

# TUGAS AKHIR

## “EVALUASI KEPUASAN NASABAH TERHADAP PROGRAM Q-RIS PADA BANK NAGARI Kcp. PASAR BAWAH”

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi  
Perbankan dan Keuangan Program Diploma III  
Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*



**Oleh:**  
**RAFY AKBAR**  
**1800542029**

**Dosem pembimbing:**  
**LAELA SUSDIANI SE, M.COM(App.FIN)**  
**NIP. 19790702200512004**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM  
DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS**

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Rafy Akbar

No. BP : 1800542029

Jenjang Pendidikan : Diploma III

Jurusan : Perbankan dan Keuangan

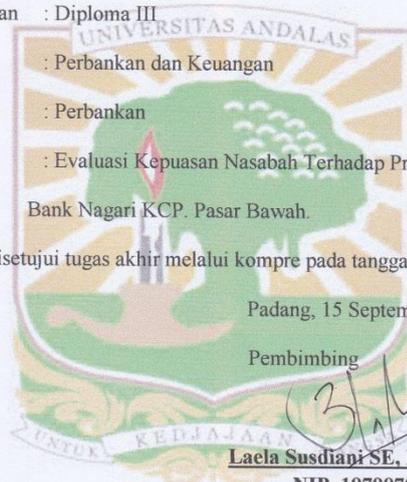
Konsentrasi : Perbankan

Tugas Akhir : Evaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Program QRIS Pada  
Bank Nagari KCP. Pasar Bawah.

Telah diuji dan disetujui tugas akhir melalui kompre pada tanggal 26 agustus 2021

Padang, 15 September 2021

Pembimbing



**Laela Susdiani SE, M.COM(App.FIN)**  
NIP. 19790702200512004

Mengetahui :

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

**Dr. Rita Rahayu, SE, M.Si, Akt, CA**  
NIP. 197509052000032002

**Ketua Program Studi  
Perbankan dan Keuangan**

**Dra. Leli Sumarni, MS, M.Si**  
NIP. 196212041987032001

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya dengan data dibawah ini :

Nama : RAFY AKBAR

NIM : 1800542029

Jurusan : DIII PERBANKAN DAN KEUANGAN

Menyatakan bahwa tugas akhir yang saya susun dengan judul “ **Evaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Program QRIS Pada Bank Nagari KCP. Pasar Bawah** “ merupakan karya orisimil yang saya susun sendiri. Jika terdapat unsur plagiat pada sebagian atau seluruhnya karya ini, saya bersedia bertanggung jawab berdasarkan ketentuan yang berlaku.

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



Padang 15 September 2021

Saya yang menyatakan

**RAFY AKBAR**  
**NIM. 1800542029**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Allhamdulillah Robbil'Alamin segala puji kita persembahkan untuk Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad dan karunianya, sehingga aku dapat menyelesaikan kewajibanku agar bisa lulus dari kampus ini. Shalawat beserta salam juga tak lupa ku sampaikan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah menyempurnakan nikmat islam keatas dunia dan memberikan aku petunjuk untuk menjalani kehidupan didunia ini. Karya sederhana ku ini ku persembahkan kepada dua orang terpenting didalam hidupku.

### **Abak dan Bunda**

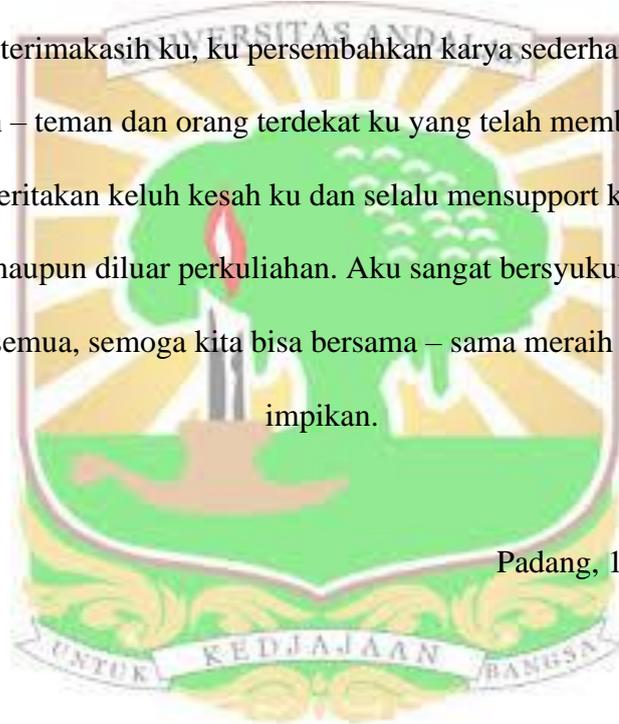
Sebagai tanda terimakasih dan hormatku, aku persembahkan karya sederhana ini kepada abak dan bunda. Terimakasih saja tidak akan cukup untuk membalas semua jasa yang telah abak dan bunda berikan. Kasih sayang, support dan nasehat yang selama ini abak dan bunda berikan kepada ku telah sangat berharga bagiku sehingga aku dapat melalui permasalahan permasalahan yang ada dihidup ku, semoga dengan ada nya karya sederhana ku ini dapat menjadi pintu untuk ku agar bias membahagiakan abak dan bunda.

### **Dosen Pembimbing Tugas Akhir**

Ibu Laela Susdiani, SE, M.Com(App.Fin) selaku dosen pembimbing Tugas Akhir ku, terimakasih ibu atas waktu, pikiran dan nasehat yang telah ibu berikan kepadaku, sehingga aku dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.

### **Keluarga dan Teman-Teman serta Orang terdekatku**

Sebagai tanda terimakasih ku, ku persembahkan karya sederhana ku ini kepada keluarga, teman – teman dan orang terdekat ku yang telah memberikan aku ruang untuk menceritakan keluh kesah ku dan selalu mensupport ku, baik dalam perkuliahan maupun diluar perkuliahan. Aku sangat bersyukur dapat bertemu dengan kalian semua, semoga kita bisa bersama – sama meraih apapun yang kita impikan.



Padang, 15 September 2021

**RAFY AKBAR**  
**NIM. 1800542029**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Magang.....	6
1.4 Manfaat magang.....	7
1.5 Tempat dan waktu magang.....	8
1.6 Metode pengumpulan data.....	8
1.7 Metode analisa data.....	9
1.8 Sistematika laporan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Bank.....	10
1. Pengertian Bank.....	10
2. Fungsi Bank.....	13
2.2 Quick Respont Code Indonesia Standart.....	18
1. Penjelasan QRIS.....	18
2. Jenis Pembayaran Menggunakan QRIS.....	20
3. Cara Menjadi Pengguna QRIS.....	21
4. Dasar Regulasi QRIS.....	22
5. Manfaat QRIS.....	23
6. Peranan dan Manfaat QRIS Selama Pandemi Covid 19.....	25

2.3 Evaluasi Kepuasan Nasabah.....	26
a. Kepuasan Nasabah.....	26
b. Evaluasi.....	36

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN BANK NAGARI**

3.1 Sejarah Umum Bank Nagari Sumatera Barat.....	38
3.2 Kepemilikan dan Modal Bank Nagari Sumatera Barat.....	40
3.3 Tujuan Pendirian Bank Nagari.....	40
3.4 Visi dan Misi Bank Nagari Sumatera Barat.....	41
3.5 Ruang Lingkup Kegiatan dan Wilayah Kerja Bank Nagari.....	42
3.6 Struktur Organisasi Bank Nagari Sumatera Barat.....	42
3.7 Produk Produk Bank Nagari Sumatera Barat.....	44
3.8 Kantor Bank Nagari Cabang Pembantu.....	47

**BAB IV PEMBAHASAN**

A. Pembahasan Masalah.....	51
B. Analisis dan Pembahasan.....	63

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	5
Table 4.1.....	51
Table 4.2.....	52
Table 4.3.....	52
Table 4.4.....	53
Tabel 4.5.....	53
Table 4.6.....	54
Table 4.7.....	55
Table 4.8.....	56



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.....	49
Gambar 3.2.....	50



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji hanya untuk Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karunia kepada kita semua terutama kepada penulis sendiri, shalawat dan beserta salam tak lupa dan tak bosan kita sampaikan kepada nabi Muhammad SAW yang telah menyelesaikan amanah yang dikirimkan oleh Allah SWT sehingga kita dapat merasakan nikmat iman dan islam, dan juga memberikan petunjuk untuk kita semua yaitu Al-Qur'an dan Hadist yang merupakan pedoman kita dalam menjalani kehidupan. Oleh karena itu penulis dapat berkesempatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "EVALUASI KEPUASAN NASABAH TERHADAP PROGRAM Q-RIS Pada KCP. PASAR BAWAH" . Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Program Studi Keuangan dan Perbankan pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.



## ABSTRAK

Teknologi merupakan tiang dari peradaban manusia, dan menjadi tolak ukur kemajuan suatu zaman, andai kata jika manusia tidak bisa menemukan teknologi yang bisa membantu menyelesaikan permasalahan yang ada saat itu, maka manusia akan kesulitan untuk melakukan pekerjaan tersebut. Begitu juga dengan kegiatan perbankan, kegiatan perbankan sangat membutuhkan peran teknologi, karna dengan teknologi yang sesuai akan memudahkan bank dalam melakukan banyak kegiatan atau transaksi dengan nasabah.

Teknologi yang digunakan oleh perbankan sampai saat ini sudah banyak memberikan kemudahan, akan tetapi kita harus melangkah maju untuk menatap masa depan yang lebih, oleh karena itu Q-RIS hadir sebagai salah satu teknologi yang akan memudahkan perbankan dimasa depan.

Keberadaan Q-RIS sendiri sangat membantu didalam dunia perbankan, karna dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat membuat bank harus dapat bersaing dengan zaman dan kemajuan teknologi, akan tetapi teknologi dapat memberikan dampak yang baik maupun dampak tidak baik, karna dari dua hal itu penulis memiliki ketertaikan untuk meneliti dampak dari penggunaan Q-RIS selama ini.

Kata kunci :Q-RIS, Teknologi, Sistem Pembayaran

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Dalam mendirikan atau menjalankan suatu perusahaan, tentu akan banyak aspek yang harus di perhatikan, salah satunya dengan cara mengutamakan kepuasan konsumen sebagai salah satu tujuan utama perusahaan, untuk mencapai tujuan itu maka dibutuhkan banyak faktor pendukung, salah satunya adalah peran teknologi, teknologi sendiri merupakan salah satu faktor yang pendukung yang wajib dimiliki suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Penggunaan teknologi dalam suatu perusahaan sudah berlangsung lama, mulai dari teknologi sederhana sampai dengan teknologi modern yang lebih maju dari teknologi sebelumnya, dalam dunia bisnis perbankan teknologi banyak digunakan untuk memudahkan proses transaksi yang ada di kegiatan bisnis perbankan, seperti mesin ATM (anjungan tunai mandiri), mesin penghitung uang (*money counter*), *EDC* (electronic data capture), komputer dsb.

Penggunaan teknologi yang massif di dunia perbankan akan mempengaruhi proses transaksi dengan para nasabah bank, salah satu teknologi pertama yang digunakan untuk bertransaksi adalah ATM (anjungan tunai mandiri ) dan mesin *EDC* (electronic data capture).

Mesin ATM dan EDC sendiri sudah lama digunakan, mesin-mesin ini dapat membantu nasabah untuk bertransaksi, baik untuk pembayaran atau untuk transfer antar bank, Tetapi penggunaan mesin tersebut masih memiliki beberapa kekurangan, seperti membutuhkan tempat-tempat yang khusus, atau pada saat penggunaan atm nasabah diharuskan antri dan sebagainya. sehingga dibutuhkan penyederhanaan dalam teknologi perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah khususnya dibidang pembayaran.

Dengan adanya perkembangan teknologi dan dunia digital yang pesat, dan diikuti juga dengan permintaan nasabah akan akses yang cepat dan mudah ke produk atau layanan perbankan, mengharuskan bank melakukan banyak pembaruan. salah satunya bank membuat fitur baru yang dapat memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan yaitu dengan sms banking, internet banking, mobile banking.

Penciptaan Layanan sms banking, internet banking, dan mobile banking ini merupakan dampak dari perkembangan teknologi dan dunia digital yang pesat, dimana teknologi ini berkaitan juga dengan kemajuan industri-industri komunikasi, seperti perkembangan handphone menjadi smartphone dan pengguna internet yang mulai banyak. Sehingga pada saat ini nasabah dapat mengakses internet melalui handphone saja, dengan adanya smartphone juga dapat menambah kemudahan nasabah dalam mengakses bank.

Namun karna keterbatasan bank dalam menciptakan layanan berbasis digital membuat nasabah harus mencari alternatif lain, sehingga banyak bermunculan dompet-dompet online atau perusahaan jasa pembayaran pihak ketiga yang dapat memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan dalam proses pembayaran, itu disebabkan karna mereka menggunakan layanan yang bersifat digital dan dapat menjangkau lebih banyak pengguna.

Dengan banyaknya dompet-dompet digital yang bermunculan dapat menurunkan tingkat keamanan dan pengawasan dibidang jasa keuangan, dan dapat menimbulkan permasalahan jika tidak diawasi dan tidak dilakukan tindakan pengamanan secara langsung.

