

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era digital saat ini sudah merambah hampir keseluruhan aspek kehidupan mulai dari belanja, transportasi, keuangan, pariwisata bahkan berdonasi serta keinginan ekonomi lainnya dapat diakses secara digital. Perkembangan teknologi digital telah mengubah gaya hidup masyarakat saat ini, kehidupan masyarakat yang dekat dengan Gadget dan internet serta didukung oleh fasilitas pelayanan yang berbasis teknologi digital membuat aktivitas masyarakat menjadi lebih mudah dengan menggunakan Smartphone dalam genggam tangan mereka.

Pengembangan penggunaan *smartphone* banyak yang mengakses sosial media terutama di Indonesia, menjadi peluang bisnis yang menjanjikan saat ini peran media sosial sudah berkembang dan membantu banyak pencarian. Hal ini tentu saja perlu dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis yang ingin mempromosikan produk dan terhubung dengan pelanggan media. Media sosial membuka peluang baru untuk menghasilkan pendapatan dalam kegiatan bisnisnya. Hal ini mendorong perkembangan bisnis berbasis teknologi digital. Salah satu perkembangan teknologi dibidang keuangan yaitu QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*).

QRIS adalah penyatu berbagai macam QR dari berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran. QRIS dikembangkan oleh industri system pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan *QR Code* dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Saat ini dengan QRIS, seluruh aplikasi pembayaran dari penyelenggaraan manapun baik bank atau nonbank yang digunakan masyarakat, dapat di gunakan di seluruh toko, pedagang, warung, parkir, tiket wisata, dan donasi (*merchant*) berlogo QRIS, meskipun penyediaan QRIS di merchant berbeda dengan penyedia aplikasi yang digunakan masyarakat.

Rencana penggunaan QRIS sudah dirancang pada tahun 2014 dan baru diluncurkan pada 17 Agustus 2019. Namun, penggunaan QRIS ini baru populer sejak tahun 2020 akibat adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan masyarakat tidak disarankan untuk melakukan pembayaran tunai karena dapat mengakibatkan penularan virus. QRIS yang diperkirakan akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi digital Indonesia dengan cepat, masih menghadapi beberapa kendala. Salah satunya yaitu banyak masyarakat yang masih belum mengetahui mengenai QRIS dan keuntungan bagi pengguna apabila menggunakan QRIS. Penerapan QRIS kepada masyarakat Indonesia akan membutuhkan waktu yang tidak sebentar, apalagi untuk di daerah terpencil atau pada kota-kota kecil. Hal ini dikarenakan tingkat literasi keuangan digital di Indonesia khususnya daerah atau kota kecil yang masih sangat rendah. Oleh karena itu dibutuhkan edukasi dan sosialisasi secara konstan ke berbagai lapisan masyarakat Indonesia agar QRIS dapat berjalan secara maksimal.

Namun dengan demikian Bank Indonesia mengembangkan sistem pembayaran menggunakan QRIS ini, Bank Indonesia melakukan upaya untuk perkembangan sistem pembayaran secara *digital* ini, sehingga seiring dengan berjalannya waktu masyarakat mulai menggunakan pembayaran nontunai ini, dengan demikian masyarakat masih mempercayai untuk menggunakan QRIS. Dapat di buktikan dengan jumlah penggunaan QRIS yang terus naik hingga 20,6 Juta penggunaan pada tahun 2022 dan nominal transaksi pada QRIS pun juga meningkat signifikan, yaitu naik 283 persen pada Mei 2022 dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu.

PT Bank Pembangun Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung berkerjasama dengan Bank Indonesia untuk menggunakan QRIS pada sistem pembayaran digitalnya, QRIS di Bank Sumsel Babel itu sangat berguna baik untuk nasabah maupun pada merchant nya. Penulis telah mewawancarai Ibu Dilla di Unit Dana Jasa dan Priority Banking mengenai apa saja dan bagaimana cara pembuatan QRIS ini. Berdasarkan hasil wawancara saya mendapatkan bahwa syarat pembuatan QRIS untuk UMKM itu harus

