

**ANALISIS PENERAPAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIA
STANDARD (QRIS) PADA NAGARI MOBILE BANKING DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN DI PT. BANK NAGARI CABANG LINTAU**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Perdagangan

(DIII) sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya



Oleh :

FITRI ADILLA

2020-20134029

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN DIII

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

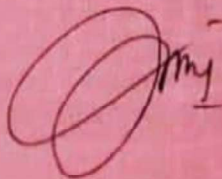
2023

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENERAPAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN
STANDARD (QRIS) PADA NAGARI MOBILE BANKING DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN DI PT. BANK NAGARI CABANG LINTAU**

Nama : Fitri Adilla
NIM/TM : 20134029/2020
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

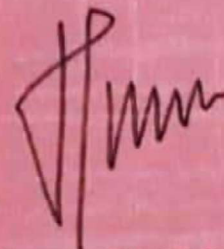
Diketahui oleh
Koordinator Program Studi DIII
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 197512091999032001

Padang, Agustus 2023

Disetujui oleh
Pembimbing Tugas Akhir



Firman, SE, M.Sc
NIP. 198002062003121004

PENGESAHAN TUGAS AKHIR
ANALISIS PENERAPAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN
STANDARD (QRIS) PADA NAGARI MOBILE BANKING DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN DI PT. BANK NAGARI CABANG LINTAU

Nama : Fitri Adilla
BP/NIM : 2020/20134029
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi Manajemen
Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2023

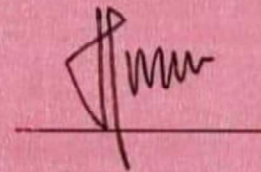
Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

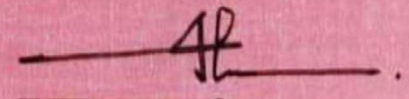
1. Ketua

Firman, SE, M.Sc



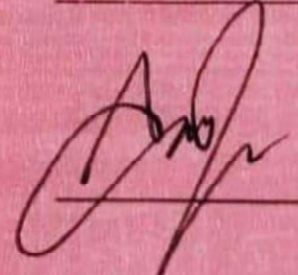
2. Anggota 1

Irdha Yusra, S.E.,M.Sc.



3. Anggota 2

Arief Maulana,SE.,MM



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Adilla
NIM/TM : 20134029/2020
Tempat/ Tanggal Lahir : Pekanbaru, 10 Juli 2002
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Tapi Selo, Kecamatan Lintau Buo Utara
Judul Tugas Akhir : Analisis Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Nagari Mobile Banking Dalam meningkatkan Pelayanan di PT Bank Nagari Cabang Lintau

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Padang, Agustus 2023
Yang menyatakan,

Fitri Adilla
NIM. 20134029

ABSTRAK

Judul Tugas Akhir : Analisis Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Nagari Mobile Banking Untuk Meningkatkan Pelayanan di PT Bank Nagari Cabang Lintau
Pembimbing : Firman, SE. M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan QRIS ditinjau dari perspektif nasabah sebagai pengguna Nagari Mobile Banking dalam meningkatkan pelayanan di PT Bank Nagari Cabang Lintau melalui indikator Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*). Bentuk penelitian yang digunakan adalah deskriptif, dengan pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir digunakan dengan cara menyebar kuesioner pada nasabah PT Bank Nagari Cabang Lintau. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2023 yang bertempat di jalan Pasar Balai Tengah Lintau. Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Nagari Mobile Banking Untuk Meningkatkan Pelayanan di PT Bank Nagari Cabang Lintau berada dalam kategori sangat tinggi dan sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan tingginya nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) yang didapatkan dari pengolahan data responden sebesar 81%.

