

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi digital merupakan hasil penerapan teknologi dan informasi yang diwujudkan melalui sistem pembayaran non-tunai. Di tengah pesatnya perkembangan era digital, teknologi pembayaran non-tunai telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari. Pada tanggal 1 Januari 2020, Bank Indonesia secara resmi memperkenalkan standar penggunaan kode QR yang dikenal sebagai *Quick Response Code Indonesian Standard*. (Azzahro et al., 2021).

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan standar kode QR nasional yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk memfasilitasi transaksi pembayaran agar lebih efisien, cepat, praktis, dan aman di seluruh wilayah Indonesia. Penggunaan kode QR ini diharapkan mampu mendukung dan mempercepat pertumbuhan laju ekonomi. (Setiawan et al., 2020).

Penggunaan QRIS mengalami peningkatan dan perkembangan yang sangat pesat pada masa pandemi COVID-19, karena pada saat itu pemerintah Indonesia menerapkan pembatasan kontak langsung yang dikenal dengan istilah social distancing. Sejak periode tersebut, seluruh transaksi dilakukan menggunakan kode QR yang disediakan oleh merchant QRIS guna menghindari penyebaran virus COVID-19 (Natalina et al., 2021). Namun, setelah pandemi COVID-19 berakhir, penggunaan QRIS tidak lagi sebanyak sebelumnya karena masyarakat kembali melakukan transaksi pembayaran secara tunai.

Bank Negara Indonesia (BNI) sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia telah aktif dalam menerapkan serta mempromosikan penggunaan QRIS di kalangan nasabah dan pedagang. Namun, meskipun QRIS memiliki potensi yang sangat besar, peningkatan transaksi menggunakan QRIS BNI pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Solok masih menghadapi sejumlah tantangan dan kendala. Minimnya kesadaran dan pemahaman masyarakat di wilayah Solok mengenai penggunaan QRIS, serta perlunya dukungan infrastruktur yang lebih luas dan stabil, menjadi beberapa faktor yang perlu mendapat perhatian dari pihak terkait di BNI KC Solok. Sebagai contoh, pada era perkembangan teknologi saat ini hampir seluruh masyarakat telah memiliki telepon genggam sehingga aplikasi QRIS tersedia dalam layanan mobile banking, namun masih terdapat sebagian masyarakat yang hanya memiliki kartu ATM tanpa menggunakan mobile banking, khususnya dari kalangan lanjut usia di daerah Solok.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai strategi yang dapat diterapkan oleh BNI KC Solok guna meningkatkan minat nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran menggunakan QRIS, serta meningkatkan tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi ini dapat dioptimalkan bagi nasabah, pedagang, dan perekonomian secara keseluruhan di wilayah tersebut.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan wawasan yang bernilai bagi bank-bank lain serta penyedia layanan pembayaran digital dalam merumuskan strategi yang efektif guna meningkatkan penggunaan QRIS di wilayah Solok.

Dengan memahami strategi peningkatan transaksi QRIS yang tepat, BNI KC Solok dapat lebih mudah meningkatkan minat nasabah dalam melakukan transaksi melalui kode QR yang disediakan oleh merchant QRIS BNI.

Berdasarkan uraian diatas dalam penulisan tugas akhir ini penulis tertarik meneliti sejauhmana minat pengguna QRIS yang dikaitkan dengan judul : ***“STRATEGI PENINGKATAN TRANSAKSI MENGGUNAKAN QRIS PADA PT.BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO),TBK KANTOR CABANG SOLOK”***.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan oleh penulis maka dapat disimpulkan permasalahan yang dapat diteliti diantaranya yaitu sebagai berikut:

- 1 Bagaimana strategi yang dapat diterapkan oleh BNI untuk meningkatkan transaksi menggunakan QRIS pada PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Solok ?
- 2 Bagaimana tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang QRIS pada PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Solok ?
- 3 Apa saja tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh BNI dalam meningkatkan transaksi menggunakan QRIS pada PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Solok ?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

#### **1. Tujuan Umum Penulisan**

Ada beberapa tujuan umum yang diperoleh dalam penulisan diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pengetahuan dan wawasan terhadap dunia kerja.
- b. Sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

#### **2. Tujuan Khusus**

Ada beberapa tujuan yang diperoleh dalam penulisan diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui strategi yang diterapkan PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Solok dalam upaya meningkatkan transaksi menggunakan QRIS.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang QRIS pada PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Solok.
- c. Untuk mengetahui tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh BNI dalam meningkatkan transaksi menggunakan QRIS pada PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Solok.