Oleh karena itu bank Indonesia melakukan inovasi baru untuk mengejar perkembangan teknologi tersebut, yaitu tepatnya pada HUT RI ke 74 di tahun 2019, bank Indonesia sebagai otoritas tertinggi yang mengatur perbankan di Indonesia meluncurkan fitur baru yaitu Q-RIS (*Quick Response Indonesia Standart*).

Q-RIS sendiri merupakan standarisasi pembayaran menggunakan metode QR-code yang diluncurkan oleh Bank Indonesia. Dengan menggunakan Q-RIS, diharapkan transaksi pembayaran secara digital akan menjadi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Peluncuran QRIS juga merupakan salah satu implementasi Visi dari Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) tahun 2025, yang telah direncanakan pada Mei 2019.

Q-RIS merupakan suatu bentuk penyederhanaan proses transaksi pembayaran yang dilakukan oleh bank Indonesia, dengan adanya Q-RIS diharapkan dapat menjangkau banyak pengguna dari berbagai kalangan baik dari kalangan menengah kebawah atau pun menengah keatas, sehingga dapat membantu kalangan pengusaha kecil atau pun besar dalam proses pembayaran, karena saat ini perkembangan teknologi digital sudah menjangkau ke berbagai lini masyarakat sehingga nasabah atau masyarakat dapat dengan sangat mudah mengaksesnya.

Q-RIS juga tidak membutuhkan tempat ataupun mesin-mesin khusus, tetapi dengan QR-Code (quick response code), dengan menggunakan QR-Code saja nasabah atau masyarakat sudah bisa melakukan pembayaran melalui smartphone. Program ini juga membantu proses transaksi ketika pandemi virus corona / covid-19, yang mana kita dituntut untuk mengurangi kegiatan dan menyentuh benda-benda ketika berada di luar rumah.

Dari banyaknya bank yang beroperasi di Indonesia, Bank Nagari merupakan salah satu bank yang mendapatkan izin untuk menerbitkan Q-RIS dari Bank Indonesia, Bank Nagari juga merupakan bank pembangunan daerah (BPD) pertama yang mendapatkan izin tersebut diluar wilayah Jawa dan Bali, tetapi khususnya di daerah Bukittinggi, perkembangan pengguna Q-RIS yang terkhusus pada merchant / pengusaha, sudah banyak mengalami perkembangan dari bulan kebulan. Perkembangannya dimulai ketika Bank Nagari sudah mendapatkan izin dari Bank Indonesia untuk menerbitkan Q-RIS pada tanggal 5 Februari 2020 lalu.

Setelah mengantongi izin dari Bank Indonesia, Bank Nagari langsung dengan gencar melakukan promosi-promosi ke berbagai lapisan masyarakat, sehingga perkembangannya mengalami peningkatan dari bulan kebulan, oleh karena itu Bank Nagari dapat membukukan jumlah merchant yang resmi tercatat di Bank Nagari pada bulan oktober 2020 mencapai 358 merchant dan 370 outlet. Begitu juga dengan jumlah dan frekuensi transaksi yang dilakukan nasabah mengalami peningkatan.

Tabel 1.1 :

Bulan	Jumlah Merchant	Jumlah Outlet	Total Frek TX	Total Nominal TX
Januari	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0
Maret	116	136	15	705.804
April	173	204	600	77.679.343
Mei	193	225	1.263	430.452.544
Juni	217	254	1.689	523.533.475
Juli	237	276	2.074	589.533.475
Agustus	241	252	2.466	663.362.137
September	319	331	3.632	663.362.137
Oktober	358	370	4.944	993.743.310

Setelah satu tahun berjalan, QRIS tentu memberikan cara pandang baru bagi nasabah, ada pandangan yang bersifat negatif atau pun positif, berdasarkan ketertarikan pada dua hal itu penulis ingin meneliti hal tersebut dengan judul “Evaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Program QRIS Pada Bank Nagari Kcp. Pasar Bawah”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan judul dan latar belakang yang telah dikemukakan di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hasil evaluasi kepuasan nasabah terhadap program Q-RIS pada Bank Nagari Kcp. Pasar Bawah.

## 1.3 Tujuan Magang

### 1.3.1. Tujuan Umum Magang

1. Sebagai bentuk persiapan agar mahasiswa mengerti dan siap untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Sebagai platform yang bisa mengembangkan kemampuan mahasiswa
3. Menyiapkan mahasiswa agar mampu bersaing didunia kerja yang syarat akan persaingan.
4. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi Program Diploma Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

### 1.3.2. Tujuan Khusus Magang

1. Untuk mengetahui apa saja keuntungan / kelebihan dari program Q-RIS.
2. Untuk mengetahui apakah nasabah atau pengguna puas dengan program Q-RIS, terutama di Bank Nagari Kcp. Pasar Bawah.

## **1.4 Manfaat Magang**

### **1.4.1. Bagi Mahasiswa**

1. Dapat menjadi batu loncatan bagi mahasiswa agar menjadi lebih baik lagi kedepannya.
2. Menerapkan ilmu dan pemahaman yang telah didapatkan kedalam dunia kerja yang sebenarnya.
3. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang perkembangan program QRIS yang sudah berjalan
4. Membentuk Kepribadian bertanggung jawab dan tangguh dalam duniakerja.

### **1.4.2. Bagi Universitas Andalas**

1. Dapat Menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan Bank Nagari Kcp.Pasar Bawah.
2. Dapat mempertahankan kualitas lulusan program Diploma III Keuangan dengan pengalaman dari kerja magang, sehingga universitas andalas dapat dikenal luas oleh masyarakat.
3. Membantu memperkenalkan program Diploma III Keuangan kepada masyarakat, karna program Diploma III Keuangan dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas dan dapat bersaing dengan lulusan dari universitas lain.

### **1.4.3. Bagi Instansi**

1. Dapat membantu menjalankan rencana bakti perusahaan kepada negara.
2. Mempermudah atau dapat meringkankan pekerjaan yang biasa dilakukan instansi sehari – hari.
3. Merupakan salah satu kontribusi instansi yang ditujukan untuk memajukan sumber daya manusia Indonesia.
4. Membantu Negara untuk menghasilkan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas.

### **1.5 Tempat dan Waktu Magang**

Dalam menjalankan kegiatan magang, penulis menentukan waktu kegiatan magang selama 24 hari kerja pada tanggal 11 Januari sampai 11 Februari 2021.

### **1.6 Metode Pengumpulan Data**

#### **1.6.1. Study Lapangan**

1. Data Primer  
Data yang didapat dari wawancara dengan nasabah yang menggunakan Q-RIS di Bank Nagari Kcp. Pasar Bawah.
2. Data Sekunder  
Merupakan Data tambahan atau sampingan yang berupa Laporan mengenai aktivitas yang berhubungan dengan objek yang dibahas.

## 1.7 Metode Analisa Data

Dalam hal ini pembahasan dan penganalisaan nantinya akan digunakan analisa deskriptif, Metode Analisa Deskriptif merupakan metode analisa yang dilakukan dengan mengumpulkan, mengklarifikasi, menganalisa dan menginterpretasikan data sehingga memberi gambaran mengenai masalah yang diteliti.

## 1.8 Sistematika Laporan

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada BAB ini penulis akan menjelaskan tentang, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, tempat, rencana kegiatan dan sistematika penyusunan laporan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Membahas mengenai pengertian bank, fungsi bank, penjelasan dari program Q-RIS , cara penggunaan, jenis jenis pembayaran, karakteristik, ketentuan aturan dan manfaat dari Q-RIS.

### BAB III : GAMBARAN UMUM BANK NAGARI Kc. BUKITTINGGI

Merupakan profil lembaga meliputi sejarah berdirinya Bank Nagari, serta tujuan, lokasi, status, dan struktur organisasi Bank Nagari.

### BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang “Evaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Progra Q-RIS Pada Bank Nagari Kcp. Bukittinggi”

### BAB V : PENUTUP

Membahas tentang kesimpulan dan saran

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Bank**

##### **1. Pengertian Bank**

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki kewenangan yang bertujuan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman modal kerja untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat umum.

Menurut UU No 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito.

Selanjutnya bank akan memberikan balas jasa yang menarik seperti, bunga atau pun hadiah sebagai rangsangan bagi masyarakat agar mau menyimpan uang di bank, dan bank juga berkewajiban untuk menyalurkan dana kepada masyarakat, bentuk penyalurannya dapat berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat, pemberian pinjaman juga diberikan pilihan-pilihan kredit tergantung dengan kebutuhan dan suku bunga nya. Untuk jasa jasa perbankan lainnya merupakan jasa yang menunjang tujuan utama tersebut

Menurut Dr. B.N. Ajuha, pengertian Bank adalah tempat untuk menyalurkan modal dari masyarakat yang tidak dapat menggunakan uang tersebut secara menguntungkan kepada pihak yang dapat membuat uang tersebut lebih produktif untuk memberikan keuntungan pada masyarakat.

Perbankan merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dewasa ini sumber sumber literature banyak yang memberikan pengetahuan atau defenisi bank, diantaranya yaitu :  
“Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.” (Kasmir, 2002).

#### Pengertian Bank Berdasarkan Jenis-Jenisnya

##### 1. Bank Sentral

Menurut UU No.3 Tahun 2004, Bank Sentral adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan serta menjalankan fungsi sebagai lender of the last resort. Bank sentral yang dimaksud adalah Bank Indonesia.

## 2. Bank Umum

Pengertian bank umum menurut Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Jasa yang diberikan oleh bank umum bersifat umum, artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Bank umum sering disebut bank komersial (commercial bank).

## 3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

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.

Dari pengertian Bank di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Bank mempunyai prinsip yaitu sebagai berikut:

### 1. Likuiditas

Prinsip likuiditas adalah prinsip yang dipegang bank untuk dapat memenuhi semua kewajiban kewajibannya.

### 2. Solvabilitas

Prinsip solvabilitas adalah kemampuan sebuah bank untuk memenuhi kewajiban keuangannya jika bank di likuidasi. Bank yang bisa memenuhi kewajibannya maka bank tersebut termasuk bank yang solvable



3. Rentabilitas adalah tingkat kemampuan sebuah bank untuk menghasilkan laba selama periode tertentu.

## 2. Fungsi Bank

### Fungsi Bank Secara Umum

1. Menghimpun dan mengumpulkan dana dari masyarakat

Tugas untuk menghimpun dana merupakan salah satu tugas pokok yang harus dilakukan sebuah bank, kegiatan menghimpun dana dari masyarakat ini bertujuan untuk disalurkan kembali ke masyarakat, dan sekaligus untuk menjaga lalu lintas uang yang beredar di suatu Negara.

Cara bank untuk menghimpun dana dari masyarakat pun beragam, ada yang menggunakan tabungan, tabungan deposito, giro, deposito berjangka dan lain lain, untuk menarik minat masyarakat untuk menabung atau menitipkan dana yang ia miliki di bank, maka bank akan memberikan bunga yang sesuai dengan kebijakan bank tersebut, jumlah bunga yang dihasilkan akan dimasukkan kembali kedalam saldo penabung tadi, dengan bunga ini tingkat simpanan masyarakat di bank semakin meningkat.

2. Menyalurkan dana kepada masyarakat

Lalu tugas pokok bank selanjutnya adalah menyalurkan kembali dana yang telah bank kumpulkan dari masyarakat. Setelah dana dari masyarakat terkumpul bank akan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit. Jenis jenis kredit juga bermacam macam, mulai dari kredit tanpa agunan (KTA), kredit kepemilikan rumah (KPR) dan lain lain.

Proses penyaluran dana ini bertujuan untuk menjaga lalu lintas uang yang beredar tetap terjaga, lalu juga bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat pada umumnya, dengan memberikan stimulus dana dari bank, diharapkan masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup masing masing. Dan pertumbuhan ekonomi nasional dapat meningkat.

### 3. Menyediakan Layanan Jasa Bank

Selain untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana kembali kepada masyarakat, bank juga berguna untuk menyediakan layanan jasa transfer, baik antar sesama bank atau pun berbeda bank, bahkan bisa juga mengirimkan uang ke luar Negara. Sehingga lalu lintas peredaran uang dapat terjaga. Namun seiring berjalannya waktu, layanan bank kini semakin banyak dan beraneka ragam.

Sekarang layanan bank dapat dinikmati masyarakat dari berbagai kelas dengan mudah. Dengan layanan jasa tersebut, masyarakat dimudahkan untuk melakukan berbagai transaksi pembayaran maupun pembelian.

#### **Fungsi Bank Secara Khusus**

##### 1. Agent of Trust

Bisnis perbankan sendiri merupakan bisnis kepercayaan, yang mana kepercayaan dari nasabah atau pengguna jasa bank sangat dibutuhkan, kepercayaan yang diberikan nasabah sangat berkaitan dengan kepentingan nasabah sendiri, sehingga semakin banyak nasabah yang menabung disuatu bank maka tingkat kepercayaan nasabah akan meningkat.

