

**EFEKTIVITAS LAYANAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD*
DALAM MENINGKATKAN PENGHIMPUNAN DANA ZAKAT DI BANK
TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH
KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI



Oleh:

Prastika Wafik Azizah

NIM 402180073

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
2022**

EFEKTIVITAS LAYANAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD*
DALAM MENINGKATKAN PENGHIMPUNAN DANA ZAKAT DI BANK
TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH
KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Strata Satu (S-1)



Oleh:

Prastika Wafik Azizah

NIM 402180073

Pembimbing:

Unun Roudlotul Jannah, M.Ag.

NIP 197507162005012004

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2022

ABSTRAK

Azizah, Prastika Wafik. Efektivitas Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar Pada Masa Pandemi Covid-19. *Skripsi*. 2022. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Unun Roudlotul Jannah, M.Ag.

Kata Kunci: Efektivitas, *Quick Response Code Indonesian Standard*

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan teknologi layanan digital yang diluncurkan oleh Bank Indonesia untuk memfasilitasi masyarakat dalam kegiatan transaksi pembayaran non tunai. Pandemi covid-19 yang menjangkit masyarakat seluruh dunia sejak akhir tahun 2019 ini telah berdampak pada penghimpunan dana zakat yang semakin menurun. BTN KCPS Karanganyar sebagai salah satu Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS) dari BTN Syariah telah menyediakan layanan QRIS sejak April tahun 2021 dengan tujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam pembayaran zakat serta meningkatkan penghimpunan dana zakat. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, QRIS BTN KCPS Karanganyar belum efektif untuk meningkatkan penghimpunan dana zakat, dinilai berdasarkan total penghimpunan dana zakat yang masuk serta literasi dan minat masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran zakat menggunakan QRIS yang masih rendah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses perencanaan, mekanisme pelaksanaan, serta capaian layanan QRIS dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar pada masa pandemi covid-19. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif, serta menggunakan metode analisis induktif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BTN KCPS Karanganyar telah menetapkan target untuk meningkatkan penghimpunan dana zakat melalui QRIS, sedangkan dalam mekanisme pelaksanaannya, layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia pada Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 serta Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) tentang Standar Pengoperasian QRIS. Dalam pencapaiannya, QRIS BTN KCPS Karanganyar dinilai belum efektif untuk meningkatkan penghimpunan zakat yang dinilai berdasarkan tolok ukur pencapaian tujuan, integritas, dan kemampuan adaptasinya.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	
1	Prastika Wafik Azizah	402180073	Perbankan Syariah	Efektivitas Layanan <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar Pada Masa Pandemi Covid-19

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 02 Mei 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Alim Wahyudi, S.Ag.M.E.I
NIP 197502072009011007

Menyetujui,

Unun Roudlotul Jannah, M.Ag.
NIP 197507162005012004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspa Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Efektivitas Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard*
Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat Di Bank Tabungan
Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar Pada Masa
Pandemi Covid-19
Nama : Prastika Wafik Azizah
NIM : 402180073
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang
Iza Hanifuddin, M.Ag., Ph.D.
NIP 196906241998031002

Penguji I
Muchtim Humaidi, M.IRKH.
NIDN 2027068103

Penguji II
Unun Roudlotul Jannah, M.Ag.
NIP 197507162005012004

Ponorogo, 02 Mei 2022
Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Dekan Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prastika Wafik Azizah
NIM : 402180073
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi/Tesis : Efektivitas Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard*
Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat Di Bank
Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar
Pada Masa Pandemi Covid-19

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di ethesis.iainponorogo.ac.id. adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 10 Juni 2022



Prastika Wafik Azizah



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Prastika Wafik Azizah

NIM : 402180073

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul *EFEKTIVITAS LAYANAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD* DALAM MENINGKATKAN PENGHIMPUNAN DANA ZAKAT DI BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19.

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 02 Mei 2022
Pembuat Pernyataan,



Prastika Wafik Azizah
NIM 402180073

IAIN
P O N O R O G O

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Studi Penelitian Terdahulu	9
F. Metode Penelitian	13
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	13
2. Kehadiran Peneliti	14
3. Lokasi Penelitian	14
4. Data dan Sumber Data	15
5. Teknik Pengumpulan Data	16

6. Teknik Pengolahan Data	18
7. Analisis Data	20
8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	21
G. Sistematika Pembahasan	22
BAB II. EFEKTIVITAS DAN MEKANISME LAYANAN <i>QUICK RESPONSE CODE</i> INDONESIAN STANDARD	25
A. Efektivitas.....	25
B. Mekanisme Layanan <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> ..	29
BAB III. EFEKTIVITAS LAYANAN <i>QUICK RESPONSE CODE</i> INDONESIAN STANDARD DALAM MENINGKATKAN PENGHIMPUNAN DANA ZAKAT DI BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19	36
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	36
B. Proses Perencanaan Layanan <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat Di BTN KCPS Karanganyar Pada masa Pandemi Covid-19	45
C. Mekanisme Pelaksanaan Layanan <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat Di BTN KCPS Karanganyar Pada masa Pandemi Covid-19.....	50

D. Capaian Layanan <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat Di BTN KCPS Karanganyar Pada masa Pandemi Covid-19	55
BAB IV. ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN <i>QUICK RESPONSE</i> <i>CODE INDONESIAN STANDARD</i> DALAM MENINGKATKAN PENGHIMPUNAN DANA ZAKAT DI BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19	65
A. Analisis Proses Perencanaan Layanan <i>Quick Response Code</i> <i>Indonesian Standard</i> Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat Di BTN KCPS Karanganyar Pada masa Pandemi Covid-19.....	65
B. Analisis Mekanisme Pelaksanaan Layanan <i>Quick Response</i> <i>Code Indonesian Standard</i> Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat Di BTN KCPS Karanganyar Pada masa Pandemi Covid-19.....	68
C. Analisis Capaian Layanan <i>Quick Response Code Indonesian</i> <i>Standard</i> Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat Di BTN KCPS Karanganyar Pada masa Pandemi Covid-19	72
BAB V. PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Data Penghimpunan Zakat Tahun 2020-2021	4



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Struktur Organisasi BTN KCPS Karanganyar	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	<i>Draft Wawancara</i>	95
2	<i>Draft Observasi</i>	120
3	<i>Draft Dokumentasi</i>	123



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan badan usaha yang menjalankan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Di Indonesia terdapat dua sistem operasional perbankan, yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, yang mana dibedakan berdasarkan jenisnya yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Sedangkan perbankan syariah sendiri merupakan semua kegiatan yang mencakup tentang Bank Syariah serta Unit Usaha Syariah, meliputi kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.

Pada pelaksanaannya, perbankan syariah menjalankan kegiatan operasional usahanya berlandaskan pada prinsip syariah, demokrasi ekonomi, serta prinsip kehati-hatian. Berdasarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menjelaskan, bahwa Perbankan Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang bertujuan dalam pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, serta membantu pemerataan kesejahteraan rakyat, bank syariah memiliki fungsi sosial dengan menjalankan kegiatan dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana zakat, infak, sedekah, hibah, serta dana sosial lainnya lalu menyalurkan

kepada organisasi pengelola zakat¹ Berdasarkan fungsi sosial ini, bank syariah memiliki wewenang untuk menjadi penyalur dan penghimpun dana zakat, infak, sedekah, serta dana hibah lainnya dengan menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya pada lembaga atau organisasi pengelola zakat.

Sejak Maret 2020, *World Health Organization* (WHO) menetapkan dunia sedang dilanda pandemi terkait virus yang bermula dari Wuhan, China yaitu Covid-19. Covid-19 merupakan penyakit menular yang diakibatkan oleh jenis virus baru yaitu coronavirus. Virus Covid-19 ini menyebabkan orang yang terinfeksi mengalami penyakit pernapasan ringan hingga sedang dan sembuh tanpa memerlukan perawatan khusus. Akan tetapi pada kasus lain, beberapa akan mengalami sakit parah dan memerlukan perhatian medis. Virus ini menjangkit seluruh kalangan baik anak-anak, remaja, hingga lansia. Cara terbaik untuk mencegah atau memperlambat penularan virus ini yaitu dengan menghindari berkerumunan mematuhi protokol kesehatan.²

Pandemi covid-19 yang menjangkit seluruh dunia tak terkecuali Indonesia membuat pemerintah menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sejak April 2020, yang berdampak pada proses produksi, distribusi serta kegiatan operasional lainnya. Akibatnya, ekonomi Indonesia pada tahun 2020 dinyatakan tumbuh negatif, dengan angka kemiskinan dan

¹ Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "Tentang Syariah", dalam <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx>, (diakses pada tanggal 4 Oktober 2021, jam 19.21).

² World Health Organization (WHO), "COVID-19", dalam <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public>, (diakses pada tanggal 2 Oktober 2021, jam 10.16).

pengangguran yang semakin meningkat. Pandemi ini memaksa masyarakat untuk menerapkan pola hidup baru, meminimalisir kegiatan di luar rumah dengan melakukan kegiatan dari rumah, baik pada kegiatan pendidikan, keagamaan maupun pada kegiatan ekonomi.

Zakat sebagai salah satu komponen *non-ekonomi* tak terkecuali ikut terdampak adanya pandemi covid-19 ini. Potensi zakat di Indonesia dinilai dapat mencapai Rp.320 triliun, akan tetapi pada pelaksanaannya baru dimanfaatkan 20% dari total keseluruhan.³ Salah satu faktor penyebab menurunnya penerimaan dan penyaluran dana zakat ini yaitu terdapat perubahan perilaku para muzakki dikarenakan adanya faktor lingkungan yang mana dalam hal ini pandemi covid-19, membuat terbatasnya ruang bagi para *muzakki* untuk menunaikan zakat.⁴ Pengembangan ekonomi dan keuangan syariah perlu diperkuat guna memperbaiki perekonomian nasional, diantaranya melalui digitalisasi produk dan layanan. Zakat, yang merupakan salah satu komponen mekanisme *non-ekonomi* yang diharapkan berperan memberi dampak positif pada perekonomian, dinilai akan lebih maksimal dengan memanfaatkan teknologi digital dalam kegiatan pengelolaannya.⁵

Dalam rangka berkontribusi membantu meningkatkan perekonomian nasional, Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) berkerjasama dengan Bank

³ Rizky Suryandika, "Sekjen PPP Soroti Masih Rendahnya Penghimpunan Dana Zakat Republika Online", dalam <https://www.republika.co.id/berita/r090rs320/sekjen-ppp-soroti-masih-rendahnya-penghimpunan-dana-zakat>, (diakses pada tanggal 4 Oktober 2021, jam 20.43).

⁴ Rodame Monitorir Napitupulu et. al., "Perilaku Masyarakat Dalam Menunaikan Zakat Di Masa Pandemi COVID-19", *Jeiei*, Volume 7, Nomor 2, (2021), 71.

⁵ "Dana Zakat Yang Dihimpun Lewat Teknologi Digital Setiap Tahun Meningkat", dalam <https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01320418/dana-zakat-yang-dihimpun-lewat-teknologi-digital-setiap-tahun-meningkat>, (diakses pada tanggal 4 Oktober 2021, jam 19.34).

Tabungan Negara (BTN) Syariah melakukan inovasi digital dalam kegiatan zakat dengan menyediakan layanan pembayaran zakat, infak, dan sedekah melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang dibuat oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) sejak 2019 lalu.⁶ Dengan adanya digitalisasi ini, dinilai membuat transaksi penghimpunan zakat pada tahun 2021 mulai meningkat hampir mencapai 30% dari keseluruhan total penghimpunan zakat yang dapat tercapai. Berdasarkan data yang diperoleh dari BAZNAS, dapat dilihat kenaikan penghimpunan dana zakat nasional Indonesia dari tahun 2020 ke tahun 2021.

Tabel 1.1
Data Penghimpunan Zakat Tahun 2020-2021

Tahun	Total Penghimpunan Zakat	Total Dalam Persen
2020	Rp.90 T	21,7%
2021	Rp.71,4 T	26-30%

Sumber: *Outlook Zakat Indonesia 2021 dan 2022 Publication BAZNAS*

Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar sebagai salah satu cabang pembantu syariah dari Bank Tabungan Negara (BTN) juga berkontribusi dalam memudahkan masyarakat dalam pelaksanaan zakat digital dengan menyediakan layanan QRIS. Dalam pelaksanaannya, Bank BTN KCPS Karanganyar telah bekerjasama dengan beberapa masjid dan lembaga penghimpun zakat yang berlokasi di sekitar kantor Bank BTN KCPS Karanganyar dengan menyediakan *barcode* QRIS yang dapat diakses oleh masyarakat untuk pembayaran zakat.⁷

⁶ BAZNAS, "Layanan Pembayaran Zakat, Infak, Sedekah", dalam <https://baznas.go.id/layanantpembayaran>, (diakses pada tanggal 18 Oktober 2021, jam 09.23).

⁷ Careca Adi Saputra, *Wawancara*, 21 Oktober 2021.

Pada hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak BTN KCPS Karanganyar, Bapak Careca selaku *staff Customer Service* (CS) menyatakan bahwa dengan adanya layanan QRIS, mulai terdapat beberapa dana zakat yang masuk, tetapi masih jauh dari target yang harus dipenuhi oleh BTN KCPS Karanganyar. Mayoritas pengguna layanan QRIS ini adalah nasabah KPR, sedangkan nasabah yang berminat untuk melakukan transaksi pembayaran zakat masih sangat rendah.⁸ Wawancara selanjutnya dengan Ibu Astrid, nasabah pengguna layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar. Ibu Astrid menyatakan bahwa ia merasa dimudahkan dalam kegiatan transaksi pembayaran zakat dan transaksi pembayaran lainnya setelah adanya layanan QRIS ini. Ia mengaku pernah membayar zakat lewat QRIS karena satu keluarga pernah menjalani isolasi mandiri. Ibu Astrid merasa terbantu dengan adanya layanan QRIS sebagai media pembayaran zakat dan sangat mendukung layanan QRIS untuk menghimpun dana zakat.⁹

Wawancara lain yaitu dengan Ibu Windi yang merupakan masyarakat sekitar lokasi masjid yang menyediakan layanan QRIS untuk pembayaran zakat. Beliau menyatakan bahwa ia mengetahui adanya barcode QRIS di masjid tersebut dan merupakan pengguna QRIS, ia juga mengetahui akan fungsi layanan QRIS untuk pembayaran zakat namun ia belum berminat untuk menggunakan. Menurut Ibu Windi, ia lebih memilih untuk membayar zakat secara langsung karena ia merupakan penduduk asli, sehingga ia berikir lebih mudah untuk membayar zakat seperti biasanya yaitu membayar zakat

⁸ *Ibid.*,

⁹ Astrid, *Wawancara*, 31 Oktober 2021.

beras langsung kepada pengurus masjid. Meski begitu Ibu Windi sangat mendukung adanya layanan QRIS sebagai media pembayaran zakat.¹⁰

Sebagai salah satu komponen yang dapat mempengaruhi pertumbuhan perekonomian, zakat diharapkan menjadi alternatif untuk membantu mengembalikan perekonomian Indonesia ke arah yang positif. Akan tetapi pada faktanya penghimpunan zakat di Indonesia dinilai menurun drastis pada akhir 2020 karena adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) akibat pandemi covid-19.¹¹ Oleh karena itu, bank BTN KCPS Karanganyar menyediakan layanan QRIS dengan harapan dapat menjadi alternatif bagi masyarakat dalam membayar zakat secara online guna memutus rantai penyebaran covid-19 serta mendukung pulihnya perekonomian di Indonesia. Tetapi pada fakta dilapangan, penghimpunan dana zakat melalui layanan QRIS di BTN KCPS Karanganyar serta literasi dan minat masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran zakat dengan QRIS masih sangat rendah. Terdapat pula beberapa kendala dalam proses pelaksanaannya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk meninjau apakah layanan QRIS efektif untuk meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar. Dari permasalahan yang telah dipaparkan, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar Pada Masa Pandemi**

¹⁰ Windi, *Wawancara*, 27 Oktober 2021.

¹¹ M. Radiansyah, "Penghimpunan Dana Zakat Di Era New Normal", *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, Volume 6, Nomor 1, (2021), 166.

Covid-19”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana proses perencanaan layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar pada masa pandemi covid-19?
2. Bagaimana mekanisme pelaksanaan layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar pada masa pandemi covid-19?
3. Bagaimana capaian layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar pada masa pandemi covid-19?

C. Tujuan Penelitian

Setelah peneliti merumuskan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis proses perencanaan layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar pada masa pendemi covid-19.

2. Untuk menganalisis mekanisme pelaksanaan layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar pada masa pandemi covid-19.
3. Untuk menganalisis capaian layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* terhadap penghimpunan dana zakat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar pada masa pandemi covid-19.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sarana untuk mengembangkan dan menambah ilmu pengetahuan. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk memahami dan mengetahui efektivitas layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar pada masa pandemi covid-19.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis, diantaranya:

- a. Bagi Perbankan Syariah

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran serta

referensi bagi pihak bank dalam meninjau efektivitas layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat.

b. Bagi Masyarakat/Pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman bagi masyarakat agar lebih memahami mengenai efektivitas layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam penghimpunan dana zakat. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi masyarakat dalam menggunakan layanan digital dari perbankan syariah.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Studi penelitian terdahulu dalam penelitian ini berisi tentang hasil-hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Studi penelitian terdahulu pada penelitian ini berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kehadiran penelitian terdahulu pada penelitian ini menjadi sumber inspirasi untuk penelitian yang akan dilakukan serta berguna untuk menunjukkan kebaruan dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini antara lain:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Aulia Rahmi dengan judul “Efektivitas Program Layanan Digital BAZNAS Indonesia Terhadap Penghimpunan Zakat Pada BAZNAS Periode 2016-2019”. Tujuan penelitian ini yaitu guna mengetahui bagaimana efektivitas program layanan zakat

digital Badan Amil Zakat Nasional terhadap penghimpunan zakatnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan sosio ekonomi. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa penghimpunan dana zakat dengan *digital fundarising* dinyatakan efektif. Persamaan penelitian yang akan dilaksanakan dengan penelitian yang telah dilakukan yaitu sama-sama melakukan analisis pada efektivitas layanan digital pada penghimpunan dana zakat. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus objek yang akan diteliti, pada penelitian yang akan dilaksanakan berfokus untuk menganalisis layanan QRIS yang disediakan oleh bank BTN Syariah KCP Karanganyar.¹²

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Supriana Anggreiny dengan judul “Strategi Penghimpunan ZIS (Zakat, Infaq, Sedekah) Melalui Digital QRIS di BAZNAS Provinsi Kalimantan Tengah”, menunjukkan hasil yang menyatakan bahwa kelebihan dari implementasi layanan QRIS ini yaitu pelayanan yang ramah juga baik serta menunjukkan bahwa kelemahan layanan QRIS ini yaitu dari segi edukasi yang dinilai kurang karena masyarakat masih terbiasa menggunakan uang tunai dan dinilai masih gagap teknologi. Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu sama-sama memfokuskan penelitian pada layanan QRIS dalam penghimpunan dana zakat. Lalu perbedaannya yaitu penelitian terdahulu berfokus meneliti mengenai strategi penghimpunan ZIS, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan berfokus meneliti mengenai efektivitas layanan QRIS dalam

¹² Aulia Rahmi, "Efektifitas Program Layanan Digital BAZNAS Indonesia Terhadap Penghimpunan Dana Zakat Pada BAZNAS Periode 2016-2019", *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2021).

meningkatkan penghimpunan dana zakat.¹³

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Nur Jamaludin dengan judul “Efektivitas Digitalisasi Penghimpunan Dana Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang”, menyatakan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa digitalisasi pada penghimpunan dana zakat di Tangerang dinyatakan sudah efektif, dengan beberapa kendala seperti sulitnya jaringan internet serta permasalahan pada proses pelaporan bukti pembayaran zakat. Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu meneliti mengenai efektivitas program digitalisasi penghimpunan dana zakat. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian yang akan dilaksanakan bertujuan untuk meneliti efektivitas layanan QRIS.¹⁴

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Fitri Nur Syifa dengan judul “Strategi Penghimpunan Dan Penyaluran Dana Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus BAZNAS Purbalingga)”, menunjukkan hasil bahwa strategi dalam penghimpunan dana ZIS meliputi pendekatan kepada pihak pemerintah, melakukan sosialisasi dan edukasi, menyediakan layanan penghimpunan dana ZIS secara digital serta menggunakan pendekatan *approach*. Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu meneliti mengenai penghimpunan dana zakat dengan masa pandemi covid-19 sebagai acuan penelitian. Lalu perbedaannya yaitu

¹³ Supriana Anggreiny, "Strategi Penghimpunan ZIS (Zakat, Infaq, Dan Sedekah) Melalui Digital QRIS Di BAZNAS Provinsi Kalimantan Tengah", *Skripsi* (Palangkaraya: IAIN Palangkaraya, 2021).

¹⁴ Nur Jamaludin and Siti Aminah, "Efektifitas Digitalisasi Penghimpunan Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang", *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)*, Volume 2, Nomor 2, (2021).

penelitian terdahulu berfokus meneliti mengenai strategi yang digunakan dalam penghimpunan dana ZIS, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan berfokus meneliti tentang efektivitas layanan QRIS dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat.¹⁵

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Syafii Antonio dengan judul “Optimizing Zakat Collection in The Digital Era: Muzakki’s Preception”, menyatakan hasil bahwa digitalisasi zakat dinilai optimal dalam memudahkan dan meningkatkan jumlah muzakki dalam penghimpunan dana zakat. Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu sama-sama meneliti tentang digitalisasi zakat, serta menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya yaitu, penelitian terdahulu berfokus menganalisa mengenai optimalisasi penghimpunan zakat dengan teknologi digital, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus meneliti tentang efektivitas layanan QRIS dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat.¹⁶

Berdasarkan penjabaran studi penelitian terdahulu di atas, dapat dinyatakan bahwa penelitian yang akan dilaksanakan memiliki pembaharuan pada penelitiannya. Penelitian yang akan dilaksanakan menjadikan bank BTN KCPS Karanganyar sebagai lokasi penelitian, yang mana penelitian mengenai efektivitas layanan QRIS untuk penghimpunan zakat pada lembaga perbankan masih sedikit, sehingga menjadikan permasalahan ini memiliki keunggulan untuk dilaksanakan penelitian lebih mendalam.

¹⁵ Fitri Nur Syifa, "Strategi Penghimpunan Dana Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus BAZNAS Purbalingga)", *Skripsi* (Banyumas: IAIN Purwokerto, 2021).

¹⁶ Muhammad Syafii Antonio, "Optimizing Zakat Collection in The Digital Era: Muzakki's Preception", *Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*, Volume 7, Nomor 2, (2020).

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dimana penelitian ini dilakukan secara teliti dan mendalam untuk menemukan jawaban dari kasus yang akan diteliti. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya, yang dilakukan secara menyeluruh dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹⁷ Dalam hal ini adalah efektivitas layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat.

Penelitian ini termasuk penelitian studi kasus, dimana penelitian studi kasus mengkhususkan penelitian pada kompleksitas suatu kasus dengan berusaha untuk memahami berdasarkan pada konteks, situasi dan waktu tertentu. Penelitian studi kasus bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala, fakta atau relita yang ada pada lingkungan masyarakat.¹⁸ Dalam hal ini, peneliti melakukan penelitian terkait kejadian yang telah terjadi, yaitu mengenai proses perencanaan, mekanisme pelaksanaan serta capaian layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat pada masa pandemi covid-19. Peneliti melakukan penelitian pada Bank

¹⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), 36.

¹⁸ Conny R. Semiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Grasindo, 2018), 51.

Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar.

2. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti di dalam penelitian kualitatif sangatlah penting guna menghasilkan penelitian yang berkualitas. Dalam penelitian kualitatif peneliti berperan sebagai instrumen atau alat penelitian sekaligus sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisi, penafsir data, serta pelapor hasil penelitian¹⁹ Sebagai instrumen penelitian, peneliti bertugas sebagai pengamat *non* partisipan, dimana peneliti terjun langsung ke lapangan tetapi tidak ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan. Penelitian berlangsung sejak diperoleh izin melakukan penelitian sampai mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Peneliti akan mendatangi secara langsung para narasumber untuk melakukan wawancara agar mendapatkan data yang lebih mendalam pada waktu-waktu tertentu, baik terjadwal maupun tidak terjadwal.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar yang berlokasi di Jl. Adi Sumarmo, Klagen, Malangjiwan, Kecamatan Colomadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah. Peneliti mengambil lokasi penelitian di tempat tersebut dengan pertimbangan bahwa Bank BTN KCPS Karanganyar merupakan salah satu kantor cabang pembantu syariah dari Bank BTN yang menyediakan layanan *Quick Response Code Indonesian*

¹⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), 168.

Standard dengan bekerjasama dengan lembaga sosial dan masjid di sekitar lokasi kantor Bank BTN KCPS Karanganyar.

Alasan lain peneliti memilih BTN KCPS Karanganyar sebagai lokasi penelitian dikarenakan pengguna layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar dalam hal penghimpunan zakat masih sedikit, literasi dan minat masyarakat sekitar mengenai layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar juga masih rendah. Selain itu, pihak bank juga menyatakan bahwa kerjasama BTN KCPS Karanganyar dengan lembaga masyarakat penghimpun zakat masih sedikit. Dengan pertimbangan tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian mengenai efektivitas layanan QRIS dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar.

4. Data dan Sumber Data

Ada dua jenis data pada umumnya, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Pada penelitian ini digunakan data kualitatif berupa kata-kata dan tindakan. Data ini diperoleh secara langsung di lapangan dengan melakukan observasi dan wawancara kepada narasumber.²⁰ Sebelum melakukan wawancara, peneliti melakukan observasi terlebih dahulu untuk mengetahui kondisi lokasi serta situasi pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan penelitian ini. Data yang diperoleh dari penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini akan berupa informasi dari narasumber mengenai proses perencanaan, mekanisme pelaksanaan serta capaian layanan *Quick*

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 53.

Response Code Indonesian Standarjd (QRIS) dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar pada masa pandemi covid-19.

Sedangkan data sekunder sendiri dibagi menjadi beberapa yaitu *publikasi* lembaga pemerintah maupun non pemerintah, penelitian terdahulu, laporan atau catatan pribadi, serta media massa.²¹ Pada penelitian ini data sekunder yang digunakan berupa profil BTN KCPS Karanganyar, visi-misi dan produk-produk BTN KCPS Karanganyar. Selain itu penggunaan buku dan jurnal terkait efektivitas dan mekanisme layanan QRIS sebagai landasan teori dalam penelitian ini memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian berdasarkan teori yang telah ada dan memungkinkan untuk berkembang setelah dilakukan penelitian. Sumber-sumber penelitian terdahulu yaitu jurnal dan skripsi yang relevan dapat menunjukkan kebaruan dari penelitian ini.

Sumber data penelitian ini adalah pegawai BTN KCPS Karanganyar dan masyarakat Karanganyar pengguna layanan QRIS. Sumber data yang akurat kiranya akan menjadi salah satu penilaian penting dalam penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data. Oleh karena itu, teknik penelitian yang penulis

²¹ Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 250.

gunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian adalah sebagai berikut:²²

a. Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, yang disertai pencatatan terhadap pelaku objek sarana observasi. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi pada pengguna layanan QRIS pada bank BTN KCPS Karanganyar dengan menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian mengenai pengalaman dan pengetahuan masyarakat untuk menjawab pertanyaan peneliti guna membantu mendefinisikan tanggapan masyarakat tentang layanan QRIS untuk penghimpunan zakat serta untuk evaluasi, yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu.

b. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan kepada pegawai Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar dan masyarakat Karanganyar pengguna layanan QRIS yang mengaplikasikan QRIS untuk melakukan pembayaran zakat. Wawancara akan dilakukan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya oleh peneliti dan pertanyaan berpotensi akan berkembang ketika penelitian dilaksanakan. Wawancara ini biasa disebut teknik wawancara

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 48.

terstruktur dan tidak terstruktur.

Pertanyaan dalam wawancara mengenai proses perencanaan, mekanisme pelaksanaan dan capaian layanan QRIS dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyarpada masa pandemi covid-19.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang telah dibuat. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa catatan berupa tulisan akan peristiwa pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* untuk transaksi pembayaran zakat. Dokumentasi gambar akan diambil foto responden dengan peneliti.

6. Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian kualitatif, setelah data terkumpul selanjutnya peneliti melakukan olah data yang dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu:²³

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data digunakan untuk merangkum, dengan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, disusun yang lebih sistematis agar lebih mudah dikendalikan. Kegiatan reduksi data yang telah dilakukan dalam penelitian ini meliputi; perekapan hasil perolehan data diambil yang

²³ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktek* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 249.

penting, dibuang yang tidak penting, disusun secara sistematis dan dikelompokkan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk matriks, grafik, bagan, teks naratif, sehingga membentuk serangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan permasalahan. Namun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif menggunakan teks naratif. Dengan mendisplaykan data, akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami. Pada penelitian ini akan menyajikan data dengan teks naratif tentang efektivitas layanan QRIS dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat pada BTN KCPS Karanganyar.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Setelah mendisplaykan data, selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan. Kesimpulan diambil dari hasil reduksi data dan penyajian data yang telah diinterpretasikan. Interpretasi merupakan proses penafsiran atau pemahaman makna dari serangkaian data yang sudah disajikan dan hasil interpretasi data dikemukakan secara obyektif

sesuai data atau fakta yang ada, sehingga hasil penelitian dapat ditemukan dan dapat dilakukan penarikan kesimpulan.

7. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Analisis data kualitatif merupakan proses memilih, memilah dan mengorganisasikan data yang terkumpul dari catatan lapangan, hasil observasi, wawancara yang mendalam dan dokumentasi, sehingga diperoleh pemahaman yang mendalam, bermakna, unik dan temuan baru yang bersifat deskriptif, kategorisasi dan atau pola-pola hubungan antar kategori dari obyek yang diteliti.²⁴ Analisis deskriptif ini dipergunakan dengan menguraikan dan merinci kalimat-kalimat yang ada dengan menggunakan pendekatan berfikir induktif.

Analisis data induktif digunakan untuk analisis atas data spesifik dari lapangan menjadi unit-unit dilanjutkan dengan kategorisasi. Dengan demikian, penarikan kesimpulan pada penelitian ini menggunakan metode induktif, yaitu diawali dengan mengungkapkan fenomena khusus berkaitan dengan efektivitas layanan QRIS dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat kemudian dianalisis menggunakan teori dan ditarik kesimpulan yang bersifat umum atau general.²⁵

8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan atau uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 48.

²⁵ Susiadi, *Metode Penelitian* (Bandar Lampung: IAIN Raden Intan Lampung, 2014), 348.

ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Untuk mendapatkan data yang valid, reliabel dan obyektif dalam penelitian kualitatif, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel. Dalam penelitian kuantitatif, untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel yang dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya adalah instrumen penelitiannya, sedangkan dalam penelitian kualitatif yang diuji adalah datanya. Pada penelitian kualitatif, apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, maka data tersebut bisa dikatakan valid.²⁶

Uji keabsahan data pada penelitian kualitatif meliputi uji *kredibility* (kredibilitas), uji *transferability*, uji *dependability* dan uji *confirmability*. Pada penelitian ini, penulis menggunakan uji keabsahan data yaitu uji kredibilitas. Uji kredibilitas adalah uji kepercayaan dari data yang telah dihasilkan selama proses penelitian kualitatif. Uji kredibilitas pada penelitian ini dilakukan dengan metode triangulasi yaitu melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Pengecekan keabsahan data dalam teknik triangulasi ini dapat dilakukan dengan cara:²⁷

²⁶ Sutopo, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Surakarta: Universitas Negeri Sebelas Maret, 2009), 65.

²⁷ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktek* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 268.

- a. Membandingkan hasil data observasi dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan hasil data wawancara dengan data dokumentasi.
- c. Membandingkan data observasi dengan data dokumentasi.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh hasil penelitian yang sistematis, maka diperlukan sistematika pembahasan guna mempermudah dalam penulisan dan pembaca dalam memahami isi penelitian. Adapun sistematika dari hasil penelitian ini dibuat menjadi lima bagian bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan, bab ini berfungsi sebagai gambaran umum untuk memberi pola pemikiran keseluruhan skripsi, berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian, serta sistematika pembahasan. Latar belakang mendeskripsikan permasalahan yang ditemui di lapangan kemudian menetapkan fokus penelitian yang dituangkan dalam perumusan masalah. Manfaat penelitian bertujuan untuk menunjukkan kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis. Studi penelitian terdahulu pada penelitian ini berguna untuk menunjukkan kebaruan dari penelitian. Pada metode penelitian terdiri atas pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan teknik pengecekan keabsahan data.

Bab II Kajian Teori, bab ini ditujukan untuk menguraikan dasar-dasar teori yang digunakan peneliti untuk memperkuat rencana penelitian dan menjadi landasan dalam melakukan penelitian yaitu teori mengenai;

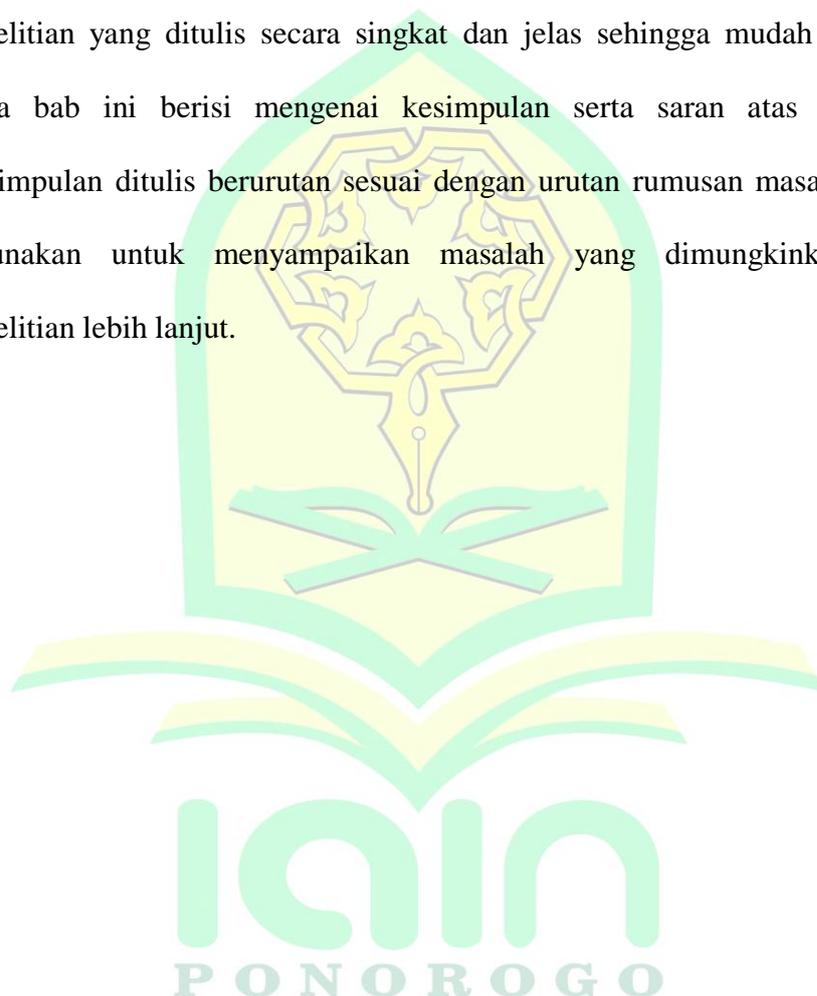
efektivitas dan mekanisme layanan *Quick Responses Code Indonesian Standard*.

Bab III Paparan Data, bab ini berisi paparan mengenai data-data yang diperoleh dalam penelitian, baik data inti yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perumusan masalah maupun data pendukung sebagai pengantar. Pada bab ini meliputi; gambaran umum mengenai Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar, struktur organisasi, visi misi, produk-produk Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar, proses perencanaan layanan *Quick Responses Code Indonesian Standard* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar pada masa pandemi covid-19, mekanisme pelaksanaan layanan *Quick Responses Code Indonesian Standard* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar pada masa pandemi covid-19 serta capaian layanan QRIS dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar pada masa pandemi covid-19.

Bab IV Pembahasan/Analisis, bab ini berfungsi sebagai proses penafsiran data menggunakan teori sehingga penulis dapat menjawab pertanyaan serta menarik kesimpulan atas perumusan masalah. Analisa yang terdapat pada penelitian ini yaitu; analisis mengenai proses perencanaan layanan *Quick Responses Code Indonesian Standard* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar pada masa pandemi covid-19, mekanisme pelaksanaan layanan *Quick Responses Code Indonesian Standard*

dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar pada masa pandemi covid-19 serta analisis mengenai capaian layanan *Quick Responses Code Indonesian Standard* terhadap penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar pada masa pandemi covid-19.

Bab V Penutup, bab ini berfungsi sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian yang ditulis secara singkat dan jelas sehingga mudah dipahami. Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan serta saran atas penelitian. Kesimpulan ditulis berurutan sesuai dengan urutan rumusan masalah. Saran digunakan untuk menyampaikan masalah yang dimungkinkan untuk penelitian lebih lanjut.



BAB II

EFEKTIVITAS DAN MEKANISME LAYANAN *QUICK RESPONSE CODE*

INDONESIAN STANDARD

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif memiliki pengertian membuahkan hasil, terdapat pengaruh, akibat, atau efek. Efektivitas yaitu suatu ukuran atau pengukuran akan keberhasilan dalam mencapai tujuan-tujuan. Pada arti lain, efektivitas merupakan tingkatan akan pencapaian tugas atau sasaran yang telah ditetapkan dengan menganalisis sebaik apa sebuah pekerjaan dilaksanakan, serta sejauh mana kesesuaian hasil dengan yang target atau harapan.¹ Dalam sebuah organisasi, efektivitas merupakan hal yang penting dalam ketercapaian tujuan, efektivitas merupakan sebuah kunci akan keberhasilan sebuah organisasi.²

Efektivitas memiliki hubungan yang erat dengan efisiensi. Efektivitas menekankan pada hasil dengan tanpa memperhatikan proses dalam memperoleh hasilnya, sedangkan efisiensi menekankan pada proses dalam mencapai hasil tersebut. Akan tetapi efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi karena keduanya berbeda. Efisiensi membandingkan antara proses dengan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan, apakah tujuan tersebut tercapai atau tidak tanpa memperhatikan

¹ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta, 2007), 38.

² Beni Pekei, *Konsep Dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Di Era Otonomi* (Jakarta Pusat: Taushia, 2016), 54.

bagaimana proses dalam mencapainya.³

Dalam pengertian lain menyebutkan bahwa efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan dari suatu organisasi. Apabila suatu organisasi dapat mencapai tujuan, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Efektivitas dapat digunakan untuk mengetahui gagal atau berhasilnya sebuah usaha pencapaian tujuan, sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan sebuah ukuran guna melihat tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan.⁴

2. Ukuran Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan pencapaian suatu tujuan. Dalam mengukur efektivitas terdapat beberapa tahapan yang harus diperhatikan yaitu proses perencanaan, proses pelaksanaan serta hasil pencapaian.⁵

a. Perencanaan

Proses perencanaan atau *planning* merupakan bagian dari daur kegiatan manajemen yang terutama berhubungan dengan pengambilan keputusan untuk masa depan, baik jangka panjang maupun jangka

³ Adrian Sutawijaya and Etty Puji Lestari, "Efisiensi Teknik Perbankan Indonesia Pasca Krisis Ekonomi", *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Volume 10, Nomor 1 (2018), 52.

⁴ Nordiawan and Hetianti, *Akuntansi Sektor Publik* (Jakarta: Salemba Empat, 2010).

⁵ Nur Jamaludin and Siti Aminah, "Efektifitas Digitalisasi Penghimpunan Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang", *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)*, Volume 2, Nomor 2 (2021), 180.

pendek.⁶ Dalam proses perencanaan terdapat tiga tahapan yang dapat dilakukan, yaitu:⁷

- 1) Menetapkan target atau tujuan. Perencanaan dimulai dengan keputusan-keputusan tentang keinginan atau kebutuhan organisasi atau kelompok kerja.
- 2) Merumuskan keadaan saat ini. Pemahaman akan posisi atau keadaan organisasi saat ini sangat penting untuk menentukan rencana masa depan.
- 3) Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan. Segala kemudahan dan hambatan perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang membantu organisasi dalam mencapai tujuannya serta sebagai antisipasi bagi ancaman yang kemungkinan akan dihadapi organisasi.

b. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya. Sedangkan proses pelaksanaan adalah tahap dimana dan kapan, bagaimana serta oleh siapa suatu kegiatan dilaksanakan. Dalam proses pelaksanaan perlu diketahui bagaimana mekanisme atau

⁶ Wikipedia Bahasa Indonesia, "Proses Perencanaan", dalam https://id.wikipedia.org/wiki/Proses_perencanaan, (diakses pada tanggal 29 Mei 2022, jam 10.24).

⁷ Sespamardi, "Tahapan-Tahapan Dalam Proses Perencanaan", dalam *BPAKHM Universitas Negeri Padang*, 2018.

tata cara yang harus atau akan dilaksanakan dalam sebuah kegiatan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.⁸

c. Pencapaian

Pencapaian merupakan fase, proses atau cara dimana impian atau tujuan yang ditargetkan mampu diwujudkan. Dalam proses pencapaian terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai tolok ukur. Suatu produk atau layanan dikatakan tercapai atau efektif apabila telah memenuhi ketiga tolok ukurnya, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan kemampuan adaptasi.⁹

- 1) Pencapaian tujuan, merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Dalam sebuah organisasi pencapaian tujuan merupakan sebuah proses, oleh karena itu diperlukan adanya penetapan tujuan agar lebih terjamin. Agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari dua indikator, yaitu penentuan kurun waktu pencapaiannya, serta sasaran sebagai target yang kongkrit.
- 2) Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus serta komunikasi dengan berbagai macam organisasi

⁸ Nur Jamaludin and Siti Aminah, "Efektifitas Digitalisasi Penghimpunan Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang", *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)*, Volume 2, Nomor 2 (2021), 182.

⁹ *Ibid.*

lainnya. Integrasi ini terdiri dari dua indikator yaitu proses sosialisasi dan prosedur sosialisasi.

- 3) Kemampuan adaptasi merupakan proses penyesuaian diri yang dilakukan guna menelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan. Adaptasi terdiri dari dua indikator, yaitu apakah sarana dan prasarana telah diterima dengan baik oleh masyarakat serta bagaimana peningkatannya.

B. Mekanisme Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

1. Layanan

Layanan merupakan suatu tindakan yang bertujuan untuk membantu guna memenuhi kebutuhan. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum yaitu kegiatan penyediaan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Sedangkan definisi lain menyebutkan bahwa layanan merupakan kegiatan yang dilakukan suatu perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli atau menggunakan produknya.¹⁰ Layanan juga dapat diartikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹¹

Adapun beberapa ciri layanan yang baik diantaranya yaitu:¹²

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang menunjang tercapainya produk pada konsumen secara cepat dan tepat

¹⁰ Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), 103.

¹¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), 78.

¹² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 62.

- b. Tersedianya ragam produk dengan kualitas yang diinginkan oleh konsumen
- c. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- d. Terjaminnya kerahasiaan pada setiap transaksi terutama dalam hal keuangan
- e. Mampu memberi kepercayaan pada konsumen

2. *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan penggabungan bermacam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dengan menggunakan *QR Code*. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran yang bekerja sama dengan Bank Indonesia (BI) dengan tujuan agar memudahkan proses transaksi menggunakan *QR Code*.¹³ Dengan menggunakan *QR Code* diharapkan proses transaksi keuangan akan lebih mudah, cepat serta lebih terjamin dari segi keamanan. Semua Penyelenggara jasa Sistem Pembayaran yang akan menggunakan *QR Code* diwajibkan untuk menerapkan penggunaan QRIS. QRIS sendiri merupakan standar *QR Code* untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI).¹⁴

Standar Nasional *QR Code* diperlukan guna mengantisipasi inovasi teknologi dan perkembangan pada kanal pembayaran menggunakan *QR*

¹³ Efraim Satyadharma, "Efektivitas Layanan QRIS Melalui Instagram Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Klabat Airmadidi", *Jurnal Acta Diurna Komunikasi*, Volume 3, Nomor 3 (2021), 113.

¹⁴ Bank Indonesia, "QR Code Indonesian Standard" dalam <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>, (diakses pada tanggal 19 November 2021, jam 20.23).

Code. Dengan QRIS diharapkan industri sistem pembayaran di Indonesia dapat bekerja lebih efisien. Pembayaran menggunakan sistem *QR Code* selain ditujukan guna mempermudah kegiatan transaksi pembayaran juga diharapkan dapat mengurangi banyaknya peredaran uang tunai di Indonesia. Dengan begitu diharapkan dapat menghemat pengeluaran negara yang digunakan untuk kegiatan percetakan uang pada Bank Indonesia.

QRIS menerapkan 2 model penggunaan *QR Code* Pembayaran, yaitu *Merchant Presented Mode* (MPM) dan *Customer Presented Mode* (CPM). QRIS menggunakan sumber dana yang berasal dari dana simpanan dan/atau instrumen pembayaran berupa kartu debit, kartu kredit, dan/atau uang elektronik yang menggunakan penyimpanan *server based*. Transaksi menggunakan QRIS dibatasi maksimal sebesar Rp.2.000.000 per transaksi. Ketentuan yang mengatur tentang QRIS terdapat pada Peraturan Anggota Dewan Gubernur No.21/18/PADG/2019.¹⁵

3. Mekanisme Layanan QRIS Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019

Dengan pertimbangan bahwa guna mengoptimalkan potensi *quick response code* dalam ekosistem ekonomi dan keuangan digital, Bank Indonesia perlu menetapkan standar nasional *quick response code* untuk pembayaran guna memastikan efisiensi dan meminimalkan fragmentasi,

¹⁵ *Ibid.*

maka Bank Indonesia menetapkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran. Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran diketahui bahwa ketentuan umum pelaksanaan layanan QRIS adalah sebagai berikut:¹⁶

- a. *Quick Response Code* untuk Pembayaran yang selanjutnya disebut *QR Code* Pembayaran adalah kode dua dimensi yang terdiri atas penanda tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas, dan sudut kanan atas, memiliki kemampuan menyimpan data alfanumerik, karakter, dan simbol, yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi pembayaran nirsentuh melalui pemindaian.
- b. Dalam pemrosesan transaksi pembayaran, *QR Code* Pembayaran ditampilkan oleh salah satu pihak yang bertransaksi untuk kemudian dipindai oleh pihak lainnya.
- c. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) adalah bank atau lembaga selain bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa sistem pembayaran.
- d. *Merchant QRIS* adalah penyedia barang dan/atau jasa yang tercatat dalam *National Merchant Repository* untuk menerima transaksi QRIS.
- e. Pengguna QRIS adalah pihak yang melakukan pembayaran dalam

¹⁶ Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019, Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran, *Bank Indonesia*, 2019.

transaksi QRIS.

- f. Lembaga standar harus menyusun dan menerapkan tata cara dan prosedur pemberian salinan dokumen QRIS.
- g. Transaksi QRIS menggunakan sumber dana berupa simpanan dan/atau instrumen pembayaran berupa kartu debit, kartu kredit, dan/atau uang elektronik yang menggunakan media penyimpanan *server based*.

Dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 juga menjelaskan tentang ketentuan bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) serta *merchant* QRIS yang mana sebagai berikut:

- a. Nominal transaksi QRIS dibatasi paling banyak Rp.2.000.000 (dua juta rupiah) per transaksi. Penerbit (PJSP) dapat menetapkan batas nominal kumulatif harian dan/atau bulanan atas transaksi QRIS yang dilakukan oleh masing-masing Pengguna QRIS dengan mempertimbangkan manajemen risiko Penerbit dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang melaksanakan kegiatan pemrosesan Transaksi QRIS wajib terlebih dahulu memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia.
- c. Bagi *merchant* yang ingin memperoleh QRIS harus bekerjasama atau mendaftar pada salah satu PJSP penyelenggara QRIS yang terdaftar di Bank Indonesia.

- d. Untuk memperoleh persetujuan pendaftaran QRIS, *merchant* harus melengkapi data usaha dan dokumen yang diminta oleh PJSP dan menunggu proses verifikasi pembuatan *merchant ID* dan pencetakan kode QRIS.
 - e. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran akan mengirimkan *sticker QRIS*, *merchant* harus menginstall aplikasi sebagai *merchant QRIS* dan akan mendapatkan edukasi mengenai QRIS.
4. Mekanisme Pengoperasian QRIS Berdasarkan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)
- Quick Response Code Indonesian Standard* atau disebut QRIS merupakan standar QR Code pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Standar dan ketentuan tata cara penggunaan QRIS seperti yang dijelaskan oleh ASPI adalah sebagai berikut:¹⁷
- a. Syarat pengguna QRIS adalah siapapun yang memiliki ponsel dengan kamera dan konektivitas data, serta akun pembayaran elektronik dapat melakukan pembayaran melalui QRIS.
 - b. Pengguna QRIS dapat melakukan pembayaran menggunakan aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik atau *mobile banking* yang memiliki fitur pembayaran dengan QR Code.
 - c. Tata cara melakukan pembayaran menggunakan QRIS yaitu

¹⁷ Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, Buletin ASPI No: 3/III/2021 Tentang Layanan QRIS, 2021.

konsumen dapat memilik 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 melakukan konfirmasi pembayaran kepada penyedia barang dan/atau jasa.



BAB III

EFEKTIVITAS LAYANAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD*

DALAM MENINGKATKAN PENGHIMPUNAN DANA ZAKAT DI BANK

TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH

KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BTN KCPS Karanganyar

BTN Syariah merupakan *Strategic Business Unit* (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004. Perkembangan perbankan Syariah yang semakin pesat menuntut Bank BTN membuka Kantor Cabang Syariah di kota-kota besar di Indonesia. Surakarta merupakan kota kelima dalam hal pendirian kantor cabang Syariah sejak pendirian Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Potensi dan perkembangan ekonomi kota Surakarta yang cukup baik menjadi salah satu alasan manajemen pusat secara resmi membuka Bank

BTN Kantor Cabang Syariah.¹ Sesuai dengan ketentuan Direksi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) No. 07/DIR/DSYA/2005 Tanggal 29 Desember 2005 dibuka BTN Syariah Kantor Cabang Solo dan pertama kali mulai beroperasi pada tanggal 2 Januari 2006. Pada tahun 2018 BTN Syariah Kantor Cabang Solo membuka Kantor Cabang Pembantu di Karanganyar, pembukaan kantor ini merupakan salah satu komitmen dari BTN Syariah untuk berperan serta dalam pembangunan perekonomian di Kabupaten Karanganyar dan sekitarnya.

Tujuan pendirian Bank BTN Syariah:

- a. Untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah.
- b. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank.
- c. Meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
- d. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

2. Visi dan Misi

Berikut merupakan visi misi BTN KCPS Karanganyar yang merupakan visi misi Bank BTN Syariah secara keseluruhan:

a. Visi

Menjadi Bank Syariah yang terdepan di Indonesia dalam pembiayaan perumahan dan industri ikutannya.

¹ Bank Tabungan Negara (BTN), *Kemilau Produk & Jasa Layanan BTN Syariah* (Jakarta: Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah, 2017).

b. Misi

- 1) Menyediakan produk dan jasa yang inovatif serta layanan unggul yang fokus pada pembiayaan perumahan dan industri ikutannya.
- 2) Mengembangkan human capital yang berkualitas dan memiliki integritas tinggi serta penerapan *Good Corporate Governance* dan *Compliance*.
- 3) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui teknologi informasi terkini.
- 4) Memedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

3. Struktur Personalia

Dalam melaksanakan aktivitas lembaganya, BTN KCPS Karanganyar memiliki susunan organisasi sebagai berikut:



Gambar 3.1. Struktur Organisasi BTN KCPS Karanganyar

Berdasarkan susunan personalia BTN KCPS Karanganyar di atas, setiap posisi memiliki tugas masing-masing sesuai dengan *Standard*

Operational Procedur (SOP). Tugas serta wewenang masing-masing anggota BTN KCPS Karanganyar sebagai berikut:²

a. *Sub Branch Head*

Memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Memimpin kegiatan kantor.
- 2) Penentu persetujuan pelaksanaan akad.
- 3) Mereview dan menandatangani laporan.
- 4) Memastikan tercapainya target bisnis yang telah ditetapkan.
- 5) Memastikan terlaksananya standar layanan.

b. *Staff Operational*

Memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Berperan sebagai *back office*.
- 2) Sebagai petugas administrasi kantor.
- 3) Melakukan kegiatan *On The Spot* (OTS) pada calon nasabah pembiayaan.

c. *Consumer Financing Service* (CFS)

Memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab pada kegiatan pembiayaan.
- 2) Mencari calon nasabah pembiayaan.
- 3) Melakukan fungsi layanan informasi produk pembiayaan.
- 4) Bertanggung jawab atas kelengkapan dan kebenaran data pemohon.

² Rahmad Budianta, *Wawancara*, 9 November 2021.

d. *Costumer Service (CS)*

Memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Bertugas dalam kegiatan penghimpunan dana.
- 2) Mencari calon nasabah/debitur.
- 3) Sebagai verifikator nasabah.
- 4) Membantu dalam pembuatan dan segala yang berhubungan dengan cek dan bilyet giro.

e. *Teller*

Memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Menerima transaksi tunai dan non tunai.
- 2) Mencatat dan mengumpulkan bukti pengambilan dan penyetoran kas.
- 3) Rekapitulasi kas dengan daftar perincian uang tunai pada setiap tutup kas.

4. Kegiatan Penghimpunan Dana

Kegiatan penghimpunan dana (*funding*) yang ada di Bank BTN KCPS Karanganyar terdiri dari 3 jenis, yaitu produk tabungan, giro dan deposito. Produk-produk tersebut antara lain:

a. Tabungan BTN Batara iB

Tabungan BTN Batara iB merupakan produk simpanan dana berakad *wadi'ah* (titipan), dimana bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah. Produk Tabungan BTN Batara iB ini ditujukan bagi nasabah yang ingin memenuhi kebutuhan

sehari-hari, dengan ketentuan minimal setoran awal minimal Rp. 100.000 yang dibebani biaya administrasi maksimal Rp. 5000.

b. Tabungan BTN Prima iB

Tabungan BTN Prima iB merupakan produk simpanan dana dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* (investasi). Dimana pada produk ini, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan bagi nasabah. Produk Tabungan BTN Prima iB ini berfokus pada pembiayaan untuk keperluan sehari-hari dan investasi. Produk ini menaarik setoran awal minimal Rp.500.000 serta dikenai biaya admin maksimal Rp.15.000. Produk Tabungan BTN Prima iB ini memiliki karakteristik bagi hasil bagi nasabah sebesar 25% dan bagi bank 75%. Selain itu produk ini menyediakan fasilitas kartu ATM/Debit BTN Syariah.

c. Tabungan BTN Haji dan Umroh iB

Tabungan BTN Haji dan Umroh iB merupakan produk tabungan untuk mewujudkan impian haji melalui program haji reguler dan ibadah umroh dengan akad *Murabahah Mutlaqah*, dimana pada produk ini bank memberikan bagi hasil yang kompetitif dan bersaing bagi nasabah. Produk Tabungan Haji dan Umroh iB ini menarik setoran awal minimal Rp.100.000 dengan tidak dikenai biaya adminimistrasi (bebas biaya). Fitur atau karakteristik dari produk tabungan Haji dan Umroh iB ini yaitu difasilitasi kartu Debit BTN Syariah yang diberikan saat akan berangkat haji/umroh. Selain itu,

produk ini juga menetapkan nisbah (bagi hasil) bagi nasabah sebesar 15,5% sedangkan bagi bank sebesar 84.5%.

d. Tabungan BTN Qurban iB

Tabungan BTN Qurban iB merupakan produk tabungan guna mewujudkan niat ibadah qurban dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*, dimana bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif. Produk tabungan ini menarik setoran awal minimal sebesar Rp. 150.000 dengan tanpa dibebani biaya administrasi.

e. TabunganKu iB

TabunganKu iB merupakan produk tabungan dengan akad *Wadi'ah* (titipan) dimana bank dapat memberikan bonus yang menarik kepada nasabah. Produk ini diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Produk tabungan ini memiliki syarat setoran awal minimal sebesar Rp.20.000 dengan dibebaskan biaya administrasi.

f. Tabungan BTN SimPel iB

Tabungan BTN SimPel iB merupakan produk tabungan dengan skema untuk pelajar yang difungsikan sebagai media edukasi guna mendorong budaya menabung sejak dini dengan akad *wadi'ah* (titipan). Pada produk ini, bank memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah dengan memfasilitasi produk ini untuk digunakan sebagai sarana pembayaran sekolah. Produk tabungan ini

menarik setoran awal minimal sebesar Rp.1.000 dengan dibebaskan biaya administrasi.

g. Tabungan BTN Emas iB

Tabungan BTN Emas iB merupakan produk tabungan dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* yang digunakan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mempersiapkan dana untuk berinvestasi dalam bentuk emas guna memenuhi kebutuhan di masa yang akan datang. Produk ini tidak menyediakan fasilitas kartu ATM, dengan tanpa membebankan biaya administrasi. Produk tabungan ini memiliki minimal target dana (*hold*) setara harga 10 gr emas dengan setoran awal minimal sebesar Rp.100.000.

h. Giro BTN iB

Giro BTN iB merupakan produk simpanan dengan prinsip *wadi'ah* dimana bank memberikan bonus yang menguntungkan kepada nasabah atas simpanannya, guna memperlancar aktivitas bisnis. Produk ini menarik setoran awal minimal sebesar Rp.500.000 dengan biaya lembaga dan *joint account* minimal Rp.1.000.000.

i. Giro BTN Prima iB

Giro BTN Prima iB merupakan produk simpanan dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*. Produk ini menarik setoran awal minimal sebesar Rp.500.000 dengan biaya lembaga dan *joint account* minimal sebesar Rp.1.000.000.

j. Deposito BTN iB

Deposito BTN iB merupakan produk investasi berjangka dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* (investasi). Produk ini memiliki jangka waktu yang sangat fleksibel dengan ketentuan 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, dan 24 bulan. Deposito BTN iB menetapkan batas minimum penempatan bagi perorangan sebesar Rp.1.000.000 sedangkan bagi lembaga sebesar Rp.2.500.000. Produk ini memiliki benefit yang sangat menguntungkan sesuai dengan lama waktu penempatan dana. Pada produk Deposito BTN iB ini telah menerapkan sistem perkembangan dana ARO (*Automatic Roll Over*) dimana deposito dapat diperpanjang secara otomatis setiap tanggal jatuh tempo atas permintaan deposan, lalu sistem *Non ARO (Non Automatic Roll Over)* dimana tidak dilakukan perpanjangan pada tanggal jatuh tempo.

k. Deposito On Call BTN iB

Deposito BTN iB merupakan produk investasi berjangka dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* (investasi). Produk ini memiliki jangka waktu yang sangat fleksibel dengan ketentuan 1 hari sampai dengan 28 hari. Produk ini menetapkan batas minimum penempatan sebesar Rp.100.000.000 dengan nisbah bagi nasabah sebesar 25% dan bagi pihak bank sebesar 75%.

B. Proses Perencanaan Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar Pada Masa Pandemi Covid-19

Dalam pengadaan atau penyediaan sebuah layanan pasti terdapat proses perencanaan. Proses perencanaan merupakan bagian dari kegiatan manajemen yang berhubungan dengan pengambilan keputusan di masa yang akan datang. Proses perencanaan pada layanan QRIS untuk meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar, terdapat tiga tahapan yang dapat dilakukan, yaitu:

1. Menetapkan Target atau Tujuan

Suatu proses perencanaan dimulai dengan menentukan keputusan-keputusan tentang target atau tujuan sebuah organisasi. Penentuan target pada BTN KCPS Karanganyar ditentukan oleh Kantor Pusat yaitu BTN Syariah Pusat. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Careca Ardi Saputra selaku *staff Customer Service* (CS) BTN KCPS Karanganyar.³

Kita yang menetapkan target itu sebenarnya dari pusat mbak. Jadi BTN Syariah Pusat menetapkan target untuk setiap Kantor Cabangnya, nanti dari Cabang targetnya dibagi-bagi lagi untuk setiap KCPS. Kalau kita kan Cabangnya Solo, lha seumpama Cabang punya target setiap bulannya minimal harus ada 10 pendaftaran, lalu Cabang nanti bagikan 3 ke KCPS Karanganyar, 3 ke KCPS Sragen, lalu yang 4 ke Cabang begitu. Jadi nanti laporan ke Kantor Pusatnya itu berdasarkan pencapaian target dari setiap Cabangnya, bukan per KCPS nya, seperti itu.

³ Careca Ardi Saputra, *Wawancara*, 30 Maret 2022.

Pada BTN KCPS Karanganyar, target penghimpunan dana zakat dengan layanan QRIS dibedakan menjadi tiga yaitu target pendaftaran perbulan, target wilayah jangkauan serta target dana penghimpunan zakat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak Careca Ardi Saputra selaku *staff Customer Service* (CS) di BTN KCPS Karanganyar.⁴

Kita punya target kalau untuk jumlah pendaftaran QRIS itu setiap bulannya minimal lima. Lalu ada target wilayah jangkauan juga, jangkauan kita pastinya di sekitar sini di Karanganyar, lalu Surakarta sama Boyolali. Karena lokasi kantor kita kan berdekatan dengan daerah-daerah itu. Kalau target dana zakat yang masuk kita targetkan 10% dari 100% penghimpunan zakat di tiga wilayah tadi. Maksudnya, kan zakat tidak hanya uang saja, ada yang beras juga. Misalkan begini, di Karanganyar sini yang bayar zakat itu 100 orang, 40 orang bayar pakai beras sedangkan 70 orang lainnya bayar pakai uang. Lha, dari 70 orang yang bayar pakai uang tadi kita targetkan 10% nya bayar pakai QRIS, begitu ,mbak. Target ini ditetapkan khusus waktu Idul Fitri tahun ini, mbak. Karena biasanya masjid-masjid itu kan banyak dana zakat masuk pada waktu Idul Fitri.

Pada proses perencanaan layanan QRIS dalam penghimpunan dana zakat, BTN KCPS Karanganyar juga memiliki target untuk meningkatkan penghimpunan dana zakat yaitu dengan penentuan target yang meningkat setiap bulannya. Menurut Bapak Careca menyatakan bahwa target BTN KCPS Karanganyar pada akhir 2021 adalah mencapai penghimpunan zakat sebanyak 30% dari target awal yaitu 10% pada saat bulan Ramadhan.

Kita punya target akhir tahun juga, mbak. Jadi awalnya kan kita diberi target waktu bulan Ramadhan kemarin yaitu 10%, lalu kita diberi target sampai bulan Desember nanti penghimpunan zakat di KCPS Karanganyar sini harus bisa mencapai 30%. Dan sepertinya kalau nanti bisa capai target, pasti tahun depan targetnya dinaikkan lagi. Untuk

⁴ Careca Ardi Saputra, *Wawancara*, 24 Mei 2022.

mencapai target kita masih terus berupaya melakukan sosialisasi agar semakin banyak masyarakat yang berminat bayar zakat pakai QRIS,

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa BTN KCPS Karanganyar memiliki target tertentu terkait penghimpunan dana zakat melalui layanan QRIS. Target tersebut diantaranya yaitu target pendaftaran setiap bulannya yaitu 5 pendaftaran pembuatan QRIS, target jangkauan eilayah meliputi daerah Karanganyar, Surakarta, serta Surakarta. Sedangkan target penghimpunan dana zakat pada waktu Idul Fitri tahun 2021 sebanyak 10% dan memiliki target sampai akhir tahun sebanyak 30%. Untuk mencapai target-target tersebut, BTN KCPS Karanganyar terus gencar berupaya melakukan sosialisasi untuk menarik minat masyarakat agar melakukan transaksi pembayaran zakat menggunakan QRIS BTN KCPS Karanganyar.

2. Merumuskan Keadaan Saat Ini

Merumuskan keadaan ini dimaksudkan pada pemahaman akan posisi keadaan organisasi yang menentukan atau menjadi alasan dalam penentuan target atau tujuan. Penentuan target pendaftaran layanan QRIS setiap bulannya serta target dana penghimpunan zakat didasarkan karena layanan QRIS masih tergolong produk baru di BTN KCPS Karanganyar. Sedangkan untuk target wilayah jangkauan ditetapkan berdasarkan daerah di sekitar lokasi kantor. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama

Bapak Careca selaku *staff Customer Service (CS)* BTN KCPS Karanganyar.⁵

Kita target perbulannya memang masih sedikit, 5 pendaftaran. Tapi kalau untuk KCPS sini, itu termasuk sudah banyak, karena kita punya produk QRIS itu kan masih sebentar, belum ada satu tahun. Kalau penetapan yang wilayah itu karena dilihat daerah sekitar kantor. Karena kita ada di perbatasan, dekat sama Surakarta dan Boyolali, jadi jangkauan kita masuk ke Surakarta dan Boyolali juga, tidak hanya di Karanganyarnya. Sedangkan buat target yang dana penghimpunannya kemarin kita di target 10% itu waktu Idul Fitri. Itu saja sudah termasuk target yang besar. Karena produknya masih baru, kita diberi targetnya juga belum besar.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut disimpulkan bahwa penentuan target 5 pendaftaran QRIS setiap bulannya dikarenakan layanan QRIS di BTN KCPS Karanganyar masih tergolong produk baru. Untuk target wilayah jangkauannya yaitu daerah Karanganyar, Surakarta, dan Boyolali ditetapkan karena ketiga daerah tersebut merupakan daerah sekitar lokasi kantor BTN KCPS Karanganyar. Sedangkan untuk target penghimpunan zakat ditetapkan sebanyak 10% karena mengingat layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar masih tergolong produk baru.

3. Mengidentifikasi Kemudahan dan Hambatan

Kegiatan mengidentifikasi kemudahan dan hambatan ini digunakan untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan. Dalam proses perencanaan layanan QRIS di BTN KCPS Karanganyar terdapat beberapa kemudahan serta hambatan. Hal ini sesuai dengan wawancara

⁵ Careca Ardi Saputra, *Wawancara*, 30 Maret 2022.

dengan Bapak Careca selaku *staff Customer Service (CS) BTN KCPS Karanganyar*.⁶

Hambatan itu pasti ada. Salah satunya yaitu pada kegiatan sosialisasi dan pemasaran. Karena QRIS BTN Syariah ini ada saatsudah pandemi, kita sosialisasinya terbatas. Biasanya kita juga lakukan sosialisasi langsung ke desa-desa, tapi karena pandemi kita tidak bisa dengan terbuka melakukan sosialisasi langsung. Tapi sosialisasi tidak langsung, dengan media sosial terus digencarkan. Hambatan lainnya, kalau pakai QRIS kan harus ada koneksi internet, kadang ada kendala saat sinyalnya tidak stabil. Kalau kemudahan pakai QRIS banyak, mbak. Apalagi sekarang serba digital, serba online sudah banyak yang paham dan punya uang elektronik. Kalau pakai QRIS pastinya memudahkan dalam transaksi pembayaran, salah satunya ya bayar zakat. Karena tidak perlu menemui langsung pihak masjid atau lembaga penghimpun zakat, jadi lebih efisien. Kalau transaksi pakai QRIS jugacepat dan tidak dibebankan biaya. Lalu kemudahan lainnya kalau pakai QRIS BTN Syariah ini proses pembuatannya cepat, mulai dari proses pengajuan berkas, cek kelengkapan berkas sampai proses pembuatan *barcode* nya butuh waktu sekitar 3 sampai 4 minggu saja.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa terdapat beberapa hambatan serta kemudahan pada layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar. Hambatannya yaitu terdapat pada proses sosialisasi yang terhambat akibat adanya pandemi covid-19 serta kendala apabila terdapat sinyal yang tidak stabil saat proses transaksi. Sedangkan kemudahannya yaitu QRIS efektif dan memudahkan dalam proses transaksi pembayaran, serta kecepatan proses pengajuan dan pembuatan QRIS.

⁶ *Ibid.*

C. Mekanisme Pelaksanaan Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar Pada Masa Pandemi Covid-19

Mekanisme merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam penerapan atau pelaksanaan layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) untuk penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar. Mekanisme pelaksanaan layanan QRIS digunakan untuk mengetahui dan memahami tentang proses serta cara kerja layanan agar dapat difungsikan secara benar dan maksimal. Pada pelaksanaan layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu persyaratan dan prosedur pengajuan pembuatan serta tata cara pengoperasian QRIS BTN KCPS Karanganyar. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Careca Ardi Saputra selaku *staff Customer Service* (CS) BTN KCPS Karanganyar, dalam pelaksanaan layanan QRIS dapat memanfaatkan aplikasi *e-money* yang tersedia seperti ShopeePay, GoPay, OVO, dan lain-lain.⁷

Jadi QRIS itu adalah salah satu layanan, produk terbaru di BTN Syariah yang digunakan untuk transaksi non tunai. Jadi nanti pengoperasiannya pakai aplikasi *e-money*, seperti ShopeePay, GoPay, OVO, dan lain-lain. Bisa juga pakai *m-banking* nya BTN. Kalau mekanismenya, yang pasti harus ada koneksi internet, harus ada saldo di *e-money* nya, itu yang utama. Cara menggunakannya itu pertama ya buka aplikasi *e-money* nya lalu pilih metode pembayarannya pakai *scan barcode*, terus nanti di *scan barcode* QRIS-nya, masukkan nominal yang akan dibayar, contoh mau zakat atau mau infaq di masjid, masukkan nominal yang akan di zakatkan atau di infaq kan, terus di cek ulang, masukkan pin, selesai. Sudah seperti itu,

⁷ Careca Ardi Saputra, *Wawancara*, 30 Maret 2022

transaksi sudah selesai, mudah kan. Mirip sama seperti saat kita bayar belanja di Shopee pakai ShopeePay, cuma ini harus *scan barcode* QRIS nya buat tujuan transaksinya, seperti itu. Terus kalau QRIS ini ada maksimal per transaksinya yaitu Rp.2.000.000, dalam sekali transaksi tidak bisa lebih dari itu. Hal ini untuk menghindari adanya kebobolan.

Layanan QRIS ini dapat dimiliki serta dimanfaatkan oleh sebuah lembaga juga perorangan. Bagi lembaga seperti lembaga-lembaga sosial seperti yayasan sosial, LAZIZ atau masjid dapat dimanfaatkan sebagai sarana pembayaran zakat juga infaq dan sedekah, sedangkan bagi perorangan dapat dimanfaatkan untuk kegiatan transaksi jual-beli. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Careca, sebagai berikut.⁸

Layanan QRIS ini diperuntukkan dengan dua pilihan, bisa untuk lembaga-lembaga sosial seperti LAZIZ dan masjid-masjid, juga bisa untuk perorangan seperti yang punya usaha mikro kecil, yang punya toko seperti itu. Kalau perorangan kan biasanya pengusaha, penjual yang punya toko-toko gitu. Kalau pengusaha gitu QRIS bisa buat transaksi pembayaran. jadi kalau ada pembeli nanti bayarnya nggak pakai uang tunai tapi pakai QRIS itu. Terus kalau masjid biasanya buat infaq, sedekah, zakat. Kalau mau infaq nanti tinggal *scan barcode*-nya, jadi nggak perlu lagi ketemu pengurus masjid, bisa langsung transfer masuk ke rekening masjidnya. Kalau yang lembaga sosial itu juga sama seperti masjid, biasanya buat zakat, zakat maal, zakat fitrah seperti itu.

Dalam proses pengajuan pembuatan QRIS di BTN KCPS Karanganyar, persyaratan yang diperlukan diantaranya harus memiliki KTP, NPWP, *e-mail* serta nomor HP aktif. Persyaratan pembuatan QRIS ini juga berbeda antara untuk perorangan dan lembaga. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Careca, sebagai berikut:⁹

Nanti kita ada fasilitas untuk daftarkan nomor rekening menjadi sebuah *code* QRIS. Untuk pembuatan *barcode*-nya itu kita kerjasama dengan LinkAja. Kalau mau mengajukan pembuatan *barcode* QRIS harus punya

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

dulu rekening di BTN Syariah sini. Lalu untuk syaratnya, selain rekening harus punya KTP, NPWP, *e-mail* yang aktif, dan nomor HP yang aktif. QRIS buat perorangan sama QRIS buat lembaga itu beda di bagian persyaratannya. Kalau untuk perorangan itu hanya perlu menyetorkan fotokopi KTP dan NPWP serta mengisi formulir pendaftaran, tapi kalau untuk lembaga, contohnya saja masjid gitu persyaratannya lebih banyak. Kalau buat masjid harus menyertakan struktur organisasi atau kalau buat masjid ya struktur pengurus masjid, KTP dan NPWP pengurus, lalu harus menyerahkan surat pengesahan dari pemerintah daerah atau KEMENAG daerahnya yang menyatakan tentang keberadaan masjid tersebut, juga *e-mail* dan nomor HP yang aktif. Kalau untuk tabungannya itu, kalau ingin mendaftarkan QRIS bisanya pakai tabungan Batara atau Prima iB, selain itu nggak bisa. Kalau prosesnya itu beda-beda. Tapi kurang lebih 3 sampai 4 minggu mulai dari penyerahan dan pengecekan kelengkapan berkas, survei dan proses pembuatan kode QRIS nya.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Careca menyebutkan bahwa prosedur pengajuan pembuatan QRIS dimulai dengan nasabah membuat rekening dan memenuhi berkas persyaratan lalu pihak bank akan melakukan uji kelengkapan berkas serta melakukan survei ke lokasi usaha atau lokasi masjid. Setelah semua prosedur terpenuhi, pihak bank akan mengajukan berkas persyaratan nasabah pada BTN Syariah Pusat untuk memproses pembuatan QRIS tersebut. Bapak Careca mengatakan bahwa BTN Syariah bekerja sama dengan LinkAja dalam pembuatan *barcode* QRIS tersebut.¹⁰

Jadi prosedurnya itu, nasabah yang pasti harus punya rekening di sini dulu, kalau belum punya ya berarti harus buat rekening dulu, rekening tabungan Batara atau Prima. Proses pembuatan rekeningnya seperti buat rekening biasa, tidak perlu buat rekening baru. Lalu kalau sudah punya rekening tinggal lengkapi berkas persyaratannya, isi formulir pendaftaran, serahkan fotokopi KTP, dan lain-lain seperti yang saya sebutkan tadi. Kalau sudah, lalu kita pihak bank itu cek kelengkapan berkas-berkasnya tadi biar segera diproses. Kalau berkasnya kurang nanti kita segera hubungi biar segera dilengkapi. Setelah itu kita lakukan survei ke lokasi. Biasanya sih nggak pernah ada masalah ya, karena kalau survei buat persyaratan QRIS ini nggak seperti yang survei ke nasabah KPR, kita cuma cek lokasinya beneran ada atau

¹⁰ *Ibid.*

nggak gitu saja. Lha nanti kalau sudah survei dan berkas sudah lengkap semua kita ajukan ke Pusat, nanti pusat yang teruskan ke pihak LinkAja. Kita itu kerjasama sama LinkAja untuk pembuatan *barcode* QRIS ini. Nanti kalau QRIS sudah jadi, nanti *barcode* nya akan dikirim lewat *e-mail* nasabah, seperti itu. Selama ini kita selalu terima semua nasabah yang ajukan QRIS ini, belum pernah ada yang ditolak.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara bersama Bapak Abdal Agung selaku pengurus Masjid Baitul Huda, salah satu masjid yang menggunakan layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar.¹¹

Kemarin itu yang daftarkan ke bank saya sama salah satu temen pengurus. Sebelumnya saya sudah tanya apa saja persyaratannya kalau mau buat QRIS itu buat masjid. Dari bank nya kita diberitahu apa saja persyaratannya terus bisa buat apa aja itu QRIS nya, sama gimana cara pakainya. Kita diberitahu kalau QRIS nya nanti bisa dipakai buat yang mau infaq. Sedekah ke masjid. Bisa buat bayar zakat juga. Kalau persyaratannya, kemarin itu kalau nggak salah ada harus nyerahin fotokopi KTP, NPWP, terus struktur pengurus masjid, sama surat dari KEMENAG. Waktu itu saya ke bank bilang kalau mau daftar QRIS buat masjid, terus pihak banknya jelaskan prosedur dan syarat-syaratnya. Ya sudah, kita cari persyaratannya kita setorkan ke bank, waktu itu orang bank nya juga sempet survei, datang ke masjid cuma foto-foto masjidnya gitu. Kalo nggak salah kemarin itu tidak sampai sebulan udah jadi QRIS nya. Cepet prosesnya, pihak banknya juga tidak mempersulit. Itu QRIS nya dikirim lewat *e-mail*, sudah seperti itu kalau nggak salah mbak.

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa Bapak Abdal Agung dalam proses pengajuan pembuatan QRIS BTN KCPS Karanganyar harus memenuhi persyaratan kelengkapan berkas yaitu fotokopi KTP, NPWP, serta mengumpulkan struktur pengurus masjid dan surat keterangan akan keberadaan masjid dari KEMENAG setempat. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang telah disebutkan oleh Bapak Careca selaku *Customer Service* (CS) BTN KCPS Karanganyar.

¹¹ Abdal Agung, *Wawancara*, 31 Oktober 2021.

Dalam usaha untuk mencapai target dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat melalui QRIS, BTN KCPS Karanganyar terus melakukan kegiatan sosialisasi untuk mengenalkan QRIS kepada masyarakat terutama nasabah BTN KCPS Karanganyar. Menurut Bapak Careca selaku *staff Customer Service* (CS) BTN KCPS Karanganyar menyatakan bahwa BTN KCPS Karanganyar terus gencar melakukan sosialisasi untuk mempromosikan serta mengedukasi masyarakat agar mengetahui dan berminat menggunakan layanan QRIS dalam kegiatan transaksi pembayaran zakat.

Untuk mencapai target, kita yang utama selalu berusaha untuk melakukan sosialisasi. Tujuan utama kita saat ini paling tidak semua nasabah KCPS Karanganyar harus tau tentang produk QRIS ini, dengan begitu kita bisa menarik minat mereka untuk memakai produk QRIS. Sebagai CS juga sudah jadi kewajiban dan tugas saya untuk mempromosikan produk layanan QRIS ke nasabah-nasabah. Saya biasanya selalu menawarkan ke nasabah yang konsul ke saya. Kalau kegiatan sosialisasinya lancar, masyarakat banyak yang tahu dan mulai banyak yang berminat bayar pakai QRIS pasti nanti penghimpunan zakatnya meningkat. Jadi sebenarnya yang jadi kunci itu adalah kegiatan sosialisasi.

Beberapa informasi di atas disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan layanan QRIS untuk penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar dapat ditinjau berdasarkan syarat-syarat dan prosedur pengajuan serta tata cara pengoperasian layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar. Syarat pengajuan layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar sendiri dibedakan antara untuk lembaga dan perorangan, sedangkan untuk prosedur pengajuannya nasabah diwajibkan untuk memiliki rekening Batara atau Prima iB milik BTN KCPS Karanganyar, selanjutnya nasabah melengkapi berkas persyaratan. Kemudian pihak bank akan mengajukan permohonan nasabah ke BTN Syariah Pusat, apabila QRIS sudah jadi maka akan dikirimkan lewat *e-mail*

milik nasabah. Untuk pengoperasiannya, QRIS ini dapat dioperasikan menggunakan aplikasi *e-money*, dari aplikasi tersebut dapat *scan* kode QRIS dan lakukan pembayaran. BTN KCPS Karanganyar juga terus melaksanakan kegiatan sosialisasi untuk meningkatkan literasi dan minat masyarakat dalam transaksi pembayaran zakat menggunakan layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar.

D. Capaian Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar Pada Masa Pandemi Covid-19

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan salah satu produk layanan terbaru milik BTN KCPS Karanganyar. Dalam penerapan sebuah layanan, perlu untuk meninjau dan mengukur pencapaian akan target atau tujuan agar dapat menentukan pemecahan masalah atau langkah selanjutnya yang harus dilakukan. Mengukur pencapaian sebuah layanan juga menjadi salah satu tahapan atau acuan dalam menilai keefektivan sebuah layanan. Dalam mengukur sebuah pencapaian terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur, yaitu:

1. Pencapaian Tujuan

Dalam meninjau efektivitas, pencapaian tujuan berfungsi untuk mengukur sejauh mana sebuah target terpenuhi. Dalam sebuah produk sebuah perusahaan pasti memiliki target yang harus dipenuhi. Adanya

sebuah target menjadi acuan bagi perusahaan untuk bekerja secara maksimal agar terpenuhinya target, dimana perusahaan perlu merencanakan dan mengatur apa yang akan dilakukan dengan semaksimal mungkin untuk mencapai target tersebut. Untuk mengukur pencapaian tujuan layanan QRIS ini dapat diketahui dengan melihat sejauh mana target terpenuhi dapat dilihat melalui ketepatan dan keberhasilan pencapaian target penghimpunan zakat melalui QRIS BTN KCPS Karanganyar. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Careca Ardi Saputra selaku *staff Customer Service* (CS) BTN KCPS Karanganyar.¹²

Kalau disini, dalam satu bulan kan kita ditarget minimal harus mendaftarkan 5 QRIS, dan sementara masih terpenuhi. Target kita itu yang ditentukan dari Pusat, dilihat dari progres kita setiap bulannya. Jadi biasanya kalau setiap bulannya terpenuhi dan bagus pencapaiannya, Pusat bakal meningkatkan lagi targetnya. Dan untuk saat ini kita masih bisa memenuhi target yang 5 itu, karena kita sempat banyak di bulan-bulan lalu, jadi masih bisa untuk menutup di bulan selanjutnya. Masih kecil memang targetnya, karena ya memang ini tergolong produk baru jadi target perbulannya masih kecil. Kalau untuk target wilayah jangkauan, karena kita lokasi kantornya ini *kan* di pingir, dekat dengan Surakarta dan Boyolali juga, jadi kita jangkauannya tidak hanya di Karanganyarnya saja tetapi juga Surakarta dan Boyolali. Dan sejauh ini, nasabah QRIS kita itu ya dari sekitar sini, ada itu masjid di Colomadu, Karanganyar sini, ada yang toko cat Surakarta, ada yang dari Boyolali. Memang kita mudah untuk menjangkau daerah-daerah tersebut. Untuk target dana zakatnya, waktu Idul Fitri kemarin kita ditarget 10% seperti yang saya sebutkan tadi, itu belum terpenuhi. Karena memang waktu Idul Fitri kemarin kita masih baru 1 atau 2 bulan punya produk QRIS ini, jadi belum banyak yang menggunakan dan belum bisa mencapai target total dana zakatnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Careca tersebut menyatakan bahwa BTN KCPS Karanganyar telah mampu memenuhi target bulanan yaitu 5 pendaftaran QRIS. BTN KCPS Karanganyar juga

¹² Careca Ardi Saputra, *Wawancara*, 30 Maret 2022

telah memenuhi target wilayah jangkauan yang ditetapkan, yaitu menjangkau daerah Karanganyar, Surakarta serta Boyolali. Bapak Careca menyebutkan bahwa untuk target penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar masih belum terpenuhi dikarenakan masih sedikit pengguna QRIS untuk pembayaran zakat.¹³

Kita kalau untuk target penghimpunan zakat setiap bulannya itu nggak bisa di pastikan, nggak pasti. Karena saat ini kita fokusnya biar lebih banyak saja yang mendaftarkan QRIS. Kita ditarget itu saat Idul Fitri biasanya. Tapi sejak kita punya produk QRIS bulan April tahun lalu, kita sudah kerja sama dengan beberapa masjid dan lembaga sosial. Saat awal-awal itu sudah mulai ada yang bayar zakat pakai QRIS, ada 1-2 orang saja. Kita tahunya dari pengurus masjid yang mengurus rekening masjid, waktu kita tanya itu ada yang bayar zakat pakai QRIS lalu konfirmasi lewat *chat* ke pengurusnya, tapi baru 1-2 itu saja. Yang lebih banyak sih infaq kalau dibandingkan dengan zakat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa BTN KCPS Karanganyar tidak memiliki target bulanan tertentu terkait penghimpunan dana zakat melalui QRIS dan hanya memiliki target bulanan pada waktu Idul Fitri dan belum dapat terpenuhi dikarenakan masih rendahnya masyarakat pengguna QRIS. Meski begitu, sejak adanya QRIS di BTN KCPS Karanganyar, sudah mulai ada masyarakat yang membayar zakat melalui QRIS milik lembaga masjid walaupun jumlahnya masih rendah. Bapak Careca juga mengatakan bahwa dibandingkan dengan zakat, masyarakat yang membayar infaq dengan QRIS lebih banyak dibandingkan dengan yang membayar zakat dengan QRIS.

¹³ *Ibid.*

2. Integrasi

Dalam menentukan pencapaian layanan QRIS dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar, integrasi dapat berfungsi sebagai acuan untuk mengukur tingkat kemampuan suatu organisasi yaitu BTN KCPS Karanganyar dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi atau menyiarkan tentang QRIS BTN KCPS Karanganyar ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Careca menyatakan bahwa sosialisasi dilakukan secara langsung dan tidak langsung.¹⁴

Jadi BTN pusat gencar memberikan iklan-iklan di akun-akun sosial media seperti Instagram. Selain itu BTN rutin memberikan *broadcast* Whatsapp ke seluruh nasabah BTN. Kemudian kita para pegawai juga sering diminta untuk membuat *story* Whatsapp maupun Instagram guna memasarkan dan menginformasikan kepada masyarakat. Kalau untuk karyawan atau pegawai biasanya informasi dan himbauan di *share* di *group* Whatsapp BTN lalu nanti diminta *share* di Instagram dan Whatsapp *story*. Sementara itu yang sudah berjalan. Selain itu kita juga ada sosialisasi langsung, tatap muka tapi baru dalam skala yang kecil, belum yang seperti buat webinar atau sosialisasi langsung ke Desa-Desa begitu belum. Kita sosialisasi langsungnya baru ke nasabah yang datang ke bank, nanti CS menjelaskan dan menawarkan, gitu. Biasanya yang lebih sering *sih* ke nasabah KPR yang punya usaha, toko atau usaha mikro lain. Karena nanti QRIS bisa memudahkan mereka. Nanti uangnya yang dibayar pakai QRIS itu langsung masuk ke rekening dan nanti bisa langsung untuk memotong angsuran KPR nya. Tapi karena memang sosialisasi langsungnya masih sedikit, jadi ya belum maksimal. Belum semua nasabah tau tentang produk QRIS ini, apalagi masyarakat yang bukan nasabah. Karena walaupun sosialisasi lewat media sosial udah gencar banget, tapi kita belum pernah secara langsung sosialisasi ke masyarakat umum yang secara tatap muka memberi tahu kalau BTN KCPS Karanganyar punya produk QRIS ini. Jadi nasabah QRIS kita yang masjid itu masih sedikit, kebanyakan pengusaha, yang punya toko

¹⁴ *Ibid.*

atau usaha kecil seperti itu. Pastinya nanti kita akan tingkatkan lagi promosinya supaya setidaknya seluruh nasabah BTN KCPS Karanganyar tahu tentang produk layanan QRIS ini. Mungkin saja kedepannya kalau memungkinkan kita akan mengadakan sosialisasi langsung ke masyarakat supaya penyampaiannya lebih maksimal. Kalau dari media sosial kan biasanya hanya sekilas lewat saja, masyarakat hanya tahu tapi belum memiliki keinginan untuk menggunakan karena tidak ada yang meyakinkan. Kalau dengan sosialisasi langsung kemungkinan untuk menarik minat nasabah pasti lebih tinggi. Kita lihat saja nanti kedepannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Careca diketahui bahwa kegiatan sosialisasi gencar dilakukan dengan media sosial, sedangkan sosialisasi secara langsung masih terbatas. Bapak Careca juga menyatakan bahwa kegiatan sosialisasi yang dilakukan BTN KCPS Karanganyar belum maksimal sehingga nasabah QRIS masih didominasi pengusaha, sedangkan lembaga sosial seperti masjid masih tergolong sedikit. Beliau mengatakan bahwa kedepannya BTN KCPS Karanganyar akan meningkatkan sosialisasi QRIS dengan metode sosialisasi langsung agar lebih efektif untuk menarik calon nasabah.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Abdal Agung selaku takmir masjid Baitul Huda, yang merupakan salah satu masjid yang menjadi nasabah QRIS BTN KCPS Karanganyar.¹⁵

Saya tahu karena saya nasabah di sana sih mbak. Waktu saya mengurus rekening masjid mereka menawarkan QRIS itu. Terus ya sudah, saya diskusi sama teman-teman pengurus mau buat QRIS buat masjid dan mereka setuju. Sebelum saya datang ke bank dan diberitahu waktu di bank sana, ya saya tidak tahu kalau ada QRIS buat masjid itu mbak, tidak tahu juga kalau BTN Syariah punya layanan seperti itu. Pertama kali tahu itu ya waktu dikasih tahu sama mas CS nya waktu saya ke sana waktu itu. Terus kita dari pengurus masjid juga sudah

¹⁵ Abdal Agung, *Wawancara*, 31 Oktober 2021.

memberitahukan ke masyarakat sekitar kalau sekarang di masjid kita punya QRIS, kalau mau infaq nggak perlu lagi nunggu ketemu pengurus masjid langsung aja *scan* itu pakai QRIS. Tapi ya gitu mbak, kalau infaq udah banyak yang masuk tapi yang zakat itu nggak ada sepertinya. Kalau orang masyarakat sini saja ya pastinya lebih pilih bayar zakat langsung, karena kan kebiasaannya seperti itu dari dulu. Seperti zakat fitrah yang waktu idul fitri itu, mereka lebih pilih bayar zakat pakai beras, atau yang zakat uang yang ketemu langsung waktu di masjid.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abdal tersebut diketahui bahwa pihak BTN KCPS Karanganyar telah berupaya untuk melaksanakan sosialisasi langsung kepada nasabah BTN KCPS Karanganyar. Akan tetapi dari keterangan Bapak Abdal menyatakan bahwa meskipun telah dilaksanakan sosialisasi kepada masyarakat tetapi penghimpunan zakat dengan QRIS masih belum terlaksana, masyarakat lebih memilih untuk membayar zakat secara langsung dikarenakan mengikuti kebiasaan dan tradisi yang biasa dilakukan.

3. Adaptasi

Dalam layanan QRIS, adaptasi diartikan sebagai kemampuan QRIS dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan. Adaptasi digunakan sebagai acuan saat menilai apakah QRIS dapat diterima dengan baik oleh masyarakat atau sebaliknya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Careca selaku *staff Customer Service (CS)* BTN KCPS Karanganyar menyatakan bahwa QRIS ini diminati dan diterima dengan baik oleh masyarakat.¹⁶

Mereka yang sudah tahu, menyambut baik adanya layanan QRIS di KCPS sini, apalagi yang memang sudah jadi nasabah kita. Mereka

¹⁶ Careca Ardi Saputra, *Wawancara*, 30 Maret 2022.

menilai dengan adanya QRIS ini mereka tidak perlu lagi setor uang ke bank karena pendapatan usaha langsung masuk ke rekening, nggak perlu bingung cari kembalian. Kalau mau ambil uang juga tinggal ke ATM nggak perlu antri di bank lagi. Tapi kalau yang nasabah seperti masjid yang buat infaq, shodaqoh dan zakat itu lain cerita. Kan disini memang masih belum banyak nasabah QRIS yang masjid, ada tiga atau empat, tapi kan masih sedikit. Mereka kadang satu bulan sekali cek ke bank, minta *print* buku rekening buat cek isi saldo seperti itu. Tapi memang masih belum maksimal sosialisasi kita, jadi masih belum banyak masjid yang mendaftar pakai QRIS ini. Untuk sekarang yang terpenting kita capai target dulu, yang 5 pendaftaran per bulan itu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Careca tersebut dapat diketahui bahwa layanan QRIS di BTN KCPS Karanganyar ini diterima dengan baik oleh masyarakat, meski Bapak Careca menilai bahwa mereka masih perlu meningkatkan sosialisasi mengenai QRIS tersebut, karena dinilai belum maksimal. Dari keterangan Bapak Careca, nasabah pengguna QRIS di BTN KCPS Karanganyar mengungkapkan bahwa mereka merasa dimudahkan dengan adanya QRIS ini, dan memberikan respon positif. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara bersama Bapak Abdal Agung selaku pengurus masjid Baitul Huda, salah satu masjid yang menjadi nasabah QRIS BTN KCPS Karanganyar.¹⁷

Kemarin waktu dikasih tau sama pihak bank itu saya memang tertarik, mbak. Karena sepertinya memudahkan sekali, baik memudahkan buat masyarakat yang mau infaq gitu, juga memudahkan kita para pengurus. Kan jadinya kita nggak perlu lagi hitung-hitung uang kotak amal, atau bawa uang banyak pas belum dimasukkan ke rekening. Kadang saya itu takut juga bawa uang masjid yang banyak-banyak gitu, takut hilang, mbak. Jadi kalau pakai QRIS ini kan, orang kalau mau bayar infaq nggak perlu ngisi kotak amal, kalau mau bayar zakat yang uang gitu juga tidak perlu menemui saya, nanti langsung masuk ke rekening. Kita sebagai pengurus terbantu sekali pakai itu. Mana mudah sekali kan pakainya, tinggal di *scan* aja. Warga sini juga sekarang udah mulai tahu cara pakainya, ya tidak semua orang, tapi sudah mulai banyak kemarin

¹⁷ Abdal Agung, *Wawancara*, 31 Oktober 2021

infaq yang masuk ke rekening masjid, kalau yang zakat itu sepertinya dimasjid sini belum ada. Banyak yang bayar pakai beras atau bayar uangnya langsung ke saya dan pengurus lain.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdal tersebut diketahui bahwa QRIS disambut dengan baik oleh pihak pengurus masjid juga masyarakat. Beliau menyatakan bahwa sejak mulai ada QRIS beliau merasa terbantu terkait kepengurusan uang masjid. Meskipun masih belum semua masyarakat sekitar mengetahui cara pakai QRIS tersebut, tetapi beliau mengatakan bahwa QRIS menarik minat anak-anak muda untuk membayar infaq. Berdasarkan wawancara lain yang peneliti lakukan dengan Ibu Astrid, selaku nasabah pengguna layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar menyatakan bahwa ia merasa dimudahkan dalam kegiatan transaksi pembayaran zakat serta transaksi pembayaran lainnya dengan adanya layanan QRIS ini.¹⁸

Saya pakai QRIS itu untuk bayar makan di restoran atau beli-beli baju di toko, mbak. Saya juga pernah bayar zakat pakai QRIS, karena kemarin saya sekeluarga sempat ISOMAN, dan untung ada saudara saya yang kasih tahu kalau di masjid daerah rumahnya ada QRIS buat bayar zakat. Jadi saya bayarkan zakat sekeluarga lewat QRIS. Dan Alhamdulillah lancar. Membantu sekali kalau bayar pakai QRIS, jadi saya tidak perlu ambil uang terus bawa uang tunai. Kalau mau jajan tinggal bayar pakai QRIS. Kalau bayar pakai QRIS itu rasanya lebih aman, karena nggak perlu takut uangnya jatuh atau hilang. Tapi harus selalu cek isi saldo sih sebelum pakai, takutnya kalau ternyata saldonya habis pas mau bayar.

Pada wawancara dengan Ibu Windi, salah satu masyarakat pengguna layanan QRIS menyebutkan bahwa ia menganggap QRIS sangat memudahkan, Ibu Windi juga mengatakan bahwa telah mengetahui

¹⁸ Astrid, *Wawancara*, 31 Oktober 2021.

tentang fungsi layanan QRIS untuk penghimpunan zakat. Namun meskipun telah mengetahui bahwa QRIS dapat digunakan untuk media pembayaran zakat, Ibu Windi mengatakan masih belum tertarik untuk melakukan pembayaran zakat dengan QRIS. Ibu Windi mengungkapkan bahwa karena ia merupakan penduduk asli, ia masih bisa untuk membayar zakat secara langsung kepada pengurus masjid dan belum membutuhkan QRIS sebagai media pembayaran zakat. Meski begitu, Ibu Windi menyambut baik akan adanya layanan QRIS untuk penghimpunan dana zakat tersebut karena menilai bahwa QRIS akan sangat membantu bagi mereka yang tidak berkesempatan untuk membayar zakat secara langsung.¹⁹

Saya sudah lama tahu tentang QRIS, awalnya karena tahu karena di restoran-restoran itu ada QRIS. Di masjid sini juga ada QRIS. Saya biasanya pakai Shopee, OVO sama LinkAja, apalagi yang LinkAja itu saya selalu ada saldo karena kalau buat naik KRL sewaktu-waktu jadi sering saya pakai. Memudahkan, kalau pakai QRIS itu, tinggal *scan* udah selesai bayar. Tidak perlu repot bawa uang banyak-banyak, kalau bawa uang banyak gitu kan kadang takut kalau hilang ya mbak, jadi kalau pakai QRIS itu menurut saya lebih aman. Saya sempat *browsing* juga kegunaan QRIS itu buat apa aja, jadi saya tahu kalau QRIS bisa buat bayar infaq, zakat. Tapi saya belum pernah bayar zakat pakai QRIS, mbak. Saya orang asli sini, jadi ya masih belum butuh bayar zakat pakai QRIS. Saya sekeluarga kalau bayar zakat masih pakai beras mbak, jadi langsung ke masjid.

Berdasarkan beberapa informasi di atas disimpulkan bahwa pencapaian dari layanan QRIS dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar dapat diukur dengan 3 tolok ukur, yaitu pencapaian tujuan, integritas, dan kemampuan adaptasi. Dari tiga tolok ukur tersebut

¹⁹ Windi, *Wawancara*, 31 Oktober 2021.

disimpulkan bahwa layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar masih belum efektif untuk meningkatkan penghimpunan dana zakat. Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sosialisasi dan edukasi tentang layanan QRIS untuk pembayaran zakat masih belum merata dan belum maksimal dilakukan oleh BTN KCPS Karanganyar, sehingga minat masyarakat untuk menggunakan layanan QRIS sebagai media pembayaran zakat masih rendah.



BAB IV

ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* DALAM MENINGKATKAN PENGHIMPUNAN DANA ZAKAT DI BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19

A. Analisis Proses Perencanaan Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar Pada Masa Pandemi Covid-19

Dalam kegiatan manajemen, proses perencanaan berhubungan dengan proses pengambilan keputusan di masa yang akan datang. Proses perencanaan layanan QRIS untuk meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu proses penetapan target atau tujuan, merumuskan keadaan BTN KCPS Karanganyar saat ini, dan mengidentifikasi kemudahan serta hambatan dari penghimpunan dana zakat dengan layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar.

