristin. Risiko Bank syariah. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015

Rahadja,Prathama. Uang dan Perbankan I, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1997

Ritonga, Fitriani. Pengaruh Pembayaran Non Tunai Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. Skripsi, 2018.

Rustam, Bambang Rianto. Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia, Jakarta: Salemba Empat, 2013

Sihaloh, Joseph Evan, dkk. Implementasi Sistem Pembayaran QRIS bagi Perkembangan UMKM di Medan. Jurnal, 2020.

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: CV Alfabeta

Suhendi, Hendi. Fiqh Muamalah,. Jakarta: Rajawali Pers, 2014

Suwiknyo, Dwi. Perbankan Syariah, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016)

Syarifuddin, Ferry. dll. Dampak Peningkatan Pembayaran Non Tunai Terhadap

Tarigan,Azhari Akmal. Metode Penelitian Ekonomi Islam. Medan: La Tansa Press, 2011

Website Resmi, www.bankbsi.co.id, pada tanggal 3 April 2022, pukul 15.00 WIB

Wibowo, Taufiq Ari. Marketing PT. Bank Syariah Indonesia KC Medan S.Parman, tanggal 13 Maret 2022, pukul 15.00 WIB

Yafiz, Muhammad. Bisnis dan Investasi Dalam Islami. Medan: Febi UIN-SU Press, 2015