

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, dalam memuaskan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan, karena dimaan kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis dalam memenangkan persaingan, mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.

Dengan jasa layanan yang ditawarkan oleh perbankan, yang menjadikan jasa tersebut merupakan pelayanan publik, dimana dalam artian pelayanan publik ini sendiri merupakan fasilitas layanan yang disediakan untuk masyarakat baik secara umum maupun khusus, dimana dalam perbankan ini tidak hanya dalam kepemilikan negara saja tentunya, karena publik yang berarti luas maka adanya juga kepemilikan jasa perbankan oleh swasta.

Dewasa ini kehidupan sehari-hari tidak lepas dari kegiatan bertransaksi. Transaksi tersebut yang tentunya membutuhkan alat pembayaran berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh bank guna memepermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Dengan kecanggihhan teknologi saat ini , maka semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan media elektronik tanpa harus bertatap muka.

Dalam pelayanan publik memiliki aspek yang bertujuan untuk memuaskan masyarakat, maka dalam mencapai tujuan itu pada dasarnya pelayanan publik antara lain transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Seperti halnya layanan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) pada Mobile Banking Muamalat-DIN yang dimana bersifat mudah dan dapat diakses oleh seluruh nasabah yang membutuhkan dan pada layanan aplikasi ini disediakan oleh Bank Muamalat secara memadai dari segi sistem yang sudah canggih serta mudah dimengerti. Meningkatnya kemajuan dibidang industri teknologi informasi memaksa agar masyarakat dapat beradaptasi dengan kegiatan transaksi keuangan secara digital, salah satunya dalam melaksanakan transaksi pembayaran.

Sebelum berkembangnya industri di bidang teknologi finansial sebagaimana kondisi saat ini, dunia perdagangan elektronik telah lahir dan berkembang lebih awal. Kebutuhan akan mekanisme pembayaran yang cepat dan aman menjadi sebuah gagasan adanya layanan transaksi keuangan digital. Dengan situasi tersebut menyebabkan dunia perbankan mulai berfikir dengan menggagas sebuah inovasi untuk mengembangkan dan membuka jaringan untuk pelayanan kepada nasabah dengan adanya layanan mobile banking.

Layanan mobile banking membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan jauh lebih cepat dan mudah. Hingga saat ini dunia perbankan sedang diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara mobile, hal tersebut terjadi karena permintaan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Keinginan masyarakat untuk mendapatkan kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun juga tenaga dengan jarak tempuh yang dipertimbangkan. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih lebih cepat dari kebiasaan selama ini.

Sebelum adanya peningkatan teknologi nasabah sudah cukup puas dengan adanya transaksi menggunakan Ajungan Tunai Mandiri (ATM). Saat ini kepusan tersebut berangsur hilang, karena bertransaksi di ATM tidak jauh berbeda dengan datang langsung ke bank, nasabah juga harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba. Di lain hal tingginya tingkat kriminalitas di Ibu Kota semakin marak yang melahirkan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan transaksi sehari-hari.¹

Bank Muamalat salah satu industri perbankan yang tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan hati nasabah mereka, hal ini terlihat dari upaya Bank Muamalat yang sudah mulai mengimplementasikan kode QR berstandar nasional yang biasa disebut Quick

¹ Irwan, *Indonesia Customer Stafication* (Jakarta : PT. Elex Media Kmputindo, 2004), hal 89

Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Mobile Banking Muamalat-DIN (Digital Islamic Network).

Bank Muamalat merupakan salah satunya perbankan syariah yang telah mengimplementasikan QRIS hingga saat ini. Layanan mobile banking pada bank syariah adalah bentuk pengembangan dari dua bentuk inovasi layanan bank syariah sebelumnya yaitu sms banking dan internet banking. Layanan mobile banking dapat dilakukan cukup hanya dengan menggunakan smart phone seperti apple, dan handphone dengan sistem operasi berbasis android serta windows.²

Digital payment atau pembayaran digital adalah pembayaran yang menggunakan media elektronik seperti short message service (sms), internet banking, mobile banking, dan dompet elektronik. Di Indonesia sistem pembayaran melalui media elektronik semakin naik popularitasnya dan semakin berkembang pesat. Pembayaran elektronik memungkinkan seseorang untuk melakukan pembayaran secara otomatis, sehingga memudahkan seseorang untuk melakukan transaksi keuangan.

