

**PERAN BANK TABUNGAN NEGARA KCP WAYHALIM TERHADAP
PENGUNAAN QRIS DI BANDAR LAMPUNG**

(Laporan Akhir)



Oleh

Amanda Putri Al – Arief

2201081009

**DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

**PERAN BANK TABUNGAN NEGARA KCP WAYHALIM TERHADAP
PENGUNAAN QRIS DI BANDAR LAMPUNG**

Amanda Putri Al – Arief

NPM 2201081009

Laporan Akhir

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar
AHLI MADYA (A.Md)

Pada

Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2025**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Laporan Akhir : **PERAN BANK TABUNGAN NEGARA KCP
WAYHALIM TERHADAP PENGGUNAAN
QRIS DI BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Amanda Putri Al-Arief**

No. Pokok Mahasiswa : **2201071009**

Program Studi : **DIII Keuangan dan Perbankan**

Jurusan : **Manajemen**

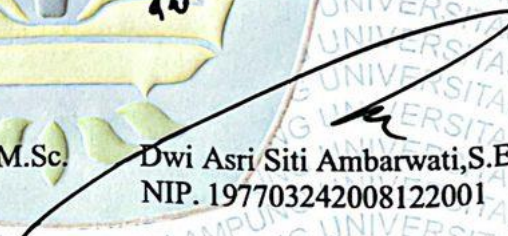
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

MENYETUJUI

Pembimbing Laporan Akhir

Ketua Program Studi DIII
Keuangan dan Perbankan


Dr. Dorothy R.H. Pandjaitan, S.E., M.Sc.
NIP. 198101262008012011


Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.
NIP. 197703242008122001



HALAMAN PENGESAHAN

1. TIM PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Dorothy R,H Pandjaitan, S.E.,M.Si.



Penguji Utama : Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E.,M.Sc.



Sekretaris : Lidya Ayuni Putri, S.Pd.,M.Hum.



2. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP. 49660621 4990031003

Tanggal Lulus Ujian : 26 Juni 2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amanda Putri Al-Arief

Npm : 2201071009

Prodi : DIII Keuangan dan Perbankan

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung Menyatakan

Menyatakan bahwa laporan akhir yang berjudul :

**PERAN BANK TABUNGAN NEGARA KCP WAYHALIM TERHADAP
PENGUNAAN QRIS DI BANDAR LAMPUNG.**

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya terdapat melakukan hal tersebut, baik disengaja maupun tidak, dengan demikian saya menarik laporan akhir yang saya ajukan. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 10 Maret 2025

Peneliti

Amanda Putri Al-Arief
NPM 2201071009

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Amanda Putri Al-Arief lahir di Tasikmalaya , pada tanggal 10 Mei 2004 sebagai anak pertama dari pasangan Bapak Arief Abri dan Ibu Sri Mulyati S.Pd,. Pendidikan peneliti dimulai dari Taman Kanak-Kanak Al-Istiqomah, Tasikmalaya tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan di SD Negeri 2 Harapan Jaya , Bandar Lampung pada tahun 2011. Selanjutnya, pada tahun 2016 peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Bandar Lampung. Kemudian pada tahun 2022 telah menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 1 Bandar Lampung. Pada tahun 2022 peneliti diterima di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan, Universitas Lampung. Pada tahun 2025 peneliti melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bank Tabungan Negara Cabang Wayhalim Kota Bandar Lampung.

MOTTO

"Kalau tidak bisa bantu banyak orang,bantulah beberapa orang. Kalau masih belum bisa,bantulah satu orang .Jika masih belum bisa,minimal jangan menyulitkan apalagi menyakiti orang lain"

- *Prabowo Subianto*

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya karya ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan karya ini dengan segenap cinta kasih untuk kedua orang tua tercinta,

Bapak Arief Abri dan Ibu Sri Mulyani.S.Pd

Serta keluargaku

Yang senantiasa memberikan kasih sayang, perhatian yang begitu tulus, mendoakan tiada henti, kesabaran serta pengorbanan yang tiada batas, dan segala dukungan dalam setiap langkahku. Restu serta doamu yang mengantarkan langkahku sampai pada tujuan.

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrohim...

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan judul **“Peran Bank Tabungan Negara KCP Wayhalim Terhadap Penggunaan QRIS Di Bandar Lampung ”**.

Laporan akhir ini adalah syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini banyak mendapatkan bimbingan serta arahan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karenanya, dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Dr. Zainur M. Rusdi, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.
5. Ma'am Dr. Dorothy RH. Pandjaitan, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, dan masukan untuk peneliti sehingga dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
6. Miss Lidya Ayuni Putri, S.Pd., M.Hum. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan ilmu, waktu dan saran untuk peneliti sehingga dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
7. Bapak Nasiruddin selaku staff Sekretariat DIII Keuangan dan Perbankan yang telah membantu memberikan informasi selama menjalani pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu serta pembelajaran yang berharga dan berguna bagi

penulis.

9. Ibu Indah Mulyasari selaku Kepala Cabang di Bank Tabungan Negara KCP Wayhalim yang telah memberikan banyak kesempatan dan pengetahuan kepada penulis selama praktik kerja lapangan.
10. Ibu Ervina dan Seluruh Staf Perbankan Bank Tabungan Negara Cabang Wayhalim yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama praktik kerja lapangan.
11. ZandC sahabat terdekat penulis sebagai pendukung selama kuliah.
12. Alya, Nadia, dan Kak Nadisa sahabat terdekat penulis selama menjalankan perkuliahan.
13. Seluruh teman-teman D3 Keuangan dan Perbankan angkatan 2022 terima kasih telah berbagi canda tawa dan saling membantu dalam proses belajar selama kuliah.
14. Almamater tercinta dan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Laporan Akhir.

Peneliti menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang bersangkutan atas segala dukungannya selama ini.

Bandar Lampung, 10 Maret 2025

Peneliti,

Amanda Putri Al-Arief

NPM 2201071009

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
SANWACANA.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
14.1 Latar Belakang.....	3
14.2 Identifikasi Masalah	4
14.3	Tujuan
Penulisan Laporan Akhir	4
14.4	Manfaat dan
Kegunaan Laporan Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Bank Konvensional.....	6
2.2 Jenis Kegiatan Bank Konvensional.....	6
2.3 Pengertian Pembayaran Digital	8
2.3.1 Jenis - jenis pembayaran Digital.	8
2.4 Pengertian <i>Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)</i>	11
2.5 Pengertian Sistem Informasi.....	12
2.6 Pengertian Pembayaran Digital	14
2.6.1 Jenis – jenis Pembayaran Digital	15
BAB III METODOLOGI PENULISAN	18
3.1 Desain Penulisan.....	18
3.1.1 Jenis Data	18
3.1.2 Sumber Data.....	18
3.1.3 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.2 Objek Kerja Praktik.....	19
3.2.1 Lokasi.....	19
3.2.2 Waktu.....	19
3.3 Gambaran Umum Perusahaan.....	19
3.3.1 Profil Singkat Perusahaan	19
3.3.2 Struktur organisasi	20
3.3.3 Visi dan Misi Bank Tabungan Negara KCP Wayhalim.	22
3.3.4 Aspek Kegiatan Bank Tabungan Negara KCP Way Halim.	22
3.3.5 Produk Dan Layanan Bank Tabungan Negara KCP Way Halim.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25

