

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN FITUR QRIS BRIMO UNTUK
MENINGKATKAN TRANSAKSI NASABAH DI BANK
RAKYAT INDONESIA (BRI) KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:

Nofal Ainul Yaqin
NIM. 204105010076
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2024**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN FITUR QRIS BRIMO UNTUK
MENINGKATKAN TRANSAKSI NASABAH DI BANK RAKYAT
INDONESIA (BRI) KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

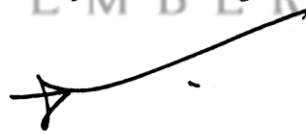


Oleh:

Nofal Ainul Yaqin
204105010076

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Disetujui Pembimbing
J E M B E R



Dr. Munir Is'adi, S.E., M.M.
NIP. 197506052011011002

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN FITUR QRIS BRIMO UNTUK
MENINGKATKAN TRANSAKSI NASABAH DI BANK RAKYAT
INDONESIA (BRI) KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Telah di uji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Selasa

Tanggal: 29 Oktober 2024

Tim Penguji

Ketua

Nadia Azalia Putri, M.M.
NIP. 199403042019031019

Sekretaris

Salman Farizi, M.E
NIP. 198911122022031004

Anggota:

1. Dr. Hj. Khairunnisa Musari, S.T., M.MT.
2. Dr. H. Munir Is'adi, S.E., M. Akun.

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.A.g.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن

تَرَاضٍ مِّنْكُمْ قُلْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ قُلْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka diantara kamu, janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya

Allah adalah maha penyayang kepadamu. (Qs. An-Nisa 29)¹



¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Jakarta: Surya Cipta Aksara Surabaya, 1993): 113.

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan bagi Rasul Nabi Muhammad SAW. Semoga skripsi ini dapat Ridho di sisi-Nya. Sebagai tanda terimakasih, saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Sutikno dan Ibu Siti Romlah, terimakasih atas do'a dan dukungan, perjuangan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada saya baik berupa materi dan nonmateri demi terciptanya masa depan yang lebih baik dengan sabar beliau menunggu kelulusan saya.
2. Kakak kandung dan Kakak ipar tersayang Novi Munimatun Nafi'ah dan Abdul Mu'is serta keponakan yang tercinta Kayra Zea Mecca dan Khaidar Rama Abdillah, senantiasa mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Guru-guru saya mulai dari TK Dewi Masyithoh 02, MI Wahid Hasyim Jambearum, Mts Wahid Hasyim Balung, SMK AL-Kholili Mlokorejo, dan Bapak Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah membimbing dan mendidik saya
4. Sahabat-sahabat pejuang S.E yang tidak bisa menyebutkan nama satu persatu selalu menjadi teman diskusi yang baik bagi saya
5. Keluarga Besar Perbankan Syariah 3 angkatan 2020, yang selalu mendoakan, mendukung, dan membantu saya dalam kesulitan

6. Almamater yang saya banggakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember, terimakasih karena telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu selama ini.

Terimakasih yang mendalam atas doa, dukungan dan juga cinta kalian sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi. Sholawat serta salam tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Sungguh penulis menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, walaupun dengan segala daya dan upaya yang ada telah penulis kerahkan. Namun penulis tetap berharap skripsi ini mampu memberikan masukan.

Selanjutnya penulis meyampaikan terima kasih, kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag, M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Ana Pratiwi, SE., Ak.,MSA. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I, selaku dosen pembimbing akademik (DPA) yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta dukungan terkait akademik.

6. Bapak Dr. Munir Is'adi. S.E., M.Akun, selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan bimbingan serta bersedia meluangkan waktunya demi kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang tak ternilai harganya dan telah membantu dalam kelancaran studi saya.
8. Ibu Lutvia Normalasari selaku staff SDM PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember yang telah memberikan banyak informasi yang sangat berharga bagi peneliti.
9. Pihak informan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti sehingga peneliti mendapatkan data yang diinginkan serta berbagai pengalaman kepada peneliti

Akhir kata, penulis berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan dan pemikiran. Semoga ALLAH SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Amin.

Jember, 22 April 2024

Nofal Ainul Yaqin
204105010076

ABSTRAK

Nofal Ainul Yaqin, Munir Is'adi, 2024: *Efektivitas Penggunaan Fitur QRIS BRImo Untuk Meningkatkan Transaksi Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember.*

Kata Kunci: Fitur QRIS, BRImo, Meningkatkan Transaksi Nasabah

Perkembangan perbankan sekarang ini memiliki perkembangan yang cukup pesat, bahkan bagi kalangan seluruh Negara telah mengenal bahwasannya perbankan memiliki tingkat perekonomian yang besar. Saat ini, kata bank bukan merupakan kata yang asing dan aneh. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai (*currency*) sebagai alat pembayaran kedalam bentuk pembayaran nontunai yang lebih efisien dan ekonomis.

Rumusan masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah: (1) Bagaimana efektivitas penggunaan fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember? (2) Apa faktor kelebihan dan faktor kekurangan dalam efektivitas penggunaan fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember?

Tujuan Penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui efektivitas penggunaan fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember. (2) untuk mengetahui faktor kelebihan dan faktor kekurangan dalam efektivitas penggunaan fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember.

Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan penelitian studi kasus. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik triangulasi, yang berarti penggabungan dari tiga teknik pengumpulan data. Dalam mengumpulkan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember memiliki fitur QRIS BRImo sebagai alat pembayaran. Alat pembayaran ini memiliki pengaruh yang efektif dalam penggunaan BRImo maupun QRIS. Permasalahan dari peningkatan transaksi nasabah dalam BRImo maupun QRIS dapat diartikan nasabah sudah lebih mengikuti atau melek digital masa kini dari menghemat waktu begitupun irit tenaga dan tidak mengeluarkan uang secara tunai (*cash*), faktor kelebihan dan kekurangannya faktor nasabah yang terkadang mengalami jaringan kurang stabil dan memiliki kemudahan dalam bertransaksi.

DAFTAR ISI

	Hal
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Istilah	12
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Kajian Teori	28
BAB III METODE PENELITIAN	56

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	56
B. Lokasi Penelitian	56
C. Subyek Penelitian	57
D. Teknik dan Pengumpulan Data	60
E. Analisis Data	62
F. Keabsahan Data	64
G. Tahap-Tahap Penelitian	64
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	66
A. Gambaran Objek Penelitian	66
B. Penyajian Data dan Analisis	83
C. Pembahasan Temuan	95
BAB V PENUTUP	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	99
Lampiran-lampiran	
1. Matriks Penelitian	
2. Pernyataan Keaslian Tulisan	
3. Pedoman Wawancara	
4. Surat Izin Penelitian	
5. Surat Selesai Penelitian	
6. Jurnal Kegiatan Penelitian	
7. Dokumentasi	
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi	
9. Surat Selesai Bimbingan	
10. Biodata	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Data Pengguna BRImo	5
Tabel 1.2 Data Pengguna <i>QRIS</i> BRImo Jawa Timur 2023	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 4.1 Denah Lokasi Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember	71
Gambar 4.2 Gambar Struktur Organisasi Bank BRI KC Jember	73
Gambar 4.3 Logo Bank Rakyat Indonesia	77
Gambar 4.4 Tampilan <i>Mobile Banking</i> BRImo	83



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan industri perbankan saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, bahkan setiap Negara mengakui bahwa perbankan mempunyai tingkat perekonomian yang besar. Kata bank merupakan bukan kata asing. Ketika semua orang menyebut kata bank, mereka selalu mengasosiasikannya dengan uang, sehingga mereka beranggapan bahwa apapun yang berhubungan dengan bank selalu tentang uang.² Ketika bank beroperasi sebagai lembaga keuangan, maka operasionalnya sehari-hari tidak dapat dipisahkan dari sektor keuangan. Sama seperti bisnis lainnya, bank dapat dengan mudah dikatakan sebagai tempat terpenuhinya segala kebutuhan nasabahnya. Pelanggan datang dan pergi sebagai pembeli jasa atau penjual jasa yang diberikan.³

Menurut UU No. 7 Tahun 1992 penggolongan bank menurut fungsinya sudah tidak dapat dipisahkan lagi secara jelas. Sebab, semua jenis bank pada dasarnya menjalankan aktivitas yang sama dengan bank biasa. Misalnya, pinjaman bank dan alokasi modal bersifat jangka pendek. Demikian pula sumber dana bank tabungan tidak lagi menguasai bentuk tabungan, tetapi juga berupa bank dan lembaga keuangan, giro dan deposito tetap.⁴

²Andrianto, Didin Fatihudin, dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019): 2

³ Nadia Azalia Putri, Dwi Sofiyatul Widad, Maira Septian Yudinestira, dan Isma Ramadhaniah, "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember", *Journal Of Indonesian Social Society* 1, no. 2 (Juni 2023): 44, <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>.

⁴ Thamrin Abdullah, Sinta Wahjusaputri, *Edisi 2 Bank dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018): 49.

Sistem pembayaran bank mempunyai metode yang bermacam-macam. Metode pembayaran adalah cara membayar sesuatu. Seseorang dapat memilih beberapa jenis metode pembayaran tunai dan nontunai. Jumlah penduduk Indonesia telah mencapai 250 juta jiwa, dan perkembangan transaksi nontunai menunjukkan tanda-tanda yang baik. Setiap jenis metode tentu mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Metode pembayaran yang awalnya adalah *cash on delivery*. Di era digital, perbankan perlu mengembangkan sistem informasi digital. Oleh karena itu, pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat turut memberikan kontribusi bagi industri perbankan. Dunia perbankan menarik minat para pebisnis yang ingin mengembangkan usahanya. Hal ini berimplikasi pada semakin sibuknya operasional perbankan. Bank perlu melakukan digitalisasi sistemnya agar seluruh data nasabah dapat diakses dengan cepat, akurat, dan aman.⁵

Kemajuan teknologi digital telah mengubah cara konsumen mencari informasi, berinteraksi dengan pedagang, dan melakukan pembelian.

Dengan berkembangnya teknologi dan internet, perilaku konsumen pun ikut berubah.⁶ Pembayaran nontunai biasanya dilakukan melalui transfer antarbank atau intrabank melalui jaringan internal bank, dibandingkan menggunakan uang sebagai alat pembayaran. Selain itu, pembayaran

⁵ Angelica Permatasari, Bilva Izzun Nisa, Lailatul Qomariyah, dan Hikmatul Hasanah, "Prosedur Pengimputan Dan Penataan Arsip Pada Kantor BRI Cabang Jember Unit Sukowono", *Jurnal Pengabdian Masyarakat* 2, no. 1 (Januari 2024): 51, <https://doi.org/10.59435/gjpm.v2i1.306>.

⁶ Nayla Syafaatal Husna, Luluk Saputri, dan Agung Parmono, "Strategi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Daya Tarik Konsumen Di PT. Benih Citra Asia Ajung", *Jurnal Gembira* 2, no. 1 (Februari 2024): 229. <https://gembirapk.m.my.id/index.php/jurnal/article/view/405>.

nontunai juga dapat dilakukan dengan menggunakan kartu sebagai alat pembayarannya. Misalnya, BI (Bank Indonesia) mewajibkan semua penyedia layanan pembayaran nontunai untuk menggunakan sistem QRIS. Dengan hadirnya QRIS, dapat mengakses berbagai penyedia layanan sistem pembayaran (PJSP) berbasis QR hanya dengan satu kode QR. Artinya, aplikasi pembayaran digital yang digunakan konsumen berbeda-beda. Hal ini menunjukkan bahwa pembayaran nontunai (*cashless society*) semakin populer di Indonesia, dan kebutuhan akan standar kode QR nasional semakin meningkat. QR menghilangkan kebutuhan penyedia produk dan layanan untuk memiliki kode QR yang berbeda untuk aplikasi pembayaran yang berbeda. Saat ini QRIS hanya mengatur mode *merchant* kode QR dan spesifikasi koneksinya. Pada metode ini, pihak penyedia jasa (penjual) hanya perlu menampilkan kode QR dan memindainya dengan ponsel konsumen.⁷

Quick Response Code Indonesian Standard, atau biasa disingkat QRIS, menggabungkan berbagai jenis QR dari berbagai penyedia jasa sistem pembayaran (PJSP) dengan menggunakan kode QR. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bekerja sama dengan Bank Indonesia untuk memproses transaksi kartu ATM, debit, dan kartu kredit.⁸

Berdasarkan data permasalahan efisiensi penggunaan kode QR di kalangan UMKM, Bank Indonesia pada tanggal 1 Januari 2020 mengumumkan standar penggunaan kode QR di Indonesia yang disebut QRIS

⁷ Dyah Ayu Paramitha dan Dian Kusumaningtyas, QRIS (Kediri: Penerbit Fakultas Ekonomi, 2020), 30.

⁸ Jefry Tarantang, Annisa Awwaliyah, Maulidia Astuti, dan Meidinah Munawaroh, "Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia", *Jurnal Al-Qardh* 4, no. 3 (Juli 2019): 63.

(*Quick Response Code Indonesian Standard*), resmi diterbitkan. Penggunaan QRIS saat ini menjadi perkembangan positif bagi pelaku usaha dan konsumen. Mengingat kemudahan proses transaksi nontunai, penggunaan QRIS oleh UMKM tentunya akan membantu meningkatkan usahanya. Berdasarkan data Bank Indonesia tahun 2021, jumlah *merchant* yang menggunakan layanan QRIS meningkat menjadi 12,2 juta. Jumlah ini meningkat signifikan dibandingkan tahun 2020, yaitu sebesar 297,1%. Jumlah UMKM yang terdaftar di QRIS maksimal 7,53 juta usaha mikro, 3,2 juta usaha kecil menengah, dan 928.000 usaha menengah.⁹

BRI *Mobile* merupakan produk terobosan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, aplikasi layanan BRI sebagai fasilitas nasabah. BRI didirikan pada akhir Februari 2019 dan awalnya bekerja sama dengan tiga operator seluler *Global Standard For Mobile Communications*: PT. Exelcomindo Pratama, PT. Telkomsel dan PT. Indosat, Tbk. sebagai manajer bank. Perusahaan telepon seluler menangani lalu lintas SMS (Layanan Pesan Singkat) antara bank dan pelanggan. BRI *Mobile* dirancang untuk memberikan manfaat dengan mengintegrasikan tiga fungsi perbankan ke dalam satu aplikasi, antara lain *mobile banking*, *internet banking*, dan *e-money*.¹⁰

⁹ Arif Setia Sandi Ariyanto, Faizal Rizky Yutama dan Slamet, "Evaluasi Penggunaan QRIS Menggunakan Model Utaut Pada Era Perkembangan Fntech", *Jurnal Majalah Ilmiah Methoda* 13, no. 3 (Desember 2023): 254.

¹⁰ Yulia Nur Afifah , Anisatul Kamilah , Ahmad Indriyanto Nugroho, dan Ayyu Ainin Mustafidah, "Optimalisasi BRI *Mobile* Sebagai Bentuk *Privilege* Kepada Nasabah Di BRI Unit Puger", *Journal Of Indonesian Social Society* 2, no. 2 (Juni 2024): 3. <https://jurnal.padangtekno.com/index.php/jiss>

Bank BRI terhubung dengan aplikasi *mobile banking* BRImo yang pertumbuhannya terus meningkat setiap tahunnya. Tercatat, transaksi aplikasi BRImo mencapai 1,83 miliar transaksi hingga akhir tahun 2022 nilai transaksi BRImo sebesar Rp 2,669 triliun. Selain itu, pengguna BRImo berjumlah 23,85 juta orang. Berdasarkan data, pertumbuhan BRImo terus meningkat sejak 2019 hingga 2022. Jumlah pengguna BRImo setiap tahunnya semakin meningkat, namun dibandingkan pengguna BRImo, jumlah nasabah pada tahun 2020 sebanyak 9,05 juta. Pada tahun 2022, bank BRI memiliki 98 juta nasabah. Dibandingkan pengguna BRImo pada tahun 2022, jumlah pelanggannya sebanyak 23,85 juta. Perbandingan kedua data tersebut menunjukkan bahwa tidak semua pengguna bank BRI masih menggunakan aplikasi BRImo. Artinya, minat pengguna bank BRI untuk menggunakan aplikasi BRImo masih rendah.

Tabel 1.1

Data Pengguna BRImo

Tahun	Jumlah Pengguna (Juta)
2019	2,96
2020	9,05
2021	14,15
2022	23,85

Sumber: “Antara News”, <https://www.antaraneews.com/berita/3941382/bi-catat-pedagang-pengguna-qris-di-jatim-capai-345-juta>.

Bank Indonesia (BI) memperkirakan jumlah *merchant* yang menggunakan sistem transaksi QRIS di Jawa Timur mencapai 3,45 juta pada tahun 2023, meningkat 31,37 persen dibandingkan tahun 2022. Total

pengguna QRIS di Provinsi Jawa Timur sebanyak 6,29 juta orang per Desember 2023, meningkat 54,59% year-on-year (YoY) dibandingkan Desember 2022. Transaksi pembayaran melalui QRIS di Kabupaten Jember mencapai Rp 431,3 miliar dari 3,5 juta transaksi pada tahun 2023. Dibandingkan tahun 2022, nilai tersebut meningkat sebesar 45% pada volume bruto dan 70% pada nominal transaksi.¹¹

Tabel 1.2

Data Pengguna QRIS BRImo Jawa Timur 2023

Nama Kota	Jumlah Pengguna (Juta)
Surabaya	6,29
Jember	3,5

Sumber: “Antara News”,

<https://www.antarane.ws.com/berita/3941382/bi-catatan-pedagang-pengguna-qr-is-di-jatim-capai-345-juta>

Jika individu dapat mencapai tujuannya sesuai target waktu yang diberikan, maka hal tersebut akan tercermin pada kinerja perusahaan. Menurut Marisa, ada empat matrik yang mempengaruhi efektivitas. Artinya, penggunaan sistem meningkatkan kinerja individu (kinerja John meningkat), penggunaan sistem meningkatkan produktivitas individu (meningkatkan produktivitas), dan penggunaan sistem meningkatkan efektivitas. Peningkatan

¹¹ “Antara News”, <https://www.antarane.ws.com/berita/3941382/bi-catatan-pedagang-pengguna-qr-is-di-jatim-capai-345-juta>, diakses pada tanggal 18 Juli 2024 Pukul 22.48.

kinerja individu (peningkatan efisiensi), dan penggunaan sistem bermanfaat bagi individu (sistem membantu).¹²

Dwi Yanti Saliana dan Mustafa Kamal Rokan menjelaskan di dunia perbankan, Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan telah mengimplementasikan fungsi QRIS dengan mengurangi penggunaan kertas fisik. Misalnya, Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan dapat secara optimal menerapkan kegiatan *paperless* dan juga memanfaatkan fungsi QRIS secara optimal, sehingga memaksimalkan pengurangan konsumsi kertas fisik baik bagi nasabah maupun staf bank yang perlu melakukannya. Kegiatan *paperless* merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengurangi jumlah kertas fisik yang digunakan untuk dokumen-dokumen yang tidak terlalu penting meskipun dicetak dalam jumlah banyak, dibandingkan meniadakan sama sekali penggunaan kertas fisik. Selama ini pengurangan konsumsi kertas hanya dilakukan di sisi pelanggan dengan memindai kode QR pada saat bertransaksi. Kegiatan *paperless* dapat terlaksana secara efektif dan efisien apabila seluruh pihak yang terlibat bekerja sama untuk mengurangi penggunaan kertas yang berlebihan.¹³

Penelitian lain dilakukan oleh Sulistiani dan Dhidin Noer (Ady Rahmanto) dari Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2. Dalam penerapan QRIS, efektivitas kinerja bank syariah dalam penerapan QRIS ditentukan

¹² Puji Munarty, M Syukur Dwiriansyah, Wulandari, M Rimawan, dan Ovriyadin, "Efektivitas Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi Digital Di Kota Bima", *Riset dan Jurnal Akuntansi* 7, no. 3 (Juli 2023): 5, <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1766>.

¹³ Dwi Yanti Sahriana, dan Mustafa Kamal Rokan, "Analisis Efektivitas penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Untuk Mendukung *Paperless* Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan", *Jurnal Economy And Currency Study* 4, no. 2 (Juli 2022): 8.

oleh efektifitas pencapaian tujuan atau sasaran, tugas, jabatan, dan proses pelaksanaan tugas atau tugas tersebut pertunjukan dan otoritas. Mekanisme QRIS Bank Syariah Indonesia KCP Godin 2 diterapkan secara terkoordinasi untuk memastikan tidak adanya keluhan nasabah. Hal ini menjadi faktor penting karena bank syariah memiliki struktur organisasi yang kompleks dan mencakup banyak departemen dengan fungsi berbeda-beda. Apabila mekanisme organisasi bank syariah tidak terkoordinasi dengan baik dalam pelaksanaan program penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran nontunai, maka dapat mempengaruhi pencapaian maksud dan tujuan bank syariah. Berdasarkan pembelajaran di lapangan, diperkenalkan mekanisme implementasi QRIS pada Bank Syariah Indonesia KCP Godin 2. Hal ini mencakup pelatihan, pemberian informasi kepada karyawan dan pelanggan, serta pemberian pemahaman atau edukasi kepada pelanggan mengenai Layanan QRIS.¹⁴

Menurut Skousen, perdagangan adalah pertukaran barang dan jasa antar peristiwa lain (baik individu maupun dunia usaha dan organisasi lain) yang mempunyai dampak ekonomi terhadap dunia usaha. Pengertian transaksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah akad jual beli antara pembeli dan penjual. Dari beberapa definisi perdagangan yang dikutip di atas dari berbagai sumber, definisi tersebut hanya mengacu pada teknis proses perdagangan, tanpa ada nilai atau muatan moral yang tersurat, dan hanya

¹⁴ Sulistani Arianti Putri, dan Dhidhin Nur Andy Rahmanto, "Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Sebagai Alat Pembayaran Nontunai Pada Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2", *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, no. 1 (Februari 2024): 465.

bertujuan ekonomi/bisnis peristiwa Tentu saja, pelaku usaha yang membeli barang dan jasa melakukan transaksi pembayaran untuk menerima barang dan jasa yang dibeli. Bab ini menjelaskan konten terkait transaksi pembayaran, seperti pengertian transaksi pembayaran, macam-macam transaksi pembayaran, dan perkembangan sistem pembayaran.¹⁵

Fenomena penggunaan QRIS BRImo yang terjadi di BRI KC Jember dipilih untuk diteliti karena sesuai dengan apa yang telah dijelaskan sebelumnya. Bank Mandiri tidak dipilih dalam penelitian ini karena ketika melakukan transaksi QR dengan metode MPM, pengguna tidak memindai kode QR langsung dari kamera ponselnya atau mengunggah kode QR dari galeri foto ponselnya. Saat melakukan transaksi QR menggunakan metode MPM, pengguna harus memverifikasi validitas jumlah nominal yang ditampilkan di aplikasi Livin' dan mengonfirmasi pelaksanaan transaksi.¹⁶ Aplikasi BRImo saat ini digunakan oleh BRI. QRIS tidak memiliki metode MPM dan proses transaksinya hanya melalui beberapa tahapan saja.