menyertakan KTP pemilik usaha, Kartu Keluarga, Menyertakan Nomor Rekening, NPWP, dan Akte perusahaan Nama Badan Usaha.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Proses Pembuatan dan Penggunaan QRIS pada PT Bank Sumsel Babel Kapten A Rivai Untuk Nasabah (Studi kasus UMKM Palembang)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimana proses pembuatan QRIS oleh nasabah di Bank Sumsel Babel?
2. Bagaimana cara penggunaan QRIS di Bank Sumsel Babel?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Berdasarkan masalah diatas, agar penulis laporan akhir ini terarah dan tidak menyimpang maka penulis akan membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu mengenai “Proses Pembuatan dan Penggunaan QRIS pada PT Bank Sumsel Babel Kapten A Rivai Untuk Nasabah (Studi kasus UMKM Palembang)”.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana cara proses pembuatan QRIS pada PT bank sumsel babel.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara penggunaan QRIS pada PT bank sumsel babel.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penulisan dan penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dibidang pemasaran khususnya tentang konsep pemasaran dibidang digital yang dapat digunakan dalam mendukung kegiatan pembayaran khususnya pada Bank Sumsel Babel untuk UMKM di Palembang.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta sebagai bahan rujukan dan pustaka bagi mahasiswa serta peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur dalam evaluasi untuk lebih memahami tentang sistem pembayaran digital pada Bank Sumsel Babel.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi media pembelajaran untuk mendapatkan pengetahuan serta pemahaman antara teori dan apa yang didapatkan pada lapangan serta sebagai salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah laporan akhir untuk memperoleh gelar ahlimadia.
- c. Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pembaca mengenai sistem pembayaran digital pada Bank Sumsel Babel untuk UMKM di Palembang.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bidang Pemasaran pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Kota Palembang. Tepatnya di Jalan Kapten A Rivai No.21, Sungai Pangeran, Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129. Mata kuliah yang diambil penulis yaitu Manajemen tentang proses pembuatan dan penggunaan QRIS pada PT bank pembangunan daerah sumatera selatan dan bangka belitung untuk nasabah (studi kasus UMKM Palembang). Objek penelitian pada laporan akhir ini adalah Unit Bagian Dana Jasa dan Priority Banking dan juga UMKM palembang yaitu sebagai pelaku yang berhubungan dalam proses pembuatan dan penggunaan QRIS.

### 1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data, (Sugiyono, 2018:213). Penulis memperoleh data melalui hasil wawancara dengan karyawan, memperoleh data dari hasil observasi dan dokumentasi di PT Bank Pembangun Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Kapten A Rivai.

2. Data Sekunder

Menurut Yusi dan Idris, (2016:109) “Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi”.

Data sekunder ini digunakan oleh penulis untuk proses lebih lanjut misalnya sejarah singkat perusahaan, visi dan misi dan data-data pendukung lainnya yang dibutuhkan untuk memperkuat pernyataan dan pendukung lainnya yang sesuai dengan masalah yang diangkat dalam laporan ini.

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan guna mendukung pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Adapun teknik pengumpulan data dalam riset lapangan ini menggunakan metode triangulasi. Triangulasi teknik artinya cara atau teknik yang dilakukan dalam mengumpulkan data dengan menggunakan metode yang berbeda-beda untuk mendapatkan data yang sama, dimana peneliti mengumpulkan data dengan metode observasi partisipasi, wawancara mendalam dan dokumentasi (Handani dkk, 2020:155). Triangulasi dapat diartikan sebagai teknik yang menggabungkan metode observasi partisipasi, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk memperoleh data yang sama. Adapun metode triangulasi dalam riset lapangan adalah sebagai berikut:

a. Pengamatan

Kata observasi berasal dari bahasa latin yang berarti melihat dan memperhatikan. “Observasi adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (informasi) yang merupakan tingkah laku nonverbal dari responden; dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan dan atau menjawab permasalahan penelitian. (Yusi dan Idris, 2016:112).

Dalam pengumpulann data penulis melakukan observasi partisipasi, dimana penulis melakukan pengamatan dengan ikut serta ambil bagian dalam aktivitas terhadap objek yang diobservasi. Penulis melaksanakan proses pembuatan dan penggunaan QRIS yang diajukan oleh nasabah dan juga pegawai dalam melakukan.

b. Wawancara

Menurut Yusi dan Idris, (2016,14) menyertakan bahwa “wawancara adalah percakapan dua arah atas insiatiff pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden”.

Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis melakukan wawancara secara langsung dan secara tidak langsung. Wawancara secara langsung dapat diartikan yaitu wawancara yang dilakukan secara tatap muka. Dalam hal cara ini pewawancara langsung bertatap muka dengan pihak yang diwawancara. Sedangkan secara tidak langsung ialah yang dilakukan buka secara bertatap muka melainkan dapat dilakukan secarar virtual seperti melalui telepon, melalui radio, dan sebagainya (Fathoni, dalam Nurgega, 2015:52)

Penulis akan melakukan wawancara dengan Pegawai Unit Dana Jasa dan Priority Banking. Penulis melakukan wawancara yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

c. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dokumentasi berperan dalam memberikan gambaran atas suatu permasalahan yang sedang diteliti. Pengertian dokumentasi yaitu berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. (Hardani dkk, 2020:149)

Barang-barang tertulis tersebut merupakan catatan mengenai peristiwa yang sudah berlalu. (Sugiyono, dikutip Handani dkk, 2020:150) yaitu:

Dokumen yang tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misal foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misal karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dokumentasi berupa foto-foto dokumen yang berkaitan dengan berkas-berkas pembuatan QRIS.

## 2. Studi Pustaka

Pengertian studi pustaka menurut Sugiyono, (2016:291) adalah sebagai berikut:

Kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

Penulis memanfaatkan buku-buku, jurnal, referensi dan literatur dan sumber-sumber terpercaya lainnya dalam bentuk tulisan atau dalam format digital yang relevan dan berhubungan dengan objek yang sedang diteliti sebagai landasan dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

### 1.5.4 Analisis Data

Berdasarkan masalah dan teknik pengumpulan data penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengolahan data dengan metode deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Menurut Yusi (2016:108) "Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik".

Data kualitatif tersebut dapat berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Tujuan penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan

kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antar realita dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.

Pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2018,22) menyatakan bahwa Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk memperoleh gambaran atau analisis suatu hasil penelitian tetapi tidak diperkenankan untuk menyimpulkan secara luas.

Penelitian deskriptif yaitu dengan cara menggambarkan kenyataan atas objek penelitian dalam bentuk uraian kalimat yang diperoleh dari keterangan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan penelitian ini dan didukung dari referensi baik literatur maupun buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang dijadikan saran.

Menurut Hanum (2027) dalam Royani (2010:10) menyatakan bahwa Metode kualitatif deskriptif yaitu metode yang memberikan gambaran melalui penjelasan mengenai permasalahan yang akan dibahas.

Penulis menggunakan prosedur yang diketahui serta hasil wawancara dan proses pembuatan dan penggunaan QRIS yang diperoleh dari unit Dana Jasa dan Priority Banking dan juga UMKM di Palembang. Proses dan persyaratan yang diperlukan saat ingin membuat QRIS yang merupakan dari bagian pengangkatan judul laporan saya kemudian dianalisis dan diklasifikasikan berdasarkan hasil wawancara tersebut, informasi mengenai proses dan penggunaan diperoleh dari hasil wawancara, observasi selama kerja praktik dan dokumentasi formulir persyaratan pembuatan QRIS.

Menurut Hamdani (2020:1) Usaha mikro kecil dan menengah adalah bentuk kegiatan ekonomi rakyat yang berskala kecil dan memenuhi kriteria bersih atau hasil penjualan tahunan setara sebagaimana diatur dalam undang-undang. Menurut Undang-Undang No. 20 tahun 2008 tentang usaha mikro, kecil dan menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung.

Usaha mikro kecil dan menengah yang saya ambil dalam penelitian ini adalah UMKM dari pembuat QRIS Bank sumsel babel yaitu UMKM yang

bernama “COFFEE J PALEMBANG”. Usaha Coffe J Palembang terletak di Jl. Jaksa Agung R. Soeprapto No.26, 26 ilir D. I, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 301281.