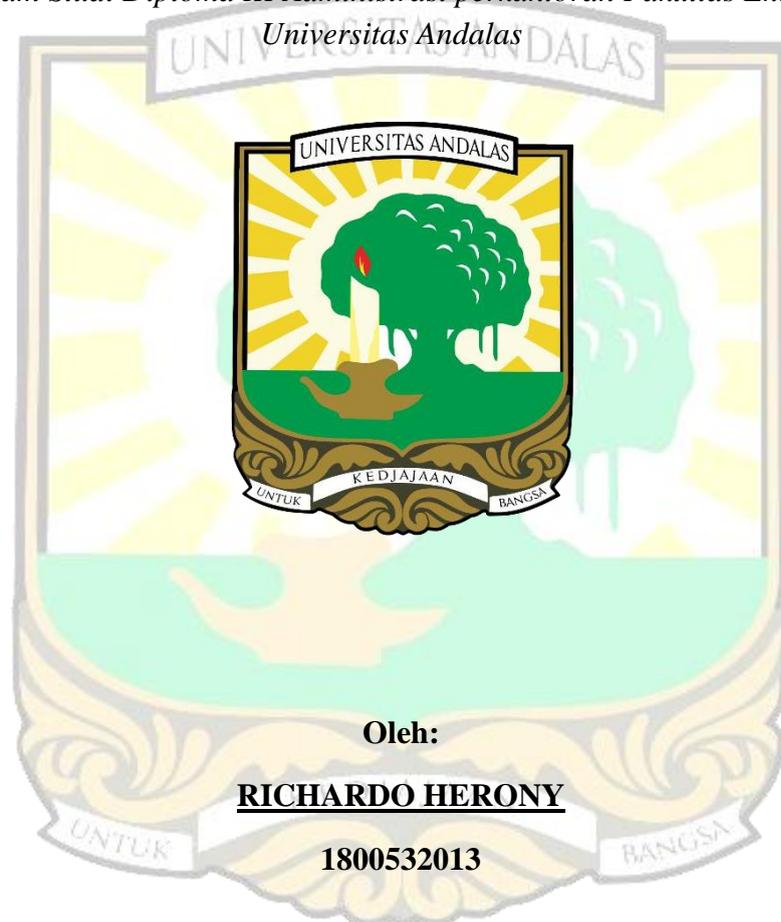


TUGAS AKHIR

ANALISA PENERAPAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) PADA NAGARI MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANK NAGARI CABANG UTAMA

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Administrasi perkantoran Fakultas Ekonomi*

Universitas Andalas



Oleh:

RICHARDO HERONY

1800532013

PROGRAM STUDI DIII ADMINISTASI PERKANTORAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2020

LEMBAR PERNYATAAN

Saya dengan data diri di bawah ini :

Nama : Richardo Herony

NIM : 1800532013

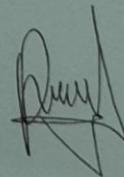
Jurusan : DIII Administrasi Perkantoran

Menyatakan bahwa tugas akhir yang saya susun dengan judul **“ANALISA PENERAPAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) PADA NAGARI MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANK NAGARI CABANG UTAMA”** merupakan karya orisinal yang saya susun sendiri. Jika terdapat unsur plagiasi sebagian atau seluruhnya karya ini saya bersedia bertanggung jawab berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 24 July 2021

Saya yang menyatakan,



Richardo Herony
NIM.1800532013

**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Richardo Herony

No. Bp : 1800532013

Jenjang Pendidikan : Diploma III

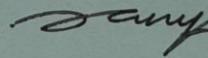
Jurusan : Administrasi Perkantoran

Judul Tugas Akhir : **ANALISA PENERAPAN QUICK RESPONSE CODE
INDONESIAN STANDARD (QRIS) PADA NAGARI MOBILE
BANKING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI
BANK NAGARI CABANG UTAMA**

Telah diuji dan disetujui tugas akhir melalui kompre pada tanggal 8 July 2021

Padang, 24 July 2021

Pembimbing



M. Fany Alfarisi, SE, MS Fin, PhD
NIP. 199206122018032001

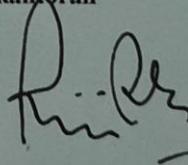
Mengetahui :

**Koordinator Program Diploma III
Fakultas Ekonomi Universitas Andalas**



Dr. Rita Rahayu, S.E., M.Si., Ak., CA., PhD
NIP. 197509052000032002

**Ketua Program Studi Administrasi
Perkantoran**



Rini Rahmahdian, S., SE., MSE
NIP. 198204092005012002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisa Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Pada Nagari Mobile Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank Nagari Cabang Utama”

“Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi manusia untuk menjukebaikan. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Jurusan Ilmu D3 Ekonomi fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang, Bapak Efa Yonnedi, SE, MPPM. Ph.D., Akserta Para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibuk Rita Rahayu, SE, MSi, ak, Phd dan Ibuk Rini Rahmadian SE, MSE selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan D3 Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang.
3. Ibuk Rini Rahmadian SE, MSE selaku Kaprodi Administrasi Perkantoran Jurusan D3 Ekonomi Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas Padang.
4. Ibuk Dian Rani Yolanda SE, M.Bus, selaku dosen Penasehat Akademik (PA)
5. Kepada Dosen Pembimbing Tugas Akhir Bapak M. Fany Alfarisi, SE, MS Fin, PhD yang telah banyak membantu peneliti dalam mengarahkan, membimbing, sehingga tugas akhir ini dapat selesai dengan baik.
6. Staf dosen serta karyawan/karyawati Jurusan D3 Ekonomi Prodi Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang.
7. Pegawai perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang.

8. Pegawai perpustakaan Universitas Andalas Padang.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta (Egeron Taher dan Henny) yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan moril dan materil serta kasih sayang yang tak ternilai harganya, dan terimakasih untuk setiap tetes keringat yang diberikan demi menguliahkan Ananda.
10. Abang Helky Ivano Herony yang memberi perhatian walaupun jauh.
11. Teman terdekat yang selalu memberikan nasehat dan dukungan dalam mengerjakan tugas akhir ini Kak aldo, Iyan, Bang adit, Bang nobel, Fathur, Bang alvin, Wulan nst, Tiara humaira, Ketifa Noor erdian.
12. Seluruh keluarga besar "Mahasiswa Jurusan D3 Ekonomi" angkatan 2018 yang telah menjadi teman baik dan tempat saling bertukar pikiran selama 3 tahun belakangan ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang bapak/ibuk dan rekan rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis telah berusaha menulis semaksimal mungkin untuk skripsi ini, namun apabila pembaca masih menemukan kekurangan, maka penulis memohon adanya saran dan kritikan yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis, Aamiin.