BRI Kantor Cabang Jember didirikan dan tugas awalnya adalah menyimpan dan menyalurkan dana seperti cabang biasa. BRI menggunakan sistem perbankan elektronik dan berlokasi di wilayah Indonesia termasuk di kota Jember. Kalau bicara cabang di Indonesia, Pulau Jawa mempunyai cabang terbanyak, salah satunya adalah Jawa Timur. Ketika membahas

¹⁵ Elif Pradiansyah, *Kewirausahaan* (Yogyakarta: Penamuda Media, 2023), 73.

¹⁶ "Info Perusahaan" <https://www.bankmandiri.co.id/livin/syarat-dan-ketentuan/penggunaan-fitur-qr> diakses pada tanggal 22 Maret 2024 Pukul 12:02.

permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di salah satu kota di Jawa Timur yaitu Kota Jember.¹⁷

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka penulis memilih BRI karena BRI telah memperkenalkan BRImo sebagai alat transaksi yang dapat digunakan nasabah, dan alat pembayaran ini bisa dilihat karena sangat efektif. Terutama dari para pegawai yang tugasnya memandu nasabah dalam menggunakan fitur QRIS BRImo. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mempelajari efektivitas layanan QRIS BRImo sebagai penelitian, **“Efektivitas Penggunaan Fitur QRIS BRImo Untuk Meningkatkan Transaksi Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember”**.

B. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan fitur *QRIS* BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember?
2. Apa faktor kelebihan dan faktor kekurangan dalam efektivitas penggunaan fitur *QRIS* BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember?

¹⁷ Zuhriyatul Maqbula, “Analisis Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan *E-Banking* Di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember”. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 3.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menggambarkan arah yang harus diikuti ketika melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus berkaitan dengan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut. :

1. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui faktor kelebihan dan faktor kekurangan dalam efektivitas penggunaan fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terletak pada kontribusi apa yang dapat Anda berikan setelah penelitian selesai. Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Teoritis
Dapatkan wawasan tentang dunia perbankan masa depan dan bantu dunia perbankan menjadi lebih baik dari sebelumnya.
2. Bagi peneliti
 - a. Bertujuan sebagai pengabdian kepada mahasiswa akhir dan menguji kualitas diri.
 - b. Dapat menawarkan inovasi baru pada topik yang dibahas.
 - c. Berikan pengetahuan lebih kepada pembaca dengan menulis secara detail tentang manfaat topik yang sedang dibahas.

3. Praktisi atau lembaga

Bagi lembaga keuangan dalam hal ini BRI Kantor Cabang Jember diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna sebagai masukan dan timbal balik bagi perusahaan untuk mendapatkan gambaran transaksi nasabah, yang nantinya dapat digunakan oleh lembaga keuangan untuk meningkatkan efisiensi memutuskan langkah selanjutnya pembayaran dengan layanan fitur BRImo QRIS.

E. Definisi Istilah

Pengertian istilah mencakup makna istilah-istilah penting yang menjadi fokus peneliti dalam judul penelitian. Tujuannya adalah untuk menghindari kesalahpahaman mengenai pengertian istilah yang dimaksudkan oleh peneliti.

Pengertian istilah-istilah yang perlu diperhatikan dalam judul penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas

Menurut Siagian, efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah yang tetap dan telah ditentukan untuk menghasilkan sekumpulan barang yang diperlukan dalam pelayanan kegiatan yang dilakukan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan berdasarkan apakah tujuan yang ditetapkan tercapai. Apabila hasil kegiatan mendekati tujuan berarti efektif.¹⁸

2. QRIS

¹⁸ Utari Wulandari, H. Jhon Simon, "Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan", *Jurnal Publik Reform Undhar Medan* 5, no. 1 (Juni 2019): 2.

Kode QR dikembangkan oleh regulator dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan tujuan untuk menyederhanakan sistem pembayaran digital secara aman, mendorong efisiensi pemerintah, dan mempercepat inklusi keuangan digital.¹⁹

3. BRImo

BRImo merupakan aplikasi modern yang masih dalam tahap pengembangan, BRImo sangat memerlukan *feedback* dari aplikasi BRI *Mobile Banking*. Bank BRI sendiri telah mengembangkan aplikasi yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan proses transaksi dan menarik nasabah baru. Secara fungsional, aplikasi BRI *Mobile Banking* memungkinkan nasabah melakukan berbagai tugas perbankan seperti pengecekan saldo, mengirim dan menerima uang, membayar tagihan, dan melakukan pembelian *online*.²⁰

4. Transaksi

Transaksi pembayaran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan jual beli, karena perpindahan barang dan jasa dari penjual ke pembeli dapat terjadi setelah transaksi pembayaran. Transaksi pembayaran dapat terjadi antar bisnis dengan basis B2B (*business-to-business*) atau antara bisnis dan konsumen dengan basis B2C (*business-to-customer*).²¹

¹⁹ Oktoviana Banda Saputri, "Preferensi konsumen dalam menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai alat pembayaran digital", *KINERJA Ekonomi dan Manajemen* 17, no. 2 (Mei 2020): 238.

²⁰ Nadiatul Khaira, Hanifa Muslimah Az-zahra, dan Alfi Nur Rusydi, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi *Mobile Banking* dengan Metode UX Curve (Studi Kasus : BRI *Mobile Banking*)", *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 4, no. 3 (Maret 2020): 1003.

²¹ Elif Pradiansyah, *Kewirausahaan*, 72.

Berdasarkan definisi di atas, maka transaksi pelanggan dalam definisi sekarang adalah suatu kegiatan dimana terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak yaitu pembeli dan penjual untuk saling bertukar barang atau jasa.

F. Sistematika Pembahasan

Struktur pembahasan ini mengacu pada pedoman penulisan karya ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Pedoman ini terdiri dari lima bab.

Bab I Pendahuluan. Bab ini mewakili dasar penelitian dan berfungsi untuk memberikan gambaran umum mengenai perdebatan yang diteliti. Bab ini memuat tentang latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pengertian istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka. Bab ini tidak hanya memuat kajian teoritis saja, namun juga kajian-kajian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, topik penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahapan penelitian.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis data. Bab ini meliputi perumusan masalah penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan hasil.

Bab V Penutup. Bab ini memuat temuan penelitian dan saran dari peneliti.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Meliyanti (2021) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya berjudul "*Strategi Bank Indonesia KPW Kalteng Dalam Perkembangan Pembayaran Nontunai Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada UMKM Di Kota Palangka Raya*".

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Bank Indonesia KPW Kalteng dalam perkembangan pembayaran nontunai melalui *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada UMKM di kota Palangka Raya. Strategi ini cukup efektif, tetapi Bank Indonesia (BI) memiliki kelemahan dalam menerapkannya. Akibatnya, banyak UMKM yang tidak tahu tentang QRIS dari BI, tetapi tetap menggunakannya karena bantuan sosialisasi dari bank umum. Problem yang dihadapi saat mengembangkan metode pembayaran nontunai.²²

2. Penelitian yang dilakukan oleh Asti Habibah, (2021) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram berjudul "*Aplikasi Quick Response(QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Pada Toko*".

²² Meliyanti. "Kendala yang dihadapi dalam melakukan strategi perkembangan pembayaran Nontunai melalui QRIS pada UMKM di Kota Palangkaraya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pembayaran melalui QRIS". (Skripsi, Institut Agama Islam Palangkaraya, 2021), 93.

Raning'5 Di Desa Kekait 1, Desa Kekait, Kecamatan Gunung Sari, Kabupaten Lombok Barat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Aplikasi QRIS Sebagai Alat Pembayaran Pada Toko *Raning'5* Di Desa Kekait, Kecamatan Gunung Sari Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data. Teknik pengumpulan data ini dilakukan secara triangulasi atau gabungan. Sebagai sistem pembayaran, Aplikasi QRIS meningkatkan efisiensi laporan keuangan pedagang. sebagai pilihan yang tepat untuk warung *Raning'5 Shop* dalam menghadapi persaingan di era modern yang serba digital. Dengan demikian, meskipun *Raning'5 Shop* tergolong dalam kategori warung menengah ke bawah, ini menunjukkan bahwa mereka menggunakan teknologi yang berkembang dan menyediakan pembayaran elektronik secara langsung. Warung *Raning'5 Shop* memilih untuk menggunakan teknologi pembayaran nontunai, yang dapat menerima pembayaran dari berbagai macam kode QR. Warung *Raning'5 Shop* menggunakan dua metode QRIS, MPM (*Merchant Present Mode*) dan TTM (*Tanpa Tatap Muka*). *Raning5 Shop* ingin mengikuti perkembangan teknologi ekonomi, yang membuatnya dapat membantu salah satu program tanpa batas Bank Indonesia.²³

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nina Nirmala Sari, Fitriya Raya, (2022)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Maulana

²³Asti Habibah. "Aplikasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Pada Warung *Raning'5 Shop* Di Desa Kekait, Kecamatan Gunung Sari, Kabupaten Lombok Barat". (Skripsi, Universitas Islam Negeri Mataram, 2021), 76.

Hasanudin Banten, yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus UMKM Di Pasar Rangkasbitung)*”

Sebagai pilihan yang tepat untuk warung *Raning'5 Shop* dalam menghadapi persaingan di era modern yang serba digital. Dengan demikian, meskipun *Raning'5 Shop* tergolong dalam kategori warung menengah ke bawah, ini menunjukkan bahwa mereka menggunakan teknologi yang berkembang dan menyediakan pembayaran elektronik secara langsung. Warung *Raning'5 Shop* memilih untuk menggunakan teknologi pembayaran nontunai QRIS, yang dapat menerima pembayaran dari berbagai macam kode QR. Warung *Raning'5 Shop* menggunakan dua metode QRIS, MPM (*Merchant Present Mode*) dan TTM (Tanpa Tatap Muka). *Raning5 Shop* ingin mengikuti perkembangan teknologi ekonomi, yang membuatnya dapat membantu salah satu program tanpa batas Bank Indonesia (BI). Menurut penelitian, taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Di sisi lain, hasil uji hipotesis dengan koefisien determinasi menunjukkan bahwa tingkat pengaruh layanan sistem pembayaran QRIS sebesar 37%.²⁴

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Affandi, Laelani Rukmana dan Wardatul Wahidah R, (2022) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, yang berjudul “*Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pembayaran Nontunai*

²⁴ Nina Nirmala Sari, Fitri Raya. “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem *Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus UMKM Di Pasar Rangkas bitung)*”. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Hasanuddin Banten, 2022), 114.

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Mahasiswa.”

Studi ini bertujuan untuk menentukan seberapa efektif dan efisien Sistem Pembayaran nontunai QRIS dalam mempengaruhi inklusi keuangan mahasiswa. Peneliti ini melakukan penelitian kuantitatif deskriptif dengan data angka dilampirkan. Hasilnya dihitung dengan statistik. Hasil tes di atas menunjukkan bahwa sistem pembayaran nontunai QRIS memiliki efek positif dan signifikan terhadap inklusi keuangan mahasiswa. Nilai rasio jalan pada variabel efektivitas sebesar 0,308 dan nilai $p < 0,001$ di bawah 0,05 (di bawah 0,05). Dengan demikian, dari 110 mahasiswa yang disurvei di wilayah kerja Bank Indonesia Sibolga, dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran nontunai QRIS dianggap efektif dalam memengaruhi keterlibatan finansial mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efektivitas dan efisiensi sistem pembayaran nontunai QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap inklusi keuangan mahasiswa di wilayah kerja Bank Indonesia Sibolga. Variabel efisiensi sistem pembayaran nontunai QRIS, di sisi lain, tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap inklusi keuangan mahasiswa di wilayah kerja Bank Indonesia Sibolga.²⁵

5. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Surya Kartika, (2022) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda

²⁵ Ahmad Affandi, Laelani Rukmana, dan Wardatul Wahidah R. “Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pembayaran Nontunai *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Mahasiswa”, *Jurnal Perbankan dan Keuangan* 3, no. 2 (Agustus 2022): 77.

Aceh, yang berjudul “*Implementasi Aplikasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Aceh (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Daud Beureueh)*”

Studi ini meneliti penggunaan QRIS pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Aceh (Studi Pada Kantor Cabang Daud Beureueh). Studi ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan peneliti sebagai alat utama metode pengumpulan data digabungkan, dan analisis data dilakukan secara induktif. Studi tentang penerapan QRIS pada nasabah BSI di Aceh menemukan bahwa implementasi QRIS di BSI terdiri dari dua tahap: tahap pembuatan QRIS, yang mencakup permintaan pembukaan rekening atau tabungan, registrasi *mobile banking*, permintaan mencetak *barcode*, dan analisis bisnis. Proses penggunaan QRIS yang mencakup pembayaran jenis amal ibadah dan konsumtif. Di antara masalah yang dihadapi oleh BSI dan pelanggan dalam menerapkan QRIS adalah tingkat literasi keuangan digital masyarakat Aceh yang masih rendah di daerah terpencil dan kota-kota kecil, jaringan internet masih terkonsentrasi di pusat kota, dan jumlah pelanggan yang lebih suka melakukan transaksi secara tunai daripada nontunai.²⁶

²⁶ Putri Surya Kartika. “*Implementasi Aplikasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Aceh (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Daud Beureueh)*”. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022), 56.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Yanti Sahriana dan Mustafa Kamal Rokan, (2022) Universitas Islam Negeri Sumatra, yang berjudul “*Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Untuk Mendukung Paperless Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan*”

Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif dan berfokus pada opini (individu, kelompok, atau organisasi), atau prosedur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan QRIS untuk mendukung *paperless* di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan. Fitur *scan QR Code* di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan belum sepenuhnya efektif karena beberapa nasabah masih menolak untuk menggunakannya. Alasan yang paling umum adalah bahwa mereka tidak terbiasa menggunakan fitur yang serupa dengan fitur *QR Code* ini. Mereka menyatakan bahwa *scanning QR Code* saat bertransaksi adalah hal baru, dan bank menolak membantu beberapa nasabah karena tidak semua nasabah yang mampu menggunakan teknologi, tetapi saat mereka ingin melakukan transaksi, mereka lebih suka menggunakan kertas karena mereka sudah terbiasa melakukan transaksi dengan kertas.²⁷

7. Penelitian yang dilakukan oleh Kiki Saputra, (2023) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Curup, yang berjudul

²⁷ Dwi Yanti Sahriana, dan Mustafa Kamal Rokan, “Analisis Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Untuk Mendukung *Paperless* Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan”, *Jurnal Economy And Currency Study* 4, no. 1 (Juli 2022): 6.

“Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Untuk Pembayaran Digital Pada Dosen ASN IAIN Curup”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan QRIS untuk pembayaran digital di ASN IAIN Curup, seorang. Studi ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data digabungkan, dan analisis data dilakukan secara induktif. Peneliti dari Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam ASN IAIN Curup melakukan penelitian tentang efektivitas penggunaan QRIS dalam transaksi sehari-hari. Seperti yang dikatakan oleh orang-orang yang mendorong penggunaan QRIS sebagai alat transaksi adalah karena lebih cepat, hemat, efisien, dan mudah digunakan. Selain itu, QRIS juga memiliki fitur khusus yang memungkinkan transaksi lebih cepat dan lebih mudah. Oleh karena itu, menurut mereka mungkin mengikuti perkembangan zaman dan tidak perlu dikembangkan lagi.²⁸

8. Penelitian oleh Triyani Febry Astutik, (2023) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang berjudul *“Efektivitas Penggunaan QRIS Aplikasi Mobile Banking BSI Oleh UMKM Binaan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada”*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif UMKM Binaan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data yang dikumpulkan berupa kata-kata,

²⁸ Kiki Saputra. *“Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Untuk Pembayaran Digital Pada Dosen ASN IAIN Curup”*. (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023), 76.

gambar, dan bukan angka-angka. Terdapat enam indikator yang disebutkan Sutrisno yang dapat dianggap efektif untuk mengukur keberhasilan sistem informasi, yaitu (a) pemahaman program: UMKM, BSI, dan konsumen memahami QRIS dan cara menggunakannya; (b) prestasi kerja: kesungguhan, waktu, kecakapan, pengalaman, dan (c) pemahaman program: UMKM, BSI, dan konsumen telah mengakui bahwa QRIS dapat membantu mereka dari tiga aspek tenaga kerja: kesungguhan, waktu, dan kecakapan. memiliki tujuan yang berbeda, tetapi masing-masing sudah tercapai dengan sistem pembayaran QRIS (d) Tepat waktu, karena QRIS tidak membuat sistem menjadi lama, karena ketiganya mengakui bahwa QRIS tepat waktu dalam hal masuk dan keluarnya dana (e) Pencapaian tujuan, dengan tujuan yang berbeda-beda (f) Perubahan nyata, karena sistem pembayaran QRIS memungkinkan mereka untuk mencapai tujuan mereka dengan cepat dan mudah.²⁹

9. Penelitian yang dilakukan oleh Rika Agustin, (2023) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang berjudul *“Pengaruh Kemudahan, Kecepatan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember”*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kemudahan, kecepatan, dan keamanan mempengaruhi minat nasabah bank BRI Kantor

²⁹ Triyani Febry Astutik. “Efektivitas Penggunaan QRIS Aplikasi *Mobile Banking* BSI Oleh UMKM Binaan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada”. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023), 89.