Kepercayaan tersebut akan membuat nasabah tidak khawatir untuk menitipkan dana atau uangnya kepada bank, nasabah akan merasa aman jika dana yang dimilikinya dapat diambil kapan saja, begitu juga dengan pinjaman pihak bank akan melakukan penilaian terhadap kemampuan dari peminjam, jika bank sudah percaya dengan nasabah tersebut maka bank akan memberikan pinjamannya.

## 2. Agent of Development

Bank juga berfungsi sebagai agen development yaitu bank dapat mengembangkan atau meningkatkan pertumbuhan ekonomi, bank dapat mengajak masyarakat untuk melakukan investasi, distribusi, atau konsumsi yang menggunakan uang sebagai medianya, jika bank berhasil melakukan program development, maka bank akan mempengaruhi sector riil dan moneter, karena jika salah satu dari sector riil atau moneter akan memberikan dampak yang tidak baik.

## 3. Agent of Service

Selain sebagai agen development dan agen of trust bank juga berfungsi sebagai agen of service yaitu bank diharuskan juga memberikan pelayanan jasa bank lainnya, seperti jasa penyimpanan uang, peminjaman, dan lainnya. Dilain sisi bank juga berfungsi sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dengan tujuan untuk memajukan atau mensejahterakan masyarakat itu sendiri.

Diantara fungsi umum dan fungsi khusus Bank di atas, terdapat juga fungsi sampingan dari Bank, yaitu:

1. Membuat lalu lintas pembayaran menjadi lebih baik dan menjaga nya.

Peran yang dilakukan bank tidak saja sebagai penghimpun dana atau pun menjadi pihak yang menyalurkan dana, tapi bank juga memberikan pelayanan jasa yang lainnya, contoh : jasa transfer antar rekening, memberikan kartu kredit, pembayaran tagihan, pembayaran elektronik

2. Mendukung kelancaran transaksi luar negeri

Peranan bank juga sangat penting untuk membantu proses transaksi luar negeri, karna perkembangan globalisasi semakin cepat dan massif, maka kita membutuhkan system pembayaran yang bisa memfasilitasi pergerakan manusia yang cepat dan bisa lintas Negara. Oleh karena itu keberadaan bank akan membantu mempermudah dan mempercepat penyelesaian transaksi-transaksi tersebut. Bank akan memastikan kelancaran transaksi keuangan antar Negara.

3. Penciptaan uang

Bank juga berguna untuk penciptaan uang, uang yang dimaksud adalah uang giral yang merupakan alat pembayaran lewat mekanisme pemindah bukuan (kliring). Proses penciptaan uang sendiri diatur oleh bank sentral suatu Negara, jika diindonesia maka proses penciptaan uang nya dilakukan oleh bank Indonesia. Ini bertujuan untuk mengatur jumlah uang yang beredar di masyarakat.

4. Sarana Investasi

Pada zaman sekarang, bank juga dapat berfungsi sebagai sarana investasi. Bentuk – bentuk investasi yang bisa dilakuka juga bermacam macam, mulai dari reksa dana, reksa dana keuangan bahkan saham pun juga bisa dilakukan di bank.

## 5. Penyimpanan Barang Berharga

Bank juga berfungsi sebagai tempat penyimpanan barang atau dokumen – dokumen berharga, jasa ini sama dengan deposit box yang ditawarkan oleh bank, penawaran ini dilakukan karena bank memiliki tempat atau ruang dengan keamanan yang tinggi, sehingga nasabah dapat merasa aman ketika benda – benda berharga yang mereka miliki disimpan dengan aman.

Kelima fungsi bank tersebut saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain, dan bertujuan untuk mewujudkan pembangunan ekonomi nasional secara merata.

### 3. Peran Bank di Perekonomian Indonesia

Bank merupakan salah satu lembaga yang paling penting di Indonesia, karena bank merupakan alat pemerintah untuk menjaga kestabilan ekonomi dan keuangan negara melalui peraturan bank sentral (Bank Indonesia). Bank tetap berperan dalam mengimplementasi regulasi dari Bank Indonesia. Dilihat dari perannya, peran bank adalah untuk menjaga dan mengatur kelancaran lalu lintas uang di Indonesia.



## 2.2. Quick Respost Code Indonesia Standart (QRIS)

### 1. Penjelasan QRIS

Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS) adalah standardisasi atau penyatuan berbagai macam QR (*quick response*) dari penyelenggara jasa sistem pembayaran yang menggunakan metode QR code. QRIS sendiri dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan bank Indonesia, agar proses transaksi dengan QR code dapat lebih mudah, cepat dan terjaga keamanannya.

Peluncuran QRIS merupakan salah satu implementasi Visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025, yang telah direncanakan dari bulan Mei 2019.

QRIS sendiri merupakan bentuk dari penyederhanaan proses transaksi melalui platform digital, yang sebelumnya banyak bermunculan berbagai QR code dari berbagai macam penyelenggara jasa system pembayaran (PJSP), dengan banyaknya QR code dari berbagai perusahaan yang berbeda, sehingga keamanan dalam bertransaksi dikhawatirkan akan terganggu, oleh karena itu dengan hadirnya QRIS ini dapat menjadi salah satu cara agar keamanan bertransaksi melalui platform digital dapat terjamin.

### 1. Karakteristik QRIS

Program QRIS merupakan pembaruan system pembayaran dalam platform digital, oleh karena itu QRIS memiliki karakteristik yang harus mencerminkan QRIS itu sendiri, karakteristik yang dimiliki QRIS bernama UNGGUL merupakan kepanjangan dari:

## **1. Universal**

QRIS merupakan jendela pembayaran yang dapat menerima pembayaran dari aplikasi pembayaran apapun yang berbasis digital yang menggunakan QR Code, jadi masyarakat tidak perlu mengguankan banyak aplikasi pembayaran digital.

## **2. Gampang**

Yaitu penggunaan QRIS yang dapat digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat dengan mudah, masyarakat hanya membutuhkan 1 aplikasi pembayaran dan dilakukan melalui ponsel pribadi masing masing. Lalu pihak dari penjual hanya membutuhkan 1 QR Code yang sudah bisa menerima berbagai pembayaran dari PJSP manapun.

## **3. Untung**

Yaitu keuntungan yang didapatkan oleh pihak pelanggan adalah dapat menggunakan satu aplikasi pembayaran yang bisa digunakan dalam transaksi dengan QR Code dari PJSP manapun. Lalu keuntungan yang didapatkan oleh *merchant* / pedagang adalah pedagang cukup memiliki minimal satu akun untuk menerima semua pembayaran dari PJSP mana pun.

## **4. Langsung**

Yaitu proses pembayaran melalui QRIS dapat diproses seketika, sehingga *merchant* dan pelanggan akan mendapatkan notifikasi pemberitahuan secara langsung.

## 2. Jenis pembayaran menggunakan QRIS

### 1. *Merchant Presented Mode (MPM) Statis*

Pada metode ini, *merchant* / pedagang cukup memajang satu stiker atau print out QRIS, sehingga pengguna dapat dengan mudah melakukan transaksi pembayaran melalui ponsel pribadi masing masing dengan cara men-*scan* QR Code lalu megetikkan nominal transaksi dan bayar, keuntungan bagi pedagang adalah seluruh transaksi dapat tercatat dengan baik, dan tidak membutuhkan pengecekan transaksi dari penggunaan banyak aplikasi pembayaran. Metode ini cocok digunakan untuk pedagang skala usaha mikro dan kecil.

### 2. *Merchant Presented Mode (MPM) Dinamis*

Pada metode ini, *merchant* / pedagang dapat mengeluarkan QR Code melalui suatu device seperti mesin EDC ( *electronic data capture*) atau pun ponsel. cara penggunaannya adalah pedagang harus memasukkan nominal terlebih dahulu, kemudian pelanggan melakukan *Scan* QRIS yang tampil atau tercetak, lalu pelanggan dapat melakukan pembayaran. Metode ini cocok digunakan pedagang skala usaha menengah dan besar atau pada volume transaksi tinggi.

### 3. *Customer Presented Mode (CPM)*

Pada metode ini, pelanggan cukup menunjukkan QR Code yang ditampilkan dari aplikasi pembayaran pelanggan untuk di-*scan* oleh merchant, Sehingga pembayaran akan otomatis terbayarkan.

Metode ini cocok digunakan untuk *merchant* yang membutuhkan kecepatan transaksi yang tinggi seperti penyedia jasa transportasi, parker dan ritel modern. Akan tetapi untuk metode ini masih dalam proses pengembangan dari bank indonesia.

### 3. Cara Menjadi Pengguna QRIS

#### 1. Bagi Pedagang /*merchant*

- 1) Apabila pedagang belum memiliki akun, maka pedagang harus membuka terlebih dahulu dengan cara mendatangi kantor cabang atau mendaftar secara online pada salah satu PJSP penyelenggara QRIS terdekat.
- 2) Pedagang akan diminta untuk melengkapi data data yang diperlukan
- 3) Pedagang akan menunggu proses verifikasi, pembuatan *merchant* ID dan pencetakan kode QRIS oleh PJSP tersebut.
- 4) Lalu PJSP akan mengirimkan *stiker* atau print out QR Code nya.
- 5) Setelah pedagang menerima, maka pedagang dapat masuk ke aplikasi PJSP tersebut sebagai *merchant* QRIS.
- 6) Lalu PJSP tersebut akan melakukan edukasi kepada pedagang mengenai cara menerima pembayaran.
- 7) Jika pedagang sudah mengetahui tata cara penerimaan pembayaran, maka pedagang sudah bisa menerima transaksi pembayaran melalui QRIS.

## 2. Bagi pengguna /pelanggan

- 1) apabila pelanggan belum memiliki akun, maka pelanggan harus membuka rekening terlebih dahulu dengan cara mendatangi kantor cabang secara langsung atau mendaftar secara online pada salah satu PJSP penyelenggara QRIS terdekat.
- 2) Lakukan registrasi sesuai dengan prosedur dari PJSP tersebut
- 3) Lalu pelanggan dapat melakukan pengisian saldo pada akun yang telah dibuat.
- 4) Jika telah mengisi saldo pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan menscan QR-Code pada merchant QRIS

## 4. Dasar Regulasi QRIS

Penciptaan QRIS oleh bank Indonesia tentu harus memiliki aturan yang jelas agar ada nya keteraturan dalam system pembayaran menggunakan QRIS oleh karena itu Bank Indonesia telah menerbitkan ketentuan PADG No.12/18/PADG/2019 tanggal 16 agustus 2019 tentang implementasi standart nasional Quick Response Code untuk pembayaran antara lain mengatur ruang lingkup penggunaan QR Code untuk pembayaran, implementasi QRIS sebagai standart nasional, laporan dan pengawasan.

Didalam aturan PADG No.12/18/PADG/2019 juga membatasi nominal transaksi menggunakan QRIS, nominal transaksi yang dibatasi dalam satu kali pembayaran yaitu sebesar 2.000.000 rupiah, penerbit QRIS juga dapat menetapkan batas nominal kualitatif harian atau bulanan untuk transaksi dengan QRIS, yang ditetapkan berdasarkan manajemen resiko penerbit.

Dengan adanya aturan yang dikeluarkan bank Indonesia diharapkan mampu memberikan keamanan dan keteraturan dalam system pembayaran digital yang ada di Indonesia, dengan aturan ini juga diharapkan memberikan kemudahan dalam membangun ekonomi Indonesia untuk masa depan.

## **5. Manfaat Q-RIS (*quick response Indonesia standart*)**

### **A. Secara umum**

#### **1. Effisien dan efektif**

Penggunaan layanan transaksi secara online memberikan efisiensi layanan pembayaran non tunai atau digital khususnya segmen mikro, QRIS dapat mempercepat kegiatan ekonomi yang inklusif dan non tunai di dalam masyarakat.

Untuk mencapai tujuan tersebut bank Indonesia bekerja keras untuk menyediakan layanan pembayaran digital, dan membuat strategi agar bisnis retail dapat bertransaksi non tunai dengan cepat dan mudah.

#### **2. Tingkat keamanan dalam bertransaksi terjamin.**

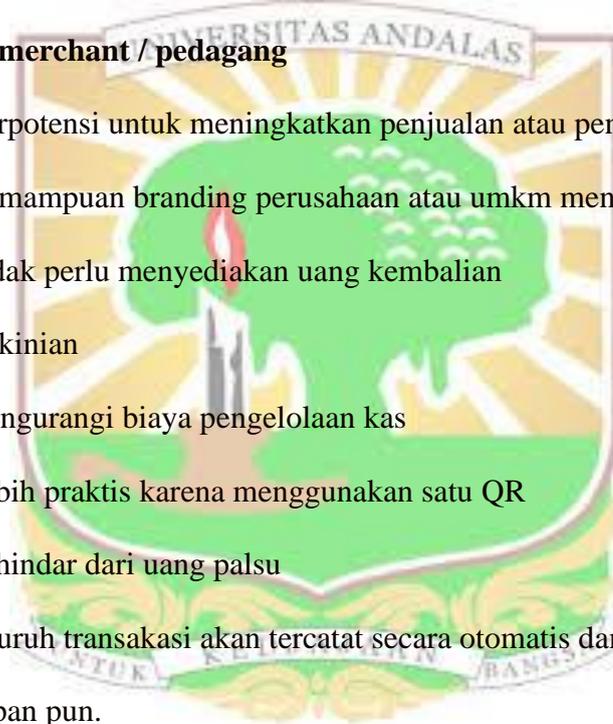
QRIS sendiri disusun menggunakan standart internasional EMV Co. standart ini disusun untuk mendukung greater interconnection dan bersifat open source serta mengakomodasi kebutuhan spesifik Negara sehingga memudahkan interoperabilitas antar penyelenggara, antar instrument, termasuk antar Negara. Saat ini format tersebut juga telah digunakan di india, Singapore, korea selatan dll, dan kedepannya bank Indonesia akan tetap mengembangkan interoperabilitas QRIS dengan standart QR Code Negara lain.