Dengan adanya pembayaran digital, konsumen memperoleh manfaat yaitu menjadi alternatif solusi untuk menghindari tindakan kriminal terhadap pencurian uang atau kehilangan uang tunai. Kemudian manfaat selanjutnya adalah memberikan transaksi yang cepat dan mudah sehingga seseorang mendapatkan

² Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* (Yogyakarta : Deepublish, 2018) hal 79

kenyamanan dalam melakukan metode pembayaran menggunakan pembayaran digital.³

Saat ini mobile banking sangat membantu pada peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi masyarakat khususnya Ibu Kota yang memiliki aktivitas relatif padat. Dengan adanya penyediaan layanan perbankan syariah berbasis internet ini dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor cabang bank syariah. Jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada mobile banking relatif sama dengan internet banking seperti transfer dana antar rekening atau bank lain, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, layanan pembayaran tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, paket data, dan layanan lainnya seperti seperti notifikasi rekening dan kurs valuta asing.⁴

Berdasarkan data Bank Indonesia, per September 2022 jumlah merchant yang terintegrasi dengan QRIS sudah lebih dari 21 juta. Selain dapat digunakan di merchant komersial seperti toko ritel dan SPBU layanan QRIS Bank Muamalat juga bisa untuk pembayaran donasi. Pada mobile banking terdapat yang namanya kode QR, kode QR adalah bentuk pengembangan teknologi yang membantu perangkat dalam mentransfer sejumlah data agar kegiatan yang dilakukan dapat terlaksana dengan efisien, dan mudah. Dengan adanya QRIS, seluruh transaksi pembayaran yang menggunakan code QR sekarang hanya

³Irfan Prapmayoga Saputra, "Analisis Efektivitas Penggunaan Digital Payment" (Bandar Lampung, 2019) Hal 1

⁴ Ibid., 78

memerlukan satu kode QR saja, karena kode QR itu sudah terintegrasi dengan seluruh aplikasi yang menyediakan dan menerima pembayaran dengan kode QR.

Bank Indonesia meluncurkan standard Quick Response (QR) yang tertuang pada Peraturan Dewan Gubernur Nomer 21/18/PADG/2019 yaitu tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk pembayaran. QR Code ini merupakan pembayaran melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik atau yang dimaksud juga dengan Mobile Banking yang disebut Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) disusun oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), dengan menggunakan standard international EMV Co yaitu merupakan lembaga yang menyusun standard international QR Code untuk sistem pembayaran. Untuk mendukung interkoneksi pada instrumen sistem pembayaran yang lebih luas dan mengakomodasi kebutuhan spesifik negara sehingga memudahkan interoperabilitas antar penyelenggara, antar instrument, termasuk antar negara.

Pada tahap awal QRIS fokus pada penerapan QR Code Payment model Merchant Presented Mode (MPM) dimana penjual yang akan menampilkan QR Code pembayaran untuk dipindai oleh pembeli ketika melakukan transaksi pembayaran. Konsumen dapat memilih dan mengunduh aplikasi pembayaran yang terpasang pada ponsel mereka. Selanjutnya konsumen melakukan registrasi ke salah satu Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dengan memastikan bahwa tersedianya saldo untuk pembayaran melalui aplikasi, lalu selanjutnya konsumen melakukan scan QRIS pada *merchant*, memasukkan nominal transaksi,

melakukan otorisasi transaksi dan kemudian mengkonfirmasi transaksi kepada penyedia barang atau jasa.

Kehadiran QRIS memungkinkan berbagai berbagai Penyedia Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) berbasis QR dapat diakses hanya dalam 1 kode QR yang berarti, meskipun aplikasi pembayaran digital yang digunakan oleh nasabah bermacam-macam, namun pihak toko hanya cukup menyediakan 1 kode QR saja. Terbukti sekarang terdapat berbagai jenis aplikasi pembayaran yang aktif digunakan oleh masyarakat Indonesia. Hal ini menunjukkan *cashless society* yang menjadikan suatu kegiatan yang tidak lagi memanfaatkan uang tunai ketika melakukan transaksi keuangan, di Indonesia meningkat dan kebutuhan akan satu standard kode QR nasional semakin besar.

Mulai 1 Januari 2020 BI mewajibkan seluruh penyedia layanan pembayaran non tunai menggunakan QRIS yang bertujuan agar transaksi pembayaran lebih murah dan efisien, inklusi keuangan berjalan lebih cepat, UMKM lebih maju, dan pada akhirnya bisa mendorong pertumbuhan ekonomi secara maksimal. BI sendiri menggusung tema semangat ‘UNGGUL’ dari adanya QRIS yaitu (1) Universal yakni QRIS bersifat inklusif, digunakan dalam lapisan masyarakat dan bisa digunakan untuk transaksi pembayaran di domestic maupun luar negeri, (2) Gampang, yakni masyarakat bisa bertransaksi dengan mudah dan aman dalam genggam pinset, (3) Untung, yakni transaksi dengan QRIS menguntungkan bagi pembeli dan penjual karena transaksi langsung efisien melalui satu kode QR yang bisa digunakan untuk semua aplikasi pembayaran pada ponsel, (4) Langsung yang berarti transaksi QRIS langsung terjadi, karena

prosesnya cepat dan terjadi seketika, sehingga mendukung kelancaran sistem pembayaran.⁵

QRIS pada perkembangannya sudah berada pada tahapan *cross Border* yang artinya lebih hebatnya lagi QRIS bisa dipakai pada saat melakukan transaksi di luar negeri. Khususnya pada negara-negara kawasan Association of South East Asian Nations (ASEAN). Untuk saat ini negara yang sudah bekerja sama dengan BI adalah Malaysia, Singapura, Thailand, dan Filipina. Warga pada setiap negara ini dapat melakukan pembayaran menggunakan QR code. Jadi pada saat masyarakat Indonesia yang sedang berlibur atau dalam perjalanan bisnis ke negara tersebut akan sangat terbantu jika ingin melakukan transaksi pembayaran.⁶

Sebagai langkah memperluas manfaat pada transaksi digital pada jaman ini di tengah masyarakat, BI bekerjasama dengan Kementerian perdagangan meluncurkan program SIAP. Yaitu penggunaan kode QRIS di pasar dan juga pusat perbelanjaan. Sehingga transaksi dapat lebih aman karena minim kontak fisik. Masalah beredarnya uang palsu dan resiko pencurian teratasi. Perkembangan QRIS di Indonesia menunjukkan tren yang positif. Semakin banyak masyarakat baik pembeli dan pengusaha yang menggunakan QRIS dalam bertransaksi.⁷

Dalam penelitian ini administrasi pemerintahan disejajarkan atau disamakan dalam hal pengertiannya dan penggunaannya sebagai sinonim dari

⁵ Quick Response Code Indonesia standard, <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/QRIS/Contents/Default.aspx> (02 April 2020)

⁶ Koesrianti, *Association of South East Asian Nations (ASEAN) Sejarah Konstitusi dan integrasi kawasan* (Jakarta : April 2014) hal 6

⁷ Makin Segnifikan, Begini Perkembangan QRIS di Indonesia, blog.amartha.com (20 Desember 2022)

pelayanan perijinan. Sedangkan pelayanan umum lebih sesuai jika dipakai dalam memberi artian bahasa administrasi publik, dalam artian ini istilah pelayanan umum dapat disejajarkan dengan istilah pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di latar belakang, maka rumusan masalah penelitian yang ditentukan oleh penulis yaitu “Bagaimana Kepuasan Pelayanan Melalui Aplikasi *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)* Pada *Mobile Banking* Muamalat-DIN?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari Praktek Kerja Lapangan ini adalah untuk mengetahui juga menganalisis dari rumusan masalah yaitu mengetahui bagaimana kepuasan pelayanan melalui aplikasi *Quick Resonse Code Indonesia Standard (QRIS)* pada *Mobile Banking* Muamalat-DIN di Kantor Pusat Operasional Muamalat Tower.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Pada manfaat teoritis merupakan manfaat dalam penelitian yang berhubungan dengan adanya pengembangan pengetahuan tentang topik yang dibahas. Maka pada manfaat teoritis dari penelitian yang dilakukan penulis yaitu mengetahui kepuasan pelayanan melalui aplikasi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* di Bank Muamalat Kantor Pusat Operasional Muamalat Tower. Selain itu, manfaat lain dari penelitian ini juga

untuk mengetahui seberapa besar keberhasilan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) dalam kepuasan pelayanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Pada manfaat praktis merupakan manfaat penelitian yang memiliki hubungan dengan pemecahan masalah pada topik yang diangkat. Maka dari itu penelitian ini pada manfaat praktis diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi peneliti dan pembaca terkait kepuasan pelayanan melalui aplikasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di Bank Muamalat Kantor Operasional Muamalat Tower. Selain itu manfaat praktis lainnya agar dapat memberikan informasi kepada masyarakat maupun pegawai mengenai seberapa besar tingkat keberhasilan kepuasan pelayanan dengan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) .

1.4.3 Sistematika Penulisan

Pada sistematika penulisan Skripsi ini terdiri dari 5 (lima) sebagai berikut :

- **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I menguraikan tentang latar belakang permasalahan yang diangkat, permasalahan yang akan dibahas,

tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab II memperkenalkan beberapa teori sebagai acuan dalam pembahasan yang berhubungan dengan judul penelitian. Beberapa teori yang digunakan bersumber pada beberapa studi literatur dan studi kepustakaan.

- **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab III memperkenalkan berbagai jenis metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis pada penelitian ini yaitu locus, sumber data yang diperoleh, teknik penelitian, dan analisis data.

- **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab IV ini dijelaskan mengenai hasil dan pembahasan yang didapati dari penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian yang digunakan. Terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, hasil analisis data, dan pembahasan.

- **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab V terdiri dari kesimpulan dan saran dari penulis yang berdasarkan temuan-temuan atau hasil dari penelitian yang dilakukan, sehingga dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada pada rumusan masalah. Pada bab ini juga berisikan saran dari penulis yang merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan sehingga diharapkan sarana tersebut bisa bermanfaat bagi pembaca.