Cabang Jember untuk menggunakan sistem pembayaran QRIS. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang dikenal sebagai penelitian explanatori. Penelitian ini bersifat kuantitatif karena pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Kemudahan pembayaran QRIS berdampak pada kecepatan, sistem pembayaran QRIS berdampak signifikan pada minat Menggunakan Sistem Pembayaran QRIS pada nasabah bank BRI Kantor Cabang Jember, dengan nilai hitung 4.257 lebih besar dari tabel 1.977.³⁰

10. Penelitian yang dilakukan oleh Warisno, (2023) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Negeri Curup, yang berjudul “*Pengaruh Penggunaan QRIS Pada Aplikasi BSI Mobile Terhadap Kelancaran Bertransaksi Nontunai Bagi Para Pelaku UMKM Di Kec. Kepahiang*”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan QRIS pada aplikasi BSI *Mobile* berdampak pada kelancaran transaksi nontunai yang dilakukan oleh pelaku UMKM di Kecamatan Kepahiang. pengaruh yang signifikan antara penerapan QRIS BSI terhadap kelancaran bertransaksi nontunai pada pelaku UMKM di Kecamatan Kepahiang, Kabupaten Kepahiang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu hubungan kausal, yaitu hubungan sebab akibat. Penelitian lapangan digunakan sebagai desain penelitian kuantitatif karena data yang dikumpulkan berupa angka. Penggunaan QRIS pada aplikasi BSI *Mobile* berdampak pada kelancaran transaksi, dengan asumsi diterima karena nilai

³⁰ Rika Agustin. “Pengaruh Kemudahan, Kecepatan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Sistem Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember”. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023), 75.

sig. (2-tailed) adalah sebesar $0,002 < 0,05$, dan nilai hitung 3,494 lebih besar dari t tabel 2,055, dan taraf signifikansi atau linieritas regresi adalah $0,000 < 0,05$. Menurut hasil uji dengan *R Square* 0,685, 68% dari pelaku UMKM di Kepahiang tidak memiliki uang tunai, dan 32% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama (Tahun)	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Meliyanti tahun 2021 http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3526/	Strategi Bank Indonesia KPW Kalteng Dalam Perkembangan Pembayaran Nontunai Melalui <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> Pada UMKM Di Kota Palangka Raya	Dengan menggunakan metodologi penelitian kualitatif	Kurangnya keahlian dalam penggunaan QRIS
2.	Asti Habibah tahun 2021 http://etheses.uinmataram.ac.id/2898/1/Asti%20Habibah..pdf	Aplikasi <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> Sebagai Alat Pembayaran Pada Warung <i>Raning'5 Shop</i> Di Desa Kekait, Kecamatan Gunung Sari, Kabupaten Lombok Barat	Membahas pembayaran QRIS menggunakan pendekatan kualitatif	Lokasi penelitian tentang UMKM
3.	Nina Nirmala Sari, Fitriya Raya tahun 2022 https://doi.org/10.36908/je	Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i>	Diskusikan layanan pembayaran QRIS	Penelitian kuantitatif digunakan, metode pengumpulan data

	bmak.v1i3.33	Terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah (Studi Kasus UMKM Di Pasar Rangkasbitung)		kuantitatif, dan lokasi penelitian membahas UMKM.
4.	Ahmad Affandi, Laelani Rukmana dan Wardatul Wahidah R tahun 2022 https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/bank/article/view/5823	Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pembayaran Nontunai <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> (QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Mahasiswa	Membicarakan pembayaran QRIS	Objek penelitian adalah siswa dan metode penelitian kuantitatif digunakan.
5.	Putri Surya Kartika tahun 2022 https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/22271/	Implementasi Aplikasi <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> (QRIS) Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Aceh (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Daud Beureueh)	Membahas pembayaran QRIS menggunakan pendekatan penelitian kualitatif	Contoh penelitian yang dilakukan oleh Bank BSI
6.	Dwi Yanti Sahriana, Mustafa Kamal tahun 2022 https://doi.org/10.51178/jecs.v4i2.664	Analisis Penggunaan QRIS (<i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>) Untuk Mendukung <i>Paperless</i> Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan	Membahas pembayaran QRIS menggunakan pendekatan kualitatif	Fokus penelitian bank BSI
7.	Kiki Saputra tahun 2023	Efektivitas Penggunaan	Membahas pembayaran	Fokus penelitian

	http://e-theses.iaincurup.ac.id/4377/	<i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> Untuk Pembayaran Digital Pada Dosen ASN IAIN Curup	QRIS menggunakan pendekatan kualitatif	adalah kursus ASN
8.	Triyani Febry Astutik tahun 2023 http://digilib.uinkhas.ac.id/24590/1/E20191112 TRIYANI%20FEBRY%20ASTUTIK.pdf	Efektivitas Penggunaan QRIS Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Oleh UMKM Binaan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada	Membahas pembayaran QRIS menggunakan metode penelitian kualitatif	Objek yang diteliti yakni UMKM
9.	Rika Agustin tahun 2023 http://digilib.uinkhas.ac.id/2200/1/Rika%20Agustin%20E20191190.pdf	Pengaruh Kemudahan, Kecepatan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Sistem Pembayaran <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.	membicarakan pembayaran QRIS, dengan klien sebagai subjeknya	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan dilakukan di bank BRI
10.	Warisno tahun 2023 http://e-theses.iaincurup.ac.id/4546/	Pengaruh Penggunaan QRIS Pada Aplikasi BSI <i>Mobile</i> Terhadap Kelancaran Bertransaksi Nontunai Bagi Para Pelaku UMKM Di Kec. Kepahiang	Membicarakan pembayaran QRIS	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, subjeknya adalah UMKM, lokasinya di BSI, dan aplikasi QRIS-nya

				adalah BSI <i>mobile</i> .
--	--	--	--	-------------------------------

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

Tabel dan pemaparan di atas menunjukkan bahwa ada persamaan dan perbedaan. Persamaan dari beberapa penelitian sebelumnya adalah bahwa mereka membahas fitur QRIS sebagai alat pembayaran. Namun, perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada subjek dan metode penelitian yang digunakan.

B. Kajian Teori

1. Efektivitas

a. Pengertian efektivitas

Menurut Hasibuan, kata "efektif" berasal dari kata "*effective*", yang berarti suatu efek atau akibat yang diinginkan dari tindakan tertentu. Menurut Kamarudin, "Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan lebih dulu."³¹ Efektivitas kerja karyawan merupakan titik awal keberhasilan organisasi karena efektivitas individu akan menghasilkan efektivitas tingkat kelompok, yang bergerak dalam suatu organisasi yang memiliki tujuan bersama atau tingkat efektivitas organisasi³²

Efektivitas organisasi ini ditunjukkan dengan mencapai sasaran organisasi tepat waktu. Efektivitas kerja karyawan

³¹ Monica Feronica Bormasa, *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2022), 132-136.

³² Monica Feronica Bormasa, *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*, 132-136.

merupakan titik awal keberhasilan organisasi karena tingkat efektivitas individu akan menghasilkan tingkat efektivitas kelompok. Dalam suatu organisasi yang memiliki tujuan bersama, atau tingkat efektivitas organisasi, efektivitas organisasi ditandai dengan pencapaian tujuan organisasi dalam waktu yang telah ditetapkan.

b. Pengukuran Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja pada dasarnya diukur dengan mengukur hasil pekerjaan yang dicapai sesuai dengan rencana, kebijaksanaan, atau mencapai tujuan. Nilai efektivitas pada dasarnya ditentukan oleh tercapainya tujuan organisasi serta faktor kesesuaian dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Oleh karena itu, efektivitas kerja tidak sama untuk setiap organisasi.

c. Arikunto Suharsimi menyatakan bahwa ada lima ukuran efektivitas kerja, yaitu:

- 1) Produktivitas
- 2) Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Kemampuan untuk menghasilkan laba.

d. Pencarian sumber daya: Gibson menyatakan bahwa efektivitas juga dapat diukur dengan cara berikut:

- 1) Tujuan yang harus dicapai jelas
- 2) Strategi yang jelas untuk mencapainya
- 3) Prosedur analisis dan perumusan kebijaksanaan yang konsisten

- 4) Persiapan yang matang
- 5) Memilih program yang tepat
- 6) Ketersediaan sumber daya dan prasarana
- 7) Sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik. Jadi, efektivitas adalah upaya yang dilakukan oleh karyawan bersama untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan standar yang berlaku.³³

e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Menurut Richard M. Steers dalam penerbit buku efektivitas organisasi, ada empat komponen yang mempengaruhi efektivitas kerja, yaitu:

1) Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi, yang terdiri dari struktur dan teknologi organisasi, dapat berdampak pada aspek-aspek tertentu dari efektivitas organisasi dengan berbagai cara. Teknologi adalah mekanisme organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran, sedangkan yang dimaksud struktur adalah hubungan yang relatif tepat sifatnya, seperti yang terlihat dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia. struktur, termasuk bagaimana organisasi menyusun karyawannya untuk menyelesaikan pekerjaan.

³³ Monica Feronica Bormasa, *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*, 132-136.

2) Karakteristik Lingkungan

Selain itu, telah ditunjukkan bahwa hubungan antara organisasi dan lingkungan luarnya berpengaruh terhadap kinerjanya. Keberhasilan hubungan organisasi dengan lingkungan tampaknya sangat bergantung pada tiga tingkat variabel kunci: tingkat kecurigaan tentang kondisi lingkungan, tingkat persepsi tentang kondisi lingkungan, dan tingkat rasionalisme organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi bagaimana organisasi menanggapi perubahan lingkungan dengan tepat.³⁴

3) Karakteristik Pekerjaan

Pada kenyataannya, anggota adalah faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang akan menentukan apakah tujuan organisasi tercapai atau tidak. Perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi karena pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya organisasi. Pekerja adalah bagian penting dari organisasi, yang akan sangat memengaruhi efisiensi. Meskipun organisasi menggunakan teknologi canggih dan struktur yang baik, namun tanpa pekerja, itu tidak akan berguna.³⁵

³⁴ Monica Feronica Bormasa, *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*, 132-136.

³⁵ Monica Feronica Bormasa, *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*, 132-136.

4) Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Dengan perkembangan teknologi dan lingkungan yang semakin kompleks, tugas manajemen untuk mengatur orang dan proses untuk keberhasilan organisasi semakin kompleks.

f. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja

Untuk mencapai tujuan organisasi, kepemimpinan berusaha mempengaruhi dan mengarahkan karyawan untuk bekerja keras, memiliki semangat kerja yang tinggi, dan termotivasi tinggi. Ini terutama berkaitan dengan tugas mengatur hubungan antara individu atau kelompok dengan organisasi. Selain itu, pemimpin juga bertanggung jawab untuk mempengaruhi dan mengarahkan individu atau kelompok yang bertujuan untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Pemimpin suatu organisasi memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan keberhasilannya atau kegagalannya. Ini dapat dilihat dari bagaimana seorang pemimpin bersikap dan bertindak, serta dari cara mereka melakukan pekerjaan mereka. Sebuah ungkapan bijak mengatakan bahwa pemimpin bertanggung jawab atas kegagalan pekerjaan mereka. Ini adalah istilah yang menunjukkan posisi pemimpin dalam suatu lembaga pemerintahan, terutama pada peran yang paling penting. Di sini, pemimpin bertanggung jawab atas manajemen karyawannya yang tergabung dalam organisasi. Namun, efektifitas kerja adalah menyelesaikan tugas tepat waktu dan

sesuai dengan tujuan. Ini juga terkait dengan kualitas dan volume kerja yang dibuat. Artinya adalah seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, apakah sesuai dengan standar yang telah ditentukan, dan apakah sesuai dengan standar yang telah ditargetkan. Jika tujuan organisasi tercapai, atasan juga diharapkan mencapai tujuan mereka sendiri.

Jika setiap bagian organisasi berusaha untuk berkinerja sebaik mungkin, termasuk meningkatkan efektivitas kerjanya masing-masing, maka organisasi tersebut akan berhasil mencapai tujuan dan sasarannya. Seorang karyawan akan efektif dalam melakukan pekerjaannya jika dia yakin dapat mencapai berbagai kebutuhan, keinginan, harapan, dan tujuan yang mereka miliki. Ini menunjukkan peran dan tanggung jawab seorang pemimpin dalam memotivasi karyawannya untuk bekerja secara efektif sesuai waktu dan tujuan. Dengan kata lain, seberapa baik atau buruk pekerjaan yang dilakukan pegawainya bergantung pada bagaimana atau bagaimana seorang pemimpin memimpin. atau apa pun yang harus dilakukan agar semua karyawan ingin dan rela mengikuti semua keinginan pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi..³⁶

g. Faktor-Faktor Dalam Efektivitas Kerja

Efektifitas yang diartikan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yang dapat

³⁶ Monica Feronica Bormasa, *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*, 132-136.

menentukan apakah efektifitas kerja pegawai berhasil dilakukan dengan baik atau tidak. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas kerja antara lain:

1) Disiplin Kerja

Dengan menerapkan pola disiplin yang kuat terhadap tanggung jawab pekerjaan maka akan menghasilkan suatu efektifitas kerja yang baik.

2) Kemampuan Personal

Peningkatan kemampuan personal dalam hal teknis maupun non teknis sangat mendukung hasil dan kecepatan pekerjaan.

3) Pengawasan

Dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.³⁷

4) Budaya kerja

Pola dan budaya kerja akan mempengaruhi permasalahan pekerjaan seseorang pegawai sewaktu bekerja.

5) Anggaran

Dengan dukungan anggaran yang sesuai dan penggunaan yang secara tepat akan menghasilkan suatu kegiatan yang dapat dirasakan oleh masyarakat secara baik.

³⁷ Tadi Aryadi, *Analisis Efektivitas Kerja Pegawai* (Cirebon: CV. ELSI PRO, 2020), 28-34.

6) Perlengkapan dan fasilitas

Adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh perusahaan akan mempengaruhi semakin baiknya kerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas kerja pegawai sebagian besar berasal dari dalam organisasi, namun ada juga faktor yang berasal dari luar organisasi namun persentasenya kecil, misalnya faktor keluarga, ekonomi dan sebagainya. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektifitas kerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu tingkat produktivitas kerja, pengetahuan, kepuasan, sikap mental dan motivasi.³⁸

h. Manfaat Efektivitas Kerja

Menurut Sarwoto dalam buku analisis efektivitas kerja pegawai yang diterbitkan oleh Tadi Aryadi, mengemukakan manfaat efektivitas kerja bahwa berhasil guna atau efektif merupakan pelayanan yang baik corak dan mutunya sesuai kebutuhan dalam mencapai tujuan organisasi.

Melihat dari manfaat efektifitas kerja di atas bahwa sebenarnya efektifitas bermanfaat bagi :

- 1) Perumusan atau dinas itu sendiri. Termasuk didalamnya pegawai yang ada di dalam perusahaan atau dinas, kemudian perhitungan

³⁸ Tadi Aryadi, *Analisis Efektivitas Kerja Pegawai*, 28-34.

secara ekonomi terhadap pemanfaatan dan sumber daya hasil yang diperoleh

- 2) Pemerintah dalam menjalankan program, peraturan dan undang-undang yang berlaku.
- 3) Masyarakat sebagai sasaran hasil kinerja, keefektifan kerja ini diaktualisasikan dalam kualitas pelayanan yang baik dan atau menghasilkan produk yang berkualitas.

Efektifitas kerja sebagai sebuah proses maupun hasil tidak hanya bermanfaat di internal dinas sebagai institusi yang mengorganisasikan kinerja pegawai, namun juga memberikan dampak positif kepada masyarakat luas sebagai penerima manfaat atas kinerja pegawai. Karena pentingnya efektifitas kerja khususnya kinerja PNS/ASN di lingkungan dinas ini, maka organisasi. Lembaga atau dinas tidak boleh mengabaikan faktor manusia agar terus didorong melakukan kerja-kerja yang efektif.³⁹

2. Pendirian Bank Digital

Berdasarkan POJK 12/2021, bank digital dapat beroperasi melalui berbagai cara:

- a. Pendirian bank BRI baru sebagai bank digital. Dalam hal ini, ketentuan pendirian bank digital mengacu pada ketentuan pendirian bank BRI baru berdasarkan POJK 12/2021 dengan memperhatikan ketentuan khusus bank digital sebagai berikut:

³⁹ Tadi Aryadi, *Analisis Efektivitas Kerja Pegawai*, 28-34.

- 1) Penyetoran modal pada saat permohonan persetujuan prinsip pendirian bank BRI dapat dipenuhi paling sedikit 30% (tiga puluh persen). Sebagaimana berlaku untuk bank BRI, modal disetor untuk bank digital ditetapkan paling sedikit Rp10.000.000.000,00 (sepuluh triliun rupiah).
- 2) Memenuhi persyaratan sebagai bank digital yang juga termasuk dalam rencana bisnis.
- 3) Dalam hal terdapat niat untuk membuka jaringan kantor selain KP (kantor cabang, kantor fungsional, dan terminal parkir elektronik), rencana tersebut harus dicantumkan dalam rencana bisnis pada saat permohonan untuk mendapatkan persetujuan di prinsip pendirian bank BRI.⁴⁰

3. Transformasi dari bank BRI menjadi Bank Digital.

Untuk transformasi bank BRI menjadi bank digital, bank BRI cukup memenuhi persyaratan sebagai bank digital berdasarkan POJK 12/2021 yang kemudian dituangkan dalam rencana bisnis bank. Jika persyaratan telah dipenuhi, bank BRI dapat memilih untuk mempertahankan, menutup, dan/atau menambah jaringan kantor yang ada. POJK 12/2021 bungkam tentang persyaratan transformasi bank BRI menjadi bank digital, sehingga bank tersebut pada dasarnya dapat mempertahankan struktur permodalan yang ada. Selanjutnya, bagi bank BRI yang sedang dalam proses pendirian ketika POJK 12/2021 berlaku

⁴⁰ Rinwantin, *Mengenal Bank Digital* (Semarang: Fastindo, 2023), 13-20.

efektif, proses tersebut akan dilanjutkan dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebelumnya.

Bank digital saat ini masih berada pada model bisnis dan belum memiliki peraturan khusus tersendiri terkait pengelolaannya, OJK dalam Infobank *Outlook 2024* dengan tema *Business Analytics and Artificial Intelligence, Driving Change in Business Banking and Finance*, di Jakarta, 18 Oktober 2023 menyampaikan bahwa akan segera mengeluarkan aturan baru terkait dengan layanan perbankan digital menjadi layanan digital untuk bank umum. Hal tersebut tentunya untuk lebih memperjelas pada istilah bank digital itu sendiri.⁴¹

4. Pengawasan Bank Digital

Bank Digital berada dibawah pengawasan OJK, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sedang menyiapkan peraturan baru yang lebih ketat terkait pengawasan layanan bank digital. Hal itu dilakukan untuk meningkatkan keamanan data nasabah bank digital. OJK telah menerbitkan dua peraturan di sektor perbankan, yakni POJK Nomor 12 Tahun 2021 tentang Bank Umum Baru dan POJK Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum. POJK Nomor 12 Tahun 2021 memuat definisi bank digital yakni bank berbadan hukum di Indonesia yang menyediakan layanan keuangan secara digitalisasi. Namun peraturan tersebut belum memuat secara rinci tentang keamanan layanan bank digital. Dalam pelaksanaannya mendasar Undang-Undang

⁴¹ Rinwantin, *Mengenal Bank Digital*, 13-20

Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, OJK memberikan perlindungan konsumen dan masyarakat dalam hal :

- a. Pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, yang meliputi:
 - 1) Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya
 - 2) Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan Masyarakat dan
 - 3) Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.⁴²
- b. OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:
 - 1) Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan
 - 2) Membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan.
 - 3) Memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- c. Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:

⁴² Rinwantin, *Mengenal Bank Digital*, 13-20.

- 1) Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud
- 2) Mengajukan gugatan:
 - a) untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik⁴³
 - b) untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
 - c) Ganti kerugian hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.⁴⁴

5. Transformasi Digital Dalam Perekonomian

a. Teknologi Digital Yang Menstransformasi Industri

Di antara sedemikian banyak teknologi digital yang sedang berkembang, menurut buku transformasi digital Bank Indonesia bahwasanya *World Economic Forum* menyebutkan ada tujuh teknologi digital yang sedang mentransformasi dunia dalam riset *Digital Transformation Initiative*.

⁴³ Rinwantin, *Mengenal Bank Digital*, 13-20.

⁴⁴ Rinwantin, *Mengenal Bank Digital*, 13-20.

- 1) *Artificial intelligence*, yaitu kemampuan mesin untuk meniru kecerdasan manusia, saat ini telah bisa lebih pandai daripada manusia di beberapa bidang, dan suatu saat akan lebih pandai daripada manusia di hampir semua bidang.
- 2) *Autonomous vehicle*, kendaraan otonom, bukan dengan tujuan membuat orang tidak bisa menyetir lagi, namun lebih kepada meningkatkan keamanan masyarakat.⁴⁵
- 3) *Big data analytics and cloud*, makin banyak data yang dianalisis, maka ketepatan prediksi akan makin baik, dan *cloud* memungkinkan data dari berbagai sumber untuk dijadikan satu sehingga menjadikan super *big data*.
- 4) *Customs manufacturing and 3D printing*, dengan teknologi digital sekarang, produk dapat lebih disesuaikan dengan kebutuhan individual, misalkan untuk prostesis (organ buatan). manusia yang dulunya harus memilih ukuran standar yang paling mendekati, saat ini bisa dibuat dengan sangat presisi untuk tiap orang.
- 5) *Internet of Things*, dengan teknologi *wireless* digital semua benda bisa menjadi sensor dan eksekutor. Misalkan CCTV yang tersebar di seluruh kota, bisa menjadi sensor mata untuk memantau kota menggantikan mata petugas, sekaligus bisa digunakan misalnya

⁴⁵ Bayu Prawira Hie, *Panduan Transformasi Digital Bank Indonesia* (Malang: Media Nusa Creative, 2021), 9-12.

untuk memancarkan suara untuk mengusir burung yang menjadi hama di kota.

6) *Robot and drones*, pekerjaan sehari-hari yang rutin mulai dapat digantikan dengan robot yang bila dilengkapi dengan kemampuan terbang *drone*, maka mampu lebih efektif. Contohnya, para petani di Temanggung menggunakan *drone* yang dapat menyemprot pupuk di sawah mereka dengan sangat cepat dan akurat, dan dengan biaya yang sangat murah dibandingkan mencari anak muda yang makin enggan melakukan pekerjaan tersebut.⁴⁶

7) *Social media and platforms*, media sosial sangat menunjang kebutuhan bersosialisasi manusia yang sangat mendasar, kita tentu merasakan bahwa kita mempunyai kenalan yang jauh lebih banyak sebelum masa digital. Lebih dari itu *platform* berbasis sosial juga banyak membantu masyarakat, misalkan *platform kitabisa.com* yang menghubungkan masyarakat yang perlu bantuan dengan yang mau memberikan bantuan.⁴⁷

Suatu proses digitalisasi biasanya akan melalui jalur yang sama. Kita ambil contoh digitalisasi pelayanan perbankan. Awalnya proses digitalisasi akan mengalami *fase deception*, fase di mana orang memandang rendah produk digital yang ada, karena kualitasnya jauh di bawah produk yang ada. Di masa awalnya *internet banking* di awal tahun 1990, masih menggunakan *dial-up connection*, dan dengan

⁴⁶ Bayu Prawira Hie, *Panduan Transformasi Digital Bank Indonesia*, 29-31.