Kata Kunci : Penerapan QRIS, *Mobile Banking*, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Nagari Mobile Banking untuk meningkatkan Pelayanan di PT Bank Nagari Cabang Lintau”** dengan lancar dan tepat waktu. Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah menjaga dan melindungi penulis selama kegiatan penelitian dan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.
2. Teristimewa untuk orang tua tercinta, mama Ernalis Tuti, dan papa syafaruddin, yang telah memberikan dukungan berupa moral maupun material, karena dukungan serta ketulusan mama dan papa dalam memberikan semangat, dorongan do'a yang bermanfaat bagi penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dekan Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D. beserta Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D. selaku Ketua Prodi Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

5. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
6. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan memotivasi penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Staf Administrasi Program Studi Diploma III, yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.
9. Kepada Bapak / Ibu / kakak / Abang PT Bank Nagari Cabang Lintau yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada Abang Virlan Elsyaf & Benny Putra, Kakak Elvira Elsyaf, Adik Jumaisya Nurkarimah Elsyaf, pasangan Iftitah Rahmat Gusri, sahabat, dan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun penulisannya, ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis sendiri. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa Manajemen Perdagangan.

Padang, Agustus 2023

Fitri Adilla
NIM.20134029

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pelayanan	8
B. Mobile Banking	11
C. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)	15
D. Penelitian Terdahulu	20
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....	21
A. Bentuk Penulisan Tugas Akhir	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel.....	21
D. Rancangan Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30

B. Visi dan Misi PT Bank Nagari	32
C. Logo PT. Bank Nagari	32
D. Struktur Organisasi PT. Bank Nagari Cabang Lintau	34
E. Hasil Penelitian.....	44
BAB V PENUTUP.....	53
 A. Kesimpulan	53
 B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Merchant mendaftar QRIS	4
Tabel 3.1 Tingkat Capaian Responden	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.4 Variabel Distribusi Frekuensi	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Lokasi Bank Nagari Cabang Lintau	30
Gambar 4.2 Logo Pt Bank Nagari.....	33
Gambar 4.3 Struktur Pt Bank Nagari Cabang Lintau.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian.....	57
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	60
Lampiran 4. Rumus Menghitung TCR.....	63
Lampiran 5. Dokumentasi.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan teknologi informasi dapat dimanfaatkan sebagai sarana saling komunikasi, penyebaran dan pencarian data, memberikan pelayanan, dan transaksi bisnis (Barkatullah, 2009). Munculnya beragam aplikasi komunikasi yang mampu menyentuh interaksi langsung pengguna internet telah menjadi pergeseran pola informasi masyarakat dari konvensional ke internet menyebabkan perkembangan teknologi semakin menunjang akses ke dunia.

Bank sebagai perusahaan atau organisasi yang memiliki kegiatan pokok dalam hal pelayanan, perbankan harus memberikan pelayanan yang baik dikarenakan perbankan dan pelayanan merupakan dua hal yang sangat berkaitan. Menurut S. Lukman (2004) dalam sagita (2010) pelayanan didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dunia perbankan saat ini diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara *mobile*, hal tersebut seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak

hanya menghabiskan banyak waktu namun terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang, Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaan selama ini.

Nasabah sebelumnya sudah cukup puas dengan adanya transaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Namun transaksi menggunakan ATM tidak jauh beda dengan datang ke bank, bahkan nasabah harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba. Dilain pihak tingginya tingkat kriminalitas yang melahirkan kebutuhan masyarakat dan akan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan transaksi sehari-hari. Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai memutar otak dan menggagas formula untuk mengembangkan dan membuka jaringan untuk pelayanan kepada nasabah berupa layanan mobile banking. Layanan *mobile banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui handphone.

Bank Nagari merupakan salah satu industri perbankan yang tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk meningkatkan pelayanan bagi nasabah mereka, Terlihat dari upaya Bank Nagari dalam penerapan kode QR berstandar nasional *atau Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. Bank Nagari menjadi satu-satunya perbankan daerah Sumatera Barat yang telah menerapkan QRIS hingga saat ini.

Produk *mobile banking* merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Layanan *mobile banking* bank nagari adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank nagari sebelumnya yaitu sms banking dan internet banking. Layanan *mobile banking* digunakan dengan perangkat *smart phone* dengan sistem berbasis android dan windows.

Penyediaan layanan bank nagari berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank nagari. Jenis-jenis layanan bank nagari yang terdapat pada *mobile banking* seperti transfer dana antar rekening atau bank lain, informasi saldo dan mutasi rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, rekening listrik, telepon, air, TV kabel, sedekah, dan lain-lain.

Mobile banking terdapat yang namanya kode QR. Kode QR adalah pengembangan teknologi yang membantu perangkat dalam mentransfer sejumlah dana agar kegiatan yang dilakukan bisa terlaksana dengan cepat, efisien, dan simple. Dengan adanya QRIS seluruh transaksi pembayaran yang menggunakan QR hanya memerlukan scan kode QR saja.

QRIS dirancang oleh Bank Indonesia yang bekerjasama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan menggunakan standar internasional. Tujuannya agar pembayaran digital menjadi lebih mudah dan dapat diawasi oleh regulator satu pintu. Kehadiran QRIS

memungkinkan berbagai Penyediaan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) berbasis QR dapat diakses hanya dalam satu kode QR. Artinya meskipun aplikasi pembayaran digital yang digunakan konsumen berbeda-beda, namun pihak toko cukup menyediakan satu kode QR saja.

Penerapan QRIS di Indonesia telah dilakukan pada 1 Januari 2020. Tujuannya agar transaksi pembayaran lebih mudah dan efisien, inklusi keuangan berjalan dengan cepat, UMKM lebih maju, dan pada akhirnya bisa mendorong pertumbuhan ekonomi secara maksimal.

Berdasarkan jumlah data yang dihimpun dari PT Bank Nagari Cabang Lintau sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Merchant yang mendaftar QRIS di PT Bank Nagari Cabang Lintau Tahun 2023

Tahun	Jumlah Penduduk	Jumlah Merchant/Outlet	Merchant/Outlet yang mendaftar QRIS
2020	52.989	150	90
2021	52.994	175	120
2022	53.006	185	165

Sumber : Diolah sendiri, 2023

Data diatas menunjukkan *Cashless society* (suatu masyarakat yang tidak lagi memanfaatkan uang tunai ketika bertransaksi keuangan) di Indonesia semakin luas dan kebutuhan akan standar kode QR nasional pun semakin besar. Ini menunjukkan bahwasanya QRIS mampu memberikan pelayanan yang baik bagi nasabahnya.

Perbedaan pengguna QRIS Bank Nagari dengan bank lainnya terdapat pada limit transaksi. Pada bank nagari limit transaksi pertransaksi maksimal sepuluh juta rupiah, sedangkan pada bank BRI limit transaksi maksimum pertransaksi adalah lima juta rupiah. Ini menandakan bahwasanya bank nagari dalam melakukan pelayanan transaksi lebih unggul daripada BRI.

Penelitian ini dilakukan pada bank nagari karena distribusinya cukup merata khususnya di daerah Lintau serta sesuai dengan objek penelitian yang peneliti ambil dan sudah cukup mewakili untuk dilakukan pengambilan sampel. Selain itu bank nagari juga selalu melakukan pengembangan produk untuk melayani nasabahnya salah satunya jangkauan transaksi lebih luas. Penelitian ini menitikberatkan bagaimana penerapan QRIS ditinjau dari perpektif nasabah Bank Nagari Cabang Lintau sebagai pengguna nagari mobile banking dalam meningkatkan pelayanan saat melakukan transaksi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Penerapan QRIS Pada Nagari Mobile Banking dalam meningkatkan pelayanan di PT Bank Nagari Cabang Lintau”**

B. Rumusan Masalah

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

menitikberatkan bagaimana penerapan QRIS ditinjau dari perpektif nasabah Bank Nagari Cabang Lintau sebagai pengguna nagari mobile banking dalam meningkatkan pelayanan di PT Bank Nagari Cabang Lintau?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti yaitu untuk mengetahui penerapan QRIS ditinjau dari perspektif nasabah sebagai pengguna Nagari mobile banking dalam meningkatkan pelayanan di PT Bank Nagari Cabang Lintau.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian memiliki manfaat yang berbeda yaitu manfaat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana untuk menerapkan teori dan keilmuan tentang pemasaran terutama tentang pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan kepada Bank Nagari Cabang Lintau dalam melakukan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Bagi Fakultas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pembandingan terhadap penelitian sejenis dan bisa digunakan dengan semestinya bagi rekan-rekan.

c. Bagi Pembaca

Sebagai tambahan informasi dan referensi bacaan bagi masyarakat yang memiliki minat untuk melakukan penelitian pada bidang yang sama.