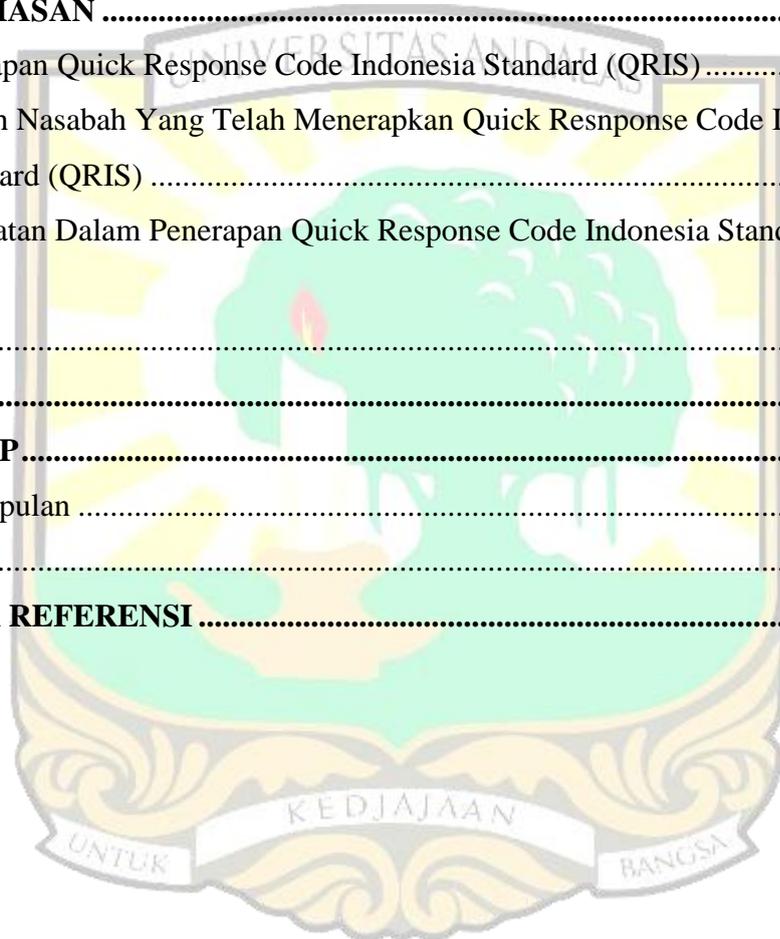
Padang, 24 July2021

Richardo Herony

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Magang	5
1.4 Manfaat Magang	6
1.5 Metode Magang	6
1.6 Tempat dan Waktu Magang	6
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II	8
LANDASAN TEORI	8
2.1 Pelayanan prima	8
2.1.1 Pengertian pelayanan prima.....	8
2.1.2 Tujuan dan Manfaat pelayanan prima	10
2.1.3 Prinsip dasar pelayanan prima	11
2.2 Lembaga Keuangan Bank	15
2.1.1 Pengertian dan Ruang Lingkup Lembaga Keuangan Bank dan Kegiatannya	15
2.2.2 Fungsi Bank di Indonesia	17
2.2.3 Jenis-Jenis Bank di Indonesia.....	19
2.3 Quick Response Code Indonesian Standard (Qris).....	22
2.3.1 Pengertian Quick Response Code Indonesia Standard (Qris)	22
2.3.2 Tujuan Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standard (Qris).23	
2.3.3 Manfaat Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standard (Qris)23	
2.3.4 Cara Kerja Quick Response Code Indonesia Standard (Qris).....	25
BAB III	27
GAMBARAN UMUM TENTANG BANK NAGARI	27
3.1 Sejarah Singkat Bank Nagari	27
3.2 Visi dan Misi	29

1. Visi.....	29
2. Misi	29
3.3 Ruang Lingkup.....	30
3.4 Logo Bank Nagari.....	31
3.4.1 Makna Logo Bank Nagari.....	32
3.5 Organisasi Bank Nagari	33
BAB IV	38
PEMBAHASAN	38
4.1 Penerapan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS).....	38
4.2 Jumlah Nasabah Yang Telah Menerapkan Quick Resnponse Code Indonesian Standard (QRIS)	39
4.3 Hambatan Dalam Penerapan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)	39
BAB V.....	41
PENUTUP.....	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran.....	42
DAFTAR REFERENSI	43



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kegiatan perekonomian perbankan memiliki peran yang sangat penting. Uang adalah media pembayaran dalam terjadinya transaksi penjualan atau pembelian, dari peran tersebut perbankan merupakan industri atau sebagai pusat dari sistem ekonomi itu sendiri. Kegiatan pokok dari bank adalah menghimpun uang dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat, *intermediary service* adalah sifat yang dimiliki dari sebuah bank.

Sebagai perusahaan atau organisasi yang memiliki kegiatan pokok dalam hal pelayanan, perbankan harus memberikan pelayanan yang sangat baik dikarenakan perbankan dan pelayanan merupakan dua hal yang sangat berkaitan. Menurut Suryanto dan Sutopo (2006) pelayanan didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang

Dewasa ini, kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan, dengan berkembangnya teknologi yang semakin canggih dan diminati oleh masyarakat luas, pemanfaatan teknologi informasi melewati media perangkat seluler serta internet dengan fitur canggih menjadi faktor pendukung perkembangannya bisnis di sektor perbankan.

Bank Nagari merupakan salah satu Bank Pembangunan Daerah yang memberikan pelayanan bagi setiap nasabahnya. Dalam upaya peningkatan layanan, pada tahun 2019 Bank Nagari memberikan sebuah aplikasi layanan yang dapat mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi yaitu Nagari Mobile

Banking. Nagari mobile banking merupakan jasa layanan transaksi keuangan perbankan yang dapat diakses dengan menggunakan perangkat seluler serta internet, Nagari mobile banking dapat diakses kapanpun dan dimanapun, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi tanpa mengunjungi kantor Bank nagari atau Mesin atm. Nagari Mobile Banking menyediakan fitur yang cukup beragam, salah satunya yaitu fitur *transfer*, nasabah dapat melakukan *transfer* dana baik ke sesama nasabah bank Nagari maupun ke nasabah bank lainya dan juga nasabah bank Nagari juga dapat melakukan pembayaran dan pembelian.

Dengan adanya *mobile banking* ini diharapkan nasabah terus dapat meningkatkan kepuasannya dalam menggunakan bank Nagari sebagai bank utama dalam melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan. Dalam prakteknya, dengan adanya kemudahan pelayanan yang diberikan *mobile banking*, tidak menjamin selalu memberikan keamanan yang tinggi bagi setiap 2 nasabahnya dalam menjaga keamanan dana atau aset yang dimiliki nasabah. *m-banking*. Mewajibkan setiap nasabahnya dalam menjaga keamanan dananya untuk menggunakan kode akses dan password, hanya nasabah dan orang yang memiliki izin akses yang dapat mengakses *mobile banking* nasabah, akan tetapi dengan tingginya tingkat keamanan *m-banking* ini masih adanya kasus penipuan atau kehilangan aset yang dialami oleh nasabah. Namun tentu saja setiap kemudahan yang ditawarkan oleh perbankan ada juga kelemahan yang menghambat kinerja dari aplikasi *m-banking*, salah satunya adalah ketika menggunakan aplikasi *m-banking*. nasabah harus berada pada wilayah yang terdapat akses internet baik menggunakan paket data seluler maupun wi-fi, dengan demikian ketergantungan terhadap jaringan internet pada jaringan operator yang bersangkutan. Apabila nasabah ada di lokasi yang tidak tersedianya jaringan, maka layanan *m-banking*. Tidak bisa dilakukan. Hal tersebut bukanlah tanggung jawab pihak bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses aplikasi *m-banking*.

Salah satu fitur terbaru yang diberikan dalam meningkatkan pelayanan untuk melakukan transaksi non tunai oleh aplikasi *m-banking*. Guna mempermudah nasabah perbankan dalam melakukan pembayaran atau transaksi

adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Bank Indonesia telah meluncurkan sebuah kanal atau sistem pembayaran untuk menstandarisasi seluruh pembayaran non tunai berbasis server yang menggunakan media *Qr Code* sebagai transaksi. Penerapan (QRIS) ini telah dilakukan pada 1 Januari 2020 di Indonesia. Dengan keberadaannya (QRIS) Memberi banyak manfaat terhadap Pengguna (QRIS) dan toko para pedagang dalam melakukan transaksi, dikarenakan untuk penggunaan (QRIS) tidak susah dengan hanya Scan Qr pada Merchant atau penjual yang menyediakan fitur Pembayaran dengan kode Qr. Bentuk (QRIS) yang telah tersedia di toko para pedagang adalah bentuk statis (berbentuk stiker atau bentuk lain). Peletakan stiker (QRIS) tersebut diletakan di dinding tokoh, meja kasir yang dapat discan oleh pelanggan yang melakukan pembayaran dengan (QRIS)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisa penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Nagari mobile banking dalam meningkatkan pelayanan di Bank Nagari Padang?”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemilihan judul dan informasi yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mengambil pokok rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nagari mobile banking dalam meningkatkan pelayanan Di bank nagari Padang?
2. Apa Saja kendala pada penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nagari mobile banking dalam meningkatkan pelayanan Di bank nagari Padang?

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisa penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard*

(QRIS) pada Nagari mobile banking dalam meningkatkan pelayanan di Bank Nagari Padang.

1.4 Manfaat Magang

1. Untuk menambah wawasan penulis tentang penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nagari mobile banking dalam meningkatkan pelayanan di Bank Nagari Padang.
2. Untuk menambah wawasan penulis tentang kendala dalam penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nagari mobile banking dalam meningkatkan pelayanan di Bank Nagari Padang.

1.5 Metode Magang

Penelitian ini dilakukan dengan metode observasi dilapangan selama 40 hari di Bank Nagari Padang. Metode observasi yaitu pengambilan informasi melalui peninjauan secara langsung dengan cara mengamati bagaimana aktivitas penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nagari mobile banking dalam meningkatkan pelayanan di Bank Nagari Padang.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang akan dilaksanakan di Bank Nagari Padang yang berlokasi di Jalan Punai No.21, Olo, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat yang akan dilaksanakan selama 40 hari.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian,

manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang landasan teori pendukung dengan beberapa konsep dan teori pada penelitian. Pada setiap variabel dijelaskan dalam bentuk sudut pandang konseptual. Bagian landasan teori ini mengacu kepada teks/buku ajar/ jurnal ilmiah.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, sejarah berdirinya Bank Nagari, visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan laporan dari hasil kegiatan yang dilaksanakan selama magang yaitu Analisa penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Nagari mobile banking dalam meningkatkan pelayanan di Bank Nagari.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari kegiatan magang. Pada bagian ini saran diberikan kepada Bank Nagari Padang sehingga dapat menjadi pedoman bagi perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Prima

2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima

Menurut kamus besar Indonesia pelayanan prima Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995).