⁴⁷ Bayu Prawira Hie, *Panduan Transformasi Digital Bank Indonesia*, 29-31.

protokol eksekusi yang rumit. Jika ada pilihan di depan nasabah antara layanan seorang *teller* atau dengan komputer yang bisa ia operasikan untuk internet *banking*, pasti sang nasabah memilih layanan *teller* karena jauh lebih cepat dan mudah. Seiring dengan kemajuan teknologi, layanan internet *banking* makin mudah, karena didukung oleh infrastruktur jaringan yang makin baik, teknologi koneksi baru, komputer yang makin mudah digunakan. Perkembangan *smartphone* dengan layar sentuh, yang memungkinkan dibuatnya aplikasi *m-Banking* makin membuat nasabah lebih mudah melakukan transaksi perbankan tanpa bantuan *teller*. Karena itu saat ini pelayanan perbankan telah mengalami fase disrupsi (*disruption*), di mana nasabah lebih memilih melakukan sendiri transaksinya melalui *smartphone*-nya, walaupun seandainya ada layanan *teller* yang disediakan oleh bank. Hanya jika layanan yang ingin dilakukannya tidak bisa dilakukan di *smartphone*-nya misalkan karena batasan jumlah nilai transaksi, maka ia akan terpaksa menemui *teller*.

b. Manfaat Transformasi Digital Bagi Ekonomi Masyarakat

Menurut data UNDP (*undp.org*) dari keseluruhan jumlah penduduk dunia saat ini yang sekitar 7,7 miliar orang, ada sekitar 300 juta orang yang mempunyai pendapatan di atas USD 20.000 per orang per tahun (di atas USD 60 per hari), ada sekitar 2,5 milyar orang berpenghasilan antara USD. 5 sampai USD 60 per hari, dan

sisanya mempunyai penghasilan di bawah USD 5 per hari, sebagian dari mereka (sekitar 1 milyar orang) berpenghasilan di bawah USD 2 per hari (menggunakan *Purchasing Power Parity*, batas kemiskinan ekstrim internasional).⁴⁸ Bagi mereka yang berpenghasilan di bawah USD 2 per hari (*PPP adjusted*) sulit untuk mencukupi kebutuhan dasar mereka, bagi mereka yang berpenghasilan di bawah USD 5 per hari (*PPP adjusted*), sulit bagi mereka untuk hidup dengan layak. Untuk mereka yang berjumlah lebih dari 4,5 milyar orang di dunia, kemajuan teknologi digital menjadi berkat untuk kehidupan mereka, karena sejalan dengan proses digitalisasi yang membawa dematerialisasi yang menyebabkan demonetisasi, mereka menjadi mempunyai kemampuan menikmati hal-hal yang sebelumnya hanya bisa dinikmati oleh mereka yang berpenghasilan jauh lebih tinggi dari mereka. Bayangkan mereka sekarang mampu mempunyai *smartphone* dengan pulsa murah yang memungkinkan mereka bisa *video-chat* dengan rekan-rekannya, bisa berkenalan dan berinteraksi dengan orang-orang yang terkenal melalui *Facebook* atau *Twitter*, dan membeli barang-barang lebih murah dari *e-commerce*. Digitalisasi meningkatkan kemakmuran masyarakat dengan membuat nilai uang yang sama mampu membeli faktor penunjang kesejahteraan dengan lebih banyak dan lebih berkualitas. Dan hal ini terjadi dengan cepat, jauh lebih cepat dibandingkan ketika manusia

⁴⁸ Bayu Prawira Hie, *Panduan Transformasi Digital Bank Indonesia*, 29-31.

meningkatkan teknologi jaman dulu yang belum menggunakan teknologi digital, misalkan teknologi pertanian. Jadi teknologi digital bukan hanya mentransformasi cara orang berbisnis, tetapi mentransformasi dunia, dan mentransformasi masyarakat yang kurang mampu di seluruh dunia.⁴⁹

c. Pertumbuhan Ekonomi

Perkembangan perekonomian yang terproyeksi pada pertumbuhan produk domestik bruto merupakan indikator penting perekonomian negara dengan melihat penambahan *output* produksi di periode ini dengan periode sebelumnya pada sektor-sektor penting perekonomian. Beberapa teori tentang perkembangan perekonomian oleh para ahli, diantaranya:

- 1) Teori pertumbuhan neoklasik oleh (Solow-Swan) yang mengemukakan teori bahwa ketersediaan faktor-faktor produksi berupa tanah, penduduk, modal, dan teknologi memegang peranan vital pada perkembangan perekonomian.
- 2) Teori pertumbuhan oleh Schumpeter yang mengemukakan bahwa peningkatan *output* produksi masyarakat dipicu oleh penerapan faktor-faktor produksi yang dimiliki masyarakat didukung oleh inovasi dalam berwiraswasta yang menghasilkan perbaikan sistem ekonomi dan kreatifitas wiraswastawan.⁵⁰

⁴⁹ Bayu Prawira Hie, *Panduan Transformasi Digital Bank Indonesia*, 29-31.

⁵⁰ Dina Yuliana Yusuf, dan Sony Kristianto, "Transaksi Digital Perbankan dan Dampaknya dengan Perekonomian Indonesia", *Jurnal Economie* 3, no. 2 (Januari 2022): 141.

d. Hubungan Sistem Pembayaran Nontunai dengan Pertumbuhan Ekonomi

Sistem pembayaran nontunai yaitu transaksi keuangan dengan tidak menggunakan uang secara fisik tetapi digantikan dengan cek, bilyet giro, kartu kredit, debit, maupun Prabayar. Pengaplikasian sistem pembayaran nontunai merupakan perkebangan inovasi yang berkelanjutan yang membantu pengendalian moneter terutama inflasi serta memberikan peningkatan kesejahteraan masyarakat sebab mengurangi *opportunity cost* dan memicu peningkatan pendapatan melalui *fee base income* dan pendapatan bunga. Menurut jurnal transaksi digital perbankan dan dampaknya dengan perekonomian Indonesia yang ditulis oleh Dina Yuliana Yusuf dan Sony Kristianto dalam Amire Comfort M dan E. O. Omoare menyatakan bahwa kebijakan tanpa uang tunai merupakan perubahan global yang besar atau perubahan paradigma kebijakan yang mempengaruhi sistem pembayaran dan situasi ini juga akan mempengaruhi kegiatan ekonomi. Kemudian Dr Neetu Kumari & Jhanvi Khanna dalam Susilawati Putri Menjelaskan bahwa kebijakan perekonomian berupa transaksi nontunai menghasilkan pertumbuhan ekonomi, stabilitas keuangan serta munculnya inisiatif dalam perekonomian yang memberikan manfaat signifikan.⁵¹

⁵¹ Dina Yuliana Yusuf, dan Sony Kristianto, "Transaksi Digital Perbankan dan Dampaknya dengan Perekonomian Indonesia", 141.

6. QRIS

a. Pengertian QRIS

Bank Indonesia membuat QRIS sebagai standar nasional QR Code pembayaran untuk memudahkan transaksi pembayaran di Indonesia.⁵² QRIS juga memungkinkan pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet digital, dan *mobile banking*. Didasarkan pada definisi-definisi di atas, QRIS adalah inovasi yang dibuat oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan tujuan menciptakan sistem pembayaran yang lebih mudah diawasi oleh regulator tunggal.

b. Cara Penggunaan QRIS

QRIS dapat digunakan dengan mudah dengan langkah-langkah berikut:

- 1) Silahkan mulai menggunakan aplikasi pembayaran yang di pilih.
- 2) Memilih fitur *scanner* QR Code layanan
- 3) Pastikan bahwa toko yang anda gunakan asli.
- 4) Masukkan jumlah angka yang anda perlukan.
- 5) Tunggu pemberitahuan tentang penyelesaian transaksi segera setelah anda menyelesaikan scan QRIS dari ponsel Anda.

c. Manfaat QRIS Bagi *Merchant*

Mengikuti tren pembayaran nontunai digital seperti : Ovo, Gopay, LinkAja, Dana, Paytren, dan lainnya, ada kemungkinan bahwa lebih

⁵² Dyah Ayu Paramitha, dan Dian Kusmaningtyas, QRIS (Kediri: Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2020), 30-35.

banyak orang akan menggunakan metode pembayaran alternatif daripada kas.⁵³

- 1) Lebih banyak pelanggan
- 2) Mengurangi biaya kecil atau pengelolaan uang tunai:
 - a) Tidak memerlukan uang kembalian
 - b) Sebagian dari uang penjualan langsung tersimpan di bank dan dapat dilihat setiap saat ada risiko kehilangan atau pencurian uang berkurang
 - c) Risiko kehilangan uang atau dicuri berkurang.

d. Kelebihan dan Kelemahan QRIS

QRIS memiliki banyak manfaat positif, termasuk:

- 1) Pembayaran nontunai yang lebih efektif: Sesuai dengan anjuran pemerintah untuk meningkatkan pembayaran nontunai, peningkatan penggunaan uang elektronik dapat menjadi salah satu dukungannya. Untuk memenuhi kebutuhan kita, kita tidak perlu bertransaksi secara tunai
- 2) Antisipasi tindakan kriminal: Meskipun penggunaan uang elektronik mengurangi tingkat kejahatan, pencurian dan perampokan di perjalanan menjadi risiko tambahan karena kita sering membawa uang tunai terlalu banyak. Selain itu, untuk menghindari penipuan yang dilakukan oleh para pencuri.

⁵³ Dyah Ayu Paramitha, dan Dian Kusmaningtyas, *QRIS*, 30-35.

- 3) Persaingan bisnis meningkat Karena penggunaan uang elektronik menjadi lebih mudah bagi masyarakat untuk bertransaksi, perkembangan bisnis di Indonesia diharapkan juga mengikutinya.⁵⁴ Sekarang bahkan mulai digunakan di pusat pertokoan, pusat perbelanjaan, dan pasar modern.
- 4) QRIS dapat digunakan oleh orang dari segala usia, kelas sosial, dan kasta. Dengan munculnya kemudahan IPTEK, orang ingin mengikuti perkembangan saat ini. Meskipun ada banyak manfaat dari penggunaan QRIS saat ini, ada juga kelemahan karena perkembangan pembangunan di Indonesia yang tidak merata, belum meratanya jangkauan IPTEK untuk masyarakat.⁵⁵

7. Transaksi

Dalam kegiatan jual beli, pembayaran merupakan bagian integral dari transaksi karena menyebabkan barang dan jasa berpindah dari penjual ke pembeli. Ini dapat terjadi antara perusahaan dengan perusahaan (bisnis ke bisnis) atau antara perusahaan dengan konsumen (bisnis ke konsumen). Untuk mendapatkan barang dan jasa yang dibeli, setiap organisasi harus melakukan pembayaran. Bab ini akan membahas transaksi pembayaran, termasuk pentingnya transaksi pembayaran, jenis transaksi pembayaran, dan evolusi sistem pembayaran.

⁵⁴ Dyah Ayu Paramitha, dan Dian Kusmaningtyas, *QRIS*, 30-35.

⁵⁵ Dyah Ayu Paramitha, dan Dian Kusmaningtyas, *QRIS*, 30-35.

a. **Pentingnya Transaksi Pembayaran**

Ketika dua orang atau lebih setuju untuk menukar satu nilai dengan nilai lainnya, itu disebut "transaksi pembayaran". Selama bisnis beroperasi, transaksi pembayaran tidak akan terlepas dari aktivitasnya. Transaksi pembayaran dapat berupa pembayaran keluar atau pembayaran masuk. Transaksi pembayaran keluar adalah ketika uang keluar dari bisnis. Ini termasuk membayar gaji karyawan, biaya listrik, internet, sewa, dan biaya lainnya.⁵⁶

Transaksi pembayaran masuk adalah ketika dana masuk ke akun perusahaan. Ini dapat terjadi karena konsumen membeli barang, membayar kredit mereka, membayar biaya jasa, dan pembayaran lainnya yang tampak seperti dana masuk ke akun perusahaan. Untuk mencatat laporan keuangan dan mengubah laporan neraca dan laba rugi, perusahaan harus memiliki semua catatan dan bukti mengenai transaksi pembayaran. Transaksi pembayaran ini akan dicatat dalam administrasi perusahaan atau usaha sebagai bukti bahwa ada transaksi yang terjadi antara pihak yang bertukar barang atau jasa dengan uang.

Pencatatan transaksi pembayaran mencatat tanggal dan pihak yang melakukan transaksi, serta jumlah yang disepakati. Kuitansi atau nota adalah istilah yang biasa digunakan untuk menunjukkan pembayaran untuk transaksi tertentu. Sangat penting bagi perusahaan untuk merekap semua aktivitas keuangannya dengan bukti transaksi

⁵⁶ Elif Pradiansyah, *Kewirausahaan*, 73-76.

pembayaran ini. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa transaksi pembayaran termasuk dalam setiap transaksi bisnis antara penjual dan pembeli. Mereka juga dapat dianggap sebagai syarat sah dalam kesepakatan bisnis. Transaksi pembayaran sangat penting untuk menjalankan kesepakatan antara kedua belah pihak, dan pentingnya transaksi tersebut juga harus dicatat dengan baik dalam transaksi tersebut.⁵⁷

Untuk memastikan bahwa perusahaan menjalankan tata kelola keuangan yang baik, catatannya yang baik dan akuntabel adalah bagian dari prosedur administrasi. Bisnis harus memiliki berbagai metode pembayaran dalam operasionalnya untuk memudahkan pembayaran.

b. **Ragam Transaksi Pembayaran**

Untuk melakukan pembayaran, ada dua metode: pembayaran tunai dan nontunai. Yang pertama menggunakan uang tunai secara langsung, sedangkan yang kedua menggunakan alat lain seperti kartu debit, kartu kredit, *e-money*, dan giro. Berikut adalah ulasan sistem pembayaran tunai dan nontunai.

c. **Definisi Transaksi**

Menurut buku yang ditulis Elif bahwasannya Skousen menyatakan, transaksi adalah pertukaran barang dan jasa antara individu, perusahaan, dan kelompok lain karena peristiwa lain yang

⁵⁷ Elif Pradiansyah, *Kewirausahaan*, 73-76.

berdampak ekonomi pada bisnis. Menurut Elif bahwasanya Bastian mengemukakan, transaksi adalah pertemuan antara dua belah pihak yang saling menguntungkan penjual dan pembeli dengan data, bukti, atau dokumen pendukung yang dimasukkan ke dalam jurnal setelah pencatatan.⁵⁸ Selain itu, menurut Elif bahwasannya Wiyono menganggap transaksi sebagai suatu kejadian ekonomi atau keuangan yang melibatkan paling tidak dua pihak (seseorang dengan orang lain atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam usaha pinjam meminjam, dan lain-lain atas dasar suka sama suka atau atas dasar ketetapan hukum atau syariat yang berlaku. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), transaksi adalah persetujuan jual beli dalam transaksi antara dua pihak, konsumen dan penjual. Beberapa definisi transaksi yang diberikan oleh beberapa sumber di atas menunjukkan bahwa mereka tidak memasukkan nilai atau moral secara eksplisit dan hanya membahas proses terjadinya transaksi dari perspektif ekonomi atau bisnis.

d. **Transaksi Dalam Konsep Islam**

Menurut jurnal yang ditulis Robinson bahwasannya Zulkifli mengemukakan, transaksi dapat didefinisikan sebagai kejadian ekonomi atau keuangan yang melibatkan paling tidak dua pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang

⁵⁸ Elif Pradiansyah, *Kewirausahaan*, 73-76.

saling melakukan pertukaran, terlibat dalam usaha, atau meminjam atas dasar sama-sama suka atau sesuai dengan undang-undang atau syariah yang berlaku. Dalam ekonomi Islam, transaksi harus dilandasi oleh hukum-hukum Islam, atau syariah, karena transaksi adalah manifestasi amal manusia yang bernilai ibadah di hadapan Allah.⁵⁹ Hukum-hukum ini dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu transaksi halal dan transaksi haram. Faktor-faktor berikut dapat menyebabkan larangan transaksi:

- 1) *Tadlis* (penipuan)
- 2) *Gharar* (tidak jelas objek transaksinya)
- 3) *Ba'I najasy* (rekayasa pasar dalam *demand*)
- 4) *Ikhtikar* (rekayasa pasar dalam *supply*)

e. **Muatan Nilai dan Moral Dalam Makna Transaksi**

Dalam perspektif Islam, suatu transaksi hanya dapat dianggap sah jika memenuhi syarat-syarat rukunnya. Rukun-rukun ini bersifat wajib, sehingga tidak boleh ada pelanggaran terhadap rukun yang harus dipenuhi.

Pertama dan terpenting, pihak yang berpartisipasi dalam suatu transaksi harus jelas identitasnya: apakah itu pembeli, penjual, penyewa, penerima sewa, pemberi upah, atau penerima upah. Selain itu, pihak tersebut harus memenuhi semua persyaratan dan berakal. Menurut syariat Islam, orang yang melakukan transaksi juga dilarang

⁵⁹ Robinson, "Dekonstruksi Makna Transaksi Dalam Akuntansi: Suatu Pendekatan Idealisme Syariah Islam", *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 2, no. 2 (Desember 2014): 32.

melanggar prinsip menzhalimi dan dizhalimi, termasuk melakukan rekayasa pasar dalam hal penawaran dan permintaan. Mereka juga dilarang menciptakan ketidakpastian (*gharar*) dalam hal harga, kualitas, kuantitas, dan waktu.

Kedua, objek transaksi dapat berupa barang atau jasa. Objektif transaksi juga harus jelas keberadaannya dan tidak boleh melanggar prinsip halal dan haramnya, sesuai dengan syarat transaksi dalam syariat Islam. Jika barang atau jasa yang di transaksikan mengandung unsur-unsur yang secara *zatnya* dilarang, transaksi tersebut dianggap tidak sah.⁶⁰ Selain itu, barang yang di transaksikan tidak boleh mengandung ketidakpastian dalam hal harga, kualitas, kuantitas, atau waktunya.

Ketiga, dalam *fiqih*, akad transaksi berarti adanya kesepakatan antara kedua belah pihak yang terlibat dalam transaksi. Dalam hal kesepakatan, kesalahan atau kekeliruan objek, paksaan (*ikrah*), atau penipuan (*tadlis*) akan membuat perjanjian batal. Dalam sebuah transaksi, salah satu pihak tidak mengetahui informasi yang diketahui pihak lain. Ini disebut sebagai *tadlis*. Ada empat faktor yang dapat menyebabkan *tadlis*: harga, kualitas, kuantitas, dan waktu. Selain itu, sangat penting bahwa suatu akad transaksi tidak boleh mengandung unsur riba. Jika transaksi memenuhi syarat-syaratnya, transaksi akan menjadi sempurna karena syarat sifatnya adalah melengkapi rukun

⁶⁰ Robinson, "Dekonstruksi Makna Transaksi Dalam Akuntansi: Suatu Pendekatan Idealisme Syariah Islam", 32.

transaksi. Namun demikian, syarat tidak boleh ada dalam suatu transaksi. Ini dapat menghalalkan yang haram, mengharamkan yang halal, menggugurkan rukun, bertentangan dengan rukun, atau mencegah rukun untuk berfungsi.⁶¹



⁶¹ Robinson, "Dekonstruksi Makna Transaksi Dalam Akuntansi: Suatu Pendekatan Idealisme Syariah Islam", 32.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Menurut Saryono, Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.⁶²

Jenis penelitian kualitatif studi kasus merupakan penelitian yang mendalam tentang individu, satu kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu dengan tujuan untuk memperoleh diskripsi yang utuh dan mendalam dari sebuah entitas dengan menghasilkan data yang selanjutnya dianalisis untuk menghasilkan teori. Sebagaimana prosedur perolehan data penelitian kualitatif, data studi kasus diperoleh dari wawancara, observasi, dan arsip.⁶³

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi untuk dijadikan penelitian ini adalah suatu lembaga yang bergerak dibidang keuangan lebih tepatnya di bank BRI Kantor Cabang Jember beralamat Jalan Ahmad Yani Nomor 1, Kp. Using, Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember. Alasan Peneliti memilih lokasi di

⁶² Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV. Harfa Creative, 2023), 157-160.

⁶³ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), 54-56.

bank BRI Kantor Cabang Jember ini dikarenakan lokasi yang memiliki aktivitas ekonomi tinggi, seperti daerah perkotaan atau pusat bisnis, sering dipilih karena lebih banyak transaksi yang dilakukan, baik oleh pedagang maupun konsumen. Hal ini memungkinkan penelitian memperoleh data yang lebih representatif tentang penggunaan QRIS.

C. Subjek penelitian

Pada bagian ini menjelaskan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi data yang dipertanggung jawabkan untuk diperoleh, siapa yang hendak dijadikan informan atau narasumber serta bagaimana data akan dicari dan disaring sehingga kesahihannya dapat dijamin.⁶⁴ Menurut Suharsimi Arikunto, mendefinisikan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang yang menjadi tempat data di mana variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan.⁶⁵

Pembicaraan tentang subjek penelitian berhubungan dengan populasi dan sampel serta teknik *sampling*. Hal ini berkaitan dengan penentuan yang akan menjadi subjek penelitian dan berapa jumlah subjek yang akan diteliti atau digali informasinya. Cara untuk menarik sampel dari populasi dan menentukan sampel penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

Purposive sampling merupakan teknik penarikan sampel *purposive* dilakukan dengan cara menentukan kriteria khusus atau pertimbangan karakteristik tertentu terhadap sampel atau subjek penelitian yang akan

⁶⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: Institut Agama Islam Negeri Jember, 2020), 47.

⁶⁵ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 61-65.

diteliti, terutama orang-orang yang dianggap ahli di bidangnya atau paling mengetahui suatu peristiwa tertentu dan sebagainya. Menurut Suharsimi Arikonto, peneliti yang ingin menggunakan teknik ini harus memenuhi syarat-syarat berikut: ⁶⁶

1. Pengambilan sampel harus didasarkan pada ciri-ciri, sifat atau karakteristik tertentu yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
2. Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi (*key subjects*)
3. Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan.

Maka dari itu, subjek penelitian yang diteliti oleh peneliti yaitu nasabah dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember dengan teknik *purposive sampling* yang berdasarkan kriteria tertentu yakni supervisor layanan operasional, petugas dana, jasa transaksi, *customer service*, dan nasabah. Untuk lebih jelas sebagai berikut:

1. Ibu Rizki Handayani sebagai supervisor layanan operasional
2. Ibu Diana Sari Sembiring sebagai petugas dana dan jasa transaksi
3. Ibu Rachmawati Liviyani sebagai *customer service*
4. Bapak Andre sebagai nasabah
5. Ibu Diah sebagai nasabah
6. Ibu Saroh sebagai nasabah

⁶⁶ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 62-65.

7. Ibu Dinah sebagai nasabah

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa pemilihan informan dalam penelitian dilakukan secara strategis untuk memastikan data yang dikumpulkan relevan dan valid. Berikut alasan di balik pemilihan informan dan tahapan wawancara tersebut, supervisor layanan operasional yang memiliki peran strategis dalam mengelola SDM, mengawasi operasional, serta memastikan pelayanan kepada nasabah berjalan lancar. Sebagai tingkatan atas di kantor cabang, supervisor memiliki pemahaman mendalam terkait kebijakan, prosedur operasional, serta implementasi layanan seperti BRImo dan QRIS di lapangan, yang kedua adalah petugas dana dan jasa memiliki peran teknis yang langsung terkait dengan pengelolaan transaksi, termasuk layanan QRIS dan BRImo. Mereka berada di garis depan dalam interaksi dengan nasabah dan mengetahui secara rinci tentang penggunaan layanan digital ini. Yang ketiga yakni *customer service* memiliki peran secara langsung yang berhadapan dengan nasabah, baik dalam memberikan informasi, menyelesaikan masalah, maupun membantu proses aktivasi layanan seperti BRImo dan QRIS. *Customer service* biasanya terlibat langsung dalam proses edukasi kepada nasabah terkait layanan baru seperti QRIS dan BRImo. Selanjutnya yang terakhir pemilihan informan nasabah yakni bagaimana layanan BRImo dan QRIS memengaruhi kehidupan sehari-hari pengguna. Dengan mendengarkan langsung dari nasabah, penelitian dapat menghasilkan rekomendasi yang lebih relevan untuk pengembangan layanan BRI di masa depan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa diketahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan memiliki data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa gabungan atau triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sarna. Peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data yang sarna secara spesifik. Maka dari itu, wawancara dalam teknik pengumpulan data yakni nasabah penggunaan QRIS dalam BRIImo.⁶⁷

1. Observasi

Menurut Sugiyono dalam buku metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D bahwa Nasution mengemukakan, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat menemukan berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia sebenarnya atau kehidupan *real* yang diperoleh melalui observasi. Observasi dapat dilakukan untuk mengunjungi tempat atau terjun lapangan yang dituju sebagai objek penelitian. Berikut beberapa data yang diperoleh melalui observasi yakni:

- a. Tempat kantor bank BRI Kantor Cabang Jember
- b. Gambaran dan kondisi umum bank BRI Kantor Cabang Jember.

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: ALFABETA Bandung, 2013), 224-240.

- c. Pengamatan secara langsung dalam penggunaan QRIS BRImo di bank BRI Kantor Cabang Jember.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini bersifat wawancara terstruktur, dikarenakan peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan data apa yang di dapat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah dilakukan. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dalam penelitian ini metode dokumentasi

yang digunakan peneliti yakni berupa dokumenter berbentuk gambar atau foto. Hal tersebut dibutuhkan peneliti data apa yang didapat yakni:

- a. Berdirinya bank BRI Kantor Cabang Jember
- b. Visi dan misi bank BRI Kantor Cabang Jember
- c. Struktur organisasi bank BRI Kantor Cabang Jember
- d. Denah lokasi bank BRI Kantor Cabang Jember

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution mengemukakan analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Metode penelitian analisis data menggunakan aktivitas dari analisis data yang berupa *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verivication* (penarikan kesimpulan).

1. *Data reduction* (reduksi data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang cukup banyak, maka dari itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti halnya, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Sehingga perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang

pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data display* (penyajian data)

Setelah melakukan reduksi data, maka langkah selanjutnya yakni penyajian data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

3. *Conclusion drawing/verivication* (penarikan kesimpulan)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁶⁸

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 224-240.

F. Keabsahan data

Keabsahan data dalam penelitian ini adalah melakukan pengecekan dengan menggunakan teknik triangulasi. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Dalam pengecekan keabsahan data disini peneliti akan melihat perbandingan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai sumber yang telah didapat. Selain itu, untuk mencari informasi dari berbagai pihak yang bersangkutan mengenai bagaimana pembayaran pada penggunaan QRIS BRImo dan hasil bagaimana efektivitas pembayaran pada penggunaan QRIS BRImo di bank BRI Kantor Cabang Jember. Pengecekan keabsahan data dilakukan karena dikhawatirkan masih adanya kesalahan atau kekeliruan yang dilakukan oleh peneliti.

G. Tahap-tahap penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan peneliti yakni memiliki beberapa tahapan:

- a. Tahapan yang pertama yaitu pra lapangan, peneliti menentukan topik penelitian, mencari informasi ada tidaknya pembayaran pada penggunaan QRIS BRImo dan apakah ada kendala dalam melakukan pembayaran pada QRIS BRImo.

- b. Tahapan yang kedua, yaitu peneliti melakukan turun atau terjun langsung lapangan dengan mencari data informasi serta diadakan observasi, dokumentasi maupun wawancara.
- c. tahapan yang terakhir yaitu penyusunan laporan yang telah didapatkan dengan kemudian dipaparkan secara ulasan deskriptif.⁶⁹



⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 224-240.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Lokasi Bank BRI Kantor Cabang Jember

Lokasi yang dijadikan penelitian ini adalah bank BRI Kantor Cabang Jember yang berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani, No. 1, Kp. Using, Jemberlor, kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

2. Sejarah Bank BRI

a. Sejarah Singkat Bank BRI

Bank BRI didirikan di Purwokerto oleh Raden Aria Wiriatmaja dengan nama *De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Indlandsche Hoofden*, yang pada awalnya adalah lembaga yang mengelola dana kas masjid untuk disalurkan kepada masyarakat dengan skema yang sangat sederhana. Pada 16 Desember 1895 secara resmi dibentuk *Hulpen Spaarbank der Indlandsche Bestuurs Ambtenareen* yang kemudian dikenal sebagai “Bank Perkreditan Rakyat” yang pertama di Indonesia. Kemudian mengalami beberapa kali perubahan nama, seperti pada tahun 1897 berganti nama menjadi *De Poerwokertosche Hulpen Spaar-en Landbouw Credietbank (Volksbank)* atau dikenal dengan “Bank Rakyat”.⁷⁰

⁷⁰ “Info Perusahaan”, <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada tanggal 15 Januari 2024 Pukul 11.18.

Pada tahun 1912 menjadi *Centrale Kas Voor Volkscredietwezen Algemene*, dan pada 1934 menjadi *Algemene Volkscredietbak (AVB)*. Pada masa pendudukan Jepang di tahun 1942, AVB berubah menjadi *Syomin Ginko*.⁷¹

Tahun 1965 diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi, dan bank Negara Indonesia Unit II bidang ekspor-impor. Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 1968, Pemerintah menetapkan kembali nama Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Umum.⁷²

Seiring berjalannya waktu, Dalam rangka memperluas dan memperkuat jaringan bisnis perbankan di Asia, BRI kembali menambah jumlah jaringan kerja konvensional melalui pembukaan kantor di jantung kota Singapura yang berlokasi di OUE Bayfront, 50 Collyer Quay, Singapura. Sebelumnya BRI telah memiliki beberapa unit kerja luar negeri di beberapa Negara, yakni BRI *New York Agency*, BRI *Cayman Island Branch*, Hong Kong *Representative Office*, dan BRI *Remittance* Hongkong. Inovasi lainnya yang tak kalah penting di tahun 2015, bank BRI menjadi satu-satunya bank yang mengoperasikan unit kerja dalam bentuk kapal yang dikenal dengan nama 'Teras BRI Kapal'. Dalam menjalankan pelayanannya, Teras BRI Kapal didukung teknologi informasi yang canggih dan sumber

⁷¹ Info Perusahaan”, <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada tanggal 15 Januari 2024 Pukul 11.18.

⁷² “Info Perusahaan”, <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada tanggal 15 Januari 2024 Pukul 11.18.

daya manusia yang handal. Kapal dilengkapi petugas *teller* dan *customer service* serta petugas kredit mikro. Yang teristimewa, Teras BRI Kapal juga menghadirkan 1 unit *Automated Teller Machine* (ATM) di atas kapal yang akan berfungsi selama 24 jam secara *online*.⁷³

Pada tahun 2016-sekarang, bank BRI akan mengukir sejarah besar, tepatnya tanggal 9 Juni 2016 bank BRI meluncurkan satelit bernama BRIsat yang menjadikan bank BRI sebagai bank pertama dan satu-satunya di dunia yang mengoperasikan satelitnya sendiri.⁷⁴

3. Profil Bank BRI Kantor Cabang Jember

Bank BRI Kantor Cabang Jember adalah salah satu bank terkemuka di Indonesia yang menawarkan berbagai layanan perbankan dengan tingkat keamanan transaksi yang tinggi. Nasabah di bank BRI Kantor Cabang Jember ini dapat menikmati berbagai fasilitas perbankan yang memudahkan transaksi kapan saja dan di mana saja. Bank ini juga aktif dalam melaksanakan program *corporate social responsibility* (CSR) untuk mendukung masyarakat sekitar.

BRI Kantor Cabang Jember menyediakan berbagai layanan perbankan seperti tabungan, deposito, kredit, dan kartu kredit. Selain itu, layanan perbankan digital seperti *mobile banking* dan *internet banking* tersedia untuk memudahkan transaksi. Bagi nasabah yang

⁷³ "Info Perusahaan", <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada tanggal 15 Januari 2024 Pukul 11.18.

⁷⁴ "Info Perusahaan", <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada tanggal 15 Januari 2024 Pukul 11.18.

menginginkan layanan sesuai dengan prinsip syariah, bank ini juga menawarkan layanan perbankan syariah. Untuk membuka rekening di bank BRI Kantor Cabang Jember, nasabah dapat mengunjungi kantor cabang dengan membawa dokumen seperti KTP, NPWP (jika ada), dan uang untuk deposit awal. Alternatif lainnya adalah membuka rekening secara *online* melalui *website* atau aplikasi *mobile banking*. Bank BRI Kantor Cabang Jember menawarkan berbagai keuntungan, termasuk akses ke mesin ATM, *mobile banking*, dan *internet banking*. Nasabah juga dapat menikmati bunga yang menguntungkan untuk tabungan dan deposito, serta berbagai keuntungan tambahan seperti diskon dan *cashback* dengan menggunakan kartu kredit BRI.⁷⁵

BRI Kantor Cabang Jember sangat memperhatikan keamanan transaksi perbankan nasabah. Bank ini menggunakan teknologi canggih dan sistem keamanan ketat untuk melindungi nasabah dari penipuan dan kejahatan perbankan lainnya, serta menyediakan edukasi dan tips keamanan perbankan. BRI Kantor Cabang Jember juga berkomitmen pada program CSR, meliputi bantuan untuk pengembangan ekonomi masyarakat, pendidikan, dan kesehatan.⁷⁶

⁷⁵ Spiritikawanua News, “Bank BRI Kantor Cabang Jember”, <https://www.spiritikawanuanews.com/2023/03/29/bank-bri-kantor-cabang-jember/> , diakses pada tanggal 24 Maret 2024, Pukul 18.06.

⁷⁶ Spiritikawanua News, “Bank BRI Kantor Cabang Jember”, <https://www.spiritikawanuanews.com/2023/03/29/bank-bri-kantor-cabang-jember/> , diakses pada tanggal 24 Maret 2024, Pukul 18.06.

4. Visi Misi Bank BRI Kantor Cabang Jember

a. Visi Bank BRI KC Jember

Bank BRI Kantor Cabang Jember berkomitmen menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah.⁷⁷

b. Misi Bank BRI KC Jember

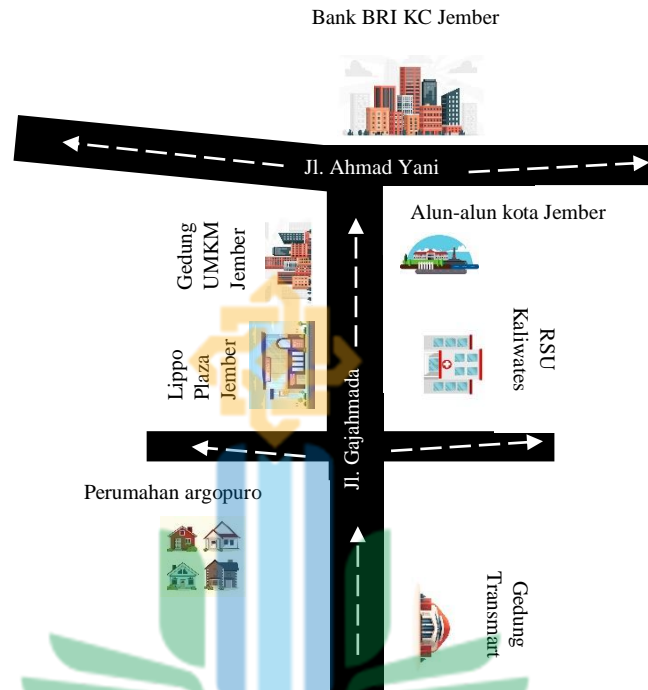
- 1) Melaksanakan kegiatan perbankan terbaik dengan fokus pada pelayanan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah untuk mendukung peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang luas, didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal, serta menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*).
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).⁷⁸

⁷⁷ “Info Perusahaan”, <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada tanggal 30 Desember 12.30.

⁷⁸ “Info Perusahaan”, <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada tanggal 30 Desember 12.30.

5. Denah Lokasi BRI Kantor Cabang Jember

Gambar 4.1
Denah Lokasi BRI Kantor Cabang Jember



sumber: Diolah peneliti 2024

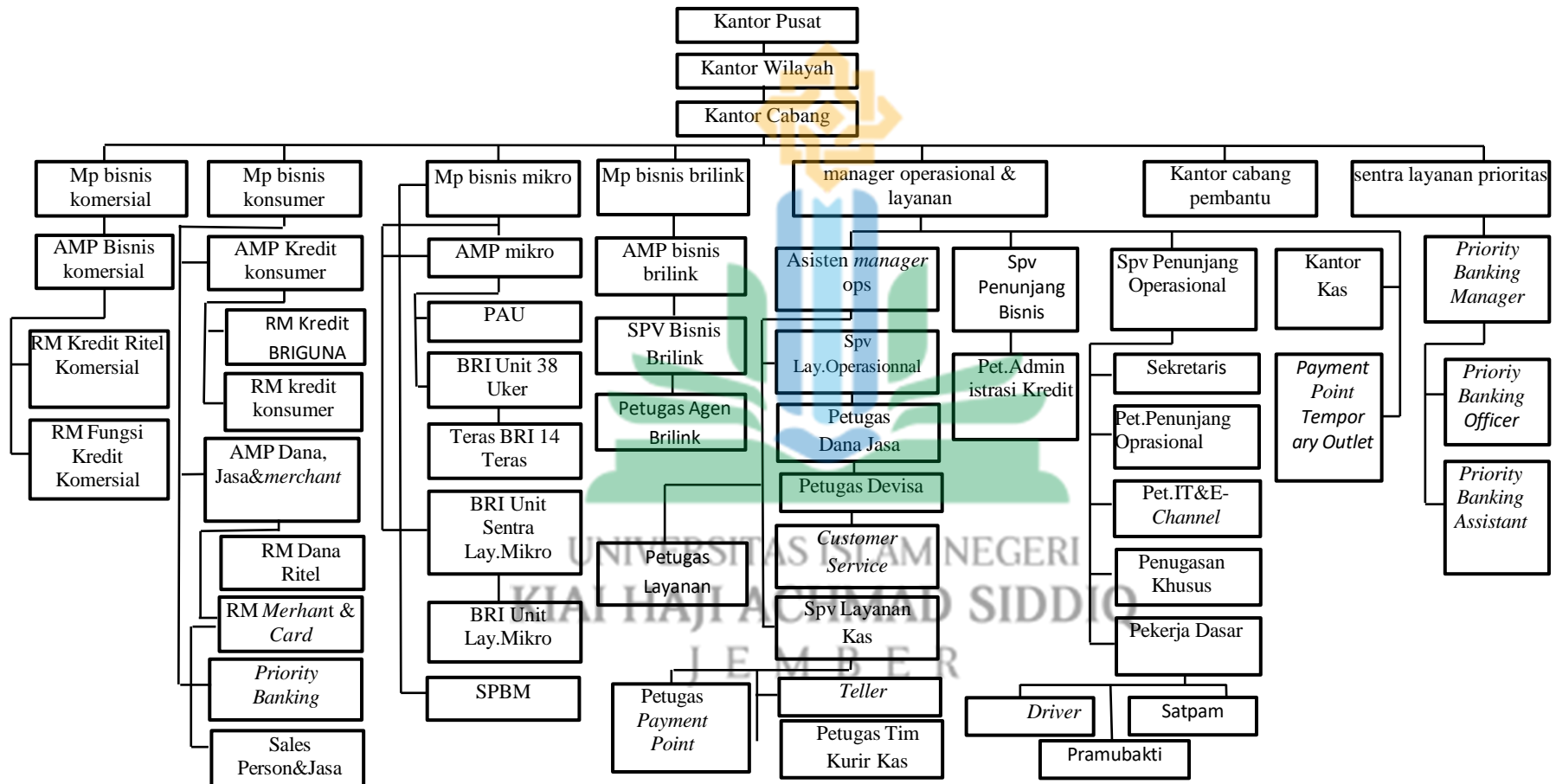
BRI Kantor Cabang Jember merupakan salah satu bank yang terletak di daerah kota Jember. Lokasi BRI Kantor Cabang Jember berada di Jalan Ahmad Yani. Untuk mengetahui penjelasan denah lokasi dari BRI Kantor Cabang Jember yakni, jika memulai perjalanan dari arah barat maka melewati Jalan Gajah Mada maka bertemu dengan perempatan perumahan argopuro hingga lurus sampai bertemu alun-alun kota Jember belok kanan, setelah itu berhenti sejenak untuk menyebrangi jalan yang hendak di BRI Kantor Cabang Jember.

6. Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang Jember

Desain organisasi yang performatif merupakan elemen penting dalam mencapai tujuan kolaborasi yang mendasar. Desain ini memastikan bahwa setiap tugas memiliki struktur yang jelas dan menekankan hubungan antar pihak, sehingga setiap bagian organisasi dapat berfungsi dengan efektif dan efisien. Berikut di bawah ini struktur organisasi BRI Kantor Cabang Jember.



Gambar 4.2
Gambar Struktur Organisasi Bank BRI KC Jember



Berikut tugas dan wewenang masing-masing tanggung jawab di bank BRI Kantor Cabang Jember:

a. Pimpinan Cabang

- 1) Mengolah kegiatan bank BRI cabang dan bagian di wilayahnya.
- 2) Mencatat perubahan dalam kondisi kerja dan ekonomi yang berdampak pada aktivitas industri
- 3) Secara teratur mengevaluasi dan memeriksa keadaan keuangan untuk menentukan apakah perbaikan dan pencegahan diperlukan.⁷⁹

b. Manajer Pemasaran

Semua fungsi akuntan (*Account Officer/AO*) dikendalikan oleh manajer pemasaran di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember.

- 1) Menentukan pembiayaan sesuai kewenangan.
- 2) Mencari tahu potensi ekonomi unit kerja untuk membuat target pasar.
- 3) Bertanggung jawab terhadap perkembangan pinjaman, mulai dari Pemberian hingga pembayaran kembali.⁸⁰

⁷⁹ Ita Uttoyibah, “Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank BRI Kantor Cabang Jember”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 56.

⁸⁰ Ita Uttoyibah, “Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank BRI Kantor Cabang Jember”, 56.

c. Supervisor Layanan Operasional

Tugas dan tanggung jawab supervisor layanan operasional, adalah:

- 1) Mensupervisi kegiatan layanan dan administrasi produk dan jasa perbankan kepada nasabah berdasarkan standar layanan untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- 2) Supervisor layanan operasional membawahi langsung bidang *customer service* dan pelaksana ADM DJS dan rekonsiliasi dan pelaksanaan kliring.⁸¹

d. Funding Officer (FO)

- 1) Cari sumber pendanaan atau calon simpanan (CPP), baik individu maupun perusahaan atau lembaga, dan fokuskan pada tujuan.
- 2) Untuk menarik sebanyak mungkin pelanggan, melakukan aktivitas penjualan dengan menghubungi, bertemu, dan menjual produk kepada pelanggan potensial.
- 3) Gunakan *cross selling* untuk memasarkan barang dan jasa untuk mengoptimalkan operasi Bank BRI.

e. Manajer Operasional

Mengawasi operasi saat ini, termasuk:

- 1) Asisten Manajer Operasional supervisor menangani masalah administrasi operasional dan data di bagian dukungan pelanggan tersebut. termasuk:

⁸¹ Dina Larasati, "Peranan BRIZZI Dalam Transaksi Belanja Bagi Para Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Karanganyar", (Tugas Akhir, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2016), 45.

a) Fungsi Teller

- (1) Mengambil dan menyeter modal serta melayani transaksi pelanggan
- (2) Mencocokkan tanda tangan pelanggan untuk transaksi penarikan
- (3) Mencetak dan mencocokkan transaksi pelanggan dengan buku mutasi.
- (4) Mengumpulkan data kas besar tentang jumlah uang saat ini dan menyerahkannya kepada bagian depan.⁸²

b) Fungsi *Teller OB (Over Booking)*

Membukukan kas intern, seperti gaji, biaya pengobatan pegawai, dll.

c) Fungsi TKK (Tim Kurir Kas)

Memproses transfer masuk dan memantau kas yang masuk ke unit.

d) Fungsi PP (*Payment Point*)

Menyelesaikan tagihan BRI yang tidak langsung

e) Manajer Layanan Dana Jasa

f) Tugas yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Nasabah (UPN)

- (1) Memberikan layanan kepada pelanggan yang membutuhkan informasi tentang produk di bank yang relevan.
- (2) Memastikan data pelanggan lengkap, akurat, dan membantu

⁸² Ita Uttoyibah, "Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank BRI Kantor Cabang Jember", 56.

membuka rekening deposito dan tabungan baru.