## **B. Bagi pengguna /pelanggan**

1. Proses penggunaan yang cepat dan modren
2. pengguna dapat bertransaksi tanpa membawa uang tunai
3. pengguna tidak perlu memilih QR siapa yang terpasang
4. terjamin aman, karna PJSP yang mengeluarkan Q-RIS sudah memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia.

## **C. Bagi merchant / pedagang**

1. Berpotensi untuk meningkatkan penjualan atau pendapatan.
2. Kemampuan branding perusahaan atau umkm meningkat.
3. Tidak perlu menyediakan uang kembalian
4. Kekinian
5. mengurangi biaya pengelolaan kas
6. Lebih praktis karena menggunakan satu QR
7. terhindar dari uang palsu
8. seluruh transaksi akan tercatat secara otomatis dan dapat dilihat kapan pun.
9. Pedagang / merchant dapat dengan mudah melakukan pembukuan.
10. Dengan proses penggunaan yang cepat memudahkan rekonsiliasi bank dan menghindari kecurangan dalam pembukuan



## 6. Peranan dan manfaat QRIS Selama Pandemi COVID-19

Pada awal tahun 2020 World Health Organization (WHO) mengumumkan terkait kondisi darurat global yang disebabkan oleh Covid-19. Penyebaran virus yang sangat massif, menyebabkan kekhawatiran masyarakat dunia, tak terkecuali masyarakat di Indonesia. Dampak yang di hadapi akibat wabah virus ini sudah dirasakan oleh banyak pihak, dan sangat berimpect pada perekonomian.

Dengan peluasan penyebaran virus yang cepat membuat banyak Negara melakukan karantina untuk masyarakat nya, begitu juga dengan Indonesia, di Indonesia sendiri selain masyarakat Indonesia melakukan karantina mandiri, masyarakat juga dibatasi untuk beraktifitas diluar rumah. Dan masyarakat Indonesia diwajibkan menggunakan masker dan mencuci tangan secara berkala ketika keluar rumah. Masyarakat juga diminta untuk tidak menyentuh barang barang atau benda benda yang sering disentuh pengguna lainnya seperti gagang pintu, mesin atm, mesin edc dll.

Dengan pembatasan gerak tersebut membuat masyarakat Indonesia kesulitan dalam bertransaksi, oleh karena itu dengan ada QRIS ini dapat membantu proses pembayaran ketika ada nya pandemi covid-19 ini, proses dalam bertransaksi dapat terbantu karena masyarakat atau nasabah tidak perlu untuk menyentuh benda-benda umum seperti mesin ATM atau mesin EDC sehingga dapat meminimalisir penyebaran virus tersebut. Pada proses pembayaran masyarakat hanya perlu menyentuh smartphone pribadi masing masing ketika bertransaksi.

Diharapkan dengan adanya QRIS ini perekonomian di Indonesia juga dapat berkembang, karena QRIS tidak hanya menasar kepada pengusaha besar tetapi juga pada pengusaha kecil dan mikro, dengan maraknya transaksi ekonomi disegala sektor dapat memutar roda ekonomi Indonesia kedepannya.

### **2.3. EVALUASI KEPUASAN NASABAH**

#### **A. Kepuasan Nasabah / Pelanggan**

Secara umum, kepuasan pelanggan / nasabah (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas (Kotler & Keller, 2003).

Lalu Menurut Tjiptono (2008) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Kuswandi (2004) kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan.

Oleh karena itu perusahaan sangat ingin mengetahui kepuasan dari pelanggan mereka. Karena kepuasan pelanggan sangat erat hubungannya dengan pangsa pasar, keuntungan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan data literature diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan bentuk perbandingan antara kinerja dan harapan yang difikirkan pelanggan setelah mengkonsumsi atau memakai suatu produk. Jika pelanggan menyukai produk yang mereka konsumsi maka pelanggan akan merasa puas, sebaliknya apabila produk yang mereka konsumsi tidak sesuai dengan kebutuhan mereka maka pelanggan akan merasa tidak puas. Akibat dari ketidak puasan pelanggan adalah pelanggan akan beralih menggunakan produk dari perusahaan lain, dan produk yang dihasilkan perusahaan akan kurang diminati.

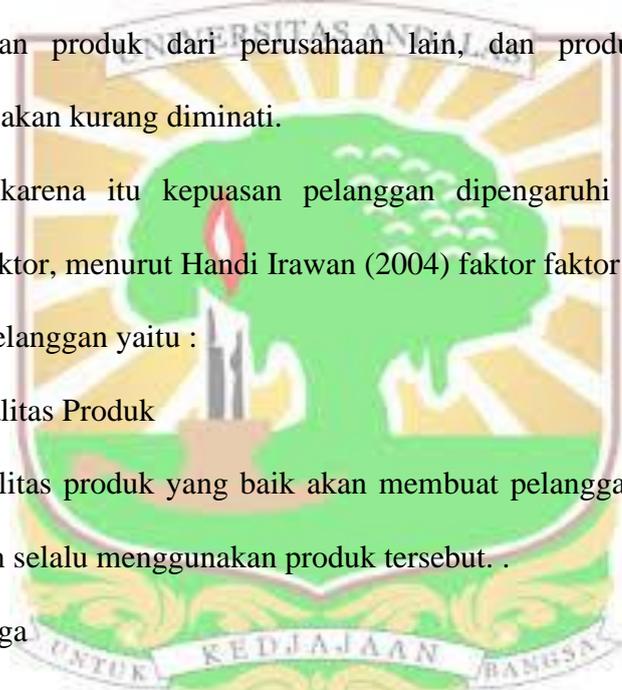
Oleh karena itu kepuasan pelanggan dipengaruhi dan didorong oleh beberapa faktor, menurut Handi Irawan (2004) faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

a. Kualitas Produk

Kualitas produk yang baik akan membuat pelanggan merasa puas dan akan selalu menggunakan produk tersebut. .

b. Harga

Dengan harga yang berimbang, akan membuat pelanggan merasa puas, walaupun harga bukan penjamin dari kualitas produk, tetapi melalui harga pelanggan dapat menentukan dan menilai produk yang akan ia miliki.



c. Kualitas Jasa

Begitu juga dengan kualitas dari produk jasa, kualitas pelayanan yang diberikan untuk pelanggan akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan jasa. Jika kualitas jasa yang diberikan sangat baik maka pelanggan besar kemungkinan akan merasa puas, begitu juga dengan sebaliknya.

d. *Emotional factor*

Tingkat kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh emotional factor atau tingkat emosi seseorang ketika memiliki suatu produk atau menggunakan jasa tertentu, contoh : ketika kita menggunakan produk bermerk kita akan merasa lebih percaya diri dari biasanya, atau ketika menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia membuat kita lebih merasa bangga dari pada menggunakan jasa maskapai lain.

e. Biaya atau kemudahan mendapatkan produk.

Factor biaya atau kemudahan mendapatkan suatu produk merupakan suatu factor yang penting, karna jika pelanggan kesulitan ketika mendapatkan suatu produk maka pelanggan akan merasa terbebani dengan biaya tambahan, contoh : ketika produk yang dikeluarkan perusahaan hanya beredar di pulau Jawa, maka pelanggan yang berada dipulau Sumatra akan dikenai biaya tambahan.

kepuasan pelanggan juga sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan itu sendiri, maka sebagai perusahaan kita perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Nasution (2005) ada 4 faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan yaitu:

a. Kebutuhan dan keinginan

Pada saat pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan akan suatu produk maka kemungkinan ekspektasi yang diberikan pelanggan akan tinggi, berlaku juga sebaliknya ketika kebutuhan dan keinginan pelanggan akan suatu produk tidak tinggi maka ekspektasi yang pelanggan berikan juga tidak akan tinggi.

b. Pengalaman masa lalu

Ketika pelanggan sudah pernah menggunakan produk dari pesaing atau pun mengetahui dari pengalaman masa lalu dari sahabat atau orang terdekat, maka pelanggan akan cenderung untuk membandingkan kualitas dari produk atau layanan yang diberikan perusahaan dengan layanan yang diberikan oleh pesaing, jika pelayanan yang diberikan lebih baik dari yang diberikan pesaing maka pelanggan akan merasa puas. Dan berlaku juga sebaliknya ketika pelayanan yang diberikan perusahaan tidak sama dengan layanan yang diberikan pesaing, maka pelanggan akan beralih menggunakan produk atau layanan dari pesaing.

c. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran

Penggunaan media iklan dan ,pemasaran sangat berpengaruh kepada tingkat kepuasan pelanggan, karena dengan adanya iklan dan teknik pemasaran yang baik dapat membuat ekspekasi dan keinginan pelanggan akan produk menjadi lebih tinggi. Melalui iklan dan pemasaran perusahaan dapat memainkan emosi pelanggan sehingga pelanggan akan tertari untuk menggunakan produk dari perusahaan. Emotional factor merupakan salah satu factor penting yang mempengaruhi ekspektasi pelanggan kan.

Dengan demikian, kemungkinan antara ekspektasi pelanggan dan kualitas pelayanan (jasa) yang diterimanya adalah:

1. Perasaan sangat puas jika perusahaan jasa mampu memberikan pelayanan yang melebihi ekspektasi dari pelanggan
2. Pelanggan akan mendapatkan perasaan puas jika layanan yang diberikan perusahaan sama dengan ekspektasi pelanggan.
3. Perasaan kecewa jika pelayanan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan.

Untuk menentukan kepuasan pelanggan maka dibutuhkan indikator yang menentukan kepuasan pelanggan.

Adapun indikator kepuasan pelanggan (menurut Irawan, 2008), yaitu :

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)

Yaitu perasaan yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan produk atau jasa dari perusahaan, perasaan tidak puas juga akan dirasakan pelanggan jika pelayanan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

2. Selalu membeli / menggunakan produk

Pelanggan yang merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan perusahaan, maka pelanggan akan selalu menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut, karna pelanggan merasakan dampak baik setelah menggunakan produk atau jasa dari perusahaan.

3. Akan merekomendasikan kepada orang lain

Setelah merasa puas menggunakan produk atau jasa dari perusahaan, maka pelanggan akan menceritakan pengalaman yang mereka rasakan setelah menggunakan produk atau jasa dari perusahaan kepada sahabat atau keluarga lainnya dan merekomendasikan mereka agar menggunakan produk atau jasa yang sama.

#### 4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Perasaan yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan produk berpengaruh keimpact selanjut nya, jika harapan yang dimiliki pelanggan terpenuhi setelah menggunakan produk dari perusahaan, maka pelanggan akan menggunakan produk itu lagi dan lagi, begitu juga sebaliknya jika setelah harapan pelanggan setelah menggunakan produk tidak tercapai, maka pelanggan bisa saja beralih ke produk pesaing.

Tingkat kepuasan pelanggan juga sangat penting bagi perusahaan, karena tingkat kepuasan dapat mempengaruhi cara pengambilan keputusan didalam perusahaan, cara melakukan pengukuran menurut pendapat para ahli juga berbeda-beda, salah satunya menurut Kotler, menurut Kotler (dalam Tjiptono 2003:104) metode yang tepat adalah

##### 1.Sistem keluhan dan saran

Kebanyakan perusahaan yang bergerak berdasarkan customer centered atau yang berorientasi kepada pelanggan, akan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mengutarakan apa yang mereka rasakan ketika menggunakan produk atau jasa dari perusahaan, setelah beberapa ide ide dari pelanggan dikumpulkan, maka manajemen perusahaan dapat dengan mudah menentukan keputusan yang akan diambil agar bisa meningkatkan kualitas produk atau jasa yang akan diberikan kepada pelanggan.

## 2. Ghost Shopping

System Ghost Shopping juga bisa digunakan perusahaan, cara nya perusahaan akan menempatkan diri sebagai salah satu pelanggan dan bersikap sebagai pembeli potensial, lalu perusahaan akan menemukan bagian bagian yang perlu ditambah atau dikurangi dari layanan yang mereka berikan, sehingga dari temuan itu dapat meningkatkan layanan yang mereka berikan kepada pelanggan.

## 3. Lost customer analysis

Perusahaan yang beorientasi pada pelanggan tentu saja akan menemukan pelanggan yang berhenti menggunakan produk atau jasa dari perusahaan, pelanggan ini disebut sebagai lost customer, penting bagi perusahaan untuk menganalisis jumlah lost customer yang dimiliki perusahaan, karna jika jumlah lost customer semakin meningkat maka perusahaan gagal dalam memuaskan pelanggannya.

## 4. Survei Kepuasan Pelanggan.

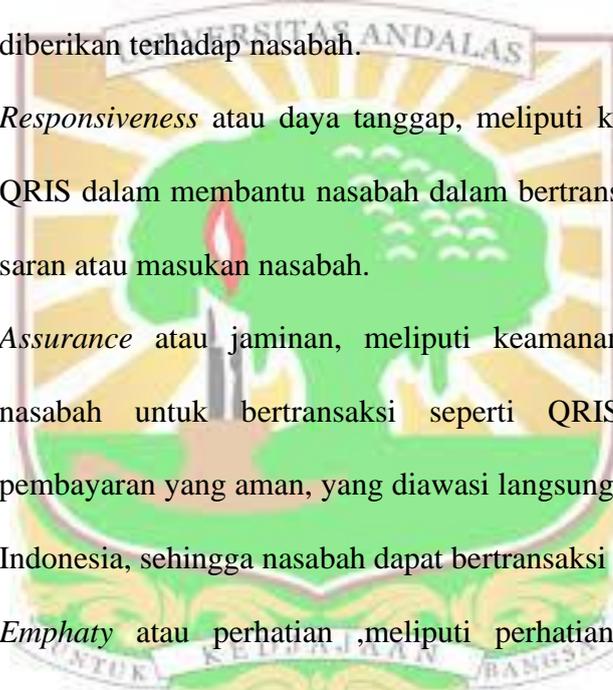
Perusahaan biasanya akan meneliti tingkat kepuasan pelanggan, cara perusahaan untuk melakukan penelitian juga bermacam macam, mulai dari melakukan wawancara, pengisian survey, kotak saran dan bahkan melalui pos. cara yang dilakukan perusahaan ini menandakan perusahaan memberikan perhatian lebih terhadap perasaan pelanggan, dan perusahaan juga dapat menentukan langkah langkah yang akan diambil ketika membuat suatu kebijakan.

Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran berbagai cara, yaitu :

- a) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti : “ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan X pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, indiferen, puas, sangat puas” (directly reported satisfaction).
- b) pelanggan atau responden dapat diminta untuk menjawab pertanyaan mengenai ekspektasi yang mereka harapkan terhadap kinerja yang mereka rasakan setelah menerima layanan dari perusahaan atau dari produk perusahaan, metode ini juga disebut dengan (derived satisfaction).
- c) Metode selanjutnya yaitu dengan meminta pelanggan untuk menuliskan hal hal yang tidak disenangi dari kinerja perusahaan dan memberikan solusi untuk permasalahan tersebut. Metode ini disebut juga dengan (*problem solving*).
- d) lalu responden juga dapat menentukan urutan dari penawaran dan elemen yang diberikan perusahaan. Urutannya dapat berdasarkan kinerja dari layanan perusahaan atau hal yang tidak disukai dari layanan yang diberikan perusahaan.

kualitas kepuasan pelanggan juga dapat dilihat dari sudut pandang pelanggan dengan lima dimensi yaitu :

1. *Tangibles* atau bukti fisik, meliputi tampilan fisik dari program QRIS, seperti tampilan aplikasi, pengembang yang terpercaya, dan penggunaan server yang aman.
2. *Reliability* atau keandalan, meliputi pelayanan yang diberikan QRIS seperti kecepatan dalam bertransaksi, dan kemudahan yang diberikan terhadap nasabah.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap, meliputi kemampuan program QRIS dalam membantu nasabah dalam bertransaksi, dan menerima saran atau masukan nasabah.
4. *Assurance* atau jaminan, meliputi keamanan dan kenyamanan nasabah untuk bertransaksi seperti QRIS sebagai jendela pembayaran yang aman, yang diawasi langsung oleh OJK dan Bank Indonesia, sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan rasa aman.
5. *Emphaty* atau perhatian ,meliputi perhatian terhadap keadaan nasabah yang sering membutuhkan metode pembayaran yang cepat, dan aman. Seperti QRIS bisa membantu turis asing untuk bertransaksi di Indonesia, begitu juga dengan nasabah dalam negeri yang berwisata ke wilayah lain di Indonesia, sehingga dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi.



Bersasarkan dimensi dimensi diatas, perusahaan akan mendapatkan tanggapan pelanggan bersadarkan sudut pandang dari dimensi dimensi tersebut, sehingga perusahaan dapat melihat dimensi mana yang membuat pelanggan merasa sangat puas dan dimensi mana yang membuat pelanggan merasa tidak puas.

## **B. Evaluasi**

### **a. Pengertian Evaluasi**

Pengertian evaluasi dapat dijelaskan secara bahasa maupun secara harfiah. Secara bahasa, evaluasi berasal dari kata bahasa inggris “*evaluation*” yang artinya penaksiran atau penilaian. Sedangkan secara harfiah, evaluasi adalah proses menentukan nilai untuk suatu hal atau objek berdasarkan acuan tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.

Dapat diartikan juga bahwa hasil evaluasi itu sendiri dimaksudkan untuk perencanaan kembali lalu berfungsi sebagai administrasi dan fungsi manajemen yang terakhir yaitu mengkombinasikan dan mengumpulkan data dengan standar yang sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

Ada beberapa pengertian evaluasi menurut para ahli salah satunya yaitu Stufflebeam dkk, menurutnya evaluasi merupakan the process of obtaining, delineating, and providing useful information for judging decision alternatives. Artinya, evaluasi adalah sebuah proses, penggambaran, perolehan, dan penyedia informasi yang berguna dan alternatif keputusan.

Lalu menurut Curtis dan B. Floyd, J. Winsor , Jerry L. evaluasi adalah proses penilaian, penilaian ini bisa menjadi netral, positif, atau negative atau merupakan gabungan dari keduanya, saat sesuatu dievaluasi biasanya orang yang mengevaluasi mengambil keputusan tentang nilai atau manfaatnya.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan suatu cara untuk menentukan nilai untuk suatu hal atau objek yang didasarkan pada titik titik tertentu. Dalam perusahaan, evaluasi bertujuan untuk menentukan keefektifan dari suatu kebijakan atau produk yang dihasilkan untuk mencapai tujuan yang ditentukan perusahaan

Manfaat evaluasi

1. Untuk mengetahui tingkat keefektifan suatu program atau kebijakan suatu perusahaan.
2. evaluasi digunakan untuk memecahkan suatu problem atau masalah dan kesulitan yang dihadapi dalam suatu kegiatan.
3. Evaluasi digunakan untuk menilai suatu tindakan yang diambil setelah memecahkan suatu masalah.

Evaluasi juga dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengambilan keputusan untuk periode atau tindakan selanjutnya.

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN BANK NAGARI

#### 3.1 Sejarah Umum Bank Nagari Sumatera Barat

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat resmi berdiri pada tanggal 12 Maret 1962 dengan nama “ PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT” yang disahkan melalui akta notaris Hasan Qalbi di Padang. Pendirian tersebut depelopori oleh Pemerintah Daerah beserta tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di Sumatera Barat atas dasar pemikiran perlunya suatu lembaga keuangan yang berbentuk Bank, yang secara khusus membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di daerah. Disahkan melalui Surat Keputusan Wakil Menteri Pertama Bidang Keuangan Republik Indonesia No. BUM/9-44/11 tentang izin usaha PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dengan kedudukan di Padang.

Berdasarkan Undang-Undang No. 13 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, maka dasar hukkkum Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat diganti dengan Peraturan Daerah Tingkat I Propinsi Sumatera Barat No. 4 sehingga PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera barat dirubah menjadi BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT.

Dalam perjalannya tahun 1996 melalui Perda No. 2/1996 disahkan penyebutan nama (*call name*) sebagai “ Bank Nagari” dengan maksud untuk lebih dikenal, membangun *Brand image* sekaligus mengimpresikan tatanan *system* pemerintahan di Sumatera Barat.

Sesuai dengan perkembangan dan untuk lebih leluasa dalam menjalankan bisnis, tanggal 16 Agustus 2006 status Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat berubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) melalui Perda No. 3 tahun 2006 yang di sahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. W3-00074 HT.01.01-TH 2007 tanggal 4 April 2007.

Pada tanggal 11 November 2008 logo baru Bank Nagari Launching di Pangeran Beach Hotel, yang merupakan puncak perubahan (*moment of change*) Bank Nagari Sumatera Barat. Disamping perubahan logo juga disertai dengan perubahan visi dan misi perusahaan. Arti dan makna logo baru tersebut. “Logo baru Bank Nagari berbentuk buana yang dipersepsikan sebagai orbital yang secara aktif mencerminkan gerak berkesinambungan.

Disisi lain bentuk logo juga dipersepsikan sebagai bentuk kerbau yang mengartikulasikan makna Minangkabau. Ini mengisyaratkan bahwa Bank Nagari berlandaskan falsafah Minangkabau yang secara konsisten menetapkan visi kedepan untuk terus berkembang kearah global. Dan ikon berlian (*diamond*) dimaknai sebagai sesuatu yang bernilai tinggi dengan tiga kekuatan yaitu manajemen, karyawan, dan *stakeholder*, disamping juga dipersepsikan sebagai dasi kupu-kupu menandakan profesionalisme dalam bisnis perbankan.“ Arti warna yang ada di logo baru yaitu “Warna biru mengisyaratkan modernitas instansi yang berorientasi ke depan, dengan dukungan teknologi informasi digital.

Warna merah mengisyaratkan tentang semangat, progresivitas, keberanian berinovasi untuk selalu menjadi yang terdepan, warna kuning mengisyaratkan keagungan, “punya undang-undang dan hukum” yang berarti kepatuhan terhadap peraturandan pengelolaan perusahaan yang *governance*. Warna hitam melambangkan sikap “tahan tempa” serta mempunyai akal dan budi. Logo type “ Bank Nagari” diharapkan memiliki tingkat keterbacaan yang tinggi yang secara psikologis mempresentasikan ketegasan”

### 3.2. Kepemilikan dan Modal PT. Bank Nagari Sumatera Barat

Sesuai dengan perkembangannya PT. Bank Nagari Sumatera Barat telah beberapa kali mengalami perubahan pemilik / pemegang saham saat ini adalah

1. Pemerintah Provinsi
2. Pemerintah Kabupaten
3. Pemerintah Kota
4. Pemerintah Nagari
5. KSUB karawan Bank Nagari

### 3.3. Tujuan Pendirian PT. Bank Nagari

Maksud dan tujuan pendirian Bank Nagari Sumatera Barat adalah :  
*“Bank didirikan dengan maksud untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang, serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat“.*

### 3.4. Visi dan Misi PT. Bank Nagari Sumatera Barat

Seiring dengan diluncurkannya *corporate identity* yang baru yang ditandai dengan diluncurkannya logo Bank Nagari yang baru, maka Bank Nagari Menampilkan tampilan yang menunjukkan cita-cita untuk lebih berkembang menjadi bank umum yang mempunyai ruang lingkup nasional bahkan internasional.

Visi Bank Nagari yang merupakan tujuan jangka panjang Bank seiring dengan penggambaran *corporate identity* yang baru yaitu “ Menjadi Bank Pembangunan Daerah Terkemuka dan Terpercaya di Indonesia “ Bank Nagari memiliki Visi kedepan untuk dikenal dan menonjolkan Indonesia, dengan Visi tersebut Bank Nagari akan menjaga reputasi dan terus mengembangkan sayapnya. Bank Nagari akan memelihara kepercayaan dengan menjalankan prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan yang baik, memberikan layanan yang memuaskan dan kepatuhan terhadap peraturan dan kejujuran.

Untuk tercapainya visi tersebut maka di ditetapkan misi yang akan dijalani yaitu :

1. Memberikan kontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Mencerminkan dasar atau latar belakang didirikannya Bank sesuai dengan yang di amanahkan dalam akta pendirian, yaitu : turut membangun kegiatan ekonomi yang kuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
2. Memenuhi dan menjaga kepentingan *stakeholder* secara konsisten dan seimbang. Bank akan senantiasa dijalankan dengan prinsip untuk memenuhi tanggung jawab kepada pemilik, nasabah, karyawan, dan masyarakat.

Adapun tujuan memenuhi dan menjaga kepentingan *stakeholder* secara konsisten dan seimbang yaitu menjaga agar bank bertumbuh dan berkembang dengan baik dan sehat, memberikan pelayanan yang prima, memberikan keuntungan yang memadai bagi pemegang saham dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

### **3.5. Ruang Lingkup Kegiatan dan Wilayah Kerja Bank Nagari**

Kegiatan utama PT. Bank Nagari Sumatera Barat adalah

1. Menjadi pemegang uang kas daerah
2. Melakukan pelayanan jasa perbankan kepada masyarakat atau nasabah
3. Melakukan kegiatan perbankan pada umumnya Wilayah Operasional PT.

Bank Nagari Sumatera Barat saat ini meliputi seluruh wilayah Provinsi Sumatera Barat, Pekanbaru, Jakarta dan Bandung.

### **3.6. Struktur Organisasi PT. Bank Nagari Sumatera Barat**

Struktur Bank Nagari Sumatera Barat pada garis besarnya terdiri dari:

1. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

RUPS atau rapat umum pemegang saham merupakan jabatan tertinggi didalam struktur organisasi Bank Nagari, RUPS merupakan sumber dari kebijakan – kebijakan yang akan dilakukan Bank Nagari.

## 2. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah pimpinan umum kepengurusan pada Bank Nagari yang tugas pokoknya menentukan garis besar kebijakan pelaksanaan pengurus bank. Anggota dewan pengawas tersebut terdiri dari 1 (satu) orang ketua dan 3 (tiga) orang anggota.

## 3. Direksi

Direksi bertanggung jawab dan bertugas untuk mengelola kegiatan bank sehari-hari. Direksi juga bertanggung jawab langsung kepada RUPS melalui dewan pengawas. Saat ini jabatan direksi terbagi menjadi 4 bagian yaitu direktur utama, direktur pemasaran, direktur SDM & umum dan direktur kepatuhan.

## 4. Divisi

Dalam pengelolaan bank sehari-hari, divisi bertugas untuk menjalankan kegiatan yang ditentukan oleh direksi dan bertanggung jawab langsung kepada direksi. Divisi tersebut terdiri dari Divisi Pengawasan, Divisi Treasury & Luar Negeri, Divisi Kredit, Divisi Mikro Banking, Divisi Usaha Syari'ah, *corporate secretary*, Divisi Sumber Daya Manusia, Divisi Teknologi Informasi dan Akuntansi, Divisi Perencanaan, Divisi Manajemen & Resiko Kepatuhan dan Divisi Umum.

### 3.7. Produk-produk Bank Nagari Sumatera Barat

Jenis produk Bank Nagari meliputi :

#### 1. Produk dana

##### a) Giro

Adalah penempatan dana pihak ketiga pada bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan *cheque* dan bilyet giro atau pemindah bukuan atas perintah penarik.

##### b) Tabungan

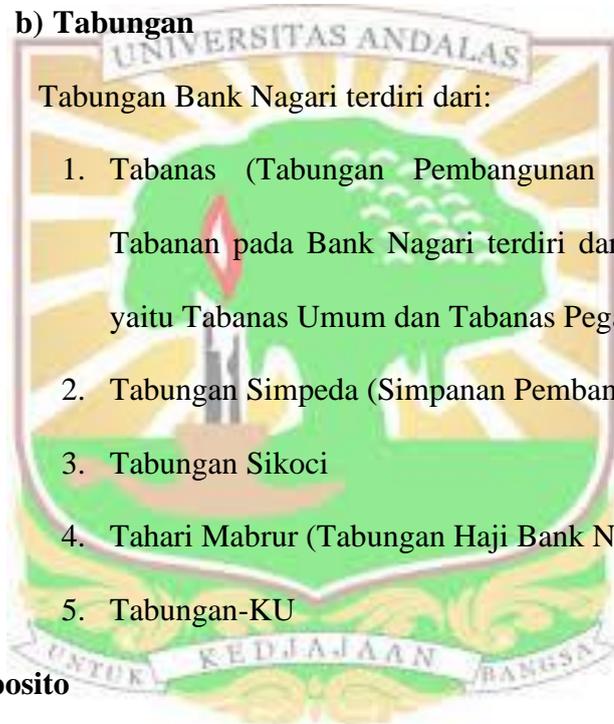
Tabungan Bank Nagari terdiri dari:

1. Tabanas (Tabungan Pembangunan Nasional) Program Tabanan pada Bank Nagari terdiri dari beberapa tabungan yaitu Tabanas Umum dan Tabanas Pegawai.
2. Tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)
3. Tabungan Sikoci
4. Tahari Mabur (Tabungan Haji Bank Nagari)
5. Tabungan-KU

#### 2. Deposito

Deposito Bank Nagari terdiri dari:

1. Deposito Berjangka
2. Sertifikat Deposito
3. *Deposito on call*



### 3. Produk Kredit

#### 1. Kredit Konsumtif

kredit konsumsi terdiri dari kredit Cicilan Uang Pegawai, Kredit Cicilan Uang Pensiun, KCU-Haji, KCU-Komputer, KCU-Kendaraan, KPR-MULTI GUNA (KPR-MG), dan Kredit Jaminan Deposito (KJD).

#### 2. Kredit Komersil



Kredit Komersil terdiri dari Kredit Modal Kerja Kontraktor (KMKK), Kredit Rekening Koran (KRK), Kredit Modal Kerja Multi Guna (KMK-MG), Kredit Investasi Multi Guna (KI-MG), Kredit Kepada Koperasi (KK-Koperasi), Kredit Kepada BPR (KK-BPR), Kredit Usaha Kecil Informal (KUKI), Kredit Exim Bank of Japan VI (EBJVI), Kredit –Jerman, Kredit IEPC-KfW-Jerman, Kredit KUMK-SUP 005, Kredit Pengembangan Energi Nabati dan Revitalisasi, Perkebunan (KPEN-RP), dan Kredit Usaha Rakyat (KUR).

#### 3. Bank Garansi

Bank Garansi terdiri dari Jaminan Tender (*Tender Bond*), Jaminan Pelaksanaan, Jaminan Uang Muka (*Payment Bond*), Jaminan Pemeliharaan (*Maintenance Bond*) dan Jaminan Penyediaan Barang (*supply bond*).

#### 4. Jasa Bank Lainnya

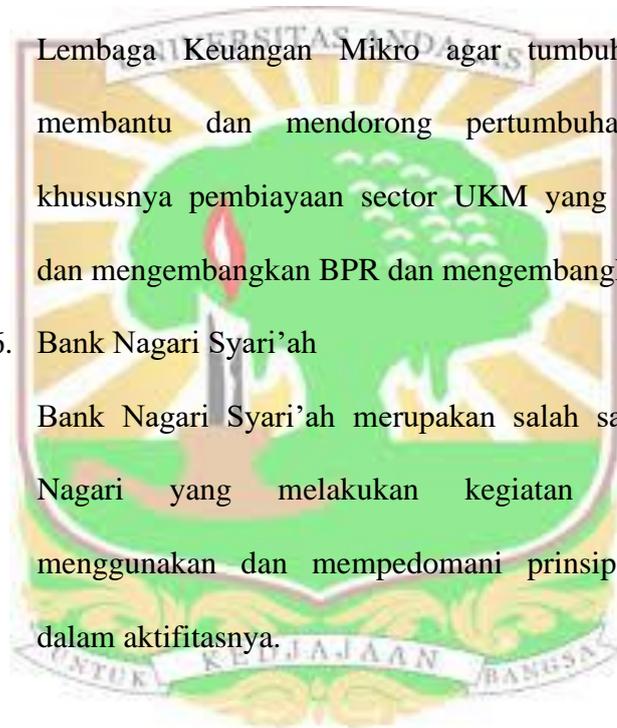
Jasa bank lainnya terdiri dari kiriman uang dan inkaso, Western Union, Referensi Bank atau Dukungan Bank, Safe Deposit Box (SDB), ATM Bank Nagari, internet banking, SMS banking.

#### 5. Kegiatan Mikro Banking

Kegiatan Mikro Banking adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan Bank Nagari dalam membina, mengembangkan BPR, dan Lembaga Keuangan Mikro agar tumbuh dan berkembang, membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi mikro khususnya pembiayaan sector UKM yang mencakup membina dan mengembangkan BPR dan mengembangkan kredit mikro.

#### 6. Bank Nagari Syari'ah

Bank Nagari Syari'ah merupakan salah satu unit usaha Bank Nagari yang melakukan kegiatan perbankan dengan menggunakan dan mempedomani prinsip keuangan syari'ah dalam aktifitasnya.



### **3.8. Bank Nagari Cabang Pembantu**

#### **a. Misi Kantor Cabang Pembantu**

Misi kantor cabang pembantu adalah :

1. menjalankan misi kantor utama (kantor cabang utama di padang) sesuai kewenangan kantor cabang pembantu.
2. Menjalankan operational Bank secara sehat, efektif, dan efisiensi di wilayah kerja kantor cabang pembantu sesuai dengan misi bank.
3. Menjalankan peran sebagai agen pembangunan di wilayah kerja kantor cabang pembantu.
4. Memberikan kontribusi laba bank secara keseluruhan.

#### **b. Fungsi Kantor Cabang Pembantu**

Fungsi kantor cabang pembantu adalah :

1. Sebagai bentuk perpanjangan tangan dari kantor utama
2. Mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat
3. Menyalurkan atau memberikan dana kepada masyarakat
4. Memberikan layanan jasa bank lainnya kepada masyarakat
5. Sebagai *profit centre* bagi bank

#### **c. Tugas Kantor Cabang Pembantu**

##### **a. Seksi Kredit**

1. Bertugas untuk membuat rencana dan program kerja yang berkaitan dengan perkreditan selama 1 periode.
2. Bertugas untuk mencari nasabah kredit disekitar area kerja kantor cabang pembantu

3. Bertugas untuk memproses dan menyelesaikan administrasi nasabah kredit.
4. Bertugas untuk melakukan pengarsipan seluruh dokumen dokumen yang berkaitan dengan perkreditan yang ada di kantor cabang pembantu.
5. Bertugas sebagai penghubung bagi bank Indonesia dan pihak pihak yang membutuhkan informasi data data kredit di kantor cabang pembantu.
6. Bertugas untuk memantau kondisi usaha nasabah yang melakukan peminjaman dan memastikan bahwa nasabah mampu memenuhi kewajibannya.
7. Bertugas untuk menyelesaikan kredit kredit macet atau bermasalah.

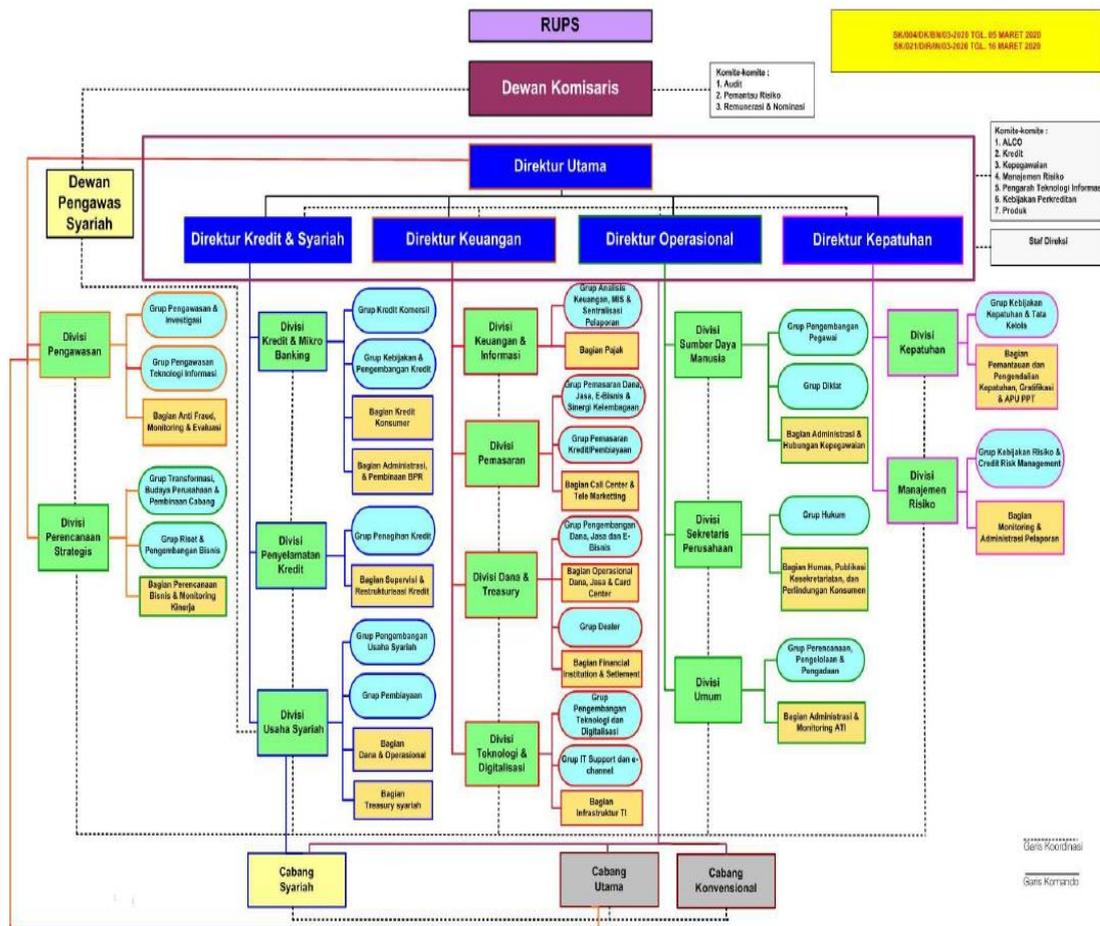
**b. Seksi Dana dan Umum**

1. Bagian ini bertugas untuk menentukan rencana penghimpunan dana dan juga penentuan jasa pelayanan bank, yang akan dilakukan selama 1 periode. Seksi dana umum juga bertugas menentukan sumber daya manusia yang diperlukan di kantor cabang pembantu.
2. Seksi dana dan umum juga bertugas untuk melakukan kegiatan administrasi umum perbankan seperti : pembukaan rekening, deposito, tabungan dll. Seksi dana dan umum juga bertugas untuk melayani keluhan atau complain dari nasabah.