Pelayanan prima atau *service excellence* merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen atau pelanggan. Didunia bisnis, persaingan antar penjual sangat ketat. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan servis yang memuaskan kepada para konsumen, karena jika tidak memberikan pelayanan yang terbaik konsumen bisa beralih ke yang lain.

Dalam kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan eksternal, semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan yang bersifat komersil maupun non-komersil harus menyadari, apabila konsumen adalah faktor pendukung majunya sebuah perusahaan atau organisasi. Dengan demikian, mereka harus menempatkan konsumen sebagai aset yang berharga, karena dalam kenyataannya tidak ada satupun organisasi, terutama perusahaan, yang bisa berjalan dengan baik apabila tanpa konsumen, agar pelanggan atau konsumen tetap berminat dan berlangganan pada sebuah perusahaan atau organisasi adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara sebagai berikut:

1. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasi;
2. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkan; dan

3. Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik

Dari waktu ke waktu ke waktu, masyarakat berusaha meningkatkan kualitas hidup agar mencapai kehidupan yang baik dan sejahtera. Sejalan dengan itu, tentu saja kebutuhan dan keinginan masyarakat atau konsumen terus berubah semakin meningkat, sehingga strategi dalam pelayanan harus ditingkatkan agar konsumen mendapatkan rasa diprioritaskan.

Para penyedia layanan, terutama di bidang bisnis, sangat memahami bahwa pelanggan membutuhkan layanan yang baik, sehingga mereka mengutamakan kepuasan terhadap konsumen, jika mereka mampu memberikan layanan yang baik, secara langsung atau tidak langsung, kebaikan layanannya akan tersebar luas karena kepuasan yang dirasakan pelanggannya akan disampaikan oleh pelanggan yang satu ke pelanggan lainnya secara berantai. Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan.

Jadi para pelaku bisnis menonjolkan juga pola layanan lainnya sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada pelanggannya, yang memberikan layanan terbaik bagi pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal.

Upaya memberikan layanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Penonjolan kemampuan inilah yang dinilai dapat mempengaruhi perbedaan antara konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima karena tujuan dari berhasil melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan. Yang terpenting, di dalam definisi layanan prima tersebut minimal harus ada tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik,

dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Selain itu pelayanan prima juga bisa disebut kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaanya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada pengoptimalan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Sebagai bahan perbandingan, berikut ini dijelaskan beberapa pengertian atau definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis.

- a. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
- b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah .
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- d. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
- e. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
- f. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
- g. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Pengertian atau definisi layanan prima yang dikemukakan di atas dapat kita katakan, semuanya benar. Sulit untuk menyatakan tidak benar pada pengertian layanan prima diatas diungkapkan oleh berbagai pelaku bisnis di bidang bisnis yang berlainan.

2.1.2 Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Menurut Sutopo dan Adi Suryanto (2003:14) tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dilaksanakan dari 2 sektor, yaitu :

1. Sektor Publik Pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa

“pelayanan adalah pemberdayaan”.

2 Sektor Bisnis Pada sektor bisnis atau swasta pelayanan bertujuan atau berorientasi pada profite atau keuntungan.

pelayanan prima bermanfaat meningkatkan kualitas pelayanan sebuah perusahaan atau organisasi kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Baik pelayan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan mengenai mengapa, kapan, dengan siapa, dimana, dan bagaimana pelayanan harus dilakukan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan prima adalah agar setiap penyedia layanan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada customer atau pelanggan agar customer merasa diperhatikan dan merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan. Manfaat dari pelayanan prima adalah meningkatkan kualitas kinerja karyawan atau pegawai memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

2.1.3 Prinsip dasar pelayanan prima

Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat sebenarnya sudah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 yang mengetengahkan sendi – sendi pelayanan seperti berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dan kepastian. Adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
 - b. Persyaratan – persyaratan umum, baik teknis maupun administrative.

- c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
- d. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
- f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima layanan umum berdasarkan bukti – bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga ke penyelesaiannya.

3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

4. Keterbukaan, dalam arti prosedur atau tata cara , persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan hal – hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisien, dalam arti sebagai berikut :

- a. Persyaratan pelayanan umum dibatasi pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
- b. Dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanannya, kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan umum atau tidak memuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran dan kondisi dan

kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, serta ketentuan undang – undang yang berlaku.

7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Adapun konsep pelayanan prima menurut Barata (2004: 31) adalah sebagai berikut :

a. Kemampuan (Ability)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dan sesuai dengan latar belakang pekerjaan untuk menunjang proses pelayanan, dalam hal ini meliputi kemampuan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam menggunakan public relation sebagai intrumen untuk menjaga hubungan baik ke dalam maupun ke luar perusahaan atau organisasi.

b. Sikap (Attitude)

Sikap atau perilaku adalah hal yang harus ditonjolkan selama proses pelayanan terutama dalam menghadapi pelanggan/konsumen/masyarakat.

c. Penampilan (Appearance)

Penampilan baik itu secara fisik maupun non-fisik, diharapkan mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari seorang pemberi layanan selama proses layanan itu berlangsung.

d. Perhatian (Attention)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan terutama yang berkaitan langsung dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, dengan mendengarkan dan memahami saran dan kritiknya. Dalam hal ini, seorang petugas pada perusahaan industri atau jasa

e. Tindakan (Action)

Melayani pelanggan tanpa sebuah tindakan adalah hal yang sia-sia. Oleh

karenanya dalam pelayanan prima tindakan nyata dari seorang petugas pelayanan sangatlah penting. Tindakan nyata secara langsung akan berdampak baik bagi perusahaan. Salah satu bentuk tindakan nyata berdasarkan konsep tindakan dalam proses pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Segera mencatat pesanan ataupun keluhan pelanggan.
2. Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan selama proses pemberian layanan.
3. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan dalam kurun waktu yang ditentukan, sebisanya tidak membuat pelanggan menunggu.
4. Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

F. Tanggung jawab (Accountability)

Salah satu bentuk keberpihakan petugas pemberi layanan kepada pelanggan sebagai bentuk dari kepedulian untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan adalah tanggungjawab.

Pendapat lain menyatakan bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian. Konsep layanan prima tersebut terdiri dari hal-hal berikut ini (Pendit, 2004; 51) :

- a. Pribadi prima tampil ramah
- b. Pribadi prima tampil yakin
- c. Pribadi prima tampil ceria
- d. Pribadi prima tampil memaafkan
- e. Pribadi prima tampil bergaul
- f. Pribadi prima tampil rapi
- g. Pribadi prima tampil belajar dari orang lain

Dari beberapa prinsip tersebut dapat disimpulkan bahwa prinsip dari pelayanan prima adalah memberikan sikap yang terbaik, memberi perhatian, dan melakukan tindakan yang terbaik. Dengan adanya tindakan tersebut, maka akan memberi citra yang baik kepada perusahaan atau instansi dan juga dapat memberikan citra yang baik.

2.2 Lembaga Keuangan Bank

2.2.1 Pengertian Lembaga Keuangan Serta Ruang Lingkup Dan Kegiatannya

Lembaga keuangan merupakan lembaga yang memberikan layanan dalam jasa keuangan yang ditujukan kepada nasabah, di mana pada umumnya lembaga ini diatur oleh regulasi keuangan dari pemerintah. Bentuk umum dari lembaga keuangan ini adalah termasuk perbankan, building society (sejenis koperasi di Inggris) , Credit Union, pialang saham, aset manajemen, modal ventura, koperasi, asuransi, dana pensiun, dan bisnis serupa lainnya.

Di Indonesia lembaga keuangan dibagi dalam 2 kelompok yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank.

1. Lembaga Keuangan Bank

Lembaga keuangan bank adalah lembaga keuangan yang berwujud bank. Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat atau menerima simpanan uang dari masyarakat yang kemudian akan disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam berbentuk kredit atau pinjaman uang dan juga menerbitkan promes (banknote) dalam upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat luas. Lembaga keuangan bank memiliki beberapa golongan sebagai berikut:

a. Bank Sentral

Menjaga kestabilan mata uang suatu negara dan harga merupakan tanggung jawab lembaga Bank sentral.

b. Bank Umum (Bank Komersial)

Pada dasarnya bank umum menjalankan kegiatannya berdasarkan konvensional dan dijalankan secara prinsip syariah dengan memberikan layanan jasa.

c. **Bank Perkreditan Rakyat (BPR)**

Didasarkan oleh prinsipnya BPR merupakan lembaga keuangan yang berfungsi untuk melayani simpanan keuangan dalam bentuk deposito berjangka, serta tabungan dan bentuk lain yang prinsipnya sama dengan penyaluran dana usaha BPR. Oleh karena itu lokasi BPR dekat dengan masyarakat yang sekiranya membutuhkan.