(3) Mengelola berkas dan secara rutin mengajukan permohonan ATM (Anjungan Tunai Mandiri).⁸³

1. Logo Bank Rakyat Indonesia

Gambar 4.3
Logo Bank Rakyat Indonesia



Makna logo bank BRI tidak terlepas dari sejarah, visi, dan misi bank tersebut. Desainnya mengandung elemen-elemen yang memiliki makna mendalam dan simbolis:

Bentuk persegi panjang datar, makna keseimbangan. Ini mencerminkan stabilitas dan ketenangan dalam operasional BRI. Garis sudut melengkung bermakna fleksibilitas dan dinamisme. Ini menunjukkan bagaimana BRI mampu beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan zaman. Warna biru bermakna kenyamanan, ketenangan, dan kesejukan. Warna ini dipilih untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah. Garis dan Bentuk Huruf "BRI" yang memiliki makna kombinasi garis lurus dan lengkung melambangkan kepastian dan fleksibilitas layanan BRI. Garis lurus menunjukkan komitmen BRI untuk selalu ada dan melayani masyarakat

⁸³ Ita Uttoyibah, "Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank BRI Kantor Cabang Jember", 56.

Indonesia, sementara garis lengkung menunjukkan kemampuan BRI untuk beradaptasi dengan kebutuhan nasabah yang beragam. Kesederhanaan, dan ketebalan garis makna logo yang solid, sederhana, dan terukur mencerminkan manajemen yang baik, kenyamanan, keamanan. Stabilitas, keteraturan bentuk dan warna diharapkan dapat memberikan kesan modern dan profesional, menunjukkan akurasi dan ketepatan dalam dunia perbankan. Citra Modern dan profesional yang mampu menjembatani bisnis nasional dengan perspektif internasional, serta selalu mengikuti pembaruan. Slogan filosofi melayani dengan tulus, Makna ungkapan ini menggambarkan semangat, visi, dan misi BRI untuk memberikan pelayanan terbaik dengan ikhlas. Ini adalah komitmen BRI untuk selalu mengutamakan kepuasan nasabah dari berbagai lapisan masyarakat di seluruh Indonesia. Dengan filosofi dan makna yang mendalam, logo BRI mencerminkan visi BRI untuk menjadi bank yang stabil, modern, fleksibel, dan selalu mengutamakan kepuasan serta keamanan nasabah.⁸⁴

2. Produk dan Layanan Bank Rakyat Indonesia

a. Simpanan

1) BRI menawarkan tiga jenis layanan simpanan, yaitu

a) Tabungan

Produk tabungan andalan BRI antara lain:

(1) Simpedes

⁸⁴ Bank Rakyat Indonesia, "Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia," 2020. 85.

Simpedes adalah produk tabungan BRI yang ditujukan untuk masyarakat umum dengan berbagai kemudahan dan fleksibilitas dalam transaksi. Simpanan ini tersedia dalam mata uang Rupiah dan dapat diakses di berbagai unit kerja BRI. Seperti: Kantor Cabang (KC), Kantor Cabang Pembantu (KCP), Kantor Kas, dan BRI Teras.

(2) BritAma

BritAma adalah produk tabungan dari BRI yang menawarkan berbagai kemudahan dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi perbankan. Produk ini didukung oleh fasilitas *e-banking* dan sistem *real-time online*, memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.⁸⁵

(3) BritAma Bisnis

BritAma Bisnis adalah produk tabungan BRI yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis. Produk ini memberikan kebebasan bertransaksi, kejelasan pencatatan transaksi, dan peningkatan keuntungan untuk mendukung kegiatan bisnis nasabah. Dengan berbagai produk tabungan ini, BRI berusaha untuk

⁸⁵“Info Perusahaan”, <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada tanggal 30 Desember 2023, Pukul 12.30.

memenuhi berbagai kebutuhan nasabah dari berbagai segmen dan kebutuhan spesifik.

b. Deposito

Deposito BRI adalah simpanan berjangka dalam mata uang asing atau Rupiah yang hanya dapat ditarik pada waktu tertentu. Produk ini menawarkan suku bunga menarik dan berbagai keuntungan lainnya untuk nasabah yang ingin menginvestasikan dananya dengan aman.

c. Giro BRI

Giro BRI adalah jenis simpanan yang memungkinkan penarikan dana setiap saat dengan menggunakan warkat (cek/Bilyet Giro), kartu ATM, atau dokumen lainnya. Produk ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan transaksi harian bagi individu maupun perusahaan.⁸⁶

d. Pinjaman

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) menyediakan berbagai layanan pinjaman yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah, baik individu maupun bisnis.

e. PPOB

Bank BRI untuk memudahkan nasabah dalam membayar berbagai jenis tagihan secara cepat dan praktis. Layanan ini

⁸⁶ “Info Perusahaan”, <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada tanggal 30 Desember, 2023 Pukul 12.30.

memanfaatkan fungsi perbankan untuk memfasilitasi pembayaran tagihan, sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.⁸⁷

f. Investasi

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) menawarkan berbagai layanan investasi yang dirancang untuk membantu nasabah berinvestasi dengan mudah dan risiko minimal. Layanan investasi BRI meliputi reksa dana, Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), Obligasi Ritel Indonesia (ORI), dan Sukuk Ritel (SR).

- 1) Reksa Dana adalah Investasi kolektif yang dikelola oleh manajer investasi. Dana nasabah di investasikan dalam berbagai instrumen pasar modal seperti saham, obligasi, dan pasar uang.
- 2) DPLK BRI (Dana Pensiun Lembaga Keuangan Bank Rakyat Indonesia) adalah produk pensiun yang ditawarkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. DPLK BRI menyediakan solusi untuk mempersiapkan dana pensiun baik untuk individu maupun korporasi. Produk ini mencakup Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) dan Program Pensiun Hari Tua (PPUKP).
- 3) PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) menawarkan layanan investasi dalam bentuk Surat Berharga Negara Ritel (ORI) dan Sukuk Negara Ritel (SR). Kedua produk ini merupakan surat berharga yang diterbitkan oleh pemerintah Indonesia, memberikan

⁸⁷ "Info Perusahaan", <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada tanggal 30 Desember 2023, Pukul 12.30.

alternatif investasi yang aman dan menguntungkan bagi investor perorangan berkewarganegaraan Indonesia.⁸⁸

3. BRImo (BRI *Mobile*)

BRImo adalah aplikasi terbaru yang masih dalam tahap pengembangan, dan umpan balik dari pengguna aplikasi BRI *Mobile Banking* sangat penting untuk mendukung pengembangan BRImo. Bank BRI mengembangkan aplikasi ini untuk mempermudah proses transaksi bagi nasabah dan untuk menarik nasabah baru.⁸⁹ Setiap transaksi menggunakan paket data, sehingga memudahkan pelanggan, terutama bagi pengguna ponsel yang berorientasi pada lokasi dengan akses wifi gratis. BRImo menawarkan berbagai fitur untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi, baik saat ini maupun di masa depan.⁹⁰



⁸⁸ "Info Perusahaan", <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada tanggal 30 Desember 2023, pukul 12.30.

⁸⁹ Nadiatul Khaira, Hanifa Muslimah Az-zahra, dan Alfi Nur Rusydi, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi *Mobile Banking* dengan Metode *UX Curve* (Studi Kasus : BRI *Mobile Banking*)", *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 4, no. 3 (Maret 2020): 1003.

⁹⁰ "Info Perusahaan", <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada tanggal 30 Desember 2023, Pukul 12.30.

Gambar 4.4
Tampilan *Mobile Banking* BRImo



B. Penyajian Data dan Analisis Data

Data yang dihasilkan dalam penelitian dimasukkan dalam bagian yang disebut penyajian data, yang terdiri dari deskripsi data yang berkaitan dengan subjek penelitian dan analisis data yang relevan. Hasil analisis data menunjukkan pola, tema, kecenderungan, dan motif yang muncul dari data tersebut. Data berikut menunjukkan hasil penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian.

1. Efektivitas Penggunaan Fitur QRIS BRImo Untuk Meningkatkan Transaksi Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember

Efektivitas merujuk pada sejauh mana manajemen berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, produk QRIS BRImo, yang merupakan alat pembayaran digital, berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. QRIS BRImo meningkatkan

efektivitas transaksi dengan menyediakan teknologi digital yang mempermudah pembayaran, meningkatkan volume transaksi, dan menghemat waktu. Namun, terkadang QRIS BRImo mengalami *error*, yang bisa menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Meskipun demikian, QRIS BRImo dilengkapi dengan berbagai fitur menarik, seperti kemampuan untuk memindai *barcode* dan mengakses informasi *merchant*. Selain itu, nasabah juga dapat mengelola dan memeriksa mutasi transaksi serta pendapatan mereka setiap hari secara langsung melalui aplikasi.

Hal ini disampaikan oleh Ibu Rizki Handayani sebagai Supervisor Layanan Operasional di BRI Kantor Cabang Jember saat berada di ruang kerjanya, beliau menyampaikan bahwa:

“*Mobile banking BRImo* pastinya dapat memudahkan nasabah kemudian pengguna *mobile banking BRImo* pastinya efektif karena irit biaya tanpa nasabah tersebut harus keluar rumah mengeluarkan uang transport waktunya untuk bertransaksi. Jadi, kalau melalui BRImo pasti lebih efektif, jika *mobile banking BRImo* mengalami error langkah yang dilakukan mungkin di *log out* kembali terus *login* kembali siapa tau mungkin dari kendala jaringan Telkomsel, misalnya telkomselnya terdapat gangguan kayak gitu jadi kemudian jika mengalami kendala mungkin QRIS-nya Dari *link aja* dan sebagainya. tentunya di BRI sudah banyak memakai BRImo, *mobile banking BRImo* pun dapat meningkatkan transaksi nasabah begitupun dengan QRIS-nya dikarenakan nasabah lebih melek digital, lebih mengetahui, lebih bisa dalam teknologi kemudian dia juga lebih menghemat waktu dan tenaga, lebih irit untuk waktunya tidak membuang waktu bisa dari kantor bisa dari rumah sambil tiduran kapanpun bisa memakai BRImo tanpa harus mengeluarkan uang, tenaga, dan waktunya. banyaknya nasabah itupun dapat menjadikan tolak ukur dari kemudahan cara memakainya bisa langsung dari hp nya sendiri. di dalam BRImo juga ada fitur QRIS itu dapat memudahkan transaksi. penggunaan QRIS BRImo banyak untuk memakainya, misalnya dalam usaha mikro, unit-unit, warung pasti punya QRIS

BRImo, seperti di kantin BRI sendiri dipasang QRIS BRImo kalau karyawannya mau beli-beli bisa langsung *scan QRIS* BRImo. QRIS BRImo tersedia mutasi di rekening yang terdebit untuk pembayaran QRIS apa kayak gitu. pembayaran QRIS biasanya Masuk di rekening toko atau warung kalau melakukan pembayarannya, jadi warungnya itu tidak perlu menyediakan yang *cash* atau kembalian bisa langsung Masuk ke rekeningnya toko. QRIS BRImo bagi nasabah ya dalam transaksi nasabah yakni kemudahan untuk menabung, jadi perolehannya dia dari berjualan di toko bisa Masuk langsung ke rekeningnya nasabah, Maka dari itu nasabah bisa langsung mengecek sendiri mutasi transaksinya pendapatan dia setiap harinya berapa.”⁹¹

Mobile banking BRImo memudahkan dan meningkatkan efektivitas transaksi dengan akses 24 jam sehari, tanpa terikat pada jam kerja. Nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja secara *online*, memberikan fleksibilitas dan kenyamanan dalam mengelola keuangan.

Hal serupa disampaikan pula oleh Ibu Diana Sari Sembiring sebagai Petugas Dana dan Jasa Transaksi di BRI Kantor Cabang Jember, beliau menyampaikan:

“Menurut saya itu sangat memudahkan sekali ya dan efektif dengan adanya BRImo nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dengan 24 jam perhari *non stop* serta tidak terikat dengan jam kerja di kantor BRI, persoalan pembayaran melalui *online* untuk bisa juga melalui pembayaran yang bermacam-macam, misalnya pembayaran tagihan air PDAM, PLN, Telkom dan pembayaran *online* seperti QRIS, QRIS ini bisa memudahkan transaksi juga nasabah dengan melakukan *scan barcode* di *Merchant* untuk transaksi pembayaran, penggunaan QRIS BRImo pun sudah banyak digunakan oleh nasabah apalagi mereka yang baru membuka rekening otomatis dibanding dengan registrasi BRImo termasuk juga nasabah yang belum mempunyai aplikasi BRImo. Dari segala transaksi pembayaran BRImo bukan hanya QRIS saja melainkan transaksi finansial yang dilakukan baik tentang transaksi debit dan kredit otomatis sudah *terrecord* kedalam

⁹¹ Rizki Handayani, diwawancara oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

mutasi BRImo. Kesimpulan dari saya pembayaran melalui *online* dalam BRImo dapat menghemat waktu dan tenaga, apabila nanti nasabah mengalami *error* pada aplikasi BRImo dan harus bertransaksi, nasabah bisa menelfon *call center* BRI juga bisa, atau bisa langsung datang ke ATM jika transaksi tersebut harus melalui *customer service* perlu datang ke kantor BRI terdekat seperti unit maupun di BRI kantor cabang Jember.⁹²

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Rachmawati Liviyana sebagai *customer service* terkait efektivitas penggunaan fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di BRI Kantor Cabang Jember, beliau menyampaikan:

“*Mobile banking* itu suatu aplikasi yang ada di *smartphone*, kalau menurut Saya itu sangat memudahkan ya untuk bertransaksi buat nasabah apalagi di *mobile banking* BRImo terdapat fitur-fitur yang tersedia dan dibutuhkan oleh nasabah juga, Aplikasi *mobile banking* BRImo pun dapat dikatakan efektif dikarenakan BRI ini mengikuti perkembangan zaman sekarang yang sudah mulai canggih dengan Hal yang berkaitan pembayaran, BRImo terkadang memiliki kendala atau *error* ini bisa jadi karena kesalahan teknis dan lain-lain, solusi dari kami atau dari BRI KC Jember nasabah bisa datang langsung ke BRI terdekat dan bisa datang ke BRI KC Jember, untuk jumlah nasabah yang menggunakan BRImo ini yang saya ketahui sangat banyak karena kami merekomendasikan ke nasabah untuk membuat BRImo dengan memudahkan pembayaran, didalam BRImo terdapat fitur QRIS, fitur QRIS memudahkan juga serta efektif untuk nasabah semisal kita mau membayar tidak harus dengan uang *cash* melainkan bisa menggunakan QRIS ini yang saya ketahui sebagian besar ya orang-orang kalau membeli sesuatu di toko/*mall* itu banyak menggunakan QRIS dengan *scan barcode* atau *merchant* yang sudah disediakan, setiap transaksi keluar di BRImo meskipun transfer dan terdapat mutasi atau riwayat pembayaran di QRIS BRImo juga ada jika nasabah ingin mengetahui seberapa banyak mutasi dari perbulan untuk pengeluaran dalam QRIS tersebut, jadi kesimpulannya kami sebagai karyawan BRI dapat memberikan manfaat kepada nasabah bahwasannya QRIS BRImo bisa meningkatkan taraf transaksi nasabah, hal ini berkesinambungan dengan kebutuhan nasabah.”⁹³

⁹² Diana Sari Sembiring, diwawancara oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

⁹³ Rachmawati Liviyana, diwawancara oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

Nasabah memiliki beberapa pendapat tentang BRImo, termasuk bahwa itu dapat menghemat waktu dan memudahkan transaksi dengan tidak perlu pergi ke bank atau ATM. Namun, ada masalah saat membayar, seperti kode tidak terdeteksi, dan biaya administrasi.

Untuk memastikan terkait efektivitas fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi terhadap nasabah, peneliti mewawancarai 4 nasabah dan mereka mengatakan:

Menurut Bapak Andre:

“Penggunaan transaksi biasanya saya menggunakan BRImo, QRIS, BRImo Briva, BRImo *e-payment*. Menurut saya karena adanya BRImo dapat meminimalisir waktu dan memudahkan saat melakukan transaksi dengan tidak perlu datang ke bank ataupun ke mesin ATM. BRImo juga cukup efektif, biasanya saya menggunakan BRImo untuk pembayaran listrik maupun PDAM dan sebagainya, saya terkadang melakukan transaksi biasanya menggunakan QRIS pada saat keluar rumah. Karena dengan QRIS semakin memudahkan dan sangat efektif transaksi dikarenakan hanya dengan memindai kode, bukan hanya QRIS aja, biasanya atau kadang-kadang saya menggunakan fitur BRImo dalam kebutuhan belanja. QRIS BRImo pernah mengalami kendala pada saat saya membayar, kendalanya yakni dari kode tidak terdeteksi dan masih ada biaya admin. Jika semisal di BRImo dalam QRIS tetap tidak bisa, saya berusaha untuk mencari sinyal yang baik atau mengupdate aplikasi ataupun membayar langsung tunai.”⁹⁴

Menurut Ibu Diah:

“Untuk pembayaran yang dapat digunakan transaksi itu seperti macamnya QRIS, dia kan mudah, semisal kita tidak membawa dompet atau uang saat keluar rumah, tapi kan

⁹⁴ Andre, diwawancara oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

kita selalu membawa *handphone* yang mana *handphone* ini selalu dibawa kemana-mana, jadi melakukan transaksi itu mudah meskipun tidak membawa dompet atau uang pun tapi kita selalu melakukan pembayaran dengan QRIS, dengan catatan saldo kita tercukupi, dan menurut saya *mobile banking* BRImo ini memudahkan transaksi yang mana dalam aplikasi BRImo terdapat fitur dapat digunakan kapanpun dan dimanapun, sehingga aplikasi tersebut dapat memudahkan transaksi saya saat berbelanja atau melakukan pembayaran pada kebutuhan kebutuhan tertentu lainnya, untuk pengguna BRImo ya efektif-efektif saja dalam pembayaran *online* tapi dengan catatan dana yang ada pada aplikasi BRImo ini tercukupi yaitu kalau memang tercukupi saldo yang akan dibayarkan ya sangat efektif saja, kalau untuk QRIS sebagai alat transaksi ya tergantung juga kita melakukan transaksinya tidak semua yang saya lakukan transaksi itu menggunakan QRIS, jadi penempatan dalam penggunaan QRIS dalam bertransaksi yang saya lakukan itu juga tergantung situasi saya membutuhkannya, kalau untuk fitur yang sangat mudah untuk bertransaksi pada BRImo ya salah satunya QRIS, ya kembali ke awal lagi, jika kita tidak membawa secara tunai kita bisa melakukan transaksi melalui QRIS yang mana transaksi itu dilakukan dengan mudah, tidak hanya transaksi jual beli saja tetapi untuk bersodaqoh kan bisa juga dilakukan di QRIS sekarang, dengan adanya QRIS BRImo saya mudah untuk melakukan transaksi juga dimana fitur dengan QRIS ini kayak memudahkan transaksi dimanapun dan kapanpun saat kita membutuhkannya akan tetapi tidak ada uang secara tunai, jadi kita bisa melakukan memakai QRIS itu memudahkan banget, terkadang QRIS BRImo mengalami kendala *error* yang saya lakukan menggunakannya tergantung situasi, jika saya menggunakan hari ini juga mungkin saya tidak menggunakan QRIS terlebih dahulu, jika transaksi yang saya lakukan dan yang saya butuhkan bisa ditunggu keesokan harinya, bisa berapa menit atau beberapa jam kemudian mungkin saya akan menunggu terlebih dahulu jika sudah kendala tersebut terkendali, mungkin saya akan melanjutkan QRIS lagi.”⁹⁵

Menurut Ibu Sarah:

“Alat pembayaran yang saya lakukan berbagai macam, apalagi sekarang banyak *mobile banking* dari bank lainnya

⁹⁵ Diah, diwawancara oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

dan *e-wallet* juga. Akan tetapi, yang saya lakukan pembayaran yakni *mobile banking* BRImo. Menurut saya, *mobile banking* BRImo memudahkan juga buat bertransaksi dan efektif dikarenakan alat pembayaran *online* yang fleksibel, praktis dan lain-lain. Untuk alat transaksi di BRImo yang saya gunakan macam-macam ya seperti pembayaran PLN, PDAM, beli pulsa telkomsel, dan yang paling penting yakni QRIS BRImo. QRIS BRImo ini memudahkan transaksi saya buat membayar yang ada di toko yang menyediakan QRIS dan biasanya saya pergi ke *mall* itu kebanyakan memakai QRIS untuk pembayarannya. Tapi sayangnya, QRIS BRImo ini pernah mengalami kendala yang saya lakukan yakni pindah sementara dengan QRIS lainnya untuk membayar.⁹⁶

Menurut Ibu Dinah:

“Alat pembayaran yang saya gunakan yakni dari *mobile banking* diantara kedua bank ini paling utama dari *mobile banking* BRImo. Menurut saya, *mobile banking* BRImo sangat memudahkan untuk transaksi. Untuk masalah efektif, menurut saya sangat efektif ya, karena *mobile banking* BRImo ini fiturnya banyak untuk melakukan transaksi dan memudahkan juga, apalagi sekarang aplikasi BRImo ini desainnya sudah di *update* yang baru serta lengkap juga. *Mobile banking* BRImo biasanya saya buat transfer ke saudara, teman terus beli pulsa telkomsel untuk penggunaan QRIS di BRImo ini saya masih belum mencoba tapi saya melihat dari teman-teman untuk pembayaran lewat QRIS BRImo sangat mudah sekali, tinggal *scan barcode* aja. QRIS BRImo menurut saya memudahkan sekali untuk bertransaksi tapi terkadang QRIS BRImo mengalami gangguan seperti sinyal dan lain-lain. Yang saya lakukan untuk mengatasi hal tersebut yakni menunggu sampai bisa QRIS BRImo, kedua saya bisa menanyakan langsung kepada *customer service* atau datang langsung ke kantor.⁹⁷

Menurut penelitian yang dilakukan pada BRI Kantor Cabang Jember tentang penggunaan *mobile banking* QRIS BRImo, karyawan BRI mengatakan bahwa QRIS BRImo memudahkan pelanggan untuk

⁹⁶ Saroh, diwawancara oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

⁹⁷ Dinah, diwawancara oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

melakukan transaksi dan tidak hanya untuk pembayaran *online*, tetapi juga memiliki fitur tambahan yang menguntungkan pelanggan di aplikasi BRImo. Namun, beberapa karyawan mengatakan bahwa penggunaan QRIS BRImo tidak selalu mudah. Untuk meningkatkan efisiensi transaksi nasabah, QRIS BRImo memungkinkan *scan barcode* atau *merchant* untuk transaksi pembayaran.

2. Faktor Kelebihan Dan Faktor Kekurangan Dalam Efektivitas Fitur QRIS BRImo Untuk Meningkatkan Transaksi Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember

Kelebihan dan kekurangan penggunaan fitur QRIS mempengaruhi seberapa efektif klien menggunakan media *online*. Ini berkaitan dengan pengguna aplikasi *mobile banking* BRImo, yang menawarkan berbagai fitur sebagai alat pembayaran dan transaksi. Salah satu fiturnya adalah QRIS BRImo, yang memiliki banyak keuntungan selain mempermudah sebagai alat transaksi, seperti tidak ada kerugian uang palsu, pedagang dapat melacak transaksi, dan sebagainya. Namun, ada kekurangan dalam menggunakan QRIS BRImo untuk melakukan pembayaran. Faktor-faktor ini dapat menghalangi nasabah untuk melakukan transaksi, tetapi BRI mampu mengatasi masalah ini, sehingga nasabah lebih nyaman menggunakan aplikasi *mobile banking* BRI dari fitur QRIS BRImo.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Rizki Handayani sebagai Supervisor Layanan Operasional di BRI Kantor Cabang Jember, beliau menyampaikan:

“BRImo maupun QRIS dalam aplikasi tersebut sama-sama memiliki keunggulan dan kekurangan. Keunggulannya bisa disebutkan dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi, kembali ke awal tadi kemudahannya diperoleh jika kita tidak membawa uang secara tunai, kita bisa memakai aplikasi BRImo dalam membayar, kalau permasalahan kekurangannya yang saya tau terkadang ada kendala sinyal, terus kadang orang-orang itu lupa ya sama pin BRImo. Kalau mau melakukan pembayaran QRIS ada kode pin yang harus dimasukkan.”⁹⁸

Kelebihan BRImo adalah dapat memudahkan transaksi bagi pelanggan karena memiliki banyak fitur, seperti PLN, pulsa, *e-wallet*, dan QRIS. QRIS sekarang lebih digunakan karena pembayaran lewat internet, sehingga dapat dibawa ke mana saja, bahkan tanpa membawa uang tunai. Di sisi lain, ada kelemahan atau kekurangan yang sudah kita ketahui. Yang pertama adalah kendala sinyal, dan yang kedua kadang-kadang mengalami *error*.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Diana Sari Sembiring sebagai Petugas Dana dan Jasa Transaksi terkait efektivitas penggunaan fitur QRIS BRImo dalam meningkatkan transaksi nasabah di BRI Kantor Cabang Jember, Beliau menyampaikan:

“Aplikasi BRImo memiliki kemudahan atau kelebihan, yakni dapat memudahkan transaksi bagi nasabah, Karena didalam BRImo banyak memiliki fitur-fitur misalnya pembayaran PLN, pulsa, *e-wallet* dan QRIS ya. Menurut saya, QRIS sekarang lebih banyak digunakan dikarenakan lewat pembayarannya lewat *online*, bisa dibawa kemana-mana meskipun kita tidak membawa uang *cash* tapi kita tersedia di *hanphone* ada aplikasi BRImo ini sangat memudahkan dan bisa juga meningkatkan transaksi nasabah. Akan tetapi, disisi lain ada kekurangannya atau kelemahan yang kami ketahui bersama yang pertama ada kendala sinyal, yang kedua terkadang mengalami *error*. Hal ini sangat tidak mengesankan ya bagi nasabah kayak merasa kesal sendiri tiba-tiba aplikasinya ada

⁹⁸ Rizki Handayani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

kendala. Jadi kesimpulannya dari saya, kita menggunakan pembayaran *online* di aplikasi BRImo dalam fitur QRIS ada kelebihan dan kekurangan itu sangat wajar, Karena sistem teknologi itu terkadang tidak berjalan sempurna.”⁹⁹

Ada kelebihan dan kekurangannya bagi pengguna BRImo. Kelebihannya adalah dapat memudahkan transaksi bagi pelanggan serta memudahkan kita untuk membayar kebutuhan sehari-hari seperti PLN, pulsa, pembayaran terus melalui *e-wallet*, toko, QRIS, dan sebagainya. Bisa digunakan kapan saja dan di mana saja tanpa membawa dompet uang; contohnya, jika kita membeli sesuatu di swalayan, toko, atau *mall* dan lupa membawa dompet, QRIS adalah solusinya. Kekurangannya termasuk masalah aplikasi tertentu, masalah sinyal, pembayaran QRIS yang dilakukan oleh admin dan lainnya. Untuk membuat kita lebih berhati-hati dalam situasi dan kondisi, masalah administrasi terkait fitur QRIS BRImo telah diselesaikan secara bersamaan oleh bank.

Untuk mengetahui faktor kelebihan dan kekurangan efektivitas fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah secara lebih mendetail peneliti juga mewawancarai dengan Ibu Rachmawati Liviyana, sebagai *Customer Service*, beliau menyampaikan:

“Menurut saya, bagi pengguna BRImo ada kelebihan dan kekurangannya. Kelebihannya yakni dapat memudahkan nasabah transaksi selain memudahkan kita bisa membayar kebutuhan sehari-hari misal PLN, pulsa, terus pembayaran *e-wallet*, *shopee* maupun QRIS dan lain-lain. Kita bisa menggunakan kapanpun dan dimanapun tanpa membawa dompet yang berisi uang, nah dapat menggunakan itu tadi aplikasi BRImo, begitupun juga QRIS contohnya kita berada di suatu swalayan, toko maupun *mall*, terus

⁹⁹ Diana Sari Sembiring, diwawancarai oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

kita membeli barang yang kita mau akan tetapi lupa membawa dompet, solusinya bisa menggunakan QRIS. Bahkan di toko-toko mitra tersebut banyak yang menyediakan QRIS dengan sekali *scan barcode* yang tertera dan disediakan kode *merchant* masing-masing. Tapi sangat disayangkan, yang sudah saya jelaskan dari kelebihan tersebut ada kekurangannya, kekurangannya yakni kadang ada kendala *error* di aplikasinya, susah sinyal, pembayaran QRIS ada adminnya, bahkan semisal kita ada di toko tidak membawa uang tunai tapi saldonya ada di BRImo pada saat itu tidak punya pulsa data, nah itu sebuah kebingungan dan membuat kelemahan dari pengguna teknologi. QRIS BRImo juga menyediakan pin untuk sebelum melakukan pembayaran yang saya alami pernah tidak mengingat alias lupa pin QRIS maupun pembayaran BRImo lainnya. Itu semua dapat diatasi dari berbagai cara agar kita bisa lebih berhati-hati dalam situasi dan kondisi, untuk masalah admin pada fitur QRIS BRImo hal itu memang sudah kesepakatan bersama dari pihak bank, jadi nasabah mau tidak mau harus mengikuti atau mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan dari kami.”¹⁰⁰

Nasabah memiliki beberapa pendapat tentang kelebihan dan kekurangan penggunaan fitur QRIS Brimo. Kelebihan dari fitur ini adalah kemudahan transaksi karena hanya perlu memindai kode tanpa memasukkan nomor rekening tujuan. Kelemahan dari fitur ini adalah kegagalan pemindahan sampai tidak terdeteksi karena kode mungkin tidak terbaca karena beberapa alasan. Untuk memastikan terkait faktor kelebihan dan kekurangan dari efektivitas fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi terhadap nasabah, peneliti mewawancarai 4 nasabah dan mereka mengatakan:

Menurut Bapak Andre:

“Menurut saya atau yang saya alami selama melakukan pembayaran di BRImo khususnya QRIS ada faktor kelebihan dan kekurangan, kelebihannya semakin memudahkan transaksi karena hanya perlu memindai kode tanpa memasukkan nomor rekening tujuan atau BRIVA. Terus, kekurangannya terkadang saat memindai kode gagal dan tidak terdeteksi Karena disebabkan beberapa alasan mungkin kode yang tak terbaca dan lain-lain.”¹⁰¹

¹⁰⁰ Rachmawati Liviyana, diwawancara oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

¹⁰¹ Andre, diwawancara oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

Ibu Diah juga menambahkan penjelasan dari Bapak Andre terkait faktor kelebihan dan kekurangan efektivitas fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah, beliau menyampaikan:

“Menurut saya kelebihan dan kekurangan dalam pembayaran QRIS BRImo. Kelebihannya mudah, praktis, kekinian ya juga mengikuti trend kekinian, sedangkan kekurangannya itu ya mungkin jika mengalami keerroran juga kita kan mengalami kerugian juga dalam menggunakan QRIS untuk bertransaksi.”¹⁰²

Peneliti juga menambahkan wawancara dari nasabah BRI Kantor Cabang Jember menurut Ibu Saroh, beliau menyampaikan :

“Penggunaan QRIS BRImo pasti ada kelebihan dan kekurangannya, untuk kelebihannya dapat memudahkan transaksi juga memicu peningkatan transaksi melalui digital hanya *scan barcode* saja untuk membayarnya yang kedua untuk kekurangannya biasanya mengalami gangguan entah itu sinyalnya yang kurang sinkron dan lain-lain.”¹⁰³

Menurut Ibu Dinah:

“Menurut saya QRIS BRImo ada faktor kelebihan sama kekuarangan, kelebihan dalam pemakaian QRIS BRImo yakni dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi hal ini bisa meningkatkan kualitas dalam penggunaan *mobile banking* BRImo, QRIS BRImo dalam pembayarannya hanya *scan barcode* hal itu sangat efisien sekali tanpa membawa uang *cash* kalau keluar untuk membeli barang. Kekurangannya dalam QRIS BRImo ini adanya gangguan sinyal, atau *mobile banking* dari BRImo ada *error* yang tidak bisa dibuka. Saya sebagai nasabah BRI sendiri sedikit kesal ya kalau ada gangguan bukan mendapatkan keuntungan kalau kekurangannya melainkan kerugian. Akan tetapi, saya memaklumi dalam keadaan tersebut, menurut saya itu hal yang sangat wajar karena teknologi tidak bisa berjalan dengan sempurna sebagaimana mungkin.”¹⁰⁴

Dengan mempertimbangkan faktor kelebihan pengguna QRIS BRImo, ada banyak manfaat bagi perusahaan dan konsumen. Salah satunya adalah kemampuan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas

¹⁰² Diah, diwawancarai oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

¹⁰³ Saroh, diwawancarai oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

¹⁰⁴ Dinah, diwawancarai oleh penulis, Jember, 29 Mei 2024.

bisnis. Bank Indonesia mengesahkan transaksi QRIS karena aksesnya yang cepat, yang berarti pelanggan tidak perlu menunggu lama ketika ingin membeli sesuatu dengan cepat. Adanya sistem pembayaran *cashless* QRIS bukan hanya untuk memudahkan pemilik bisnis. Pembayaran digital juga akan menguntungkan konsumen.

Menurut studi yang dilakukan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember Untuk meningkatkan transaksi *klien*, fitur *QRIS* BRImo memudahkan mereka untuk melakukan transaksi sesuai kebutuhan mereka dan mempercepat proses karena kemajuan teknologi saat ini. Dengan memberikan manfaat bagi perusahaan dan nasabah, hal ini dapat berdampak positif pada kelangsungan perbankan dan perekonomian.

C. Pembahasan Temuan

Berikut adalah rincian pembahasan temuan dalam bentuk interpretasi yang melibatkan hasil analisis dan teori yang relevan dengan penelitian mengenai efektivitas fitur QRIS pada aplikasi BRImo:

1. Efektivitas Penggunaan Fitur QRIS BRImo Untuk Meningkatkan Transaksi Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember

Efektivitas didefinisikan sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dilakukan. Kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugasnya dianggap

efektif jika kegiatan tersebut berhasil diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan, atau dengan kata lain tepat waktu.¹⁰⁵

BRImo adalah aplikasi keuangan digital berbasis data internet yang membuat transaksi lebih mudah bagi pelanggan dengan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna yang menarik (UI/UX). Selain itu, fitur menarik lainnya termasuk pembukaan rekening secara *online*, tarik tunai tanpa kartu, rekening tabungan, informasi promo, *login* dengan sidik jari atau identifikasi wajah, dan laporan transaksi selama dua belas bulan. Perubahan telah dilakukan pada platform penampilan pada tahun 2020 untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang berkembang. Dengan demikian, BRImo diharapkan dapat menyediakan solusi satu titik untuk seluruh pelanggan BRI.¹⁰⁶

Pembayaran digital semakin populer di Indonesia, dan QRIS adalah salah satu alat yang paling populer untuk melakukannya. QRIS adalah kode QR yang dikembangkan oleh regulator bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan tujuan meningkatkan keamanan sistem pembayaran digital, meningkatkan efisiensi pemerintah, dan mempercepat inklusi keuangan digital.¹⁰⁷

BRI Kantor Cabang Jember memiliki fitur QRIS BRImo sebagai alat pembayaran. Alat pembayaran ini memiliki pengaruh yang efektif

¹⁰⁵ Sukma Faradiba, Slamet Muchsin dan Hayat, "Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis *Online* Di Badan Pusat Statistik Kota Malang", *Jurnal Inovasi Penelitian* 2, no.1 (Juni 2021): 278.

¹⁰⁶ Bank Rakyat Indonesia, "Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia," 2020. 287.

¹⁰⁷ Oktaviana Banda Saputri, "Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Digital", *Jurnal KINERJA Ekonomi dan Manajemen* 17, no. 2 (Februari 2020): 237.

dalam penggunaan BRImo maupun QRIS, dengan dibuktikannya bahwa tidak hanya karyawan saja dalam menggunakan QRIS BRImo melainkan nasabah. Adanya keefektivisan dapat dilihat dari cara pembayarannya sangat mudah dan praktis serta mengikuti perkembangan zaman sekarang sudah mulai canggih. Fitur QRIS BRImo menyediakan *scan barcode* maupun *barcode merchant* untuk transaksi, hal ini dapat mempermudah serta berarah dengan permasalahan dari peningkatan dalam transaksi BRImo maupun QRIS dapat diartikan nasabah sudah lebih mengikuti atau melek digital masa kini dari menghemat waktu begitupun irit tenaga dan tidak mengeluarkan uang secara tunai (*cash*), sehingga memberikan tolak ukur dalam kemudahan untuk nasabah dengan memakai dan mengaktifkan telepon genggamnya masing-masing untuk bertransaksi.

Melihat dari penjelasan teori dan praktek BRI diatas maka Fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di BRI Kantor Cabang Jember. Sebenarnya program BRI ini sudah menerapkan bank digital dengan tujuan mempermudah nasabah dalam bertransaksi lewat *mobile banking* BRImo, transaksi tersebut meliputi tarik tunai non kartu, pembayaran alat kebutuhan, dan terutama yakni pembayaran menggunakan QRIS. Bahkan BRI Kantor Cabang Jember, pada seluruh pihak *customer service* menyarankan nasabah untuk menginstal BRImo dalam tujuan mempermudah dan mencegah terjadinya suatu hal yang tidak diinginkan oleh nasabah termasuk gangguan ATM maupun kehilangan

kartu ATM, sehingga nasabah dapat menggunakan *mobile banking* BRImo sebagai pengganti alat pembayaran dengan berbasis teknologi masa kini.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Dwi Yanti Sahriana dan Mustafa Kamal Rokan, yang menunjukkan bahwa *scanning QR Code* saat ingin melakukan transaksi dapat membantu nasabah dan karyawan bank karena dapat mempercepat waktu transaksi. Beberapa pelanggan telah menikmati fitur QRIS, yang menawarkan berbagai kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Ini juga akan bermanfaat bagi bank, meskipun beberapa nasabah menolak fitur tersebut, tetapi setidaknya fitur QRIS ini tersedia untuk mengurangi penggunaan kertas fisik yang berlebihan.¹⁰⁸

2. Faktor Kelebihan Dan Kekurangan Dalam Efektivitas Penggunaan Fitur QRIS BRImo Untuk Meningkatkan Transaksi Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember

Kinerja pada fitur QRIS BRImo pastinya mengarah dalam berhubungan dengan lembaga keuangan digital yang memiliki faktor kelebihan dan kekurangan. Oleh sebab itu, lembaga keuangan digital perlu mengetahui faktor kelebihan dan kekurangan yang terdapat di BRI Kantor Cabang Jember agar kinerja dari fitur QRIS BRImo dapat meningkatkan transaksi nasabah supaya berjalan dengan secara maksimal.

¹⁰⁸ Dwi Yanti Sahriana, dan Mustafa Kamal Rokan, "Analisis Penggunaan *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)* Untuk Mendukung *Paperless* Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan", 9.

Kinerja dalam fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di BRI Kantor Cabang Jember memiliki faktor kekurangan, sehingga bank harus mengetahui faktor kekurangan pada kinerja fitur QRIS BRImo tersebut terhadap BRI Kantor Cabang Jember. Adapun yang menjadi faktor kekurangan efektivitas fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di BRI Kantor Cabang Jember, yaitu faktor nasabah yang terkadang mengalami jaringan kurang stabil, mengalami keerroran *mobile banking* BRImo, kesalahan pin untuk memasukkan transaksi pada aplikasi serta adanya tambahan biaya administrasi yang mengakibatkan nasabah kesulitan jika mengakses *mobile banking* BRImo dan menggunakan fitur QRIS BRImo. Untuk mengatasi hal tersebut, BRI Kantor Cabang Jember berusaha memberikan solusi dan penjelasan secara jelas terkait informasi yang dibutuhkan nasabah terkait permasalahan teknologi dengan kesalahan teknologi memanglah sangatlah wajar dan tidak berjalan dengan sempurna. Diantaranya penjelasan mendetail dari pihak BRI Kantor Cabang Jember yakni dapat membuka kembali *mobile banking* BRImo, mengalihkan dengan QRIS lainnya pada aplikasi lain yang sudah disediakan, menunggu jaringan yang stabil. Jika tidak bisa digunakan dari *mobile banking* BRImo dalam QRIS nasabah juga dapat menemui pihak *customer service* untuk menanyakan menindaklanjuti dalam masalah tersebut. BRI Kantor Cabang Jember juga menjelaskan terkait administrasi pada pembayaran QRIS BRImo, hal ini sudah menjadi kesepakatan atau persetujuan pada pihak perbankan. Oleh karena itu,

nasabah hanya mengikuti dari kesepakatan bersama dari pihak BRI Kantor Cabang Jember.

Sedangkan faktor kelebihan dari kinerja fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di BRI Kantor Cabang Jember diantaranya memiliki kemudahan dalam bertransaksi, pada *mobile banking* BRImo terdapat fitur-fitur dalam pembayaran nasabah yang sesuai kebutuhan yang dibutuhkan, kemudahan QRIS BRImo hanya *scan barcode (merchant)* yang disediakan oleh pihak BRI. Hal ini nasabah tidak khawatir jika tidak membawa alat pembayaran secara tunai dan bisa memanfaatkan QRIS sebagai alat pembayaran nontunai. Pihak BRI Kantor Cabang Jember menyarankan nasabah untuk membuka *mobile banking* BRImo dan penggunaan QRIS BRImo dengan tujuan dapat mempermudah dalam transaksi dengan mengikuti maraknya perkembangan zaman teknologi masa kini yang sudah mulai canggih.

Terdapat temuan dalam penelitian sebelumnya yang sejalan dengan penelitian ini. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ardi, Astuti, dan Farhan Aditya, mereka menemukan beberapa keuntungan dari penggunaan QRIS, seperti kemudahan dan kecepatan pembayaran digital, keamanan transaksi yang lebih baik, dan aplikasi pembayaran digital yang tidak membutuhkan banyak alat pembayaran. Namun, kekurangan QRIS

adalah bahwa itu sangat bergantung pada *smartphone* dan koneksi internet, sehingga sangat terbatas sebagai metode penerimaan pembayaran digital.¹⁰⁹



¹⁰⁹ Muhammad Ardi, Astuti, dan Farham Aditya, “Implementasi Pengguna QRIS Pada Kaum Milenial”, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah* 2, no. 3 (Juni 2023): 71.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Ada beberapa kesimpulan yang dapat dibuat berdasarkan data yang disajikan dan diskusi tentang seberapa efektif fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan jumlah transaksi yang dilakukan oleh pelanggan di BRI Kantor Cabang Jember:

1. Efektivitas penggunaan fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember.

BRI Kantor Cabang Jember memiliki fitur QRIS BRImo sebagai alat pembayaran. Alat pembayaran ini memiliki pengaruh yang efektif dalam penggunaan BRImo maupun QRIS, dengan dibuktikan bahwa tidak hanya karyawan saja dalam menggunakan QRIS BRImo melainkan nasabah. Adanya keefektifan dapat dilihat dari cara pembayarannya sangat mudah dan praktis serta mengikuti perkembangan zaman sekarang sudah mulai canggih. Fitur QRIS BRImo menyediakan *scan barcode* maupun *barcode merchant* untuk transaksi, hal ini dapat mempermudah serta berarah dengan permasalahan dari dalam peningkatan transaksi BRImo maupun QRIS dapat diartikan nasabah sudah lebih mengikuti atau melek digital masa kini dari menghemat waktu begitupun irit tenaga dan tidak mengeluarkan uang secara tunai (*cash*), sehingga memberikan tolak ukur dalam kemudahan untuk nasabah dengan memakai dan mengaktifkan telepon genggamnya masing-masing untuk bertransaksi.