- Seksi dana dan umum juga bertugas untuk melakukan pengarsipan, pengiriman melalui ekspedisi, catatan keamanan kantor dll yang berkaitan langsung dengan kantor cabang pembantu.

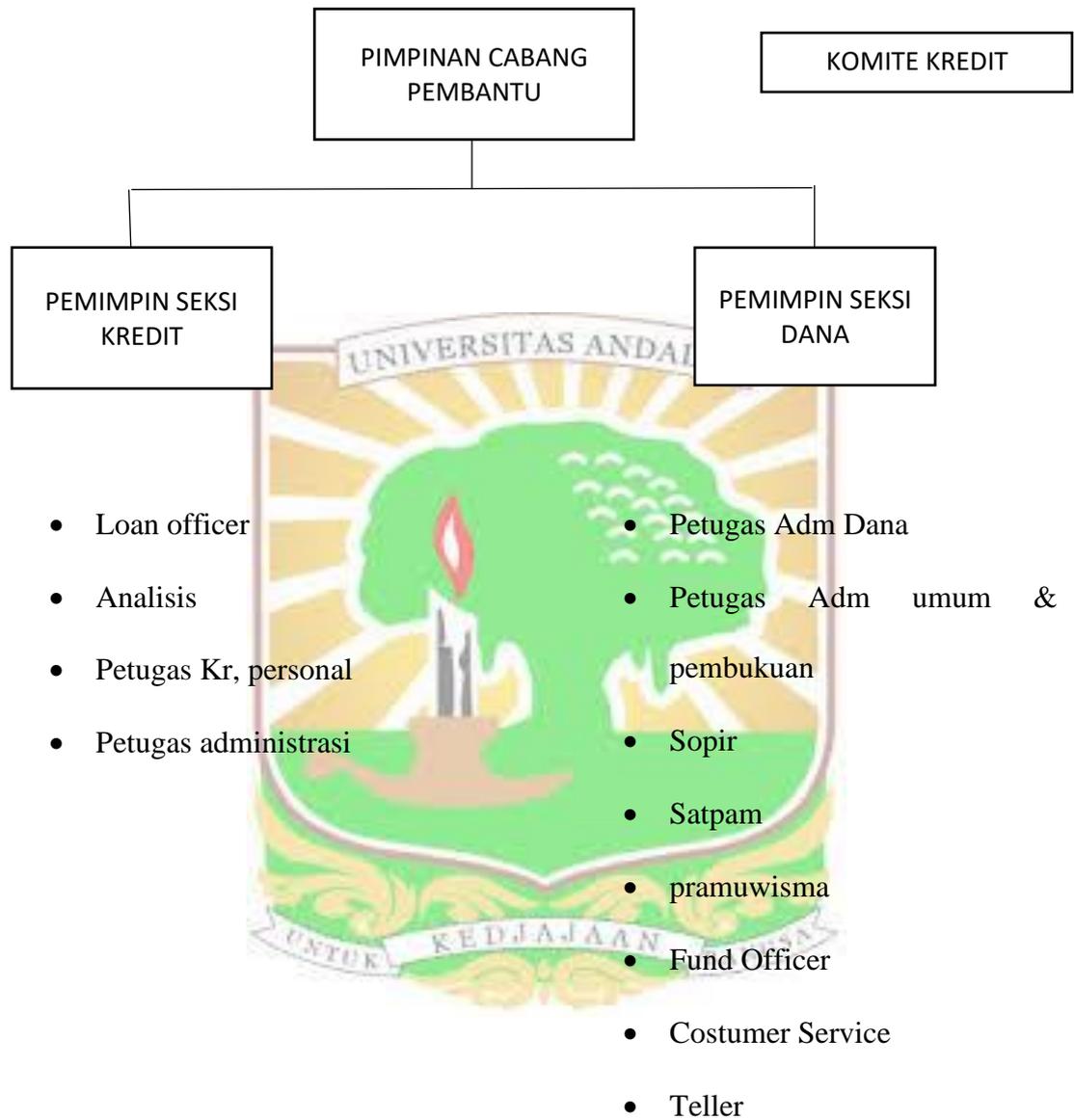
#### d. Struktur Organisasi Bank Nagari

Gambar 3.1: struktur organisasi Bank Nagari



**e. Badan Kepegawaian Kantor Cabang Pembantu**

**Gambar 3.2 : Struktur badan kepegawaian kantor cabang pembantu**



Sumber : pada *badan kepegawaian kantor cabang pembantu*

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Pembahasan Masalah

##### 1. Deskripsi Identitas Responden

Responden yang diteliti diambil dari nasabah bank nagari yang menggunakan Q-RIS sebagai salah satu alat pembayaran. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 23 orang dengan cara menyebar kuesioner. Dari penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh deskripsi mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

##### a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persen
1	17-27	22	95.7%
2	28-37	0	%
3	38-40	0	%
4	>40	1	4.3%
	Jumlah	23	100%

Sumber: data primer 2021

Tabel diatas dapat diketahui bahwa responden terbanyak berusia 17-27 sebanyak 22 orang atau 95.7%. Sedangkan responden yang berusia 28-37 sebanyak 0 atau 0%, responden berusia 38-40 sebanyak 0 atau 0%, responden berusia antara 40 tahun keatas sebanyak 1 atau 4.3%.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	17	73.9%
2	Wanita	6	26.1%
	Jumlah	23	100%

Sumber: data primer 2021

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari 23 responden, jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan. Responden laki-laki sebanyak 17 atau 73.9%, sedangkan perempuan sebanyak 6 atau 26.1%.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3

Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	SMP	0	0%
2	SMA	18	78.3%
3	Diploma	3	13%
4	Sarjana	2	8.7%
	Jumlah	23	100%

Sumber: data primer 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden adalah SMA 18 atau 78.3%, untuk diploma sebanyak 3 atau 13%, sarjana sebanyak 2 atau 8.7%, SMP sebanyak 0 atau 0%.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4.4

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	Wiraswasta	22	95.7%
2	PNS	1	4.3%
3	Pelajar / mahasiswa	0	0%
	Jumlah	23	100%

Sumber: data primer 2021

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa jumlah responden yang mayoritas adalah responden dengan profesi sebagai wiraswasta sebanyak 22 atau 95.7% kemudian PNS sebanyak 1 atau 4.3%, untuk pelajar / mahasiswa sebanyak 0 atau 0%.

e. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan

Tabel 4.5

Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah  
Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah	Persen
1	< Rp. 2.484.000	20	87,1%
2	Rp. 2.484.000 – Rp. 3.500.000	1	4.3%
3	Rp. 3.500.001 – Rp. 5.000.000	1	4.3%
4	>Rp. 5.000.000	1	4.3%
	Jumlah	23	100%

Sumber: data primer 2021

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa jumlah pendapatnr esponden kebanyakan berada di level dibawah Rp. 2.484.000 dengan frekuensi sebanyak 20 atau 87.1%, lalu pendapatan responden lainnya di level diatas Rp. 2.484.000 sampai Rp. 5.000.000 dengan frekuensi masing-masing sebanyak 1 atau 4.3%.

f. Deskripsi Responden Berdasarkan Awal Mengetahui Program Q-RIS dari

Tabel4.6

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Asal informasi	Jumlah	Persen
1	Media Sosial	15	65.2%
2	Kerabat Dekat	4	17.4%
3	Pamflet / Spanduk Promosi Bank	2	8.7%
4	Promosi Bank ke Instansi Tertentu	2	8.7%
	Jumlah	23	100%

Sumber: data primer 2021

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa asal informasi mengenai Q-RIS yang didapatkan responden mayoritas berasal dari media social dengan frekuensi sebanyak 15 atau 65.2%, lalu berasal dari kerabat dekat dengan frekuensi sebanyak 4 atau 17.4%, sedangkan informasi dari pamflet ataupun promosi bank ke instansi tertentu masing-masing sebanyak 2 atau 8.7%

- g. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Dompet Digital yang digunakan.

Tabel 4.7

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	OVO	2	8.7%
2	GO PAY	10	43.5%
3	LINK AJA	3	13%
4	DANA	5	21.7%
5	Tidak Ada	2	8.7%
6	Mobile Banking dari Bank tertentu	1	4.4%
	Jumlah	23	100%

Sumber: data primer 2021

Dari tabel di atas memperlihatkan bahwa jumlah responden yang memiliki dompet digital banyak menggunakan GO PAY dengan frekuensi sebanyak 10 atau 43.5%, lalu menggunakan DANA dengan frekuensi sebanyak 5 atau 21.7% dan menggunakan LINK AJA dengan frekuensi sebanyak 3 atau 13%, sedangkan responden yang menggunakan OVO dan tidak memiliki dompet digital dengan frekuensi masing-masing 2 atau 8.7%. Dan responden yang menggunakan Mobile Banking dari bank tertentu sebanyak 1 atau 4.4%

## 2. Analisis Variabel Distribusi Frekuensi

Tabel 4.8  
Variabel Distribusi Frekuensi

pertanyaan	pernyataan	frekuensi	persentasi
reliability			
QRIS memberikan kenyamanan / layanan lebih baik dibandingkan dengan mesin EDC / metode pembayaran lainnya	Ss	14	60.9%
	Cs	8	34.8%
	Ts	-	0.0%
	Sts	1	4.3%
	jumlah	23	100.0%
QRIS memberikan layanan yang mudah digunakan bagi seluruh nasabah / merchant	Ss	12	52.2%
	Cs	8	34.8%
	Ts	1	4.3%
	Sts	2	8.7%
	jumlah	23	100.0%
QRIS bisa menerima pembayaran dengan jumlah yang banyak maupun dengan jumlah yang kecil	Ss	13	56.5%
	Cs	7	30.5%
	Ts	1	4.3%
	Sts	2	8.7%
	jumlah	23	100.0%

QRIS memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran karna tidak membutuhkan uang kecil	Ss	12	52.2%
	Cs	9	39.1%
	Ts	-	0.0%
	Sts	2	8.7%
	jumlah	23	100.0%
QRIS bisa digunakan untuk bertransaksi dimana saja	Ss	14	60.9%
	Cs	7	30.4%
	Ts	-	0.0%
	Sts	2	8.7%
	jumlah	23	100.0%
responsivness			
QRIS memberikan notifikasi (pemberitahuan) transaksi secara real time / langsung	Ss	11	47.8%
	Cs	11	47.8%
	Ts	-	0.0%
	Sts	1	4.4%
	jumlah	23	100.0%
QRIS mencatat transaksi yang dilakukan secara real time / langsung	Ss	10	43.5%
	Cs	10	43.5%
	Ts	1	4.3%
	Sts	2	8.7%
	jumlah	23	100.0%
QRIS	Ss	9	39.1%

memberikan kemudahan bagi merchant untuk melakukan pembukuan terhadap transaksi yang dilakukan	Cs	10	43.5%
	Ts	2	8.7%
	Sts	2	8.7%
	jumlah	23	100.0%
QRIS dapat menghilangkan kecurigaan pelanggan terhadap karyawan toko yang akan berbuat curang	Ss	15	65.2%
	Cs	7	30.4%
	Ts	-	0.0%
	Sts	1	4.4%
	jumlah	23	100.0%
menu pembayaran dengan QRIS sudah bisa diakses dari dompet digital maupun aplikasi M-banking dari bank yang ada di indonesia	Ss	14	60.9%
	Cs	7	30.4%
	Ts	-	0.0%
	Sts	2	8.7%
	jumlah	23	100.0%
assurance			
QRIS dapat meminimalisir tingkat penipuan dalam transaksi jual beli	Ss	10	43.5%
	Cs	10	43.5%
	Ts	1	4.3%
	Sts	2	8.7%
	jumlah	23	100.0%
QRIS dapat mengurangi tingkat	Ss	14	60.9%
	Cs	7	30.5%
	Ts	1	4.3%

penyebaran virus corona / covid-19	Sts	1	4.3%
	jumlah	23	100.0%
QRIS dapat meminimalisir tingkat penyebaran uang palsu	Ss	11	47.8%
	Cs	10	43.5%
	Ts	-	0.0%
	Sts	2	8.7%
	jumlah	23	100.0%
QRIS membantu pedagang / merchant dari kecurangan karyawan ataupun anggota perusahaan	Ss	11	47.8%
	Cs	10	43.5%
	Ts	-	0.0%
	Sts	2	8.7%
	jumlah	23	100.0%
QRIS mengurangi miss komunikasi antara pelanggan / costumer dengan pedagang	Ss	14	60.9%
	Cs	6	26.1%
	Ts	1	4.3%
	Sts	2	8.7%
	jumlah	23	100.0%
emphaty			
QRIS memudahkan turis asing untuk bertransaksi di Indonesia	Ss	9	39.1%
	Cs	13	56.5%
	Ts	-	0.0%
	Sts	1	4.4%
	jumlah	23	100.0%
QRIS lebih mudah penggunaannya dibandingkan dengan metode	Ss	11	47.8%
	Cs	10	43.5%
	Ts	-	0.0%

pembayaran / dompet digital lainnya	Sts	2	8.7%
	jumlah	23	100.0%
QRIS dapat membantu nasabah untuk lebih familiar / lebih mengenal teknologi / metode pembayaran yang baru	Ss	12	52.2%
	Cs	8	34.8%
	Ts	-	0.0%
	Sts	3	13.0%
	jumlah	23	100.0%
Penggunaan QRIS saat ini sudah ramah bagi seluruh nasabah, baik yang sudah lanjut usia maupun nasabah yang belum melek teknologi	Ss	13	56.6%
	Cs	8	34.8%
	Ts	1	4.3%
	Sts	1	4.3%
	jumlah	23	100.0%
Dengan cakupan pembayaran menggunakan QRIS sudah luas dan bisa digunakan oleh dompet digital manapun, membuat QRIS menjadi metode pembayaran yang sangat ideal dan efisien	Ss	14	60.9%
	Cs	7	30.5%
	Ts	1	4.3%
	Sts	1	4.3%
	jumlah	23	100.0%

tangibles			
Penggunaan QRIS sudah menggunakan teknologi yang canggih dan aman	Ss	11	47.9%
	Cs	10	43.5%
	Ts	1	4.3%
	Sts	1	4.3%
	jumlah	23	100.0%
Kemampuan sistem QRIS sudah bisa menampung banyak transaksi sekaligus baik dalam jumlah kecil maupun dalam jumlah besar	Ss	9	39.2%
	Cs	12	52.2%
	Ts	1	4.3%
	Sts	1	4.3%
	jumlah	23	100.0%
Penggunaan QR (quick release) yang berbeda setiap digunakan konsumen ataupun merchant, sehingga keamanan dalam bertransaksi dapat terjaga	Ss	8	34.9%
	Cs	13	56.5%
	Ts	1	4.3%
	Sts	1	4.3%
	jumlah	23	100.0%
Dengan adanya QRIS membuat sistim pembayaran digital di	Ss	15	65.2%
	Cs	7	30.4%
	Ts	1	4.4%

Indonesia menjadi lebih aman dan sistematis	Sts	-	0.0%
	jumlah	23	100.0%
QRIS diawasi secara langsung oleh Bi (bank indonesia) dan OJK, sehingga mendapatkan kepercayaan lebih banyak dari nasabah	Ss	15	65.2%
	Cs	6	26.1%
	Ts	-	0.0%
	Sts	2	8.7%
	jumlah	23	100.0%

(sumber: Data Primer diolah SPSS, 2020)

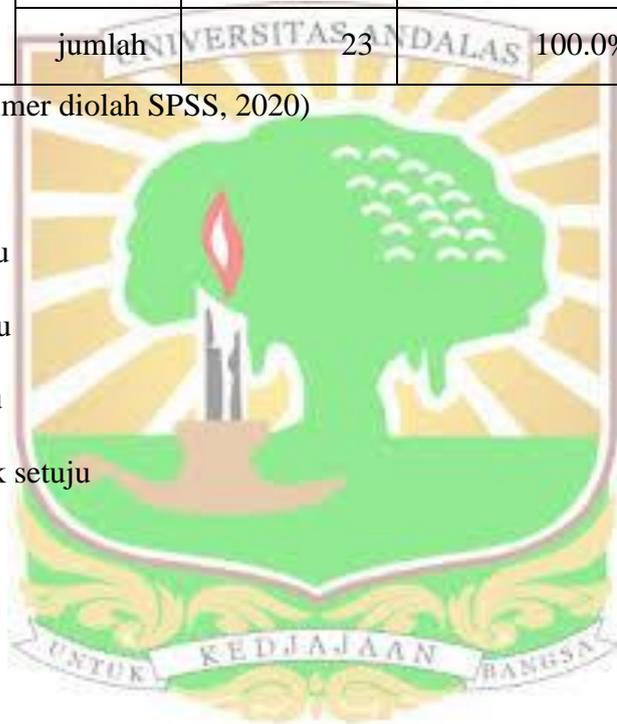
Keterangan:

Ss = Sangat setuju

Cs = Cukup setuju

Ts = Tidak setuju

Sts = Sangat tidak setuju



## B. Analisis dan Pembahasan.

### 1. Analisis

Berdasarkan dari tabel 4.8 variabel distribusi frekuensi di atas dapat dijelaskan beberapa pendapat dari jawaban responden terhadap variabel-variabel terkait sebagai berikut:

1. Pernyataan kelompok pertama yaitu kelompok reability atau keandalan, hasil olahan data dari kelima pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan dari para respondent memberikan jawaban sangat setuju dengan pernyataan tersebut, jawaban tersebut ditunjukkan dengan hasil dari hasil olah data masing-masing pernyataan sebanyak 60.9%, 52.2%, 56.5%, 52.2%, 60.9%. ini menandakan bahwa keandalan yang dimiliki QRIS dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.
2. Pernyataan kelompok kedua yaitu kelompok responsiveness atau daya tanggap, hasil olahan data dari kelima pernyataan tersebut menunjukkan bahwa jumlah kebanyakan dari para respondent memberikan jawaban sangat setuju dan cukup setuju dengan pernyataan tersebut, ditunjukkan dengan hasil dari hasil olah data masing-masing pernyataan sebanyak 47.8%, 43.5%, 43.5%, 65.2%, 60.9%. ini menandakan bahwa tingkat responsiveness dari program QRIS cukup baik

3. Pernyataan kelompok ketiga yaitu kelompok assurance atau jaminan, hasil olahan data dari kelima pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan dari respondent memberikan jawaban sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Jawab tersebut ditunjukkan dengan hasil dari hasilolah data masing-masing pernyataan sebanyak 43.5%, 60.9%, 47.8%, 47.8% 60.9%. hasil olah data ini menandakan bahwa assurance atau jaminan yang diberikan program QRIS sangat baik dan dapat membuat responden merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi.
4. Pernyataan kelompok keempat yaitu kelompok emphaty atau perhatian, hasil olahan data dari kelima pernyataan tersebut menunjukkan bahwa jumlah kebanyakan dari para respondent memberikan jawaban sangat setuju dengan pernyataan tersebut, jawaban tersebut ditunjukkan dengan hasil dari olah data masing-masing pernyataan sebanyak 47.8%, 52.2%, 56.6%, 60.9%. ini menandakan bahwa tingkat emphaty atau perhatian yang diberikan program QRIS kepada respondent sangat baik
5. Pernyataan kelompok kelima yaitu kelompok tangibles atau bukti fisik, hasil olahan data dari kelima pernyataan tersebut menunjukkan bahwa jumlah kebanyakan dari para respondent memberikan jawaban sangat setuju dengan pernyataan tersebut, jawaban tersebut ditunjukkan dengan hasil dari olah data masing-masing pernyataan sebanyak 47.9%, 65.2%, 65.2%, ini menandakan bahwa tangibles atau bukti fisik yang diberikan QRIS dapat memberikan keyakinan kepada respondent bahwa QRIS merupakan jendela pembayaran yang baru dan dapat diandalkan.

## 2. Pembahasan

Dalam kegiatan penelitian ini, penulis menggunakan sampel sebesar 23 Responden yang berasal dari jumlah pengguna / merchant dari Bank Nagari Kcp. Pasar Bawah. Indikator kelompok pertama yaitu kelompok reliability atau keandalan, pada kelompok pernyataan ini kebanyakan berisi tentang bagaimana program QRIS dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, sehingga nasabah bisa bertransaksi dengan nyaman. Dari data yang sudah penulis peroleh dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan program QRIS sudah sangat baik, itu ditunjukkan dengan hasil oleh data yang mayoritas memilih jawaban sangat setuju.

Indikator di kelompok kedua yaitu kelompok responsiveness atau daya tanggap, pada kelompok ini kebanyakan pernyataan yang berisi tentang bagaimana program QRIS memberikan daya tanggap terhadap kondisi nasabah, dari data yang diperoleh penulis dapat disimpulkan bahwa daya tanggap program QRIS terhadap nasabah sudah baik, kemudahan yang diberikan program QRIS kebanyakan dari kemampuan QRIS dalam meminimalisir kecurigaan pelanggan terhadap merchant atau oknum karyawan yang ingin berbuat curang.

Indikator di kelompok ketiga yaitu kelompok assurance atau jaminan, pada kelompok ini kebanyakan pernyataan yang berisi tentang bagaimana program QRIS memberikan rasa aman terhadap nasabah yang ingin bertransaksi, seperti kemampuan program QRIS dalam menghambat penyebaran virus corona / covid-19 , lalu program QRIS juga dapat memberikan rasa aman dari bentuk-bentuk kecurangan yang akan dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Kondisi ini dapat juga ditunjukkan dari data yang didapat penulis bahwa kebanyakan responden memilih sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan sudah merasa aman ketika bertransaksi dengan menggunakan QRIS.

Lalu indikator di kelompok keempat, yaitu kelompok empathy atau perhatian, dalam kelompok ini kebanyakan pernyataan berisi tentang bagaimana program QRIS memberikan perhatian terhadap kondisi nasabah seperti program QRIS dapat memudahkan turis ketika bertransaksi di Indonesia, ini membuktikan bahwa program QRIS dapat memudahkan dan memahami kondisi nasabah yang membutuhkan fasilitas untuk bertransaksi dengan cepat dan aman. Kondisi ini juga ditunjukkan dengan hasil olah data yang kebanyakan dari nasabah memberikan jawaban sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Indikator kelompok kelima, yaitu kelompok tangibles atau bukti fisik, dalam kelompok ini kebanyakan pernyataan berisi tentang bagaimana program QRIS memberikan bukti terhadap nasabah, bahwa program QRIS merupakan jendela pembayaran yang aman, ini dibuktikan dengan hasil olah data yang menunjukkan kebanyakan nasabah menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut, bukti fisik juga dapat memberikan rasa aman terhadap nasabah yang akan bertransaksi.

Maka dengan hasil dari kuisioner diatas diharapkan bank dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas kinerja yang telah dimiliki Bank Nagari saat ini, karna dengan mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas kerja Bank Nagari dapat menjaga kepuasan nasabah Bank Nagari

Bank Nagari juga dapat meningkatkan kinerja dengan cara mempermudah nasabah dalam mengakses layanan-layanan perbankan di Bank Nagari terutama pada layanan-layanan yang bersifat digital , karna layanan berbasis digital dapat diakses oleh berbagai kalangan nasabah tanpa tergantung pada waktu dan tempat.

Bank Nagari juga harus gencar dalam melakuka promosi atau branding untuk layanan-layanan digital nya agar dapat menjangkau lebih banyak nasabah ataupun pengguna baru.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan-pelayanan yang diberikan program QRIS sudah dapat memberikan kemudahan kepada nasabah yang akan bertransaksi baik nasabah dalam negeri maupun luar negeri, karna dari dimensi-dimensi pengukuran kepuasan nasabah diatas menunjukkan bahwa kebanyakan dari ekspektasi nasabah terhadap program QRIS sudah terpenuhi, sehingga mayoritas nasabah merasa puas terhadap program QRIS.
2. Meskipun kebanyakan nasabah merasa puas dengan pelayan yang diberikan, akan tetapi program QRIS juga harus meningkatkan kualitas pelayanan baik itu peningkatan dari segi server ataupun dari aplikasi yang menggunakan program QRIS yang bersentuhan langsung dengan nasabah, sehingga kepuasan nasbah terhadap program QRIS dapat terjaga dengan baik.
3. Karna kondisi program QRIS yang masih baru, maka QRIS juga diharuskan untuk gencar dalam melakukan promosi-promosi agar jumlah nasabah atau pengguna dapat meningkat, sehingga tujuan dari program QRIS dapat tercapai dan nasabah yang ingin bertransaksi secara cepat dan aman dapat merasakan pelayanan dari program QRIS.

## 5.2 Saran

Meskipun metode pembayaran yang ada di Indonesia saat ini bermacam-macam, baik itu dengan uang fisik ataupun melalui dompet-dompot digital yang dimiliki oleh perusahaan jasa pembayaran pihak ketiga, akan tetapi dengan adanya program QRIS yang hadir sudah memberikan angin baru yang dapat memberikan kemudahan dalam transaksi nasabah-nasabah yang ada di Indonesia. Dan walaupun program QRIS sudah melakukan pelayanan yang sangat baik kepada nasabah ataupun pengguna, program QRIS diharapkan juga untuk tetap berinovasi dan mencari cara-cara baru yang lebih baik dan lebih efisien dalam memudahkan nasabah atau pengguna dalam bertransaksi.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku

Lupiyoadi, Rambat.2001. "*Manajemen Pemasaran Jasa*" SalembaEmpat : Jakarta.

Istijanto.2009."*Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*". Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.

Arikunto, Suharsimi. 1996. "*Prosedur Penelitian Suatu PendekatanPraktik*". Rineka cipta : Yogyakarta.

Umar, Husein. 2003. "*Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*". GhaliaIndonesia: Jakarta

Dendawijaya, Lukman. (2009). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. Jakarta:PT. Raja Grafindo

Martono. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Ekonisia. Yogyakarta.

Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

### Jurnal

Edrie Eko Yanche.2020." Qris Solusi Jitu Covid19" <https://khazminang.id/qris-solusi-jitu-di-tengah-covid19> diakses pada 13 april 2021

Harmony.2021."5 indikator kepuasan pelanggan, metode dan fungsi bagi bisnis"<https://www.harmony.co.id/blog/5-indikator-kepuasan-pelanggan-metode-dan-fungsi-bagi-bisnis> diakses 13 april 2021