2. Lembaga Keuangan Bukan Bank

Lembaga keuangan bukan bank pada prinsipnya juga memberikan jasa dalam hal keuangan akan tetapi lembaga ini tidak sama dengan bank. Lembaga keuangan bukan bank atau disebut LKBB juga menghimpun dana masyarakat namun terdiri dari beberapa lembaga pembiayaan seperti leasing, pembiayaan konsumen, factoring dan kartu kredit, perusahaan asuransi dan lainnya . Lembaga keuangan bukan bank dikelompokkan menjadi beberapa bagian, antara lain ;

a. **Pasar Modal**

Pasar modal terdiri dari dua macam kegiatan yaitu perdagangan efek dan penawaran umum. Perusahaan publik, lembaga dan profesi yang berikatan dengan efek yang di terbitkannya.

b. **Pasar Uang**

Kegunaan pasar uang ini dimasyarakat berguna dalam penginvestasian dana dan simpan pinjam untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

c. **Koperasi Simpan Pinjam**

Pada prinsipnya koperasi simpan pinjam memberikan pinjaman namun juga memberikan jasa penyimpanan uang dari masyarakat.

d. **Pegadaian**

Pegadaian terdiri dari pegadaian konvensional dan

syariah. Pegadaian adalah lembaga yang meminjamkan dana yang disertai dengan jaminan tertentu kepada masyarakat.

e. Leasing

Kegiatan leasing yaitu menyediakan barang modal secara hak opsi (finance lease) atau tanpa hak opsi (operating lease) untuk digunakan oleh para penyewa untuk keperluan usaha.

f. Asuransi

Pada dasarnya perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang memeprikan jasa dalam bentuk pertanggungan. Perusahaan asuransi bisa secara konvensional dan syraiah. Dana yang dihimpun perusahaan asuransi di dapat dari pengelolaan dana pensiun perkerja disuatu perusahaan.

2.2.2 Fungsi Bank di Indonesia

Bank mempunyai dua kategori fungsi, yaitu fungsi utama dan sampingan. Sesuai dengan tugasnya, fungsi utama bank dapat dikategorikan menjadi :

a. Menghimpun dana dari masyarakat

Bank menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, deposito berjangka, giro ataupun bentuk simpanan lainnya. Dengan penghimpun dana ini, bank menjamin keamanan uang masyarakat tersebut sekaligus memberikan bunga untuk dana tersebut.

b. Menyalurkan dana kepada masyarakat

Setelah menghimpun dana dari masyarakat, bank akan menyalurkan dana kepada pihak – pihak yang membutuhkan melalui system kredit atau pinjaman. Dengan penyaluran dana tersebut maka tujuan bank dalam pelaksanaan pembangunan nasional dapat terpenuhi. Masyarakat yang membutuhkan dana dapat menyejahterakan kehidupannya dan menghasilkan usaha yan mendukung pembangunan

nasional.

Sedangkan fungsi sampingan dari bank termasuk layanan – layanan jasa bank lainnya seperti :

1) Mendukung kelancaran mekanisme pembayaran

Selain menyalurkan dana, sebagai intermediasi bank juga berfungsi sebagai pendukung kelancaran mekanisme transaksi di masyarakat. Jasa yang ditawarkan untuk menunjang fungsi ini termasuk transfer dana antar rekening dalam negeri, penyediaan fasilitas pembayaran secara kredit seperti kartu kredit, jasa pembayaran tagihan, sistem pembayaran elektronik, sarana penyaluran gaji karyawan ataupun penghasilan lainnya.

2) Mendukung kelancaran transaksi internasional

Bank juga dibutuhkan untuk memperlancar transaksi internasional. Kesulitan bertransaksi karena perbedaan geografis, jarak, budaya dan sistem moneter antara dua pihak yang berbeda negara akan selalu hadir. Kehadiran bank akan memudahkan penyelesaian transaksi-transaksi tersebut dengan lebih mudah, cepat, dan murah. Bank memastikan kelancarannya melalui jasa penukaran mata uang asing ataupun transfer dana luar negeri untuk transaksi internasional.

3) Penciptaan uang

Uang yang diciptakan oleh bank ini merupakan uang giral yang berarti alat pembayaran lewat mekanisme pemindahbukuan (kliring). Proses penciptaan uang diregulasi oleh bank sentral untuk pengaturan jumlah uang yang beredar karena dapat mempengaruhi ekonomi.

4) Sarana investasi

Kini bank juga dapat berfungsi sebagai sarana investasi melalui jasa reksa dana atau produk investasi yang ditawarkan bank sendiri seperti derivatif, emas, mata uang asing, saham.

5) Penyimpanan barang berharga

Fungsi bank yang telah tersedia dari dahulu kala adalah penyimpanan barang berharga. Nasabah dapat menyimpan barang

berharganya seperti perhiasan, emas, surat-surat berharga, ataupun barang berharga lainnya. Bank juga dapat menyewakan safe deposit box.

2.2.3 Jenis – jenis Bank di Indonesia

Pengertian bank menurut Undang – undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk–bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Jenis–jenis bank dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa aspek, diantaranya jenis–jenis bank berdasarkan fungsinya, berdasarkan kepemilikannya, berdasarkan statusnya, berdasarkan kegiatan operasionalnya, berdasarkan bentuk badan usahanya hingga jenis bank menurut organisasinya. Untuk lebih jelasnya, simak daftar jenis-jenis bank yang ada di Indonesia lengkap beserta penjelasan singkat, tugas dan contohnya.

A. Jenis Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya

1. Bank Sentral

Bank sentral di suatu negara, pada umumnya adalah sebuah instansi yang bertanggung jawab atas kebijakan moneter di wilayah negara tersebut. Bank Sentral berusaha untuk menjaga stabilitas nilai mata uang, stabilitas sektor perbankan, dan sistem finansial secara keseluruhan. Di Indonesia, fungsi bank sentral diselenggarakan oleh Bank Indonesia. Sebagai bank sentral, BI mempunyai satu tujuan tunggal, yaitu mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Kestabilan nilai rupiah ini mengandung dua aspek, yaitu kestabilan nilai mata uang terhadap barang dan jasa, serta kestabilan terhadap mata uang negara lain.

2. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa

yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan di seluruh wilayah. Bank umum sering disebut bank komersil.

3. Bank Perkreditan Rakyat Bank

Perkreditan Rakyat (BPR) adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum karena BPR dilarang menerima simpanan giro, kegiatan valas, dan perasuransian.

B. Jenis-Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya

1. Bank Milik Pemerintah

Bank pemerintah adalah bank yang sebagian atau seluruh sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Contoh : Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Tabungan Negara.

2. Bank Milik Swasta Nasional

Bank swasta adalah bank dimana sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, pembagian keuntungannya juga untuk swasta nasional. Bank swasta dibedakan menjadi 2 yaitu bank swasta nasional devisa dan bank swasta nasional nondevisa. Contoh : Bank Muamalat, Bank Central Asia, Bank Bumi Putra, Bank Danamon, Bank Duta, Bank Nusa Internasional, Bank Niaga, Bank Universal, Bank Mega.

3. Bank Milik Koperasi

Bank milik koperasi adalah bank yang kepemilikan sahamnya sepenuhnya milik perusahaan yang berbadan hukum koperasi, antara lain : Bank Umum Koperasi Indonesia.

4. Bank Milik Campuran

Bank campuran merupakan bank yang kepemilikan sahamnya bercampur dengan pihak asing dan pihak swasta nasional. Sebagian besar sahamnya di miliki warga negara Indonesia. Diantanya yaitu : Bank Agris, Bank Capital Indonesia, Bank Commonwealth, Bank ANZ, Bank BNP Paribas Indonesia, Bank DBS Indonesia , Bank Chinatrust Indonesia.

5. Bank Milik Asing

Bank Milik Asing merupakan cabang bank yang berasal dari luar negeri, milik swasta asing maupun pemerintah asing. Kepemilikannya sepenuhnya dimiliki oleh pihak asing atau luar negeri. Seperti : The Bank Of Tokyo Mitsubishi, Standard Chartered, Hsbc , Citi Bank, Bank Of China , Bank Of Bangkok, Bank Of America, Jp Morgan Chase

C. Jenis-Jenis Bank Menurut Bentuk Badan Usaha

1. Perseroan Terbatas
2. Koperasi
3. Firma
4. Perusahaan Perseorangan

D. Jenis-Jenis Bank Menurut Organisasinya

1. Unit banking

Unit Bank merupakan bank yang hanya ada di satu daerah tanpa membuka cabang di tempat lain.

2. Branch Banking

Merupakan bank yang mempunyai cabang di daerah lainnya.

3. Correspondency banking

Adalah sebagai bank yang memeriksa dokumen ekspor-impor dan kegiatan utamanya di luar negeri

E. Jenis-jenis Bank Berdasarkan Oprasionalnya

1. Bank Konvensional

Bank Konvensional merupakan bank yang memberikan jasa secara konvensional berdasarkan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan.

