

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Inovasi teknologi berkembang cukup pesat pada berbagai aspek ekonomi digital, termasuk sektor pembayaran. Salah satu inovasi yang berkembang dan mulai banyak digunakan adalah layanan pembayaran digital berbasis *QR-Code*.

Quick Response Code Indonesian Standard disingkat Q-RIS adalah *QR-Code* pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Bank Indonesia melihat manfaat cara pembayaran tersebut untuk mendorong efisiensi perekonomian, mempercepat keuangan inklusif, dan memajukan dunia usaha.

Q-RIS adalah penyatuan berbagai macam *QR* dari berbagai Penyelenggara Sistem Pembayaran (PJSB) menggunakan *QR-Code*. Q-RIS dikembangkan oleh industry system pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan *QR-Code* dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya.

Q-RIS merupakan aplikasi yang mendukung kelancaran sistem pembayaran dalam rangka Gerakan Nasional Non Tunai yang diprakarsai Bank Indonesia.

Pada era ini dengan Q-RIS, semua aplikasi pembayaran dari penyelenggara manapun baik bank maupun non bank yang dipakai masyarakat, bisa dipakai diseluruh merchant yang berlogo Q-RIS.

Bank Nagari merupakan salah satu lembaga bank yang memanfaatkan Q-RIS yang hadir di aplikasi Nagari *Ollin*. Bank Nagari resmi mendapatkan izin dari Bank Indonesia (BI) terhitung 5 Februari 2020.

Bank Nagari menerapkan Q-RIS disemua jaringan pelayanannya, termasuk pada Bank Nagari Cabang Sawahlunto sebagai kantor cabang dengan wilayah operasi Kota Sawahlunto.

Penerapan aplikasi Q-RIS pada *Ollin* Bank Nagari Cabang Sawahlunto menunjukkan trend peningkatan penggunaan Q-RIS sebagaimana data berikut:

Tabel 1
Perkembangan Penggunaan Q-RIS Pada Bank Nagari Cabang Sawahlunto
Tahun 2021 - 2023

Tahun	2021	2022	2023 *
Pengguna Merchan QRIS	366	566	839
Frekuensi transaksi QRIS	892	12.404	15.989
Mobile Banking	3.649	4.972	5.956
Penabung	31.590	35.385	39.084
Pengguna QRIS	11,55%	14,05%	15,24%

Sumber data

*Triwulan III – 2023

Penggunaan Q-RIS yang melekat pada *Ollin* meningkat dari 3.649 rekening pada tahun 2021 menjadi 5.956 rekening sampai dengan Triwulan III tahun 2023. Pengguna *Merchan* Q-RIS meningkat dari 366 usaha pada tahun 2021 menjadi 839 usaha pada Triwulan III tahun 2023.

Berdasarkan intensitas penggunaan, frekuensi transaksi Q-RIS meningkat pesat dari 892 transaksi pada tahun 2021 menjadi 15.989 transaksi pada Triwulan III 2023. Namun indikasi tingginya intensitas transaksi belum diimbangi dengan peningkatan nasabah pengguna. Sampai dengan Triwulan III 2023 tercatat rasio nasabah pengguna hanya sekitar 15,24% dari total penabung.

Setelah tiga tahun berjalan pada kenyataannya Q-RIS telah menjadi cara pandang baru bagi masyarakat dalam bertransaksi, untuk itu penulis tertarik meneliti sejauh mana preferensi atau minat pengguna Q-RIS dikaitkan dengan tingkat kepuasan nasabah itu sendiri, dengan judul : “ANALISA KEPUASAN NASABAH TERHADAP APLIKASI Q-RIS PADA BANK NAGARI CABANG SAWAHLUNTO“

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan judul di atas, rumusan masalah dalam penelitian ditujukan untuk mengevaluasi sejauh mana preferensi terkait dengan kepuasan nasabah terhadap aplikasi Q-RIS yang disediakan dalam *Ollin* pada Bank Nagari Cabang Sawahlunto.

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut :

- 1.2.1. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi Q-RIS Bank Nagari.
- 1.2.2. Apa saja faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap aplikasi Q-RIS yang digunakan pada *Ollin* Bank Nagari.

1.3. Tujuan Magang

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan magang yang hendak dicapai dari penelitian, yaitu :

1.3.1. Tujuan Umum

- 1) Memberikan pemahaman dan wawasan dunia kerja dilingkungan perbankan.
- 2) Menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten dalam menghadapi kompetisi di dunia kerja
- 3) Sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan studi program Diploma Universitas Andalas

1.3.2. Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui hambatan penerapan aplikasi Q-RIS Bank Nagari dan langkah antisipasi yang diperlukan.
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan nasabah pengguna Q-RIS Bank Nagari pada Bank Nagari Cabang Sawahlunto.