1. Menetapkan Target atau Tujuan

Untuk meningkatkan penghimpunan dana zakat melalui layanan QRIS, BTN KCPS Karanganyar memiliki target atau tujuan tertentu yang harus dicapai. Target tersebut diantaranya yaitu target capaian pendaftaran bulanan, target jangkauan wilayah, dan target capaian dana penghimpunan zakat. Yang pertama yaitu target bulanan pendaftaran,

BTN KCPS Karanganyar memiliki target yaitu mendaftarkan minimal sebanyak 5 pengajuan pembuatan QRIS. Untuk target jangkauan wilayahnya, BTN KCPS Karanganyar memiliki target untuk menjangkau daerah Karanganyar, Surakarta, dan Boyolali yang merupakan daerah sekitar lokasi kantor BTN KCPS Karanganyar. Sedangkan target capaian penghimpunan dana zakat, BTN KCPS Karanganyar memiliki target mencapai 10% dari total penghimpunan dana zakat dari ketiga daerah jangkauan yang ditetapkan pada bulan Ramadhan 2021 dan 30% untuk target tahunannya dan belum ada target bulanan.

2. Merumuskan Keadaan Saat Ini

Dalam proses perencanaan, perlu dilakukan upaya untuk memahami posisi atau keadaan organisasi yang menjadi alasan dalam penentuan tujuan atau target. Pada BTN KCPS Karanganyar, alasan ditetapkannya target pendaftaran bulanan sebanyak 5 pengajuan pendaftaran QRIS didasari karena layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar masih tergolong produk baru, sehingga target yang diberikan masih sedikit. Sedangkan alasan penentuan target jangkauan wilayah masyarakat pengguna QRIS BTN KCPS untuk penghimpunan zakat ditetapkan meliputi daerah Karanganyar, Surakarta dan Boyolali didasari karena daerah-daerah tersebut merupakan daerah sekitar lokasi kantor BTN KCPS Karanganyar. Untuk target capaian penghimpunan dana zakat menggunakan QRIS di BTN KCPS Karanganyar ditetapkan target sebanyak 10% didasari karena produk layanan QRIS di BTN

KCPS Karanganyar merupakan produk baru yang belum banyak diketahui oleh masyarakat, sehingga target yang ditetapkan masih rendah.

3. Identifikasi Kemudahan dan Hambatan

Proses mengidentifikasi kemudahan dan hambatan ini dapat digunakan untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan. Dalam proses perencanaan layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar untuk meningkatkan penghimpunan dana zakat, diketahui terdapat beberapa kemudahan dan hambatan. Kemudahan layanan QRIS dalam penghimpunan zakat salah satunya yaitu dalam hal transaksi pembayaran zakat, QRIS dapat memudahkan masyarakat karena lebih efisien. Transaksi pembayaran zakat dengan QRIS juga memiliki keunggulan yaitu proses transaksi yang cepat dengan tanpa dibebankan biaya. Salah satu keunggulan QRIS BTN KCPS Karanganyar lainnya yaitu kemudahan dalam proses pengajuan pembuatannya, yaitu cukup membutuhkan waktu kurang lebih 3 sampai 4 minggu mulai dari proses pengajuan berkas, proses pengecekan kelengkapan berkas, survei serta proses pembuatan kode QRIS.

B. Analisis Mekanisme Pelaksanaan Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* Dalam Penghimpunan Dana Zakat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar Pada Masa Pandemi Covid-19

Mekanisme merupakan cara kerja atau cara yang digunakan oleh BTN KCPS Karanganyar dalam mencapai tujuan adanya layanan QRIS tersebut.¹ Mekanisme pelaksanaan layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu persyaratan dan prosedur pengajuan pembuatan serta tata cara pengoperasian layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar. Persyaratan pengajuan pendaftaran layanan QRIS di BTN KCPS Karanganyar dibedakan menjadi dua yaitu untuk perorangan dan untuk lembaga.

Untuk perorangan, syarat yang diperlukan diantaranya membuat atau memiliki rekening tabungan Batara atau Prima BTN iB, fotokopi KTP, fotokopi NPWP, e-mail serta nomor HP aktif. Sedangkan persyaratan bagi lembaga yang ingin mengajukan pendaftaran QRIS BTN KCPS Karanganyar diantaranya wajib membuat atau memiliki rekening tabungan Batara atau Prima iB, wajib menyerahkan struktur organisasi lembaga, menyerahkan fotokopi KTP dan NPWP pengurus, surat pengesahan dari pemerintah daerah atau KEMENAG bagi lembaga masjid, serta memiliki email dan nomor HP yang aktif.

¹ Lorens Bagus, *Kamus Filsafat* (Jakarta: Gramedia, 1996), 612.

Sedangkan untuk prosedur pengajuan pendaftaran layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nasabah harus membuat rekening terlebih dahulu. Jenis rekening yang dapat digunakan untuk pengajuan QRIS ini terbatas hanya dua yaitu tabungan Batara iB dan Prima iB. Apabila nasabah telah memiliki salah satu tabungan, maka tidak perlu untuk membuat rekening kembali. Prosedur pembuatan tabungan seperti pembuatan tabungan biasanya.
2. Nasabah melengkapi persyaratan pengajuan dan mengisi formulir pengajuan pembuatan QRIS BTN Syariah.
3. Pihak bank mengecek kelengkapan berkas persyaratan pengajuan milik nasabah, apabila masih ada berkas yang kurang maka pihak bank akan menghubungi nasabah untuk melengkapi persyaratan pengajuan.
4. Pihak bank melakukan survei ke lokasi usaha atau lembaga untuk melakukan pengecekan kebenaran keberadaan lokasi usaha atau lembaga.
5. Setelah semua proses selesai, bank mengajukan berkas pengajuan nasabah ke Bank BTN Syariah Pusat, untuk kemudian BTN Syariah Pusat akan meneruskan kepada pihak LinkAja untuk diproses pembuatan *barcode* QRIS milik nasabah.
6. Proses pembuatan *barcode* QRIS berkisar antara 3 sampai 4 minggu. Setelah QRIS selesai diproses dan sudah jadi, *barcode* QRIS akan dikirimkan melalui *e-mail* aktif milik nasabah.

Selain mekanisme pengajuan, dalam pelaksanaan layanan QRIS yang merupakan sebuah layanan yang difungsikan untuk transaksi non tunai, BTN

KCPS Karanganyar juga harus memiliki mekanisme pembayaran menggunakan QRIS ini. Mekanisme pembayaran menggunakan QRIS untuk transaksi jual beli, infaq, sedekah, maupun zakat adalah sama, mekanisme pembayaran menggunakan QRIS yaitu, sebagai berikut:

1. Buka aplikasi *e-money* di ponsel, seperti *BTN Mobile Banking*, *ShopeePay*, *GoPay*, *LinkAja*, dan lain-lain.
2. Pilih metode pembayaran, lalu *scan* atau *upload barcode* QRIS.
3. Masukkan nominal transaksi sesuai yang akan dibayarkan.
4. Cek ulang dan konfirmasi transaksi.
5. Masukkan PIN untuk melanjutkan transaksi.
6. Transaksi berhasil.

Dalam melaksanakan program layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar telah memiliki mekanisme layanan yang sesuai standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, baik dari segi persyaratan dan proses pengajuan, serta mekanisme pembayaran menggunakan QRIS tersebut. QRIS BTN KCPS Karanganyar dapat melakukan pembayaran lintas *platform*, konsumen dapat melakukan pembayaran dengan alat transaksi elektronik, *e-walle* atau *e-money* berbagai jenis seperti *ShopeePay*, *GoPay*, *LinkAja*, *OVO*, atau layanan *Mobile Banking* seperti *BTN Syariah Mobile Banking*. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 7 Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran. Pada layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar ini, transaksi tidak dipungut biaya dengan maksimal transaksi sebesar

Rp.2.000.000 (dua juta rupiah) per transaksi. Hal ini sesuai dengan Pasal 8 Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran.²

Pada proses pengajuan pembuatan QRIS tersebut, BTN KCPS Karanganyar berkewajiban untuk melakukan pengecekan kelengkapan serta keaslian berkas persyaratan. BTN KCPS Karanganyar juga berkewajiban melakukan survei ke lokasi usaha atau lembaga sebagai salah satu prosedur pengecekan keaslian data, hal ini ditujukan agar menghindari adanya kecurangan dari setiap berkas yang diserahkan oleh nasabah. Selama semua berkas sudah sesuai dengan persyaratan baik dari segi kelengkapan maupun keasliannya, maka BTN KCPS Karanganyar memastikan QRIS akan segera diproses. Oleh karena itu, pemenuhan keaslian dan kelengkapan berkas persyaratan dalam pengajuan pembuatan QRIS ini sangat berpengaruh dalam kelancaran proses pengajuan.

Dalam usaha untuk mencapai target yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan layanan QRIS untuk meningkatkan penghimpunan dana zakat, BTN KCPS Karanganyar terus berusaha untuk melakukan kegiatan sosialisasi sebagai alternatif utama untuk mencapai target tersebut. Sosialisasi yang dilakukan BTN KCPS Karanganyar untuk saat ini diutamakan kepada seluruh nasabah BTN KCPS Karanganyar dengan melakukan sosialisasi langsung dan melalui media sosial WhatsApp *broadcast*, Instagram *stories* dan lainnya.

² Bank Indonesia, "Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran", dalam https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/padg_211819.aspx, (diakses pada tanggal 16 April 2022, jam 10.57).

Berdasarkan teori dan fakta tersebut, menurut analisis peneliti mekanisme layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di BTN KCPS Karanganyar sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia pada Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran. Sedangkan tata cara pengoperasian layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar diketahui telah sesuai dengan syarat dan ketentuan penggunaan QRIS yang dijelaskan oleh Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dalam Buletin ASPI No: 3/III/2021 Tentang Layanan QRIS.

C. Analisis Capaian Layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Zakat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar Pada Masa Pandemi Covid-19

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan sebuah layanan teknologi pembayaran digital yang diluncurkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) sejak Agustus 2019. QRIS dikembangkan dengan tujuan agar dapat memudahkan dalam proses transaksi pembayaran menggunakan *QR Code*.³ Dalam pelaksanaan sebuah layanan, mengukur pencapaian sebuah layanan menjadi salah satu tahapan atau acuan dalam menilai keefektifan sebuah layanan. Dalam mengukur sebuah pencapaian terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan sebagai

³ Bank Indonesia, "QR Code Indonesian Standart", <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>, (diakses pada tanggal 19 November 2021, jam 20.23).

tolok ukur. Sebuah layanan dikatakan efektif apabila telah memenuhi ketiga tolok ukurnya yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan kemampuan adaptasi.

1. Pencapaian Tujuan

Untuk mengukur pencapaian layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat, pencapaian tujuan berfungsi untuk meninjau sejauh mana target telah terpenuhi. Dalam menerapkan layanan QRIS ini, BTN KCPS Karanganyar memiliki target pencapaian setiap bulannya, yaitu minimal lima pendaftaran QRIS. Dari target yang telah ditetapkan tersebut, BTN KCPS Karanganyar berhasil memenuhinya dengan baik. Selama bulan-bulan awal, BTN Syariah menerima banyak pengajuan pembuatan QRIS melebihi dari target per bulannya, dan kelebihan tersebut dapat digunakan untuk menutup apabila terdapat kekurangan pencapaian target pada bulan selanjutnya. Oleh karena itu, meski pada bulan-bulan terakhir pengajuan pendaftaran QRIS berkurang tetapi BTN KCPS Karanganyar masih mampu memenuhi target bulanannya.

BTN KCPS Karanganyar juga memiliki target wilayah jangkauan pengguna QRIS, yaitu meliputi daerah Karanganyar, Surakarta, serta Boyolali. Target wilayah jangkauan ini ditetapkan berdasarkan pertimbangan bahwa ketiga daerah tersebut merupakan daerah yang berada di sekitar lokasi kantor BTN KCPS Karanganyar. Dalam pelaksanaannya, BTN KCPS Karanganyar telah memenuhi target wilayah yang ditetapkan. Nasabah QRIS BTN KCPS Karanganyar telah

menjangkau Karanganyar tepatnya daerah Colomadu, daerah Surakarta juga daerah Boyolali. Dalam menetapkan target jangkauan wilayah ini tidak ditentukan oleh BTN Pusat melainkan ditetapkan berdasarkan rapat antar anggota pegawai internal BTN KCPS Karanganyar, karena mereka yang lebih memahami akan lapangan di sekitar lokasi kantor.

Sedangkan target capaian penghimpunan dana zakat dengan QRIS, BTN KCPS Karanganyar memiliki target yaitu 10% dari total dana penghimpunan zakat dari tiga daerah jangkauan. Target tersebut ditetapkan khusus pada bulan Ramadhan tahun 2021. Dari target tersebut, BTN KCPS Karanganyar disimpulkan belum dapat mencapai tujuan atau mencapai target dikarenakan masih rendahnya masyarakat yang mengetahui dan menggunakan layanan QRIS. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa masyarakat pengguna QRIS yang melakukan transaksi pembayaran infaq lebih banyak daripada masyarakat yang melakukan transaksi pembayaran zakat. Berdasarkan fakta di lapangan tersebut, disimpulkan bahwa layanan QRIS milik BTN KCPS Karanganyar dikatakan telah efektif berdasarkan tolok ukur pencapaian tujuan.

2. Integrasi

Untuk menentukan suatu capaian, integrasi merupakan salah satu faktor yang menjadi tolok ukur untuk menilai apakah layanan QRIS telah efektif dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar. Integrasi menjadi pengukur tingkat kemampuan BTN

KCPS Karanganyar dalam melakukan sosialisasi akan produk layanan QRIS tersebut. Pada BTN KCPS Karanganyar, sosialisasi dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Sosialisasi langsung dilakukan dengan cara mensosialisasikan produk QRIS pada nasabah yang datang ke kantor BTN KCPS Karanganyar, dengan fokus utama adalah nasabah Pembiayaan KPR. Untuk sosialisasi tidak langsung dilakukan melalui media sosial milik BTN Syariah maupun media sosial milik pegawai.

Sosialisasi langsung yang dilakukan oleh BTN KCPS Karanganyar dalam memasarkan dan mengenalkan produk QRIS dinyatakan masih belum maksimal. Sosialisasi hanya dilakukan kepada nasabah yang datang ke kantor BTN KCPS Karanganyar sehingga nasabah yang tidak datang ke BTN KCPS Karanganyar serta masyarakat yang belum menjadi nasabah belum mendapatkan informasi dan edukasi mengenai produk QRIS BTN KCPS Karanganyar dimana otomatis masyarakat juga masih banyak yang belum memiliki pengetahuan akan fungsi QRIS yang dapat menjadi media pembayaran zakat. Meskipun telah dilakukan sosialisasi secara langsung, tetapi tidak sedikit masyarakat yang masih memilih untuk membayar zakat dengan menggunakan beras atau melakukan pembayaran dengan datang secara langsung ke lembaga penghimpun zakat dibandingkan melalui QRIS.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sosialisasi langsung merupakan metode sosialisasi yang dinilai paling efektif dibandingkan dengan sosialisasi dengan media sosial. Hal ini didasari karena

masyarakat mendapatkan edukasi secara langsung tatap muka dengan pihak bank, sehingga informasi yang diberikan lebih rinci dan lebih akurat. Akan tetapi BTN KCPS Karanganyar masih belum melakukan sosialisasi secara langsung dalam jangkauan yang luas, sehingga dinilai belum maksimal untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai layanan QRIS untuk penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar.

Sedangkan sosialisasi tidak langsung dilakukan melalui media sosial baik dari BTN Syariah Pusat maupun dengan media sosial pegawai. BTN Syariah Pusat rutin memberikan *broadcast* Whatsapp kepada seluruh nasabah BTN Syariah. BTN Syariah Pusat juga rutin memberikan informasi melalui iklan-iklan tentang layanan QRIS seperti lewat Instagram dan Facebook. Sedangkan untuk para pegawai BTN Syariah termasuk pegawai BTN KCPS Karanganyar diberi himbauan melalui Whatsapp *Group* untuk melakukan promosi dan menyebarkan informasi tentang QRIS lewat Instagram juga Whatsapp *Story*. Namun meski sosialisasi tidak langsung melalui media sosial rutin dilakukan, hal itu tidak berpengaruh banyak untuk meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan produk layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar. Karena sosialisasi melalui media sosial dinilai hanya dianggap angin lalu oleh masyarakat, disamping hanya iklan yang sekali lewat faktor tidak adanya pihak yang meyakinkan menjadi kendala sosialisasi melalui media sosial.

Berdasarkan fakta di lapangan, disimpulkan bahwa integrasi BTN KCPS Karanganyar terkait layanan QRIS dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat masih belum terpenuhi. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan BTN KCPS Karanganyar masih belum dilakukan secara maksimal. BTN KCPS Karanganyar masih terbatas dalam melakukan sosialisasi secara langsung meski telah melakukan sosialisasi tidak langsung secara rutin.

3. Adaptasi

Dalam mengukur pencapaian layanan QRIS dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat, adaptasi merupakan salah satu faktor penting yang dapat digunakan sebagai tolok ukur. Adaptasi dalam pengukuran efektivitas layanan QRIS ini diartikan sebagai kemampuan layanan QRIS dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan. Dalam hal ini dapat dianalisa apakah layanan QRIS diterima dengan baik oleh masyarakat atau malah sebaliknya. Dalam menerapkan layanan QRIS ini, BTN KCPS Karanganyar telah berusaha melakukan sosialisasi dengan menawarkan serta memberi informasi tentang produk QRIS tersebut meski dinilai belum dilaksanakan secara maksimal. Kegiatan sosialisasi tersebut membuahkan hasil terbukti dengan terpenuhinya target pada setiap bulannya.

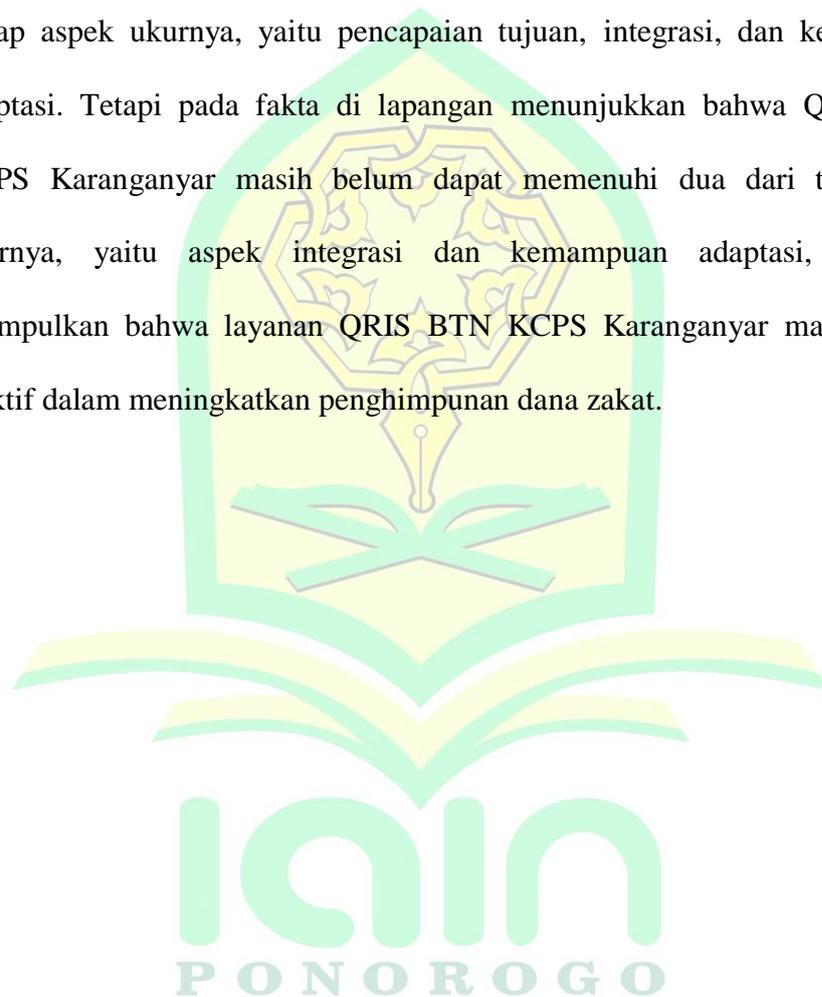
Dari beberapa sosialisasi langsung yang dilaksanakan oleh BTN KCPS Karanganyar, layanan QRIS diterima dengan baik oleh nasabah,

terutama oleh nasabah pembiayaan KPR dan lembaga masjid. Bagi lembaga masjid, QRIS dapat memudahkan mereka dalam hal pengelolaan uang masjid. Uang infaq, shodaqoh atau zakat akan langsung masuk ke rekening masjid apabila dilakukan pembayaran menggunakan QRIS. Hal ini dapat memudahkan pengurus masjid agar tidak perlu menghitung setiap uang yang masuk satu persatu serta untuk mengurangi kemungkinan kehilangan uang masjid tersebut. Dengan adanya QRIS ini juga membantu meningkatkan minat anak muda untuk lebih giat berinfaq dan bersedekah di masjid. Namun, QRIS masih belum diminati masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran zakat, karena masyarakat menilai lebih baik mengikuti kebiasaan dengan membayar langsung pada pengurus zakat baik di masjid maupun lembaga penghimpun zakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, masyarakat masih belum mengetahui serta berminat untuk melakukan pembayaran zakat menggunakan QRIS walaupun tetap memberikan respon positif akan keberadaan layanan QRIS sebagai media penghimpunan zakat. Namun, meski telah beradaptasi dengan perkembangan digital, masih banyak masyarakat terpaku pada tradisi dengan membayar zakat langsung kepada pengurus masjid atau lembaga penghimpun zakat. Oleh karena itu, berdasarkan analisa tersebut diketahui bahwa dari tolok ukur kemampuan adaptasinya, layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar telah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, akan tetapi tingkat minat

masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran zakat dengan QRIS masih rendah.

Berdasarkan teori dan fakta di lapangan, dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara teori dan data yang ada di lapangan. Berdasarkan teori, sebuah layanan dapat dikatakan efektif apabila terpenuhi setiap aspek ukurnya, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan kemampuan adaptasi. Tetapi pada fakta di lapangan menunjukkan bahwa QRIS BTN KCPS Karanganyar masih belum dapat memenuhi dua dari tiga aspek ukurnya, yaitu aspek integrasi dan kemampuan adaptasi, sehingga disimpulkan bahwa layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar masih belum efektif dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang mengacu pada masalah dan tujuan penelitian, yang telah dipaparkan pada halaman-halaman sebelumnya tentang efektivitas layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Karanganyar dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses perencanaan layanan QRIS di BTN KCPS Karanganyar dilakukan dalam 3 tahapan yaitu proses menetapkan target atau tujuan, merumuskan keadaan saat ini, dan identifikasi kemudahan dan hambatan. Target atau tujuan yang dimiliki oleh BTN KCPS Karanganyar pada layanan QRIS yang pertama yaitu target pencapaian bulanan pendaftaran minimal 5 pengajuan pendaftaran, kedua yaitu target wilayah jangkauan yang meliputi daerah Karanganyar, Surakarta dan Boyolali, dan ketiga yaitu target capaian dana penghimpunan zakat yang ditetapkan khusus pada bulan Ramadhan atau pada saat Idul Fitri tahun 2021 sebanyak 10% dari total penghimpunan dana zakat. Target-target tersebut ditentukan berdasarkan pertimbangan bahwa layanan QRIS di BTN KCPS Karanganyar merupakan produk layanan yang tergolong baru. Berdasarkan hasil identifikasi kemudahan dan hambatan pada layanan QRIS BTN KCSP Karanganyar dalam penghimpunan zakat, terdapat

banyak kemudahan yang diberikan dengan beberapa hambatan dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi.

2. Dalam mekanisme pelaksanaan layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu syarat dan prosedur pengajuan pendaftaran layanan QRIS serta tata cara pengoperasiannya. Berdasarkan syarat dan prosedur pengajuan pendaftaran layanan QRIS yang disediakan oleh BTN KCPS Karanganyar telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran. sedangkan berdasarkan tata cara pengoperasian layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar telah sesuai dengan standar dan ketentuan yang dijelaskan oleh Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dalam Buletin ASPI No: 3/III/2021 Tentang Layanan QRIS.
3. Untuk mengukur capaian layanan QRIS dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat di BTN KCPS Karanganyar terdapat beberapa indikator yang diperlukan, yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan kemampuan adaptasi. Berdasarkan pencapaian tujuannya, QRIS BTN KCPS Karanganyar telah mampu mencapai tujuan atau target yang ditetapkan. Sedangkan pada proses integrasi dan kemampuan adaptasi, dinyatakan bahwa layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar belum dapat mencapai tujuan atau target. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa dua dari tiga tolok ukur capaian layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar

masih belum terpenuhi, sehingga layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar dinyatakan belum efektif dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak BTN KCPS Karanganyar

Kedepannya diharapkan BTN KCPS Karanganyar lebih memaksimalkan kegiatan sosialisasi tentang layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar terutama dalam hal penghimpunan dana zakat agar layanan QRIS BTN KCPS Karanganyar dapat lebih efektif dimanfaatkan untuk meningkatkan penghimpunan dana zakat, serta lebih dapat memfasilitasi masyarakat yang membutuhkan QRIS untuk melakukan transaksi pembayaran zakat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, juga sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan fokus yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anwar, Syamsul. *Hukum Perjanjian Syariah (Studi Tentang Teori Akad Dalam Fikih Muamalah)* (Jakarta: Rajawali Pers. 2010).
- Bagus, Lorens. *Kamus Filsafat* (Jakarta: Gramedia, 1996).
- Departemen Agama RI. *Al-Quran Dan Terjemah* (Bandung: Syamil Qur'an. 2009)
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka. 2005).
- Djuanda, Gustian. *Pelaporan Zakat. Pengurangan Pajak Penghasilan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada,.2006).
- Husnan, A.. *Zakat Menurut Sunnah Dan Zakat Model Baru* (Jakarta: Pustaka Al-Kausar. 1996).
- Kasmir. *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005).
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat. 2002).
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), 36.
- Nordiawan. Hetianti. *Akuntansi Sektor Publik* (Jakarta: Salemba Empat. 2010).
- Pasolong, Harbani,.*Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta. 2007).
- Pekei, Beni. *Konsep Dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Di Era Otonomi* (Jakarta Pusat: Taushia. 2016).
- Purwadarminto. *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka. 2006).
- Purwanto, April. *Manajemen Fundarising Bagi Organisasi Pengelolaan Zakat* (Yogyakarta: Sukses, 2009).
- Semiawan,Conny R. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Grasindo. 2018).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta. 2019).
- Susiadi. *Metode Penelitian* (Bandar Lampung: IAIN Raden Intan Lampung. 2014).
- Sutopo. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Surakarta: Universitas Negeri Sebelas Maret, 2009).
- Widi, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktek* (Jakarta: Bumi Aksara. 2015).
- Widi, Restu Kartiko. *Asas Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010).

Jurnal

- Antonio, Muhammad Syafii. "Optimizing Zakat Collection in The Digital Era: Muzakki's Preception". *Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*. Volume 7. Nomor 2 (2020).
- Aziz, Muhammad Abdul. Masyuri, Achmad Hasyim. "Efektivitas Strategi Penghimpunan Dana Zakat Dan Wakaf". *Journal of Sharia Economic*.

Volume 1. Nomor 2 (2021).

- Jamaludin, Nur. Aminah, Siti. "Efektifitas Digitalisasi Penghimpunan Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang". *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)*. Volume 2. Nomor 2 (2021).
- Mubarok, Abdulloh. Fanani, Baihaqi. "Penghimpunan Dana Zakat Nasional (Potensi, Realisasi Dan Peran Penting Organisasi Pengelola Zakat)". *Jurnal Perpajakan, Manajemen Dan Akuntansi*. Volume 5. Nomor 2.
- Napitupulu, Rodame Monitorir. et. al.. "Perilaku Masyarakat Dalam Menunaikan Zakat Di Masa Pandemi COVID-19". *Jeiei*. Volume 7. Nomor 2. (2021).
- Radiansyah, M.. "Penghimpunan Dana Zakat Di Era New Normal". *Jurnal Ilmu Ilmu Sosial Dan Keislaman*. Volume 6. Nomor 1 (2021).
- Satyadharma, Efraim. "Efektivitas Layanan QRIS Melalui Instagram Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Klabat Airmadidi". *Jurnal Acta Diurna Komunikasi*. Volume 3. Nomor 3 (2021).
- Sutawijaya, Adrian. Lestari, ETTY Puji. "Efisiensi Teknik Perbankan Indonesia Pasca Krisis Ekonomi". *Jurnal Ekonomi Pembangunan*. Volume 10. Nomor 1 (2018).

Skripsi

- Anggreiny, Supriana. "Strategi Penghimpunan ZIS (Zakat, Infaq, Dan Sedekah) Melalui Digital QRIS Di BAZNAS Provinsi Kalimantan Tengah". Skripsi (Palangkaraya: IAIN Palangkaraya. 2021).
- Rahmi, Aulia. "Efektifitas Program Layanan Digital BAZNAS Indonesia Terhadap Penghimpunan Dana Zakat Pada BAZNAS Periode 2016-2019". Skripsi (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia. 2021).
- Syifa, Fitri Nur. "Strategi Penghimpunan Dana Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus BAZNAS Purbalingga)". Skripsi (Banyumas: IAIN Purwokerto, 2021).

Website

- "Dana Zakat Yang Dihimpun Lewat Teknologi Digital Setiap Tahun Meningkat". dalam <https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01320418/dana-zakat-yang-dihimpun-lewat-teknologi-digital-setiap-tahun-meningkat>. (diakses pada tanggal 4 Oktober 2021, jam 19.34).
- Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, Buletin ASPI No: 3/III/2021 Tentang Layanan QRIS, 2021.
- Bank Indonesia. "QR Code Indonesian Standart". Dalam <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>. (diakses pada tanggal 19 November 2021 pukul 20.11).

- BAZNAS. "Layanan Pembayaran Zakat, Infak, Sedekah". dalam <https://baznas.go.id/layananpembayaran>. (diakses pada tanggal 18 Oktober 2021, jam 09.23).
- BAZNAS. "Layanan Pembayaran Zakat, Infak, Sedekah". <https://baznas.go.id/layananpembayaran>. (diakses pada tanggal 18 Oktober 2021, pukul 17.30).
- Francisca Christy Rosana. "Pengumpulan Zakat via Digital Di Baznas Mningkat 30 Persen Saat Pandemi". dalam <https://bisnis.tempo.co/read/1455286/pengumpulan-zakat-via-digital-di-baznas-meningkat-30-persen-saat-pandemi>. (diakses pada tanggal 1 Oktober 2021, jam 11.25).
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "Tentang Syariah", dalam <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx>, (diakses pada tanggal 4 Oktober 2021, jam 19.21).
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). "Tentang Syariah" <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx>. (diakses pada tanggal 4 Oktober 2021, pukul 20.17).
- Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019, Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran , *Bank Indonesia*, 2019.
- Rosana, Francisca Christy. "Pengumpulan Zakat via Digital Di Baznas Meningkatkan 30 Persen Saat Pandemi". <https://bisnis.tempo.co/read/1455286/pengumpulan-zakat-via-digital-di-baznas-meningkat-30-persen-saat-pandemi> (diakses pada tanggal 11 Oktober 2021, pukul 20.12).
- Sesparardi, "Tahapan-Tahapan Dalam Proses Perencanaan", dalam *BPAKHM Universitas Negeri Padang*, 2018.
- Suryarandika, Rizky. "Sekjen PPP Soroti Masih Rendahnya Penghimpunan Dana Zakat Republika Online", dalam <https://www.republika.co.id/berita/r090rs320/sekjen-ppp-soroti-masih-rendahnya-penghimpunan-dana-zakat>. (diakses pada tanggal 4 Oktober 2021, jam 20.43).
- Wikipedia Bahasa Indonesia, "Proses Perencanaan", dalam https://id.wikipedia.org/wiki/Proses_perencanaan, (diakses pada tanggal 29 Mei 2022, jam 10.24).
- World Health Organization (WHO). "COVID-19". dalam <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public>. (diakses pada tanggal 2 Oktober 2021, jam 10.16).

Peraturan

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019. “Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran”. Bank Indonesia. 2019.

Wawancara

Agung, Abdal. *Wawancara*. 31 Oktober 2021.

Astrid. *Wawancara*. 31 Oktober 2021.

Saputra, Careca Ardi. *Wawancara*. 21 Oktober 2021.

Saputra, Careca Ardi. *Wawancara*. 24 Mei 2022.

Saputra, Careca Ardi. *Wawancara*. 30 Maret 2022.

Windi. *Wawancara*. 31 Oktober 2021.