Bank konvensional menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan deposito, tabungan, simpanan giro, dengan cara mengeluarkan kredit. Macam macam kredit yaitu kredit modal kerja, kredit jangka pendek, kredit investasi, kredit konsumtif. Pelayanan jasa keuangan antara lain inkaso, kliring, kiriman uang, letter of credit, serta jasa jasa lainnya antara lain jual beli surat berharga, wali amanat, bank draft, perdagangan efek, penjamin emisi.

2. Bank Syariah

Dalam menjalankan operasionalnya bank syariah merupakan bank yang segala sesuatunya menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, melingkupi kelembagaan, kegiatan usaha proses dan tata cara dalam melaksanakan kegiatannya. Adapun konsep dalam hukum agama islam antara lain larangan menggukana sistem bunga karena dalam hukum agama islam haram hukumnya. Lalu sebagai gantinya digunakan sistem bagi hasil.

2.3 Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)

2.3.1 Pengertian Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)

Quick Response Code Indonesian Standard atau biasa disingkat QRIS adalah Penggabungan dari berbagai macam QR dari berbagai Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan *QR Code*. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan *QR Code* dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan menggunakan *QR Code* Pembayaran wajib menerapkan QRIS Saat ini, dengan QRIS, seluruh aplikasi pembayaran dari Penyelenggara manapun baik bank dan nonbank yang digunakan masyarakat, dapat digunakan di seluruh toko, pedagang, warung, parkir, tiket wisata, donasi pada merchant yang berlogo QRIS, meskipun penyedia QRIS di merchant berbeda dengan penyedia aplikasi yang digunakan masyarakat. Nominasi transaksi menggunakan QRIS pun dibatasi paling banyak Rp.200.000.000 (dua juta rupiah).

2.3.2 Tujuan penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)

Setelah membaca dari penjelasan QRIS, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari QRIS adalah mempermudah pembayaran digital. Hal ini bermanfaat baik bagi pembeli maupun *merchant regulator*, karena semua pembayaran nontunai dapat diawasi dari satu pintu saja, dengan adanya QRIS pembayaran secara non tunai akan lebih mudah.

2.3.3 Manfaat Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)

QRIS adalah inovasi yang sangat bermanfaat yang tidak hanya menguntungkan bagi pebisnis atau *merchant*, tetapi juga bagi konsumen yang melakukan pembayaran ketika pembayaran non tunai.

Adapun manfaat QRIS pada *merchant* yaitu:

1. Transaksi lebih mudah

Jika kamu *merchant* yang menggunakan QRIS, hanya diperlukan satu *QR code*. Tentunya, ini mempermudah transaksi dan membuatnya lebih cepat.

2. Lebih banyak alternatif pembayaran

Dengan QRIS, pembeli bebas memilih pembayaran digital dari *e-wallet* atau pilihan mereka tanpa khawatir akan ketersediaan *QR code* untuk membayarnya. Hal ini Dapat meningkatkan terjadinya kemungkinan pembelian dan pembayaran nontunai.

3. Mencegah penipuan

Penipuan uang palsu adalah hal yang masih sering terjadi saat ini. Namun, jika menggunakan *QR code*, kamu akan terlindungi dari kemungkinan mengalami hal ini karena pembayaran dilakukan secara nontunai.

4. Gampang mendaftar jadi *merchant*

Kamu tidak perlu mendaftar satu per satu ke bank atau *e-wallet* yang berbeda. Cukup mendaftar untuk QRIS, dan tokomu bisa menerima pembayaran dari mana saja.

5. Praktis dipantau dan dianalisis

Riwayat transaksi mudah dibaca secara *real-time*, dan pengaturan keuangan menjadi lebih mudah, dan bisa juga guna menghitung jumlah pembelian dalam waktu berkala.

Manfaat bagi konsumen yaitu:

1. Alternatif pembayaran beragam

manfaat menggunakan QRIS pada pembeli adalah kamu tidak lagi perlu khawatir memikirkan apa alternatif yang lebih bagus untuk digunakan dibanding yang lain. Jika *merchant* menggunakan QRIS, aplikasi pembayaran apa pun yang dimiliki bisa digunakan untuk melakukan pembayaran, karena standardisasi *QR code* yang telah dilakukan.

2. Transaksi cepat

Pembayaran digital khususnya dengan QRIS tentunya adalah cara yang lebih cepat dibanding pembayaran tunai. Kamu tidak perlu menunggu kasir memberikan kembalian maupun terkendala hal-hal lainnya. Selain itu, pembayaran digital juga lebih *higienis*.

3. Tidak perlu membawa uang tunai

Dengan menggunakan metode pembayaran dengan QRIS dengan hanya Scan kode Qr PADA *merchant* transaksi pembayaran bisa dilakukan tanpa menggunakan uang tunai.

2.3.4 Cara Kerja Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)

Adapun cara kerja dari Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) yaitu dengan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Saat anda memasuki pada halaman pembayaran, Anda bisa memilih metode pembayaran. Kemudian, pilih “Uang Elektronik”, selanjutnya “QRIS”. Maka, akan muncul “Bayar Sekarang”, Anda bisa mengkliknya.
2. Setelah itu, Anda akan berada di halaman konfirmasi yang menunjukkan nilai transaksi
3. Anda disarankan mengecek nilai transaksi terlebih dahulu. Scan QR Code dengan aplikasi e-money atau e-wallet yang mendukung QRIS.
4. Ketikkan PIN akses untuk melanjutkan transaksi.
5. Selesai. Transaksi yang anda lakukan telah berhasil.

Selain digunakan sebagai sarana pembayaran, Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) juga bisa digunakan untuk mempermudah kegiatan transfer dengan beberapa langkah sebagai berikut:

Transfer:

A. Penerima

1. Bagi penerima dana, login ke Nagari Mobile Banking
2. Pilih Nagari QR
3. Pilih transfer dengan kode QR
4. Pilih buat kode QR
5. Tentukan nomer rekening tujuan transfer, masukkan jumlah transfer, masukkan berita sebagai keterangan
6. Pilih proses, kode QR akan tampil

7. Kode QR dapat di scan oleh pengirim dana, selain itu juga dapat di bagikan melalui aplikasi media sosial

B. Pengirim

1. Untuk pengirim dana dapat melakukan login ke Nagari Mobile Banking
2. Pilih Nagari QR
3. Pilih transfer dengan kode QR
4. Scan kode QR jika penerima transfer didekat anda
5. Atau pilih gambar image
6. Pilih gambar QR yang didapatkan melalui aplikasi media sosial
7. Masukkan pin Nagari Mobile Banking anda



GAMBARAN UMUM TENTANG BANK NAGARI

3.1 Sejarah Singkat Bank Nagari

Dalam upaya membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan daerah pada awal dasawarsa enam puluhan pemerintah beserta tokoh pengusaha swasta dan tokoh masyarakat mendirikan Bank Pembangunan

Daerah yang resmi berdiri pada tanggal 12 Maret 1962, di sahkan melalui akta notaris Hasan Qalbi dengan nama “PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT” Pada tanggal 25 April ijin usaha PT. Bank Pembanguna Daerah Sumatera Barat dikeluarkan oleh Wakil Menteri Pertama Bidang Keuangan Republik Indonesia melalui Keputusan No BUM/9-44/II Tentang izin Usaha PT. Bank Pembanguna Daerah Sumatera Barat dengan kedudukan di Padang. (<https://banknagari.co.id>).

Dengan diterbitkannya undang-undang no 13 tanggal 16 Agustus 1962 yang berisi tentang ketentuan- ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, maka dasar hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat ini diganti dengan peraturan daerah tingkat I propinsi Sumatra Barat No 4 sehingga PT Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat. Dalam perjalanannya tahun 1996 melalui perda No 2/1996 disahkan penyebutan nama (Call Name) sebagai BANK NAGARI agar PT. Bank Pembanguna Daerah Sumatera Barat lebih dikenal, membangun Brande Image seiring mengimpresikan tatanan sistem pemerintah di Sumatra Barat, dengan serta peningkatan modal dasar 50 miliar menjadi 150 miliar(<https://banknagari.co.id>)

Setelah pengambilan keputusan pada Rapat Umum Pemegang Saham Seiring dengan perkembangan dan untuk lebih mudah dalam menjalankan bisnis, tanggal 16 Agustus 2006 status Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat berubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) melalui perda No 3 tahun 2006 yang disahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan HAM No :W300074HT.0101-TH.2007 tanggal 4 April 2007. Saat ini PT Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat telah berstatus Bank Devisa serta memiliki Unit Usaha Syariah. PT Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat juga merupakan Bank Pembangunan Daerah yang membuka kantor Cabang di Luar Daerah. (<https://banknagari.co.id>).

Pada saat ini bank nagari adalah bank devisa yang memiliki unit syariah, peningkatan modal dasar perusahaan pada tahun 2012 meningkat ke nilai 2 Triliun dan menerbitkan obligasi subordinasi II Bank Nagari sebesar 225 Miliar. Modal dasar Bank Nagari menjadi 5 Triliun. Setelah itu Pada tahun 2018 Bank Nagari menciptakan inovasi di bidang layanan dan pada bidang teknologi digital banking, e-channel, e- money, portal payment dan bank nagari menjadi nominator penyalur KUR terbaik. (<https://banknagari.co.id>).