4.1 Implementasi QRIS	25
4.2 Alur pendaftaran QRIS di Bank Tabungan Negara KCP Way Halim	23
4.3 Tata Cara Penggunaan QRIS	26
4.4 Renkonsiliasi dan Pelaporan	27
4.5 Keuntungan dan Dampak Penggunaan QRIS bagi Masyarakat Di Bandar Lampung dan UMKM	27
4.6 Kendala dan Solusi dalam Implementasi QRIS	27
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	30
5.1 Simpulan.....	30
5.2 Saran.	31
DAFTAR PUSTAKA.....	32
LAMPIRAN.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara KCP Way Halim.....	20
Gambar 4.1 Formulir Pengajuan QRIS Bank Tabungan Negara KCP Way Halim.	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Merchant (UMKM) QRIS Bank Tabungan Negara KCP Way Halim.	3
Tabel 4.1 Karakteristik Sistem yang ditemukan dan Statas Pencapaian QRIS Di Bank Tabungan Negara KCP Way Halim.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	34
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	35
Lampiran 3 Jurnal Aktivitas Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	36
Lampiran 4 Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	47
Lampiran 5 Form Nilai.....	48

ABSTRAK

PERAN BANK TABUNGAN NEGARA KCP WAYHALIM TERADAP PENGUNAAN QRIS DI BANDAR LAMPUNG

Oleh
Amanda Putri Al – Arief
NPM 2201071009

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Wayhalim dalam mendorong penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di kalangan masyarakat, khususnya pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Di era digitalisasi sistem pembayaran, QRIS hadir sebagai solusi transaksi nontunai yang efisien, aman, dan inklusif. Namun, tingkat pemanfaatan QRIS masih bervariasi di masyarakat, yang menjadi latar belakang pentingnya kajian ini.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BTN KCP Wayhalim berperan aktif dalam sosialisasi, edukasi, pendaftaran merchant QRIS, serta pendampingan teknis kepada pelaku UMKM. Meski demikian, capaian akuisisi merchant QRIS masih fluktuatif setiap bulan, dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat, dan kekhawatiran terkait keamanan transaksi.

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran BTN KCP Wayhalim cukup signifikan namun masih perlu dioptimalkan. Peningkatan pendekatan personal, evaluasi berkala, dan penguatan infrastruktur digital menjadi kunci untuk memperluas adopsi QRIS secara merata dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Bank Tabungan Negara, QRIS, Digitalisasi, UMKM, Sistem Pembayaran, Literasi Keuangan

ABSTRACT

THE ROLE OF BANK TABUNGAN NEGARA KCP WAYHALIM IN PROMOTING THE USE OF QRIS IN BANDAR LAMPUNG

By
Amanda Putri Al-Arief
Student ID: 2201071009

This study aims to examine the role of Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Wayhalim in encouraging the use of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) among the public, particularly Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). In the era of digital payment systems, QRIS emerges as an efficient, secure, and inclusive solution for non-cash transactions. However, the level of QRIS utilization still varies across communities, which forms the background for the importance of this study.

The research method used is descriptive qualitative, with data collected through observation, interviews, and literature studies. The results show that BTN KCP Wayhalim plays an active role in socialization, education, QRIS merchant registration, and providing technical assistance to MSME actors. Nevertheless, the monthly QRIS merchant acquisition achievements remain fluctuating, influenced by low digital literacy, limited access to devices, and concerns about transaction security. Based on these findings, it can be concluded that the role of BTN KCP Wayhalim is quite significant but still needs to be optimized. Strengthening personalized approaches, conducting regular evaluations, and enhancing digital infrastructure are key strategies to expand the adoption of QRIS evenly and sustainably.

Keywords: Bank Tabungan Negara, QRIS, Digitalization, MSME, Payment System, Financial Literacy

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat dalam dua dekade terakhir telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor keuangan dan sistem pembayaran. Digitalisasi sistem pembayaran telah menjadi kebutuhan penting guna mendukung kemudahan serta keamanan dalam melakukan transaksi. Di tengah transformasi digital tersebut, penggunaan metode pembayaran berbasis *QR Code (Quick Response Code)*. sebelum adanya standarisasi, sistem *QR Code* yang digunakan oleh Masyarakat Di Bandar Lampung penyelenggara jasa memiliki format yang berbeda-beda. Hal ini menyulitkan dalam transaksi antar pengguna dari platform yang berbeda. Menanggapi kondisi tersebut pada tahun 2019 Bank Indonesia sebagai otoritas sistem pembayaran nasional, secara resmi meluncurkan *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)*. *QRIS* merupakan standar nasional kode QR untuk pembayaran digital di Indonesia, yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI).

Dengan penerapan *QRIS* seluruh PJSP dapat menggunakan satu kode QR yang bisa dibaca oleh aplikasi pembayaran yang berbeda. Ini memudahkan masyarakat Di Bandar Lampung dalam melakukan pembayaran dan memudahkan pelaku UMKM dalam menerima pembayaran dari berbagai *platform* digital tanpa harus menyediakan banyak *QR Code*.

Selain dari sisi kemudahan, penerapan *QRIS* juga sejalan dengan upaya pemerintah dalam mendorong inklusi keuangan dan mempercepat transformasi digital di sektor ekonomi, khususnya pada masa pandemi *COVID-19*, sistem pembayaran nontunai menjadi pilihan utama untuk mengurangi kontak fisik, dan *QRIS* menjadi salah satu solusi yang efektif untuk mendukung adaptasi kebiasaan baru di masyarakat. Namun meskipun *QRIS* menawarkan banyak kemudahan, tidak semua Masyarakat Di Bandar Lampung memahami atau menggunakan layanan ini.

Menurut (Mayer, R. E. ,2009) pemahaman juga melibatkan kemampuan untuk memproses dan mengorganisir informasi dengan tujuan untuk membentuk konsep yang lebih besar dan lebih abstrak. Rendahnya literasi keuangan digital, keterbatasan akses informasi, dan keraguan terhadap keamanan sistem menjadi beberapa faktor penghambat. Oleh karena itu, keberadaan lembaga keuangan khususnya Bank Tabungan Negara KCP Wayhalim menjadi sangat penting dalam mensosialisasikan dan membantu implementasi QRIS pada masyarakat.

Dalam hal ini Bank Tabungan Negara KCP Wayhalim, memiliki peran penting dalam mendorong digitalisasi sistem pembayaran di masyarakat. Bank Tabungan Negara KCP Wayhalim mulai aktif dalam mensosialisasikan QRIS Kepada masyarakat Di Bandar Lampung dan pelaku UMKM pada bulan Oktober 2024 Sebagai salah satu bank milik negara yang aktif dalam mendukung program inklusi keuangan antara lain :

1. Mengedukasi dan mensosialisasikan penggunaan QRIS kepada nasabah dan masyarakat Di Bandar Lampung serta pelaku UMKM lokal.
2. Menyediakan layanan pendaftaran QRIS bagi pelaku usaha secara mudah dan cepat.
3. Memberikan pendampingan teknis dalam penggunaan aplikasi QRIS dan pengelolaan keuangan digital.
4. Mengintegrasikan QRIS dengan produk perbankan BTN lainnya, seperti tabungan usaha, mobile banking, dan layanan kredit usaha mikro.

Melalui peran tersebut, BTN KCP Wayhalim turut serta mendukung program Bank Indonesia dalam meningkatkan adopsi sistem pembayaran digital, memperluas inklusi keuangan dan mendorong pertumbuhan ekonomi, akan tetapi peran Bank Tabungan Negara KCP Wayhalim dalam menginformasikan QRIS pada Masyarakat Di Bandar Lampung belum menunjukkan peran yang maksimal peran tersebut masih perlu diteliti lebih lanjut mengingat bahwa penerimaan dan pemanfaatan QRIS oleh Masyarakat Di Bandar Lampung tidak merata,dapat dilihat pada table 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1 Daftar Merchant (UMKM) dan Pencapaian Akusisi QRIS Bank
Tabungan Negara KCP Way Halim**

Daftar Merchant (Umkm) Qris Bank Tabungan Negara KCP Way Halim				
Bulan	Target Akusisi	Jumlah Akusisi	Nama Merchant (Umkm)	Persentase (%)
Oktober 2024	10	12	Toko Mas Arafah	120%
			Pt Fafifa Property Lampung	
			Bn Property	
			Toko Sembako Dimas	
			Rujak Petis Pa'de	
			Mie Ayam Dita	
			Rm Bukik Saiyo	
			Drg.Silvia Desiyanti	
			Bahagia Dental Care	
			Pt Anugerah Indah Bersama Lampung	
			Warung Nasi Uduk Bu Chichi 2	
			Warung Buheram	
Nov-24	10	3	Febby Busana	30%
			Wawa Crepes	
			Istana Bengal Gibran Pet Care	
Desember 2024	10	8	Downtown	80%
			Dapur Suzan	
			Bengkel Bubut Mandiri	
			Ari Nasigoreng	
			Dhoyan Frozen Tamin	
			Dhoyan Seblak Viral	
			Anaya Frozen	
Januari 2025	10	5	Enakin	50%
			Syndcut Barber	
			Ken'z Haircut	
			Dani Barber	
			Toko Rheva	
Pangkas Xaquille	10	1	Toko Buah Cik Rika	10%
			Toko Buah Reti	
Maret 2025	10	6	Pecel Lele Pak Pon 2	60%
			Toko Gas Evi	

			Arumi Kitchen	
			Warung Tias	
			Lammer Reborn	
Apr-25	10	3	Salon Cherin	30%
			Salon Cherin	
			Kemala Collection	
Total	70	39		56%

Sumber Data Bank Tabungan Negara KCP Way Halim 2025

Berdasarkan data akuisisi merchant QRIS dari Bank Tabungan Negara KCP Wayhalim dalam kurun waktu Oktober 2024 hingga April 2025, ditetapkan target akuisisi sebesar 10 *merchant* setiap bulan, atau total 70 *merchant* selama tujuh bulan. Namun realisasi pencapaian target ini menunjukkan fluktuasi yang cukup signifikan dari bulan ke bulan, pada bulan Oktober 2024 jumlah akuisisi QRIS mencapai 12 *merchant*, melebihi target yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan antusiasme awal yang tinggi dari pelaku UMKM dengan pencapaian sebesar 120% dari target. Namun bulan November terjadi penurunan drastis hanya 3 *merchant* yang berhasil diakuisisi atau 30% dari target. penurunan ini dapat disebabkan oleh kurangnya informasi lanjutan, atau penurunan minat pelaku usaha. Pada desember 2024 menunjukkan perbaikan dengan capaian 8 *merchant* atau 80% dari target hal ini menandakan bahwa mungkin telah dilakukan upaya pemulihan, misalnya melalui sosialisasi atau pendampingan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, Oleh karena itu penulis mengambil judul **“Peran Bank Tabungan Negara KCP Wayhalim Terhadap Penggunaan QRIS Di Bandar Lampung.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini, diantaranya :

1. Target akuisisi merchant QRIS oleh Bank BTN KCP Wayhalim belum tercapai secara optimal.
2. Masih rendahnya pemahaman dan minat pelaku UMKM dan Masyarakat Di Bandar Lampung dalam menggunakan QRIS.
3. Kurangnya sosialisasi dan edukasi yang efektif dari pihak bank kepada masyarakat.

1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir

Sehubungan dengan permasalahan diatas, maka tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk memberikan informasi Peran Bank Tabungan Negara KCP Way Halim Terhadap Penggunaan QRIS pada Masyarakat.

1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan serta informasi yang berguna bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain :

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman bagi penulis mengenai peran penggunaan QRIS di masyarakat, khususnya dalam peranan Bank Tabungan Negara KCP Way Halim. Selain itu, laporan akhir ini juga merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya Manajemen (A.Md.M.) pada Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung tahun akademik 2023/2024.

2. Bagi perusahaan

Hasil laporan akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Bank Tabungan Negara KCP Way Halim dalam meningkatkan peran dalam mendorong penggunaan QRIS pada masyarakat.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pembaca mengenai strategi marketing yang dapat diterapkan dalam industri otomotif, khususnya dalam meningkatkan penjualan produk dengan persaingan yang ketat.

4. Selain itu laporan akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penulis yang ingin mengetahui berkaitan dengan peran bank terhadap penggunaan QRIS pada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank Konvensional

Menurut Bank Indonesia sesuai UU Perbankan 1992, struktur perbankan di Indonesia terdiri atas bank umum dan BPR. Perbedaan utama keduanya adalah kegiatan operasionalnya.

Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional yang terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Kemudian menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari Masyarakat Di Bandar Lampung dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke Masyarakat Di Bandar Lampung dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Rizal Yaya, Aji Erlangga Martawireja, Ahim Abdurahim, 2015).

Berdasarkan pengertian tersebut, bank konvensional adalah bank yang dalam operasionalnya menerapkan metode bunga sudah ada terlebih dahulu. menjadi kebiasaan dan telah dipakai secara meluas dibandingkan metode bagi hasil. Bank konvensional pada umumnya beroperasi dengan mengeluarkan produk-produk untuk menyerap dana dari masyarakat Di Bandar Lampung. antara lain tabungan, simpanan deposito, simpanan giro menyalurkan dana yang telah dihimpun dengan cara mengeluarkan kredit, antara lain kredit investasi, kredit modal kerja, kredit konsumtif, kredit jangka pendek; pelayanan jasa keuangan antara lain kliring, inkaso, kiriman uang, *Letter of Credit*, dan jasa-jasa lainnya seperti jual beli surat berharga, bank draft, wali amanat, penjamin emisi, dan perdagangan efek.

2.2 Jenis Kegiatan Bank Konvensional

Jenis kegiatan Bank konvensional, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015)

1. Menghimpun dana dari Masyarakat Di Bandar Lampung (Funding) dalam bentuk :
 - a. Simpanan Giro (*Demand deposit*)

- b. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)
 - c. Simpanan Deposito (*Time Deposit*)
- 2. Menyalurkan dana ke Masyarakat Di Bandar Lampung (Lending) dalam bentuk:
 - a. Kredit Investasi
 - b. Kredit Modal Kerja
 - c. Kredit Perdagangan
- 3. Memberikan jasa-jasa bank lain
 - a. Transfer (Kiriman Uang)
 - b. Inkaso (*Collection*)
 - c. Kliring (*Clearing*)
 - d. *Safe Deposit Box*
 - e. *Bank Card*
 - f. *Bank Notes* (Valas)
 - g. Bank Garansi
 - h. Referensi Bank
 - i. Bank Draft
 - j. *Letter of Credit (L/C)*
 - k. *Cek Wisata (Travellers Cheque)*
 - l. Jual beli surat-surat berharga
- 4. Menerima setoran-setoran seperti:
 - a. Pembayaran pajak
 - b. Pembayaran telepon
 - c. Pembayaran air
 - d. Pembayaran listrik
 - e. Pembayaran uang kuliah
- 5. Melayani pembayaran-pembayaran seperti:
 - a. Gaji/Pension/honorarium
 - b. Pembayaran deviden
 - c. Pembayaran kupon
 - d. Pembayara bonus/hadiah

6. Di dalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi:
 - a. Pinjaman emisi (*underwriter*)
 - b. Penjamin (*guarantor*)
 - c. Wali amanat (*trustee*)
 - d. Perantara perdagangan efek (pialang/broker)
 - e. Pedagang efek (*dealer*)
 - f. Perusahaan pengelola dana (*investment company*) dan jasa-jasa lainnya.

2.3 Pengertian Pembayaran Digital

Pembayaran digital (*digital Payment*) merupakan model pembayaran yang memudahkan dan memberikan rasa kenyamanan kepada pengguna yang akan melakukan seluruh jenis pembayaran.

E-payment merupakan metode pembayaran yang memiliki fasilitas internet sebagai sarana perantara, sehingga sistem *E-payment* sangat memudahkan dan membantu Masyarakat Di Bandar Lampung dalam melakukan pembayaran pada semua jenis transaksi kapan pun dan dimana pun. (Pram, 2016).

Pembayaran digital merupakan kegiatan transaksi yang dilakukan pada seluler, sehingga transaksi yang dilakukan oleh semua kalangan dapat dilakukan pada satu jenis perangkat saja. 38% banyak orang yang telah menggunakan layanan aplikasi seluler, dan 47% banyak orang yang menggunakan transaksi pada perangkat seluler. (Nielsen, 2016)

Electronic Payment merupakan sistem pembayaran yang mendukung pada e-commerce dan memberi keuntungan pada transaksi bisnis dengan meningkatkan layanan kepada pelanggan, peningkatan proses *cash management*, hemat waktu dan efisien, transaksi pembayaran dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, dengan berbagai media dan tidak terbatas. Layanan pembayaran digital digunakan untuk berbagai kebutuhan melalui *Payment Media Bank* (ATM, phone banking, internet banking, mobile banking, teller) (Rahma *et al*, 2021).

2.3.1 Jenis – jenis Pembayaran Digital

Jenis pembayaran digital terdiri dari :

1. Uang elektronik (E-Money)

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik, uang elektronik adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar

nilai uang yang disetor dahulu oleh pemegang rekening kepada penerbit, yang tersimpan secara elektronik dalam suatu media seperti *server* atau *chip*, dan nilai uang tersebut bukan merupakan simpanan serta digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.

Uang elektronik atau e-money berbeda dengan uang deposit bank. uang ini tergolong ke dalam uang kartal (uang kertas dan logam), tetapi tidak memiliki bentuk fisik. sama halnya dengan penarikan uang melalui ATM, ketika kita menarik uang deposit dan memasukkannya ke dalam uang elektronik, uang deposit akan berkurang dan uang elektronik bertambah. demikian juga sebaliknya.

Uang elektronik adalah sistem pembayaran secara elektronik yang dipergunakan untuk transaksi online, yakni elemen digital yang dibuat dapat digunakan sebagai uang. Uang digital ini dirancang untuk mencegah duplikasi yang tidak sah atau pemalsuan. Hal ini terjadi karena sifat uang elektronik memiliki potensi untuk melakukan transaksi anonim dan tidak bisa dilacak. Berdasarkan peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018, uang elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang telah disetor nasabah ke penerbit uang elektronik
2. Nilai dalam uang disimpan dalam chip (berbasis kartu) atau server
3. Nilai saldo dalam uang elektronik tersebut bukan termasuk kategori simpanan (tidak mendapatkan jaminan dari LPS). uang elektronik adalah uang yang digunakan dalam transaksi internet dengan cara elektronik. Biasanya, transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan komputer. Uang elektronik dapat digunakan untuk berbagai macam jenis pembayaran dan berbeda dengan *instrument single purpose* seperti kartu telepon.

2. Internet Banking

Ada banyak layanan perbankan yang ditawarkan bank melalui media internet, salah satunya adalah *Internet Banking*. Menurut Furst dan Nolle arti dari *Internet Banking* adalah penggunaan internet sebagai saluran pengiriman

jarak jauh untuk layanan perbankan, termasuk layanan tradisional, seperti membuka rekening deposit untuk mentransfer dana antar rekening yang berbeda, serta layanan perbankan baru, seperti presentasi dan pembayaran tagihan elektronik, yang memungkinkan pelanggan untuk menerima dan membayar tagihan atas situs bank. (Furst, Lang and Nolle, 2002)

Internet banking merupakan layanan perbankan yang memungkinkan pembayaran tagihan, transfer antar rekening maupun mendapatkan pinjaman dari bank *via Internet*. (Nurastuti, 2011).

Ada banyak jenis transaksi yang tersedia dalam *Internet Banking* baik transaksi pembayaran, maupun transaksi non pembayaran melalui internet dengan *website* yang dilengkapi sistem keamanan. *Internet banking* ini terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah yang menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu), dan memberikan akses yang mudah kepada para nasabah untuk dapat mengakses dari mana saja baik itu dari *Handphone* (HP), Komputer, laptop/ *note book*, PDA, dan sebagainya dan dapat mengubah data pribadinya.

3. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah langkah awal evolusi bank menjadi *financial service provider* (FSP). Dalam hal ini, fungsi bank tidak hanya sebagai tempat menyimpan dan menyalurkan uang. Sebagai FSP, bank di masa depan berfungsi mengelola keuangan nasabahnya (Tirtana and Permata Sari, 2014). termasuk dalam pembayaran tagihan, sampai merencanakan dana pensiun. layanan-layanan ini bersifat personal, disesuaikan dengan karakteristik nasabahnya.

Menurut Hutabarat (2017). *mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash (Hutabarat, 2010). Selain itu Mattila (2003). menyatakan bahwa *mobile banking* adalah layanan perbankan melalui saluran *wireless* (Mattila, 2003). *Mobile banking* adalah bagian dari *electronic banking* yang menggunakan teknologi *mobile phone*. Ada dua macam bentuk *mobile banking*, yaitu SMS-banking yang

diakses dengan mengirimkan pesan tertulis dan WAP-banking bentuk *mobile internet service* yang diakses via GPRS (*internet*) *connection mobile banking*. menjadi pilihan karena mudah digunakan, praktis, lebih aman (berbasis nomor telepon seluler), bersahabat dan nyaman (Hasil penulisan MARS, 2008).

4. *E-Wallet*

E-Wallet atau dompet elektronik adalah alat pembayaran digital. alat pembayaran digital yang menggunakan media elektronik berupa *server based*. Pada umumnya *e-wallet* berupa aplikasi yang berbasis di server dan dalam proses pemakaiannya memerlukan sebuah koneksi terlebih dulu dengan penerbitnya (Mulyana and Wijaya, 2018). Berbeda dengan *E-Money* yang menggunakan chip, *E-Wallet* ini menggunakan aplikasi dalam penggunaannya. Di Indonesia, ada beberapa *e-wallet* yang sering digunakan yaitu Go-Pay, OVO, DANA, LinkAja, dan lain – lain.

Kehadiran *e-wallet* tentu sangat membantu dalam melakukan transaksi finansial. Berikut beberapa keuntungan ketika menggunakan *e-wallet* : (Upadhayaya, 2012)

- a. Dapat mengirim dan menerima pembayaran dapat dilakukan di mana saja.
- b. Melakukan pembayaran ataupun transfer menjadi lebih mudah
- c. Dapat mengelola akun dari ponsel.
- d. Dapat menerima atau transfer dana langsung ke *e-wallet*
- e. Mendapat pemberitahuan setelah transaksi

2.4 Pengertian *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)*

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah standar QR Code untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik *server-based*, dompet digital, atau *mobile banking*, yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk mendukung sistem pembayaran yang efisien dan inklusif (Sumber: Bank Indonesia, 2019).

Bank Indonesia meluncurkan *standard quick response (QR) code* untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik, atau *mobile banking* yang disebut *QR Code Indonesia standard*, bertepatan dengan hari ulang tahun (HUT) ke 74 kemerdekaan RI, pada 17 agustus 2019 di Jakarta. Peluncuran QRIS merupakan salah satu implementasi visi sistem pembayaran

Indonesia (SPI) 2025 yang telah direncanakan pada Mei 2019 lalu. Ketentuan QRIS dapat dilihat pada No. 21/16/PADG/2019 Teknologi *QR Code* pada penggunaannya telah berkembang ke berbagai industri termasuk di pembayaran. Dalam peluncuran QRIS Gubernur Bank Indonesia mengusung semangat UNGGUL, Adapun 4 Karakteristik QRIS (*Quick Response Code* Indonesia Standard) yang merupakan kepanjangan dari UNGGUL sebagai berikut : Diakses <http://www.bi.go.id/bank-indonesia> (diakses tanggal 25 Mei 2025 pukul 20:00).

1. Universal : inklusif, untuk keseluruhan lapisan Masyarakat Di Bandar Lampung dan dapat digunakan di domestik dan luar negeri.
2. Gampang : transaksi dilakukan dengan mudah dalam satu genggam.
3. Untung : Efisien, satu code QR untuk semua aplikasi
4. Langsung : Transaksi cepat dan seketika, mendukung sistem pembayaran.

Quick Response Code atau yang biasa disebut dengan *QR Code* merupakan sebuah barcode dua dimensi yang diperkenalkan oleh Perusahaan Jepang Denso Wave pada tahun 1994. Jenis barcode ini awalnya digunakan untuk pendataan inventaris produksi suku cadang kendaraan dan sekarang sudah digunakan dalam berbagai bidang layanan bisnis dan jasa untuk aktivitas marketing dan promosi. Dasarnya bahwa *QR Code* dikembangkan sebagai suatu kode yang memungkinkan isinya untuk dapat diterjemahkan dengan kecepatan tinggi (Rouillard, 2008: 50).

Kode QR Indonesia atau QRIS kini resmi didukung oleh Bank Indonesia. Setiap Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) berbasis QR wajib memenuhi persyaratan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No. 21/18/2019 tentang Penerapan Standar Internasional QRIS untuk pembayaran dengan menggunakan QRIS yang diatur oleh Bank Indonesia. Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia dan Bank Indonesia bersama-sama menciptakan satu-satunya standar pembayaran *QR Code* untuk sistem pembayaran di Indonesia, yang dikenal sebagai QRIS (ASPI). (Dyah Ayu Paramithadan Dian Kusumaningtyas, 2020),

2.5 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu rangkaian yang komponen-komponennya saling terkait. mengumpulkan (dan mengambil kembali), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan mengendalikan perusahaan (Laudon, 2020).

Sistem informasi merupakan suatu kombinasi teratur dari *hardware*, *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi (Seto *et al.*, 2022).

Sedangkan menurut Mahatmyo (2016). Sistem informasi (*information system*) adalah serangkaian prosedur formal di mana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan di distribusikan ke pengguna (Mulyati, 2021).

Menurut Sutabri (2016). sebuah sistem memiliki karakteristik atau sifat- sifat tertentu, yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem.

Adapun karakteristik sistem yang dimaksud adalah :

1. Komponen Sistem (*Components*)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen – komponen sistem dapat berupa suatu bentuk subsistem.

2. Batasan Sistem (*Boundary*)

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem lainnya atau sistem dengan lingkungan luarnya.

3. Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

Batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut disebut dengan lingkungan luar sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat menguntungkan dan dapat juga merugikan sistem tersebut.

4. Penghubung Sistem (*Interface*)

Media yang menghubungkan sistem dengan subsistem yang lain disebut dengan penghubung sistem atau interface. Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lain.

5. Masukan Sistem (*Input*)

Energi yang dimasukkan ke dalam sistem disebut masukan sistem yang dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) dan sinyal (*signal input*).

6. Keluaran sistem (*Output*)

Hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran ini merupakan masukan bagi subsistem yang lain.

7. Pengolah Sistem (*Procces*)

Suatu sistem dapat mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan

menjadi keluaran.

8. Sasaran Sistem (*Objective*)

Suatu sistem memiliki tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat *deterministik*, yaitu apabila suatu sistem tidak memiliki sasaran, maka operasi sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

Sistem Informasi dapat didefinisikan sebagai suatu rangkaian yang komponen-komponennya saling terkait yang mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan mengendalikan perusahaan (Laudon, 2020).

Sistem informasi merupakan suatu kombinasi teratur dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi (Seto *et al.*, 2022).

2.6 Pengertian Pembayaran Digital

Pembayaran digital (*digital Payment*) merupakan model pembayaran yang memudahkan dan memberikan rasa kenyamanan kepada pengguna yang akan melakukan seluruh jenis pembayaran. *E-payment* merupakan metode pembayaran yang memiliki fasilitas internet sebagai sarana perantara. *E-payment* sangat memudahkan dan membantu masyarakat Di Bandar Lampung dalam melakukan pembayaran pada semua jenis transaksi kapan pun dan dimanapun (Pram, 2016). Pembayaran digital merupakan kegiatan transaksi yang dilakukan pada seluler, sehingga transaksi yang dilakukan oleh semua kalangan dapat dilakukan pada satu jenis perangkat saja. Terdapat 38% banyak orang yang telah menggunakan layanan aplikasi seluler, dan 47% banyak orang yang menggunakan transaksi pada perangkat seluler (Nielsen, 2016).

Electronic Payment merupakan sistem pembayaran yang mendukung pada *e-commerce* dan memberi keuntungan pada transaksi bisnis dengan meningkatkan layanan kepada pelanggan, peningkatan proses *cash management*, hemat waktu dan efisien, transaksi pembayaran dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, dengan berbagai media dan tidak terbatas. Layanan pembayaran digital digunakan untuk berbagai kebutuhan melalui pembayaran media bank (ATM, phone banking,

internet banking, mobile banking, teller). (Rahma *et al.*, 2021)

2.6.1 Jenis – jenis Pembayaran Digital

Jenis pembayaran digital terdiri dari :

1. Uang *elektronik* (E-Money)

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 Tentang Uang *Elektronik*, Uang *Elektronik* adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor dahulu oleh pemegang kepada penerbit, yang tersimpan secara *elektronik* dalam suatu media seperti *server* atau *chip*, dan nilai uang tersebut bukan merupakan simpanan serta digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.

Uang elektronik atau *e-money* berbeda dengan uang deposit bank. Uang ini tergolong kedalam uang kartal (uang kertas dan logam), tetapi tidak memiliki bentuk fisik. Sama halnya dengan penarikan uang melalui ATM, ketika kita menarik uang deposit dan memasukkannya ke dalam uang elektronik, uang deposit akan berkurang dan uang elektronik bertambah. demikian juga sebaliknya. uang elektronik adalah sistem pembayaran secara elektronik yang dipergunakan untuk transaksi online, yaitu elemen digital yang dibuat dapat digunakan sebagai uang. Uang digital ini dirancang untuk mencegah duplikasi yang tidak sah atau pemalsuan. Masalahnya terjadi karena sifat uang elektronik memiliki potensi untuk melakukan transaksi anonim dan tidak bisa dilacak. berdasarkan peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018, uang elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang telah disetor nasabah ke penerbit uang elektronik
- b. Nilai dalam uang disimpan dalam chip (berbasis kartu) atau server
- c. Nilai saldo dalam uang elektronik tersebut bukan termasuk kategori simpanan (tidak mendapatkan jaminan dari LPS).
- d. Uang elektronik adalah uang yang digunakan dalam transaksi internet dengan cara elektronik. Biasanya, transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan komputer. Uang elektronik dapat digunakan untuk berbagai macam jenis pembayaran dan berbeda dengan *instrument single purpose* seperti kartu

telepon.

2. Internet Banking

Ada banyak layanan perbankan yang ditawarkan bank melalui media internet, salah satunya adalah *Internet Banking*. Menurut Furst dan Nolle arti dari *Internet Banking* adalah penggunaan internet sebagai saluran pengiriman jarak jauh untuk layanan perbankan, termasuk layanan tradisional, seperti membuka rekening deposit untuk mentransfer dana antar rekening yang berbeda, serta layanan perbankan baru, seperti presentasi dan pembayaran tagihan elektronik, yang memungkinkan pelanggan untuk menerima dan membayar tagihan atas situs bank (Furst, Lang and Nolle, 2002)

Internet banking merupakan layanan perbankan yang memungkinkan pembayaran tagihan, transfer antar rekening maupun mendapatkan pinjaman dari bank *via Internet*. (Nurastuti, 2011)

Ada banyak jenis transaksi yang tersedia dalam *internet banking* baik transaksi pembayaran, maupun transaksi non pembayaran lainnya melalui internet dengan *website* milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Dengan adanya Internet Banking ini yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan memberikan akses yang mudah kepada para nasabah untuk dapat mengakses dari mana saja baik itu dari *Handphone* (HP), Komputer, laptop/ *note book*, *personal digital assistant* (PDA), dan sebagainya dan dapat mengubah data pribadinya.

3. Mobile Banking

Mobile banking adalah langkah awal evolusi bank menjadi *financial service provider* (FSP). Dalam hal ini, fungsi bank tidak hanya sebagai tempat menyimpan dan menyalurkan uang. Sebagai FSP, bank di masa depan berfungsi sebagai pengelola keuangan termasuk dalam pembayaran tagihan, sampai merencanakan dana pensiun. Layanan-layanan ini bersifat personal, disesuaikan dengan karakteristik nasabahnya (Tirtana and Permata Sari, 2014).

Menurut Hutabarat, *mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash (Hutabarat, 2010).

Selain itu Mattila (2003). menyatakan bahwa *mobile banking* adalah layanan perbankan melalui saluran via *wireless*. *Mobile banking* adalah bagian dari *electronic banking* yang menggunakan teknologi *mobile phone*. Ada dua macam bentuk *mobile banking*, yaitu *SMS-banking* yang diakses dengan mengirimkan pesan tertulis dan *WAP-banking* bentuk *mobile internet service* yang diakses via GPRS (*internet*) *connection mobile banking* menjadi pilihan karena mudah digunakan, praktis, lebih aman (berbasis nomor telepon seluler), bersahabat dan nyaman (Hasil penulisan MARS, 2008).

BAB III METODOLOGI PENULISAN

3.1 Desain Penulisan

Desain penulisan merupakan suatu rancangan cara melakukan penulisan. Cara melakukan penulisan tentunya harus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Adapun desain penulisan yang digunakan adalah analisis *deskriptif*, yaitu penulisan yang bersifat paparan yang ditunjukkan untuk mengevaluasi “ Peran Bank Tabungan Negara KCP Wayhalim Terhadap Penggunaan QRIS Di Bandar Lampung ”

3.1.1 Jenis Data

Data yang digunakan untuk penulisan adalah :

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah analisis yang dilakukan terhadap data-data yang non angka seperti hasil wawancara dan bersumber dari bacaan buku terkait dalam penulisan ini.

3.1.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penulisan ini adalah :

1. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari subjek penulisan, data primer diperoleh dari hasil penulis melakukan pengamatan dan wawancara dengan pegawai Bank Tabungan Negara KCP Way Halim.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dan melalui media perantara, seperti dari dokumen, laporan, dan studi pustaka.

3.1.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data diusahakan sebanyak mungkin data mengenai masalah yang berhubungan dengan penulisan ini. data tersebut dalam hal ini dilakukan dengan 4 cara :

a. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu alat kelengkapan data yang melibatkan

pengumpulan informasi dari berbagai dokumen dan sumber tertulis yang relevan dengan laporan akhir. Pengumpulan data didapatkan dari dokumen tertulis seperti laporan, catatan atau publikasi lainnya. Selain itu, metode ini melibatkan pengumpulan data dari literatur terkait, termasuk penelitian terdahulu.

b. Observasi

Memperoleh data dengan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Penulis melakukan pengamatan secara langsung dengan pemeriksaan fisik yang ada dilapangan lokasi penulisan.

c. Wawancara

Mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dibagian yang menjadi obyek penulisan.

d. Studi Pustaka

Mengumpulkan data-data yang relevan terhadap topik dengan mempelajari buku-buku, tulisan ilmiah, informasi mengenai lokasi penulisan dan peraturan perundang-undangan yang sesuai serta berhubungan dengan penulisan ini.

3.2 Objek Kerja Praktik

3.2.1 Lokasi

Lokasi tempat penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu pada Bank Tabungan Negara KCP Way Halim Bandar Lampung yang terletak di Jalan KJ. Maja Blok D No. 19 Way Halim, Bandar Lampung 35141.

3.2.2 Waktu

Penulisan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang berlangsung selama kurang lebih 40 hari kerja terhitung sejak tanggal 13 Januari 2025 sampai dengan 28 Februari 2025.

3.3 Gambaran Umum Perusahaan

3.3.1 Profil Singkat Perusahaan

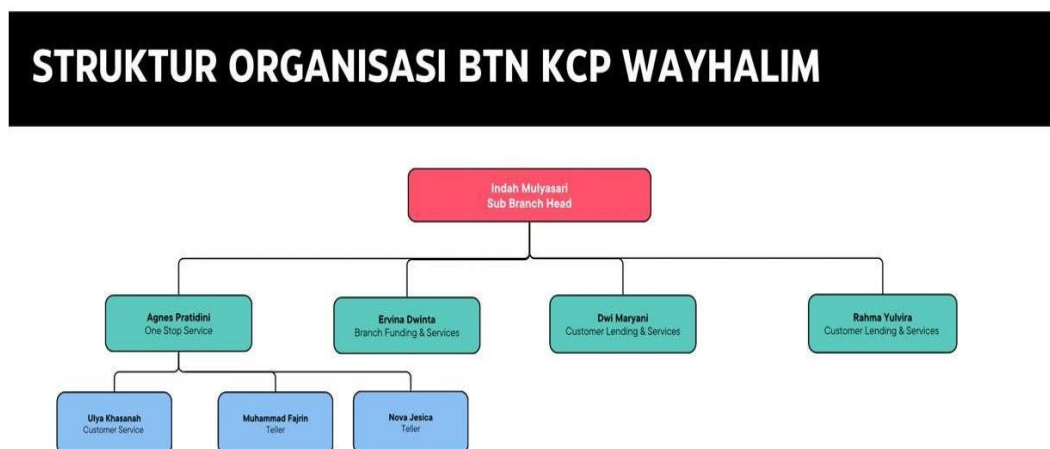
Bank Tabungan Negara (BTN) adalah bank BUMN yang didirikan pada tahun 1897 dengan nama Postspaarbank di Batavia oleh pemerintah Hindia Belanda. Setelah Indonesia merdeka, bank ini dinasionalisasi pada tahun 1950 dan berganti nama menjadi Bank Tabungan Pos, lalu berubah menjadi Bank Tabungan Negara (BTN) pada tahun 1963. BTN dikenal sebagai pelopor

pembiayaan perumahan di Indonesia, khususnya dalam program Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

Bank BTN KCP Way Halim merupakan salah satu unit pelayanan dari Bank Tabungan Negara yang berlokasi di Jalan Sultan Agung No. 27 Way Halim Bandar Lampung. KCP ini berada di bawah koordinasi Kantor Cabang BTN Bandar Lampung dan berperan dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat Di Bandar Lampung di wilayah Way Halim dan sekitarnya.

BTN KCP Way Halim melayani berbagai produk dan jasa perbankan seperti tabungan, deposito, kredit pemilikan rumah (KPR), layanan transaksi digital seperti BTN Mobile, serta layanan pembayaran menggunakan QRIS.

3.3.2 Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara KCP Way Halim Bandar Lampung

Berdasarkan struktur organisasi yang ada di Bank Tabungan Negara KCP Way Halim Bandar Lampung, maka wewenang dan tugas dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

1. *Sub Branch Head (SBH)*

Tugas:

- Memimpin dan mengelola kegiatan operasional cabang pembantu.

- Mengawasi kinerja seluruh staf (teller, CS, dll).
- Menyusun strategi untuk pencapaian target cabang.

Tanggung Jawab:

- Bertanggung jawab atas pencapaian target bisnis (*funding, lending, service*).
- Menjaga kualitas layanan dan kepatuhan terhadap SOP bank.
- Mengelola risiko dan pengawasan internal di cabang.

2. OSS (One Stop Service)

(Sering mencakup peran multifungsi layanan nasabah)

Tugas:

- Melayani pembukaan rekening, transaksi dasar, dan informasi produk.
- Menangani kebutuhan nasabah secara menyeluruh dalam satu titik layanan.

Tanggung Jawab:

- Memberikan pelayanan cepat, akurat, dan ramah.
- Menjaga keamanan data nasabah.
- Mempromosikan produk dan layanan bank secara aktif.

3. BFS (Branch Funding & Services) Officer

Tugas:

- Fokus pada penghimpunan dana (tabungan, giro, deposito).
- Menjaga dan membina hubungan dengan nasabah eksisting.

Tanggung Jawab:

- Mencapai target penghimpunan dana.
- Memberikan layanan prima dan solusi keuangan kepada nasabah.
- Melakukan *cross selling* produk *funding, bancassurance*, dll.

4. CLS (Customer Lending & Services) Officer

Tugas:

- Menangani pembiayaan dan pinjaman nasabah.
- Melakukan analisis kredit dan pengajuan pinjaman.

Tanggung Jawab:

- Memastikan kualitas portofolio kredit (kolektibilitas).
- Mencapai target penyaluran pinjaman.

- Memberikan solusi pembiayaan sesuai kebutuhan nasabah.

5. *Customer Service (CS)*

Tugas:

- Melayani permintaan informasi, pembukaan rekening, dan update data.
- Menangani keluhan dan permintaan nasabah.

Tanggung Jawab:

- Memberikan pelayanan informatif dan solutif.
- Menjaga kerahasiaan dan keamanan data nasabah.
- Menyediakan informasi produk dan layanan dengan akurat.

6. *Teller*

Tugas:

- Melakukan transaksi tunai dan non-tunai (setoran, penarikan, transfer).
- Menjaga akurasi dan kecepatan transaksi.

Tanggung Jawab:

- Bertanggung jawab atas kas yang dikelola.
- Mencegah terjadinya fraud/transaksi mencurigakan.
- Memberikan pelayanan prima di *frontliner*.

3.3.3 Visi Dan Misi Bank Tabungan Negara KCP Way Halim

1. Visi Bank Tabungan Negara KCP Way Halim

Menjadi *The Best Mortgage Bank* di Asia Tenggara pada tahun 2025.

2. Misi Bank Tabungan Negara KCP Way Halim

1. Menyediakan layanan yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait.
2. Mengembangkan layanan perbankan yang berbasis digital.
3. Meningkatkan nilai pemangku kepentingan melalui pertumbuhan berkelanjutan.
4. Mendukung program pemerintah dalam bidang perumahan rakyat.

3.3.4 Aspek Kegiatan Bank Tabungan Negara KCP Way Halim Bandar Lampung.

BTN KCP Way Halim aktif dalam berbagai kegiatan operasional dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Pelayanan Perbankan harian meliputi pembukaan rekening, transaksi tunai dan non-tunai serta layanan informasi produk perbankan.
2. Penyediaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) sebagai bagian dari fokus utama Bank Tabungan Negara KCP Way Halim menyediakan layanan KPR untuk masyarakat Di Bandar Lampung yang ingin memiliki rumah.
3. Edukasi dan Sosialisasi: Mengadakan kegiatan edukasi kepada masyarakat Di Bandar Lampung mengenai produk dan layanan perbankan, termasuk penggunaan layanan digital dan transaksi non-tunai.
4. Partisipasi dalam program pemerintah: BTN KCP Way Halim turut serta dalam mendukung program pemerintah terkait perumahan dan inklusi keuangan.

3.3.5 Produk Dan Layanan Bank Tabungan Negara KCP Way Halim

BTN KCP Way Halim menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan, antara lain:

1. Produk Dana
 - a. Tabungan BTN Batara Rekening tabungan dengan berbagai kemudahan transaksi.
 - b. Deposito BTN Produk simpanan berjangka dengan suku bunga kompetitif.
 - c. Tabungan BTN Juara Tabungan dengan fitur khusus untuk berbagai kebutuhan nasabah.
2. Produk Kredit
 - a. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) BTN fasilitas kredit untuk pembelian rumah baru maupun bekas.
 - b. Kredit Renovasi Rumah Pinjaman untuk keperluan renovasi atau kredit renovasi rumah.
 - c. Kredit Multiguna BTN Pinjaman dengan jaminan properti untuk berbagai kebutuhan konsumtif.
3. Layanan *Digital*

- a. *BTN Mobile Banking* aplikasi perbankan digital untuk kemudahan transaksi.
- b. Internet Banking BTN layanan perbankan melalui internet untuk nasabah.
- c. Transaksi Non-Tunai dengan QRIS mendukung pembayaran digital melalui QRIS untuk berbagai transaksi.

BAB V

Simpulan dan Saran

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian pada hasil pembahasan, dapat diambil kesimpulan bahwa peran Bank Tabungan Negara KCP Way Halim terhadap penggunaan QRIS memberikan dampak yang cukup besar dalam mendorong digitalisasi transaksi di masyarakat, khususnya di kalangan pelaku UMKM. Sebagai upaya mendukung sistem pembayaran non-tunai, Bank Tabungan Negara KCP Way Halim telah menjalankan berbagai kegiatan seperti edukasi, sosialisasi, pendaftaran *merchant*, serta pendampingan teknis dalam penggunaan QRIS. Upaya ini bertujuan agar masyarakat Di Bandar Lampung dan pelaku UMKM dapat memahami dan memanfaatkan QRIS secara optimal dalam kegiatan transaksi sehari-hari.

Penerapan QRIS memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi, sekaligus membantu pelaku UMKM dalam pencatatan keuangan secara digital dan meningkatkan citra usaha. Bagi masyarakat Di Bandar Lampung umum, QRIS menawarkan transaksi yang lebih aman dan sesuai dengan kebutuhan zaman digital. Namun demikian, implementasi QRIS masih menghadapi sejumlah tantangan seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat pendukung, serta kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital. Selain itu, fluktuasi capaian akuisisi *merchant* QRIS setiap bulannya menunjukkan bahwa peran sosialisasi masih perlu ditingkatkan agar penerapan QRIS dapat merata dan berkelanjutan.

Sebagai kesimpulan, peran Bank Tabungan Negara KCP Way Halim dalam mendorong penggunaan QRIS memberikan kontribusi positif terhadap digitalisasi sistem pembayaran, namun masih perlu dioptimalkan melalui pendekatan yang lebih strategis dan berkelanjutan kepada masyarakat.

5.2 Saran

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan terkait peran Bank Tabungan Negara KCP Way Halim dalam mendorong penggunaan QRIS:

1. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat Bank Tabungan Negara KCP Way Halim perlu memperluas jangkauan edukasi mengenai manfaat dan cara penggunaan QRIS, baik melalui pelatihan langsung, media sosial, brosur digital, maupun kerja sama dengan komunitas UMKM dan lembaga lokal.
2. Pendekatan Personal dan Berkelanjutan kepada Pelaku UMKM Diperlukan pendekatan yang lebih personal seperti pendampingan lapangan secara berkala, untuk membangun kepercayaan dan memberikan pemahaman mendalam kepada pelaku UMKM tentang pentingnya digitalisasi transaksi.
3. Peningkatan Infrastruktur dan Layanan Digital Bank Tabungan Negara KCP Way Halim disarankan untuk memperkuat dukungan teknis seperti ketersediaan perangkat digital, konektivitas internet, serta integrasi QRIS dengan layanan perbankan lainnya seperti mobile banking dan internet banking.
4. Evaluasi berkala dalam Akuisisi *Merchant* agar target tercapaian, dan dapat mengidentifikasi hambatan teknis dan non-teknis, serta merumuskan strategi yang lebih efektif untuk mencapai target penggunaan QRIS secara konsisten.

Dengan mengikuti saran-saran tersebut, Bank Tabungan Negara KCP Way Halim diharapkan dapat lebih maksimal dalam mengedukasi dan mendorong Masyarakat Di Bandar Lampung dalam penggunaan QRIS serta memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan yang aktif mendukung inklusi keuangan digital di era transformasi ekonomi saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali. (2018). Peran Sosial dalam Organisasi. Dalam Rahawarin (Ed.), Studi Sosiologi Terapan. Jakarta: Mitra Cendekia.
- Bank Indonesia. (2019). Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Jakarta: Bank Indonesia. Diakses dari: <http://www.bi.go.id>
- Dyah Ayu Paramitha & Dian Kusumaningtyas. (2020). QRIS dan Implementasinya di Indonesia. Jurnal Ekonomi dan Keuangan, 7(2), 45–58.
- Furst, K., Lang, W. W., & Nolle, D. E. (2002). Internet Banking: Developments and Prospects. Office of the Comptroller of the Currency.
- Hutabarat. (2010). Mobile Banking dan Perkembangan Layanan Perbankan. Jakarta: Gramedia.
- Kasmir. (2015). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management Information Systems: Managing the Digital Firm. 16th ed. New York: Pearson.
- Margayaningsih & Iriani. (2018). Konsep Peran dalam Perspektif Sosiologi. Bandung: Pustaka Rakyat.
- Mattila, M. (2003). Factors Affecting the Adoption of Mobile Banking Services. Journal of Financial Services Marketing, 8(1), 35–44.
- Mayer, R. E. (2009). Multimedia Learning. 2nd ed. New York: Cambridge University Press.
- Mulyana, D. & Wijaya, Y. (2018). Dompot Digital: Solusi Transaksi Modern. Yogyakarta: Pustaka Mitra Digital.
- Mulyati. (2021). Sistem Informasi Manajemen. Bandung: Informatika.
- Nielsen. (2016). Tren Pembayaran Digital di Indonesia. Nielsen Research Report.
- Nurastuti, A. (2011). Perbankan Digital dan Internet Banking. Yogyakarta: ANDI.
- Pram, A. (2016). E-Payment dan Perilaku Konsumen Digital. Surabaya: Litera Media.
- Rahma, F., Andayani, T., & Widya, P. (2021). Pengaruh Pembayaran Digital terhadap Perilaku Konsumen. Jurnal Keuangan Digital, 5(1), 11–19.
- Rahawarin. (2018). Teori Peran Sosial dalam Kajian Sosiologi Modern. Jakarta: Lintas Ilmu.

Rizal Yaya, Martawireja, A. E., & Abdurahim, A. (2015). Pengantar Perbankan. Jakarta: Salemba Empat.

Rouillard, J. (2008). Contextual QR Codes. Proceedings of the International Conference on Mobile Technology.

Seto, A., Handoko, L., & Sutisna. (2022). Dasar-Dasar Sistem Informasi. Bandung: Penerbit Widya Utama.

Soerjono Soekanto. (2018). Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sutabri, T. (2016). Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.

Tirtana, R. & Permata Sari, E. (2014). Transformasi Digital dalam Industri Keuangan. Jakarta: Media Digital Indonesia.

Upadhayaya, A. (2012). Security and Usability of Electronic Wallet. Journal of Computer Science, 8(1), 155–164.