1.4. Manfaat Magang

Manfaat dari penelitian dari magang ini adalah :

1.4.1. Bagi Mahasiswa

Menambah pengetahuan dan pengalaman spesifik melalui praktek dilingkungan kerja bank.

1.4.2. Bagi Universitas Andalas

Peningkatan kemitraan antara Perguruan Tinggi dengan instansi seperti pada lembaga perbankan.

1.4.3. Bagi Instansi

Salah satu masukan informasi kepada manajemen bank terkait hasil penelitian.

1.5. Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang akan dilaksanakan di Bank Nagari Cabang Sawahlunto yang berlokasi Pertokoan Pasar Remaja Lt.II Pasar, Kecamatan Lembah Segar, Kota Sawahlunto, Provinsi Sumatera Barat. Waktu magang direncanakan dengan selama 40 hari.

1.6. Metode Pengumpulan Data

Untuk kebutuhan analisa dalam penelitian, digunakan data primer dan sekunder :

1.6.1. Data sekunder

Diperoleh dari laporan yang tersedia di internal Bank Nagari Cabang Sawahlunto serta informasi eksternal dari laporan instansi formal yang relevan

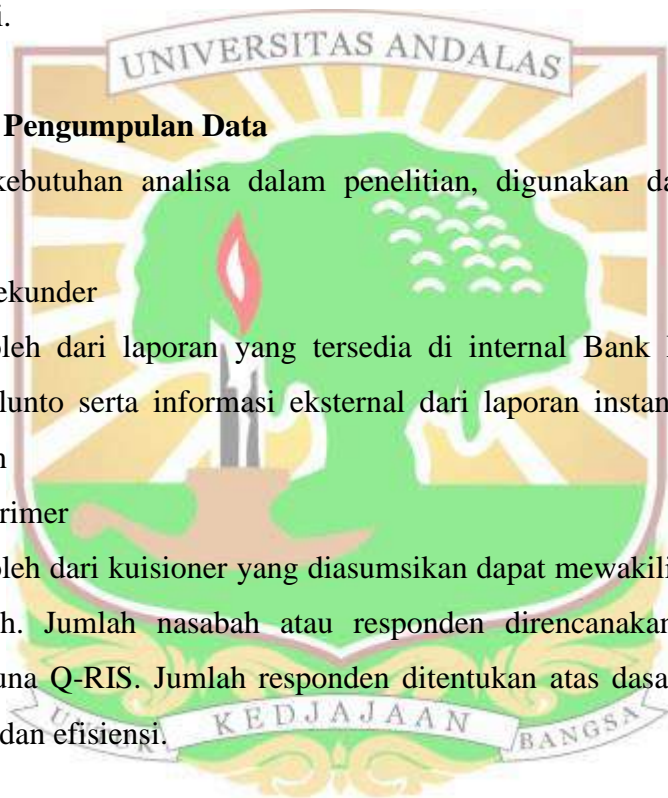
1.6.2. Data Primer

Diperoleh dari kuisioner yang diasumsikan dapat mewakili nilai kepuasan nasabah. Jumlah nasabah atau responden direncanakan sebanyak 60 pengguna Q-RIS. Jumlah responden ditentukan atas dasar pertimbangan waktu dan efisiensi.

1.7. Metode Analisa Data

Pembahasan menggunakan metode deskriptif. Metode Analisa dimulai dari pengumpulan data, mengklarifikasi, menganalisa dan menerjemahkan untuk memberikan gambaran atas rumusan masalah yang menjadi sasaran penelitian.

Analisa kepuasan penggunaan Q-RIS oleh nasabah menggunakan model persepsi, mencakup unsur: (1) Kemudahan, (2) Keamanan transaksi dan (3) Tingkat Kepuasan.



Analisa dilengkapi dengan observasi dan wawancara dengan pejabat dan pelaksana dari internal bank, khususnya terkait dengan implementasi Q-RIS.

1.8. Sistematika Penulisan

BAB 1 : Pendahuluan

Berisikan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu, rencana kegiatan, metodologi dan sistematika penyusunan laporan.

BAB II : Landasan Teori

Landasan teori yang digunakan meliputi : (1) Inovasi teknologi pada produk bank, (2) Kegiatan perbankan, khususnya produk pendanaan terkait transaksi lalu lintas pembayaran (3) Sosialisasi dan aplikasi Q-RIS pada produk Ollin dan (4) Perilaku konsumen atau pelanggan.

BAB III : Gambaran Umum Perusahaan

Dalam bab ini diuraikan tentang Sejarah Bank Nagari, Visi dan Misi, wilayah kerja bank , struktur organisasi dan kinerja.

BAB IV : Pembahasan

Menjelaskan analisa kepuasan nasabah terhadap aplikasi Q-RIS pada Bank Nagari Cabang Sawahlunto.

BAB V : Penutup

Kesimpulan dan saran.