Pada Buku Agenda Bank nagari (2021), Ada lima sikap dan perilaku budaya kerja Bank Nagari yang dimiliki segenap jajaran yang mengabdikan pada Bank nagari dalam mencapai Misi

1. Bertaqwa, Setiap jajaran Bank nagari menjalankan syariat agamanya dengan sempurna dengan dasar ketaqwaan yang artinya setiap jajaran Bank Nagari wajib menjaga kehormatan diri, perusahaan dan mengelolanya dengan baik.
2. Berorientasi Bisnis, Setiap jajaran Bank Nagari menyadari bahwa penghasilan utama berasal dari nasabah, maka dari itu setiap jajaran Bank Nagari dapat menjaga hubungan baik dan kerjasama dengan nasabah namun tetap memelihara keamanan serta kepentingan Bank
3. Kebersamaan, Setiap jajaran Bank Nagari menjaga hubungan dan kerjasama diantara sesama baik vertikal maupun horizontal dan juga dengan nasabah
4. Loyal, Setiap pegawai loyal terhadap Bank Nagari, Kepemimpinan yang di percaya oleh pemegang saham untuk menjaga jalannya perusahaan setiap pegawai merasakan bahwa Bank ini adalah milik mereka dan harus dijaga dan dikembangkan sebaik mungkin.
5. Profesional, Setiap jajaran Bank Nagari mampu bersikap profesional dalam melakukan tindakannya dan memegang teguh kode etik Bankir Indonesia serta mengembangkan diri senrta bekerja dengan efisien, efektif, berdisiplin dan berintegritas tinggi.

3.2 Visi dan Misi

1. Visi

Usaha Bank Nagari agar tetap unggul dari pesaing dengan bank lain maka visi dari Bank Nagari merupakan “Menjadi Bank Pembangunan Daerah Terkemuka dan Terpercaya di Indonesia”.

2. Misi

Dalam upaya mencapai visi Bank Nagari Agar tetap unggul dengan pesaingnya misi dari Bank Nagari adalah:

1. Memberikan kontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.
2. Memenuhi dan menjaga kepentingan *stakeholder* secara konsisten dan seimbang.

3.3 Ruang Lingkup

Upaya dalam mencapai tujuan didirikannya bank nagari maka dapat dituliskan ruang lingkup yang dilakukan bank nagari dalam melaksanakan kegiatan operasional :

1. Menyediakan fasilitas dalam kegiatan pembiayaan kepada dunia usaha dan pihak-pihak yang membutuhkan layanan tersebut.
2. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk giro, deposito dan tabungan.
3. Memberikan jasa layanan perbankan lain seperti bank garansi, kliring, kiriman uang dan jasa lainnya.

4. Melakukan penyertaan modal pada perusahaan yang dapat dikatakan layak untuk dikembangkan melalui aktivitas penyertaan modal tersebut.
5. Mengelola keuangan pemerintah daerah
6. Mengembangkan sarana dan prasarana perbankan dengan membuka kantor cabang dan pembinaan Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Adapun jasa yang disediakan oleh Bank Nagari dalam bentuk produk dan jenis-jenis layanan jasa diantaranya sebagai berikut:

1. Penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk:

- a. Giro
- b. Tabungan
 - a) Tabungan Simpeda
 - b) Tabungan Tabanas
 - c) Tabungan Sikoci
 - d) Tabungan Maburur

2. Deposito

- a. Deposito Berjangka
- b. Deposito On Call
- c. Sertifikat Deposito

3. Penyaluran dana masyarakat dalam bentuk:

- a. Kredit Personal
- b. Kredit Investasi
- c. Kredit Modal Kerja
- d. Kredit Program

4. Kegiatan jasa bank lainnya:

- a. ATM Bank Nagari
- b. SMS Banking
- c. Transfer

- d. Bank Garansi
- e. Western Union
- f. Save Deposito Box (SDB)
- g. Referensi bank atau dukungan bank
- h. Kegiatan Mikro Banking
- i. BPD-Net
- j. Bank Nagari Syariah



3.4 Logo Bank Nagari



Gambar 3.1 Logo Bank Nagari
Sumber:<https://banknagari.co.id>

3.4.1 Makna Logo Bank Nagari

Pada buku agenda Bank Nagari(2021) Logo Bank Nagari, merupakan unsur utama identitas visual yang berfungsi sebagai cerminan bagaimana Bank Nagari secara sadardan terencana, mengemukakan dirinya baik secara verbal maupun visual. Identitas visual merupakan gabungan dari logogram, logotype dan warna standar logo yang bekerja sama membentuk sistem visual secara unik dan kohesif. Logogram, merupakan bentuk visual yang secara simbolik mengandung makna tertentu yang telah disepakati bersama yang memancarkan

kepribadian, potensi, dan aspirasi Bank Nagari, Dalam hal ini Logotype bukan merupakan nama legal kelebagaanya. Oleh sebab itu logotype tidak direpresentasikan dalam penulisan “PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat”. Warna standar logo, adalah paduan warna yang gunakan dalam visualisasi logo Bank Nagari, yakni biru, merah, kuning, dan hitam yang harus diterapkan secara benar dan konsisten pada media komunikasi perusahaan.

1. Makna dari logo:

1. Logo yang seperti berlian dengan tiga warna adalah sebuah Diamond yang secara konfiguratif memberikan indeks tentang sebuah untaian dari dua unsur segitiga dan satu bujursangkar bagi masyarakat Minang yang bermakna”Tigo Tali Sapilin, Tigo Tungku Sajarangan”. Selain itu, konfigurasi bisa juga di jadikan makna profesionalisme dalam bisnis perbankan. Ikon berlian ini juga dapat menjelaskan sesuatu yang bernilai tinggi, makna dari simbolik tersebut secara komprehensif memberikan penjelasan bahwa Bank Nagari menjunjung tinggi nilai- nilai falsafah dalam tradisi Minang untuk mengimplementasikan profesionalisme dalam bisnis perbankan.
2. Buana, dijelaskan sebagai lintasan orbital yang secara ilusif mencerminkan gerak berkesinambungan. Selain sebagai buana, bagi masyarakat Minang bentuk ini dapat menjelaskan sebagai bentuk tanduk kerbau yang bermakna Minangkabau. Kedua penjelasan tersebut bermakna bahwa Bank Nagari berdasarkan falsafah Minang yang sangat konsisten menetapkan visi kedepan untuk terus berkembang ke arah global

2. Makna dari Warna Logo

1. Pada warna biru bermakna menyiratkan modernitas institusi yang berorientasi ke depan dengan dukungan teknologi informasi digital.
2. Pada warna merah bermakna menyiratkan tentang semangat progresivitas keberanian berinovasi untuk selalu menjadi yang terdepan, hal ini sejalan dengan filosofi masyarakat Minang yang

- memiliki keberanian serta “punyo raso jo pareso”.
3. Pada warna kuning bermakna melambangkan keagungan “punyo undang dan hukum”
 4. Pada warna hitam bermakna melambangkan kekuatan dan akhlak yang dimakna “tahan tapo (*Tempa*) serta mempunyai akal dan budi”

3.5 Organisasi Bank Nagari

Organisasi sangat lah berperan karena sesuatu hal yang di pandang di setiap perusahaan, dikarenakan bagan dan struktur organisasi akan terlihat aspek-aspek penting dalam suatu organisasi yang menunjukkan fungsi-fungsi pokok, setiap orang memiliki hubungan masing-masing saluran pengawasan, luas wewenang serta tanggung jawab dalam menjalankan semua fungsi tersebut.

Setelah melihat struktur organisasi Bank nagari dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) adalah kekuasaan yang paling berwenang dalam mengambil keputusan memilih, mengangkat serta memberi tanggung jawab dan kepengurusan yang telah dilaksanakan dengan cara pemberian persetujuan atas laporan keuangan Bank.

- b. Dewan Komisaris

Dewan komisaris bertugas dalam menetapkan kebijakan umum yang ada pada perusahaan dalam batas kewenangannya menjaga dan mengawasi perapan ketentuan yang sebelumnya sudah ditaati oleh Direksi. Dalam satu tahun Rapat Umum Pemegang saham dilaksanakan minimal satu kali yang di pimpin oleh ketua Dewan Komisaris untuk membahas perkembangan Bank periode berlalu dan rencana yang akan datang yang dilaporkan oleh Direksi. Hasil keputusan yang dihasilkan ketika Rapat Umum Pemegang Saham disampaikan oleh Gubernur.

c. Direksi

Direksi adalah bagian dari struktur yang memimpin pelaksanaan kegiatan operasional Bank yang terdiri dari Direktur Utama dan Direktur yang diangkat Rapat Umum Pemegang Saham dengan masa jabatan 4 tahun. Dalam melaksanakan kegiatan Bank, Direksi juga dibantu oleh Pemimpin Divisi di kantor pusat dan Pemimpin Cabang di kantor cabang. Dibawah divisi dan kantor cabang dibentuk unit-unit kerja yang lebih rendah. Kesatuan instruksi dan perintah dipegang oleh direksi. Karyawan pada divisi dan kantor cabang hanya menerima instruksi dan bertanggung jawab kepada Pemimpin Divisi dan Pemimpin Cabang.

d. Divisi

Pada kantor pusat Bank Nagari terdiri dari 10 divisi yaitu:

1. Divisi Akuntansi & Teknologi Informasi
2. Divisi Audit Intern
3. Divisi Sumber Daya Manusia
4. Divisi Kredit

5. Divisi Perencanaan Umum

6. Divisi Sekretariat & Umum

7. Divisi Dana & Treasury

8. Divisi Mikro Banking

9. Divisi Manajemen Resiko dan Kepatuhan

10. Divisi Usaha Syariah

e. Cabang-cabang

Selain Kantor Pusat yang berada di Padang, Bank Nagari memiliki beberapa Kantor cabang dan kantor dibawah Kantor Cabang sebagai berikut:

a) 31 Kantor Cabang Konvensional

b) 37 Kantor Cabang Pembantu Konvensional

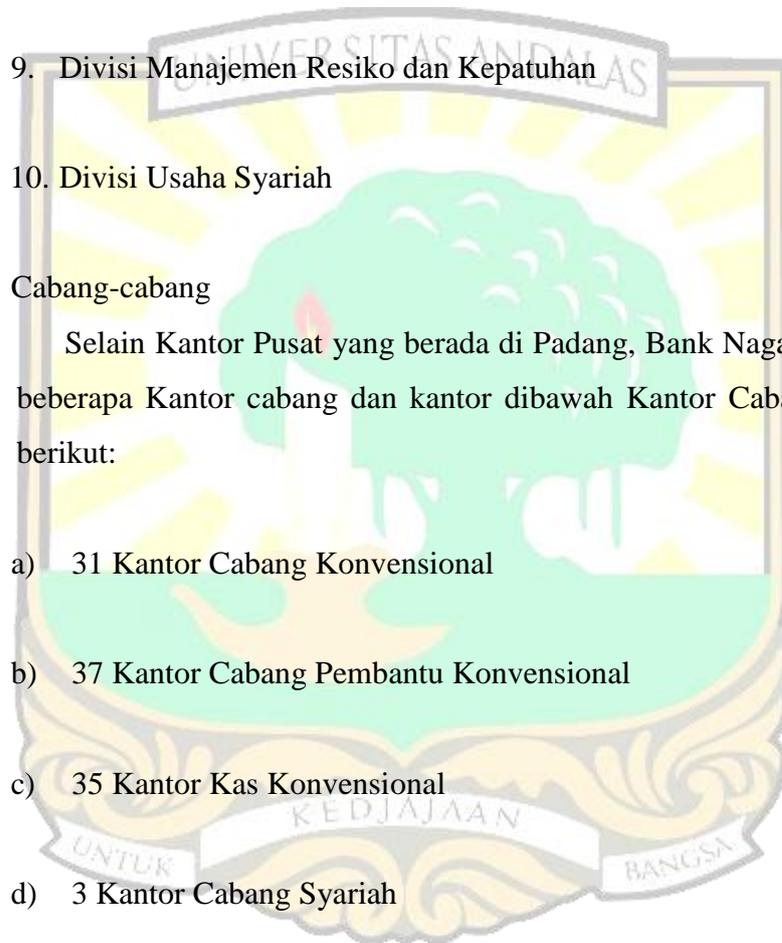
c) 35 Kantor Kas Konvensional

d) 3 Kantor Cabang Syariah

e) 6 Kantor Capem Syariah

f) 2 Kantor Kas Syariah

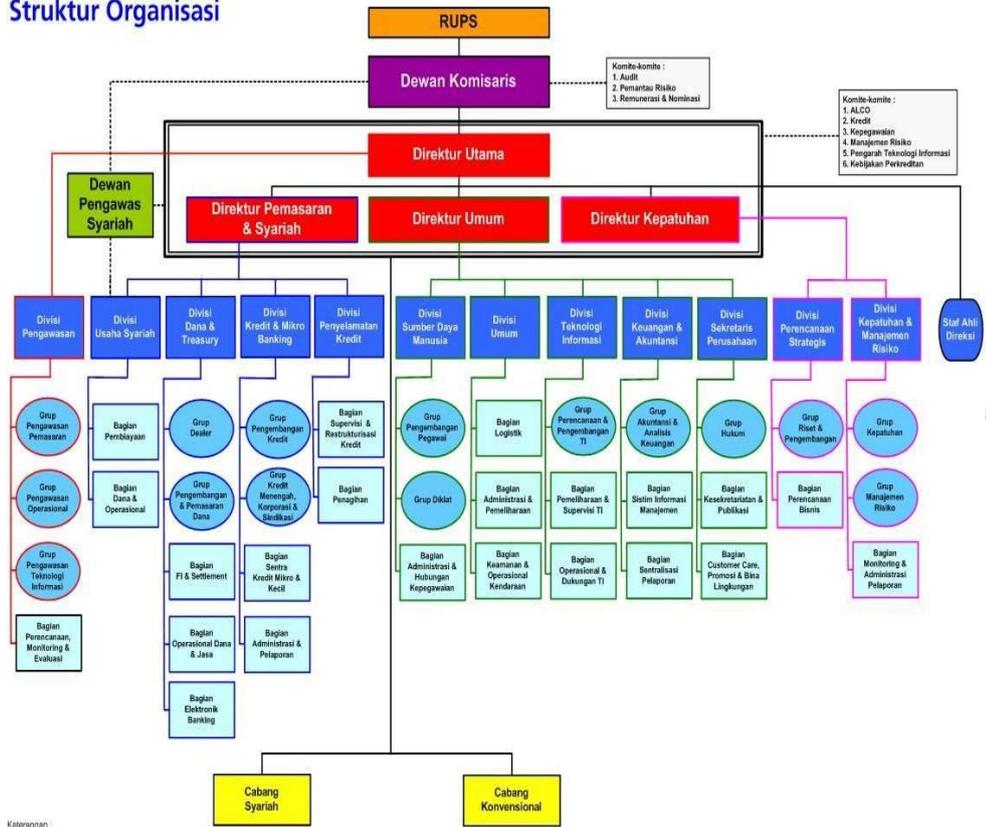
g) 34 Office channelling Syariah



h) 8 Payment Point

i) 160 ATM (Automatic Teller Machine)

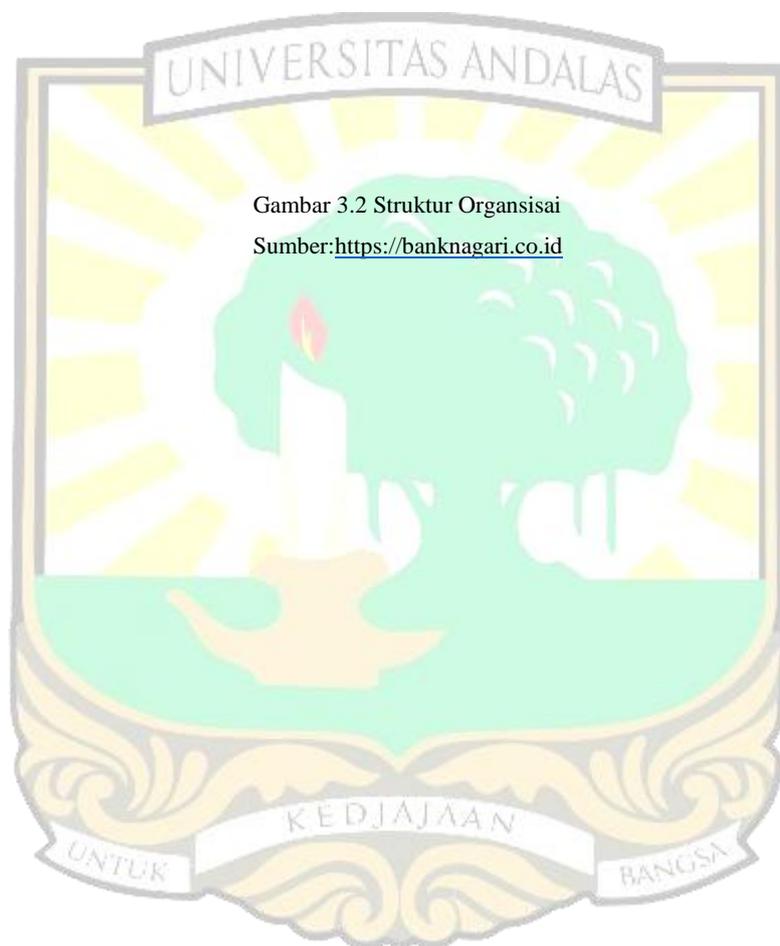
Struktur Organisasi



Keterangan:
 - Garis Komando
 - Garis Koordinasi

Lampiran Surat Keputusan Direksi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat nomor: SK/110/DIR/07-2013, tanggal 18 Juli 2013





Gambar 3.2 Struktur Organsisai
Sumber:<https://banknagari.co.id>

BAB IV

PEMBAHASAN

Quick Response Code Indonesian Standard atau biasa disingkat QRIS adalah salah satu layanan yang disediakan oleh Bank Nagari yang dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi secara nontunai, dengan adanya QRIS nasabah tidak perlu khawatir apabila melakukan pembayaran dengan uang tunai apabila tidak cukup. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) juga dapat mendukung budaya pembayaran nontunai di kalangan masyarakat setelah diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tanggal 17 Agustus 2019 dan berlaku secara nasional mulai tanggal 1 Januari 2020.