## **1.4 Manfaat Penulisan**

### **1. Manfaat Bagi Mahasiswa**

Ada beberapa manfaat yang diperoleh oleh mahasiswa dalam penulisan diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a. Menambah wawasan dan mendapatkan pengalaman tentang keadaan terkini dunia kerja dibidang perbankan dan keuangan di PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Solok
- b. Menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah saya dapatkan selama perkuliahan ke dalam dunia kerja melalui program magang di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Solok
- c. Menambah pengetahuan penulis tentang untuk mengetahui strategi yang akan dilakukan di PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Solok untuk meningkatkan transaksi menggunakan QRIS
- d. Menjadikan penulis sebagai karakter yang bertanggungjawab dan tangguh dalam dunia kerja

### **2. Manfaat Bagi Universitas Andalas**

Ada beberapa manfaat bagi universitas andalas dalam penulisan diantaranya yaitu sebagai berikut

- a. Menjalin kerjasama serta hubungan baik antara Universitas Andalas dengan PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Solok
- b. Meningkatkan kualitas lulusan Universitas Andalas lewat pengalaman magang, Dengan demikian Universitas Andalas semakin dikenali oleh khalayak umum dan dunia kerja

- c. Mempromosikan Program Diploma III Perbankan dan keuangan yang berkualitas dan siap bersaing dengan publik.
- 3. Manfaat Bagi Bank BNI KC Solok

Ada beberapa manfaat yang diperoleh oleh Bank BNI KC Solok,dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Menjalin kerjasama antara PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Solok dengan Universitas Andalas
- b. Membantu kegiatan layanan PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Solok
- c. Memberikan kontribusi kepada mahasiswa sebagai bentuk keikutsertaan nyata yang diberikan PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Solok
- d. Menunjang dalam memperoleh Sumber Daya Manusia yang baik dalam bidang perbankan

### **1.5 Lokasi dan Waktu Magang**

Kegiatan magang ini dilakukan mulai dari 13 Januari 2025 sampai dengan 13 Maret 2025 bertempat di PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Solok.

### **1.6 Metode Penelitian**

Pengumpulan data untuk penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dengan menggunakan metode sebagai berikut:

## 1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara mengumpulkan, menganalisis, dan mengkaji data. Studi ini umumnya diperoleh dari berbagai sumber, seperti jurnal dan tugas akhir peneliti sebelumnya. Oleh karena itu, studi pustaka sangat diperlukan agar penulis memiliki referensi dan acuan, sehingga penulisan dapat dilakukan sesuai dengan judul yang telah diangkat.

## 2. Studi Lapangan

Studi lapangan dapat diperoleh melalui beberapa sumber yaitu sebagai berikut:

### a. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait di BNI yang memiliki pengetahuan serta pengalaman dalam pelaksanaan dan strategi peningkatan transaksi menggunakan QRIS pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solok.

### b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari jumlah transaksi nasabah yang melakukan pembayaran selama bulan Januari hingga Maret 2025 dengan menggunakan QRIS BNI pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solok. Data sekunder tersebut dimanfaatkan untuk mendukung dan melengkapi data primer dalam menganalisis strategi peningkatan transaksi QRIS BNI.

### 3. Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menerapkan pendekatan kualitatif. Data dianalisis melalui kegiatan wawancara dengan pihak BNI untuk memahami persepsi, pengalaman, serta faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS BNI. Hasil analisis data kualitatif tersebut selanjutnya diintegrasikan untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai strategi peningkatan transaksi menggunakan QRIS BNI.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini disusun ke dalam beberapa bab yang saling berkaitan sebagai satu kesatuan dalam memahami permasalahan, dengan uraian sebagai berikut. **Bab I** memuat pendahuluan yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, lokasi dan waktu pelaksanaan magang, metode penelitian, serta sistematika penulisan. Selanjutnya, **Bab II** berisi landasan teori yang menjelaskan tentang tinjauan umum perbankan, strategi, sistem pembayaran, QRIS, dan mobile banking. **Bab III** memaparkan gambaran umum bank yang meliputi sejarah singkat Bank BNI, visi dan misi, makna logo dan slogan, gambaran umum PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solok, struktur instansi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solok, tugas pokok petugas PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solok, budaya perusahaan, serta produk dan jasa yang ditawarkan. Selanjutnya, **Bab IV** menjelaskan hasil dan pengamatan yang diperoleh selama pelaksanaan magang terkait “**Strategi Peningkatan Transaksi Menggunakan QRIS pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor**

**Cabang Solok".** Terakhir, **Bab V** membahas kesimpulan, saran, serta masukan terhadap pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya

