

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, terlebih khusus 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