2. Faktor kelebihan dan kekurangan dalam efektivitas penggunaan fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember.

Faktor kelebihan dari kinerja fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di BRI Kantor Cabang Jember diantaranya memiliki kemudahan dalam bertransaksi, pada *mobile banking* BRImo terdapat fitur-fitur dalam pembayaran nasabah yang sesuai kebutuhan yang dibutuhkan, kemudahan QRIS BRImo hanya *scan barcode (merchant)* yang disediakan oleh pihak BRI. Hal ini nasabah tidak khawatir jika tidak membawa alat pembayaran secara tunai dan bisa memanfaatkan QRIS sebagai alat pembayaran nontunai.

Faktor kekurangan fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di BRI Kantor Cabang Jember, yaitu faktor nasabah yang terkadang mengalami jaringan kurang stabil, mengalami keerroran *mobile banking* BRImo, kesalahan pin untuk memasukkan transaksi pada aplikasi serta adanya tambahan biaya administrasi yang mengakibatkan nasabah kesulitan jika mengakses *mobile banking* BRImo dan menggunakan fitur QRIS BRImo. Untuk mengatasi hal tersebut, BRI Kantor Cabang Jember berusaha memberikan solusi dan penjelasan secara jelas terkait informasi yang dibutuhkan nasabah, yakni kesalahan teknologi memanglah sangatlah wajar dan tidak berjalan dengan sempurna. Jika tidak bisa digunakan *mobile banking* BRImo dalam QRIS nasabah juga dapat menemui pihak *customer service* untuk menanyakan dan menindaklanjuti dalam masalah tersebut.

B. Saran

Penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dipertimbangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan, antara lain:

1. Bagi Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember

Untuk BRI Kantor Cabang Jember, manajemen keuangan harus meningkatkan kualitas melalui proses fitur QRIS BRImo, karena ini merupakan hasil dari penilaian apa yang diharapkan dari penggunaan produk atau jasa bank. Manajemen keuangan juga harus mampu membuat strategi yang baik dengan kliennya, sehingga klien dapat berkomitmen untuk menggunakan layanan yang ditawarkan oleh BRI Kantor Cabang Jember.

2. Bagi Peneliti

Untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap minat transaksi dan menambah bidang penelitian untuk memperoleh gambaran penelitian yang lebih luas dan mencapai hasil yang lebih baik, penelitian kembali diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- “Antara News”, <https://www.antaraneews.com/berita/3941382/bi-catatan-pedagang-pengguna-qr-di-jatim-capai-345-juta>, diakses pada tanggal 18 Juli 2024 Pukul 22.48.
- “Info Perusahaan” <https://www.bankmandiri.co.id/livin/syarat-dan-ketentuan/penggunaan-fitur-qr> diakses pada tanggal 22 Maret 2024 Pukul 12:02.
- “Info Perusahaan”, <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada tanggal 15 Januari 2024 Pukul 11.18.
- Abdullah, Thamrin, dan Sinta Wahjusaputri. *Edisi 2 Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021.
- Affandi, Ahmad, Laelani Rukmana, dan Wardatul Wahidah R. “Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pembayaran Nontunai *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Mahasiswa”. *Jurnal Perbankan dan Keuangan* 3, no. 2 (Agustus 2022): 74-80.
- Afifah, Yulia Nur, Anisatul Kamilah, Ahmad Indriyanto Nugroho, dan Ayyu Ainin Mustafidah. “Optimalisasi BRI *Mobile* Sebagai Bentuk *Privilege* Kepada Nasabah Di BRI Unit Puger”. *Journal Of Indonesian Social Society* 2, no. 2 (Juni 2024): 64-69. <https://jurnal.padangtekno.com/index.php/jiss>
- Agustin, Rika. “Pengaruh Kemudahan, Kecepatan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Sistem Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Andrianto, Didin Fatihudin, dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Ardi, Muhammad, Astuti, dan Farham Aditya. “Implementasi Pengguna QRIS Pada Kaum Milenial”. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah* 2, no. 3 (Juni 2023): 65-70.
- Ariyanto, Arif Setia Sandi, Faizal Rizky Yutama dan Slamet. “Evaluasi Penggunaan QRIS Menggunakan Model Utaut Pada Era Perkembangan

Fntech”. *Jurnal Majalah Ilmiah Methoda* 13, no. 3 (Desember 2023): 253-258.

Aryadi, Tadi. *Analisis Efektivitas Kerja Pegawai*. Cirebon: CV. ELSI PRO, 2020.

Astutik, Triyani Febry. “Efektivitas Penggunaan QRIS Aplikasi *Mobile Banking* BSI Oleh UMKM Binaan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.

Bank Rakyat Indonesia, ”Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia,” 2020.

Bormasa, Monica Feronica. *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*. Banyumas: CV. Pena Persada, 2022.

Elif Pradiansyah. *Kewirausahaan*. Yogyakarta: Penamuda Media, 2023.

Faradiba, Sukma, Slamet Muchsin dan Hayat. “Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis *Online* Di Badan Pusat Statistik Kota Malang”. *Jurnal Inovasi Penelitian* 2, no.1 (Juni 2021): 277-284.

Habibah, Asti. “Aplikasi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Sebagai Alat Pembayaran Pada Warung *Raning’5 Shop* Di Desa Kekait, Kecamatan Gunung Sari, Kabupaten Lombok Barat”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Mataram, 2021.

Hie, Bayu Prawira. *Panduan Transformasi Digital Bank Indonesia*. Malang: Media Nusa *Creative*, 2021.

Husna, Nayla Syafaatal, Luluk Saputri, dan Agung Parmono. ”Strategi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Daya Tarik Konsumen Di PT. Benih Citra Asia Ajung”. *Jurnal Gembira* 2, no 1 (Februari 2024): 229-235. <https://gembirapkm.my.id/index.php/jurnal/article/view/405>.

Ita Uttoyibah “Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank BRI Kantor Cabang Jember”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.

Kartika, Putri Surya. “Implementasi Aplikasi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Aceh (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Daud Beurueh)”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.

Khaira, Nadiatul, Hanifa Muslimah Az-zahra, dan Alfi Nur Rusydi. “Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi *Mobile Banking* dengan Metode UX

- Curve (Studi Kasus : BRI *Mobile Banking*)”. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 4, no. 3 (Maret 2020): 1004-1011.
- Larasati, Dina. “Peranan BRIZZI Dalam Transaksi Belanja Bagi Para Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Karanganyar”. Tugas Akhir, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2016.
- Maqbula, Zuhriyatul. “Analisis Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan *E-Banking* Di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.
- Meliyanti. “Kendala yang dihadapi dalam melakukan strategi perkembangan pembayaran Nontunai melalui QRIS pada UMKM di Kota Palangkaraya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pembayaran melalui QRIS”. Skripsi, Institut Agama Islam Palangkaraya, 2021.
- Munarty, Puji, M Syukur Dwiriansyah, Wulandari, M Rimawan, dan Ovriyadin. “Efektivitas Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi Digital Di Kota Bima”. *Riset dan Jurnal Akuntansi* 7, no. 3 (Juli 2023): 2731-2737, <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1766>.
- Nasution, Abdul Fattah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative, 2023.
- Paramitha, Dyah Ayu, dan Dian Kusmaningtyas. *QRIS*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2020.
- Permatasari, Angelica, Bilva Izzun Nisa, Lailatul Qomariyah, dan Hikmatul Hasanah. “Prosedur Pengimputan Dan Penataan Arsip Pada Kantor BRI Cabang Jember Unit Sukowono”. *Jurnal Pengabdian Masyarakat* 2, no. 1 (Januari 2024): 51-53, <https://doi.org/10.59435/gjpm.v2i1.306>.
- Putri, Nadia Azalia, Dwi Sofiyatul Widad, Maira Septian Yudinestira, dan Isma Ramadhaniah. “Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember”. *Journal Of Indonesian Social Society* 1, no. 2 (Juni 2023): 44-47, <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>.
- Putri, Sulistani Arianti, dan Dhidhin Nur Andy Rahmanto, “Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Sebagai Alat Pembayaran Nontunai Pada Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2”. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, no. 1 (Februari 2024): 457-469.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.

- Robinson. "Dekonstruksi Makna Transaksi Dalam Akuntansi: Suatu Pendekatan Idealisme Syariah Islam". *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 2, no. 2 (Desember 2014): 28-38.
- Sahriana, Dwi Yanti, dan Mustafa Kamal Rokan. "Analisis Efektivitas penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Untuk Mendukung *Paperless* Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan". *Jurnal Economy And Currency Study* 4, no. 2 (Juli 2022): 1-11
- Saputra, Kiki. "Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Untuk Pembayaran Digital Pada Dosen ASN IAIN Curup". Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023.
- Saputri, Oktoviana Banda. "Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Digital". *KINERJA: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 17, no. 2 (Mei 2020): 237-246
- Sari, Nina Nirmala, Fitri Raya. "Pengaruh Kualitas Layanan Sistem *Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus UMKM Di Pasar Rangkas bitung)". Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Hasanuddin Banten, 2022.
- Spiritikawanua News, "Bank BRI Kantor Cabang Jember", <https://www.spiritkawanuanews.com/2023/03/29/bank-bri-kantor-cabang-jember/>, diakses pada tanggal 24 Maret 2024, Pukul 18.06.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA Bandung, 2013.
- Tarantang, Jefry, Annisa Awwaliyah, Maulidia Astuti, dan Meidinah Munawaroh. "Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia". *Jurnal Al-Qardh* 4, no. 3 (Juli 2019): 61-72.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Institut Agama Islam Negeri Jember, 2020.
- Wulandari, Utari, dan H. Jhon Simon. "Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan". *Jurnal Publik Reform Undhar Medan* 5, no. 1 (Juni 2019): 2-4.

Yusuf, Dina Yuliana, dan Sony Kristianto. "Transaksi Digital Perbankan dan Dampaknya dengan Perekonomian Indonesia". *Jurnal Economie* 3, no. 2 (Januari 2022): 138-147.



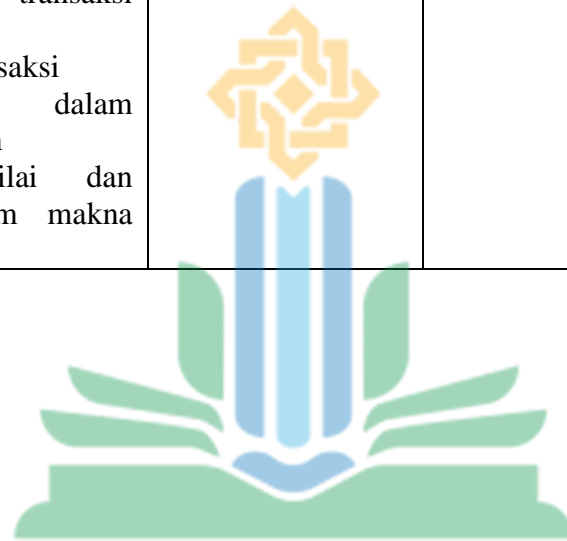
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN-LAMPIRAN

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode	Fokus Penelitian
Efektivitas Penggunn Fitur QRIS BRImo Untuk Meningkatkan Transaksi Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember	<ol style="list-style-type: none"> Efektivitas fitur QRIS BRImo Transaksi Nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> Pengertian efektivitas Pengukuran Efektivitas Lima kriteria pengukuran efektivitas kerja Pencarian sumber daya sementaa menurut Gibson dalam efektivitas kerja Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja Pengertian sistem pemabayaran digital Manfaat sistem pembayaran digital Kekurangan sistem pembayaran sistem digital Pengertian QRIS Cara penggunaan QRIS Manfaat QRIS bagi 	<ol style="list-style-type: none"> Data primer <ol style="list-style-type: none"> Karyawan Nasabah Data sekunder <ol style="list-style-type: none"> Buku Jurnal Skripsi Website 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan dan jenis penelitian kualitatif studi kasus Lokasi penelitian: Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember Teknik pengumpulan data: <ol style="list-style-type: none"> Wawancara Observasi Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana efektivitas Penggunaan fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember? Bagaimana faktor kelebihan dan kekurangan dalam efektivitas fitur QRIS BRImo untuk meningkatkan transaksi nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember?

		<p><i>merchant</i></p> <p>12. Kelebihan dan kelemahan QRIS</p> <p>13. Pentingnya transaksi pembayaran</p> <p>14. Ragam transaksi pembayaran</p> <p>15. Definisi transaksi</p> <p>16. Transaksi dalam konsep islam</p> <p>17. Muatan nilai dan moral dalam makna transaksi</p>			
--	--	---	--	--	--



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nofal Ainul Yaqin

Nim : 204105010076

Prodi studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul **“Efektivitas Fitur Qris BRImo Untuk Meningkatkan Transaksi Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember”** Adalah benar-benar hasil karya saya kecuali kutipan-kutipan yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD
JEMBER

Jember, 18 Juni 2024



Nofal Ainul Yaqin
NIM. 204105010076

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara Kepada Pihak Bank

1. Menurut bapak/ibu, Apakah *mobile banking* BRImo dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi?
2. Menurut bapak/ibu, penggunaan BRImo apakah efektif untuk melakukan segala pembayaran melalui *online*?
3. Menurut bapak/ibu, Bagaimana jika aplikasi BRImo mengalami *error*/kendala? Kalau menurut bapak/ibu Langkah selanjutnya apa yang harus dilakukan?
4. Menurut bapak/ibu Apakah nasabah di BRI KC Jember banyak menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi?
5. Menurut bapak/ibu, Apakah aplikasi BRImo dapat memberikan peningkatan transaksi nasabah?
6. Menurut bapak/ibu apa yang menjadi tolak ukur bahwasanya BRImo sebagai alat transaksi yang mudah?
7. Menurut bapak/ibu penggunaan QRIS BRImo apakah dapat memudahkan untuk melakukan transaksi?
8. Menurut bapak/ibu Seberapa banyak penggunaan QRIS BRImo pada BRI KC Jember?
9. Menurut Bapak/ibu apakah dari transaksi yang sudah dilakukan dalam penggunaan QRIS ini masuk ke dalam mutasi BRImo?
10. Menurut bapak/ibu apakah QRIS BRImo dapat meningkatkan transaksi nasabah di BRI KC Jember?
11. Menurut bapak/ibu Apa kelebihan dan kekurangan pada aplikasi *mobile banking* BRImo pada fitur QRIS di BRI KC Jember?

B. Wawancara Kepada Nasabah

1. Alat pembayaran apa saja yang digunakan bapak/ibu untuk melakukan transaksi?
2. Menurut bapak/ibu, Apakah *mobile banking* BRImo dapat memudahkan transaksi?
3. Menurut bapak/ibu, penggunaan BRImo apakah efektif untuk melakukan segala pembayaran melalui *online*?
4. Apakah bapak/ibu menggunakan QRIS BRImo sebagai alat transaksi?
5. Dari seluruh alat pembayaran yang digunakan *mobile banking* BRImo, fitur mana yang paling dirasa memudahkan sebagai alat transaksi? Kenapa?
6. Apakah dengan penggunaan QRIS BRImo bisa memudahkan transaksi?
7. Bagaimana suatu saat di suatu tempat QRIS BRImo jika mengalami kendala? Apa yang dilakukan bapak/ibu?
8. Menurut bapak/ibu apa kelebihan dan kekurangan dari penggunaan QRIS BRImo?





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-30 /Un.22/7.a/PP.00.9/05/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

08 Mei 2024

Kepada Yth.
Kepala BRI KC Jember
Jl. Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Nofal Ainul Yaqin
NIM : 204105010076
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Efektivitas Dalam Fitur Qris Untuk Meningkatkan Kualitas Hidup Nasabah di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Bidang Akademik,
Kawati Islami Rahayu



2



Model 54

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG JEMBER
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B.2218/KC-XVI/SDM/08/2024
Lamp. : -
Perihal : *Keterangan selesai penelitian*

Jember, 22 Agustus 2024

Kepada Yth :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN KH ACHMAD SIDDIQ
Jember
Di
Jember

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di Kanca BRI Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama / NIM : Nofal Ainul Yaqin/ 204105010076
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul Penelitian : "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN FITUR QRIS BRIMO
UNTUK MENINGKATKAN TRANSAKSI NASABAH
DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) KANTOR
CABANG JEMBER. "
Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember
Lama Penelitian : 06 Mei 2024 sd 29 Mei 2024

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)
KANTOR CABANG JEMBER



JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Judul Penelitian: Efektivitas Fitur *Qris* BRImo Untuk Meningkatkan Transaksi Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember

Lokasi Penelitian: PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan Penelitian	Paraf
1.	06 Mei 2024	Konfirmasi terkait tempat penelitian kepada BRI KC Jember	
2.	08 Mei 2024	Menyerahkan proposal dan surat izin penelitian	
3.	16 Mei 2024	ACC untuk melakukan penelitian	
4.	29 Mei 2024	Wawancara kepada karyawan <i>supervisor</i> layanan operasional	
5.	29 Mei 2024	Wawancara kepada karyawan petugas dana dan jasa transaksi	
6.	29 Mei 2024	Wawancara kepada <i>customer service</i>	
7.	29 Mei 2024	Wawancara kepada nasabah	
8.	29 Mei 2024	Wawancara kepada nasabah	
10.	23 Agustus 2024	Mengambil surat selesai penelitian	

Jember, 23 Agustus 2024

Mengetahui,

PT. Bank Rakyat Indonesia KC Jember



(Firdian Mayasari W.)

DOKUMENTASI



Wawancara Dengan Ibu Rizki Handayani Selaku Supervisor Layanan Operasional
Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember



Wawancara Dengan Ibu Diana Sari Sembiring Selaku Petugas Dana dan Jasa
Transaksi Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember



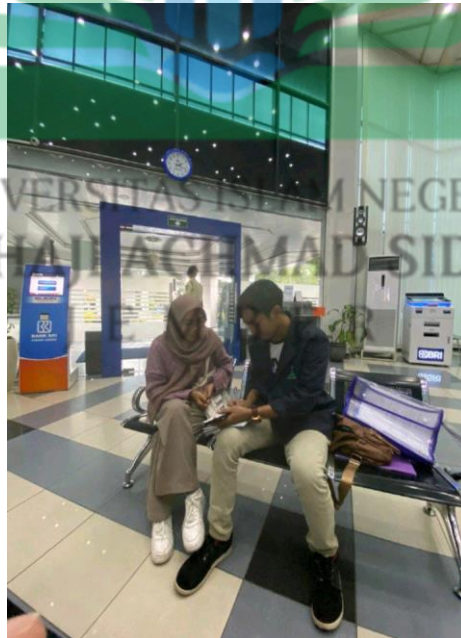
Wawancara Dengan Ibu Rachmawati Liviyani Selaku *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember



Wawancara Dengan Bapak Andre Selaku Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember



Wawancara Dengan Ibu Diah Selaku Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember



Wawancara Dengan Ibu Saroh Selaku Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember



Wawancara Dengan Ibu Dinah Selaku Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor
Cabang Jember



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

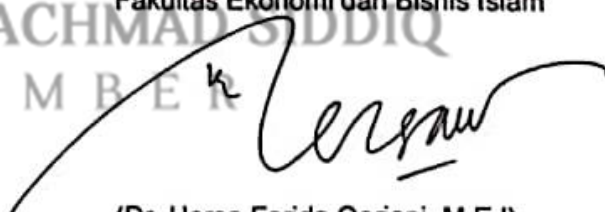
Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Nofal Ainul Yaqin
NIM : 204105010076
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : EFEKTIVITAS PENGGUNAAN FITUR QRIS BRIMO
UNTUK MENINGKATKAN TRANSAKSI NASABAH DI
BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) KC JEMBER

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 06 Agustus 2024
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


(Dr. Hersa Farida Qoriani, M.E.I)
NIPP. 198611292018012001





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaiwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Nofal Ainul yaqin
NIM : 204105010076
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektifitas Penggunaan Fitur Qris Brimo Untuk Meningkatkan Transaksi Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Jember

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Jember, 04 Agustus 2024
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA
NIP.198809232019032003



BIODATA PENULIS



A. Biodata Penulis

1. Nama : Nofal Ainul Yaqin
2. Nim : 204105010076
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Tempat, Tempat Tanggal Lahir : Jember, 05 Maret 2002
5. Agama : Islam
6. Alamat : Dusun Kedung Sumur, RT 002/ RW 01
Desa Jambearum, Kecamatan Puger
Kabupaten Jember
7. Nomor Hp : 085792894187
8. Email : nofalyaqin05@gmail.com
9. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
10. Jurusan : Ekonomi Islam
11. Prodi : Perbankan Syariah

B. Riwayat Pendidikan

1. MI : MI Wahid Hasyim (2008-2014)
2. MTS : MTS Wahid Hasyim Balung (2014-2017)
3. SMK : SMK Al-Kholili Mlokorejo (2017-2020)
4. Universitas : Universitas Islam Negeri (2020-2024)
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember