

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 melalui 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 terbedianya 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.