4.1 Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Dalam menerapkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Bank Nagari sangat fokus terhadap pembayaran yang dihimpun oleh pemerintah agar tidak terjadinya penyelewengan terhadap dana yang dihimpun contoh seperti pembayaran restribusi yang dihimpun oleh dinas perdagangan atau pembayaran administrasi dalam lingkungan pemerintahan, dengan adanya Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pendapatan daerah dapat dikelola dengan baik.

Dalam menerapkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Bank Nagari tidak hanya fokus dibidang pemerintahan. Namun, juga merambah dibidang lain dapat digunakan di seluruh toko, pedagang, warung, parkir, tiket wisata, donasi pada merchant yang berlogo QRIS agar memudahkan transaksi pembayaran nontunai untuk mendukung meningkatkan pelayanan yang disediakan Bank Nagari.

Keuntungan yang di peroleh oleh Bank Nagari dengan adanya penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah pembukaan buku tabungan untuk menampung uang hasil dari transaksi pembayaran yang dilakukan

oleh merchant, adapun biaya yang dipungut oleh Bank Nagari yang disebut merchant discount rate (Mdr) sebesar 0,6% .

4.2 Jumlah nasabah yang telah menerapkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Dari data yang telah diperoleh sejak awal adanya Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Selama 3 tahun, terdapat peningkatan minat dari nasabah dengan meningkatnya jumlah pengguna, berikut data yang Diperoleh:

Tahun	Merchant
2019	4
2020	338
2021(Mei)	431

Tabel 4.1

Dilihat dari tabel di atas bahwa setiap tahunnya ada peningkatan terhadap pengguna Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), Bank Nagari memperoleh nasabah selama 3 tahun dengan jumlah 773.

4.3 Hambatan Dalam Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Ada beberapa hambatan dalam menerapkan sistem QRIS pada kalangan UMKM, kendala dalam penerapan penggunaan sistem Qris yaitu beberapa pedagang masih kurang memahami sistem kerja dari pembayaran melalui sistem QRIS. Dengan adanya merchant discount rate (Mdr) sebesar 0,6% yang diberlakukan kepada pedagang, para pedagang mengalami ketidakpuasan atas pungutan pendapatan harian para pedagang. Selain itu para pedagang juga lebih memilih melakukan transaksi secara tunai dikarenakan setelah menerima pendapatan harian, langsung dapat membeli kembali barang dagangan tersebut tanpa harus melakukan penarikan tunai. Dalam melakukan transaksi menggunakan sistem

QRIS kekuatan jaringan internet yang kurang baik di beberapa tempat menyebabkan terhambatnya proses transaksi. Sulitnya penerapan sistem QRIS di beberapa pedagang dikarenakan masih kurangnya pemahaman dengan sistem QRIS tersebut.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tugas akhir ini dibuat untuk membahas penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Nagari mobile banking dalam meningkatkan pelayanan di Bank Nagari Padang. Beberapa kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan uraian yang dijelaskan pada setiap bab maka dapat diambil disimpulkan sebagai berikut.

Pelayana prima merupakan sebuah kewajiban atau tuntutan terhadap sebuah industri jasa maupun dagang dalam menghadapi konsumen atau pelanggan agar dapat bersaing dengan industri jasa dan dagang dikarenakan tingginya tingkat persaingan, maka hal inilah yang mewajibkan industri jasa maupun dagang memberikan servis yang memuaskan kepada konsumen agar tidak beralih ke yang lain. Dalam mewujudkan pelayanan yang baik kita harus dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.

Bank sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank memiliki beberapa fungsi yaitu menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, mendukung kelancaran mekanisme pembayaran, mendukung kelancaran transaksi internasional, pencipta uang, sarana investasi dan penyimpanan barang berharga.

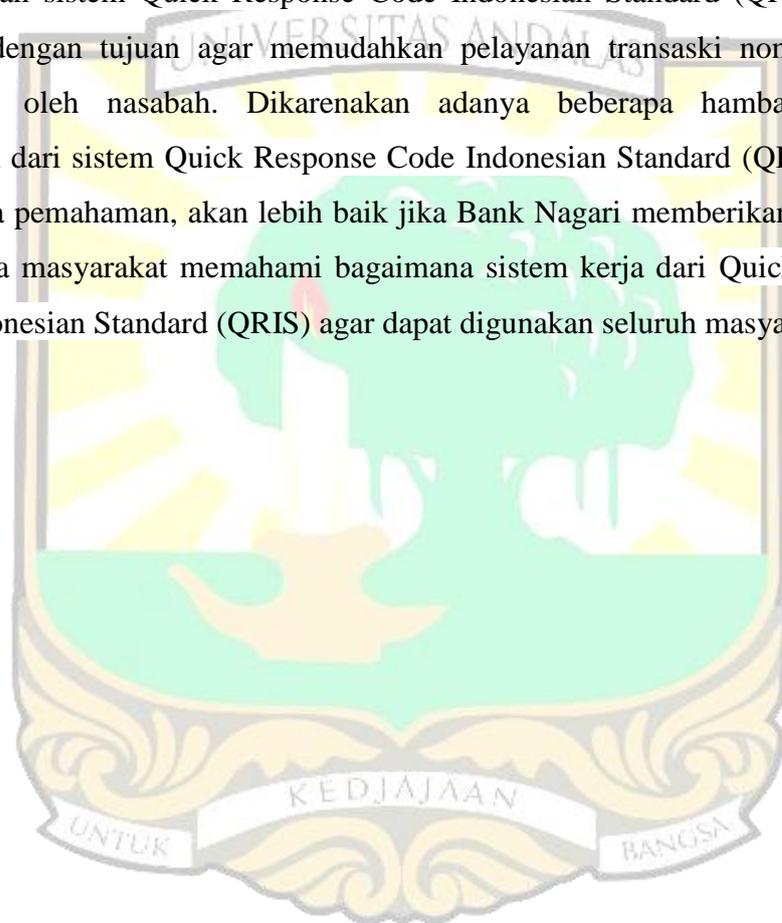
Pada tanggal 12 Maret 1962 tokoh pengusaha swasta dan tokoh masyarakat mendirikan “PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT” Yang disahkan oleh Hasan Qalbi seorang notaris yang berada di padang, dengan modal awal sebesar 50 miliar.

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah inovasi dari teknologi terbaru dalam melakukan transaksi pada saat ini yang bertujuan mempermudah pembayaran digital, dengan adanya QRIS masyarakat dapat melakukan transaksi dengan nontunai di tempat yang menyediakan layanan QRIS.

Dalam upaya menerapkan sebuah sistem baru tentu adanya hambatan, hambatan yang terdapat pada masyarakat adalah kurangnya pemahaman atau literasi untuk menerima sistem baru.

5.2 Saran

Dalam sebuah industri jasa maupun dagang pelayanan adalah sebagai tiang dari sebuah industri jasa maupun dagang, maka dari itu upaya Bank Nagari memberikan sistem Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) kepada nasabah dengan tujuan agar memudahkan pelayanan transaksi nontunai yang dilakukan oleh nasabah. Dikarenakan adanya beberapa hambatan dalam penerapan dari sistem Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) seperti kurangnya pemahaman, akan lebih baik jika Bank Nagari memberikan sosialisasi untuk para masyarakat memahami bagaimana sistem kerja dari Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) agar dapat digunakan seluruh masyarakat.



DAFTAR REFERENSI

Atep Adya Barata. (2003). Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira.

Bank Nagari. (2021). Bank Nagari. Diperoleh 21 April 2021, dapat diakses pada <https://www.banknagari.co.id>

Buku Agenda Bank Nagari Tahun 2017

Sumatik dan Hariasih, misti. 2018. Manajemen Perbankan. Sidoarjo: Umsida Press

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum.

Sihaloho, Josef Evan.2020.Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan Umkn Di Medan. jurnal manajemen bisnis. volume 17.

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

