

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi menciptakan perubahan drastis pada segala aspek kebiasaan hidup di masyarakat, salah satunya terjadi pada bidang keuangan. Kehadiran *gadget*, akses internet, dan layanan berbasis teknologi memungkinkan masyarakat melakukan berbagai aktivitas, seperti transaksi keuangan, secara lebih praktis melalui perangkat telepon seluler. Salah satu inovasi signifikan dalam sektor perbankan adalah penggunaan layanan *Mobile Banking*, yang memfasilitasi keleluasaan kepada nasabah untuk mengakses dan melakukan berbagai transaksi keuangan secara efisien tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat, selama terhubung dengan jaringan layanan yang tersedia. Layanan ini memfasilitasi nasabah dalam memperoleh informasi keuangan, melaksanakan transaksi perbankan, serta memenuhi kebutuhan finansial lainnya melalui perangkat elektronik seperti ATM, mesin *Electronic Data Capture* (EDC), layanan pesan singkat (SMS) *banking*, *phone banking*, dan internet *banking*, (Sari et al., 2024; Suri et al., 2023).

Pesatnya kemajuan teknologi mengakibatkan pembayaran menggunakan sistem non-tunai mengalami kemajuan yang signifikan. tau biasa disingkat QRIS dibaca “Kris” merupakan standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code dapat lebih cepat, mudah, murah, aman, dan andal (CEMUMUAH). QRIS merupakan standar kode QR nasional yang dikembangkan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), (Bank Indonesia, 2024).

Indonesia sendiri memiliki satu provinsi yang menggunakan syariat islam dalam sistem hukum dan tata kelola pemerintahan yakni Provinsi Aceh. Penerapan tersebut didasarkan pada UU Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, yang memberikan otonomi khusus kepada provinsi ini untuk menyelenggarakan kehidupan masyarakat sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariat Islam (Pemerintah Aceh, n.d.). Dalam rangka mengimplementasi syariat islam kehidupan masyarakat, pemerintah menetapkan sejumlah qanun (peraturan daerah) yang mengatur berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor keuangan dan ekonomi Masyarakat (Safitri et al., 2021).

Langkah strategis yang diambil oleh pemerintah Aceh dalam penguatan sektor keuangan daerah adalah diberlakukannya Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 mengenai Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Peraturan ini mewajibkan seluruh institusi keuangan, baik yang bergerak di sektor perbankan maupun non-perbankan, untuk beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Penerapan qanun tersebut telah membawa perubahan besar terhadap lanskap perbankan lokal, mengakibatkan beberapa bank konvensional nasional seperti BRI, BNI, dan Mandiri melakukan transformasi ke layanan berbasis syariah atau menghentikan kegiatan operasionalnya di wilayah tersebut. Sebagai bagian dari implementasi kebijakan tersebut, pada tahun 2021 BSI berhasil melakukan auto migrasi terhadap 2.060.588 rekening nasabah dalam kurun waktu Juni hingga Agustus 2021 (MHD, 2021).

Sebagai salah satu bank nasional yang beroperasi di Provinsi Aceh, BSI terus menunjukkan komitmennya dalam mendukung layanan perbankan syariah yang modern dan inklusif. Fitur QRIS dalam BSI Mobile menjadi pilihan Masyarakat dalam penggunaan aplikasi Mobile Banking, terutama di wilayah

perkotaan yang mobilitas dan transaksi bisnisnya tinggi. QRIS tidak hanya menawarkan kemudahan dalam melakukan pembayaran secara cepat dan aman, tetapi juga menjadi bagian dari strategi peningkatan loyalitas konsumen. Hal ini didasarkan pada kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam bertransaksi, yang berdampak pada persepsi positif terhadap pelayanan bank, terutama dalam iklim persaingan bisnis perbankan yang semakin kompetitif.

Gambar 1. 1 Fitur QRIS BSI



Sumber: www.itworks.id

Keefektifan penggunaan QRIS melalui BSI Mobile dapat terlihat jelas selama pelaksanaan Pekan Olahraga Nasional atau PON ke 21 di Aceh-Sumatera Utara. Data PT Bank Syariah Indonesia Tbk menunjukkan bahwa pada periode 9-20 September 2024, volume transaksi QRIS meningkat 30% dengan nilai transaksi harian mencapai Rp1,27 miliar. Jumlah transaksi harian juga naik 23,8% menjadi 9.667 kali. Selain itu, volume transaksi melalui ATM BSI tumbuh 10,6%, dengan nilai transaksi harian Rp115,2 miliar dari 164.559 transaksi. Peningkatan ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital BSI serta peran penting bank dalam mendukung kelancaran transaksi ekonomi nasional dan mendorong inklusi keuangan berbasis syariah di Aceh, (Antara News. 2024).

Kota Lhokseumawe merupakan salah satu kota strategis di Provinsi Aceh yang memiliki peran penting dalam perkembangan ekonomi dan layanan keuangan syariah. Kota Lhokseumawe menjadi salah satu wilayah dengan tingkat migrasi

rekening ke BSI yang tinggi. Hingga pertengahan 2021, sebanyak 501.200 dari total rencana 544.800 rekening telah bermigrasi, menunjukkan pencapaian lebih dari 90% dan mencerminkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah nasional (Antaraneews.com, 2021).

Meskipun digitalisasi layanan BSI mempermudah nasabah, keandalan dan keamanan sistem masih menjadi isu penting. Pada 8 Mei 2023, gangguan besar pada aplikasi BSI Mobile membuat ribuan nasabah di berbagai daerah tidak dapat mengakses layanan digital. BSI menyatakan hal ini sebagai bagian dari pemeliharaan sistem, banyak nasabah merasa khawatir terhadap stabilitas layanan. Situasi ini menjadi semakin kompleks karena Aceh menerapkan sistem keuangan syariah secara menyeluruh, sehingga masyarakat tidak memiliki alternatif layanan perbankan konvensional (Iskandar, 2023).

Gangguan juga dirasakan oleh masyarakat pada tahun 2025, layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) kembali mengalami gangguan signifikan khususnya pada Februari dan Maret. Bagi masyarakat Lhokseumawe, yang hanya mengandalkan BSI sebagai satu-satunya bank nasional, gangguan ini berdampak negatif terhadap aktivitas keuangan harian. Hal ini tercermin dari pernyataan salah satu warga, Sirajul Munir, yang dikutip dari *Kompas.com*, “Saya sudah dua hari menunggu aplikasi ini pulih. Karena hanya punya satu ATM dan Byond dari BSI, akhirnya terpaksa pinjam uang ke saudara untuk keperluan keluarga.” (Masriadi & Purba, 2025).

Namun, meskipun ada gangguan pada layanan Banking BSI upaya BSI untuk meningkatkan kepercayaan keuangan di Lhokseumawe terus berlanjut, salah satunya melalui promosi QRIS. Keberadaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital berbasis syariah menawarkan solusi alternatif yang lebih aman

dan efisien bagi masyarakat yang telah terbiasa dengan layanan BSI. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, BSI membuat program promosi yang diadakan BSI bersama merchant lokal seperti Achek Coffee, Jatah Khupi, dan Conical, dengan menawarkan cashback hingga 50% untuk transaksi menggunakan QRIS by BSI. Menurut peneliti ini merupakan bentuk strategi yang dilakukan BSI dengan memberikan berbagai program promosi yang menarik. Promo ini tidak hanya menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk mencoba fitur QRIS, tetapi juga menjadi bagian dari edukasi dan habituasi penggunaan metode pembayaran digital berbasis syariah yang aman, cepat, dan efisien, (Mujib & Amin, 2023). Program promosi ini juga bertujuan agar masyarakat semakin memahami konsep dan manfaat penggunaan QRIS dalam bertransaksi. Dengan adanya berbagai penawaran menarik, diharapkan masyarakat dapat lebih cepat beradaptasi dengan teknologi pembayaran digital, meminimalisirkan penggunaan pembayaran melalui cash, serta membangun budaya pembayaran yang lebih cepat, aman, serta sesuai dengan prinsip syariah.

Gambar 1. 2
Promo QRIS BSI Lhokseumawe



Sumber: bankbsi.co.id

Berdasarkan latar belakang, penulis berfokus kepada strategi komunikasi Bank Syariah Indonesia dalam promosi QRIS Cabang Kota Lhokseumawe. Berlandaskan uraian permasalahan diatas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian yamh berjudul “Strategi Komunikasi Bank Syariah

Indonesia Dalam Promosi Qris (*Quick Response Code Indonesian Standard*) (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe dalam mempromosikan QRIS?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe dalam mempromosikan QRIS.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang Ilmu Komunikasi, khususnya dalam konteks sistem promosi dan strategi komunikasi yang diterapkan dalam pengenalan QRIS. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan kajian-kajian sejenis di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penerapan strategi komunikasi dalam mempromosikan QRIS di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe. Temuan penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait serta memberikan sumbangsih sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang serupa.