

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Teluk Tiram Banjarmasin

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank tertua di Indonesia dan telah berjasa dalam membangun Indonesia sejak sebelum kemerdekaan. Banyak prestasi dari BRI yang dapat dibanggakan sebagai salah satu bank pemerintah terbesar di Indonesia. Sejarah Berdirinya Bank BRI. BRI telah berdiri di Indonesia pada tahun 1895 dan terletak di Purwokerto, Jawa Tengah, oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Purwokerto merupakan penerus ibu kota Karesidenan Banyumas, dan kemudian pendopo Si Panji beralih tempat dari Kota Banyumas ke Kota Purwokerto. Sedangkan Raden Bei Aria Wirjaatmadja, pendiri BRI, adalah keturunan asli dari kota Banyumas yang berbakti dan dipercaya oleh kolonial Belanda. Maka untuk membantu pengoperasian rakyat Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) pun dibangun. BRI berawal dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”. Bank ini merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi untuk melayani masyarakat Indonesia atau orang-orang pribumi. Resminya, lembaga ini berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI hingga sekarang.

BRI Pasca Kemerdekaan, Setelah Indonesia berhasil merdeka pada tanggal 17 Agustus 1945 dari penjajahan Belanda dan Jepang, BRI menjadi bank pertama RI berdasarkan peraturan pemerintah No.1 tahun 1946 Pasal 1.

Setelah terjadinya perjanjian Renville, bank ini yang pada saat itu masih menggunakan nama Belanda secara resmi berganti nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

BRI juga sempat menjadi bank sentral melalui peraturan UU No. 13 tahun 1968, dan kemudian ditetapkan kembali dan menjalankan tugasnya lagi sebagai bank umum pada UU No. 21 tahun 1968.

Perkembangan BRI Hingga Sekarang, Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengalami perubahan lagi pada tahun 1990an, dan berubah menjadi PT (Perseroan Terbatas) melalui UU Perbankan No. 7 Tahun 1992. Pada awal perubahannya menjadi PT, kepemilikan BRI dikuasai oleh Pemerintah Indonesia 100%. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia menjual kepemilikannya sebanyak 30% dan nama resmi BRI, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, masih digunakan hingga sekarang.

2. Visi dan Misi Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin.

Nilai utama perusahaan, sikap perilaku insan dari Bank Rakyat Indonesia dari informasi yang didapatkan dari website resmi BRI:

- a. Visi BRI: Menjadi The Most Valuable Bank di Asia Tenggara dan Home to the Best Talent.
- b. Misi BRI:
 - 3) BRI senantiasa melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
 - 4) BRI senantiasa memberikan pelayanan prima dengan memberikan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional serta memiliki budaya

dengan basis kinerja (performance-driven-culture), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif. Hal ini dilakukan melalui penerapan prinsip operational dan risk management excellence.

- 5) BRI senantiasa memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada para pihak yang berkepentingan (stakeholders) dengan memberikan perhatian pada prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang sangat baik.

3. Nilai Utama Perusahaan:

- a. Integrity (Integritas): berpikir, berkata, dan berperilaku terpuji.
- b. Professionalism (Sikap Profesional): berkomitmen bekerja hingga tuntas dan akurat dengan kemampuan terbaik dan penuh tanggung jawab.
- c. Trust (Kepercayaan): membangun keyakinan dan saling percaya di antara pemangku kepentingan demi kemajuan Perseroan.
- d. Innovation (Inovasi): mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilkan produk/kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan.
- e. Customer Centric (Terpusat pada Pelanggan): menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.

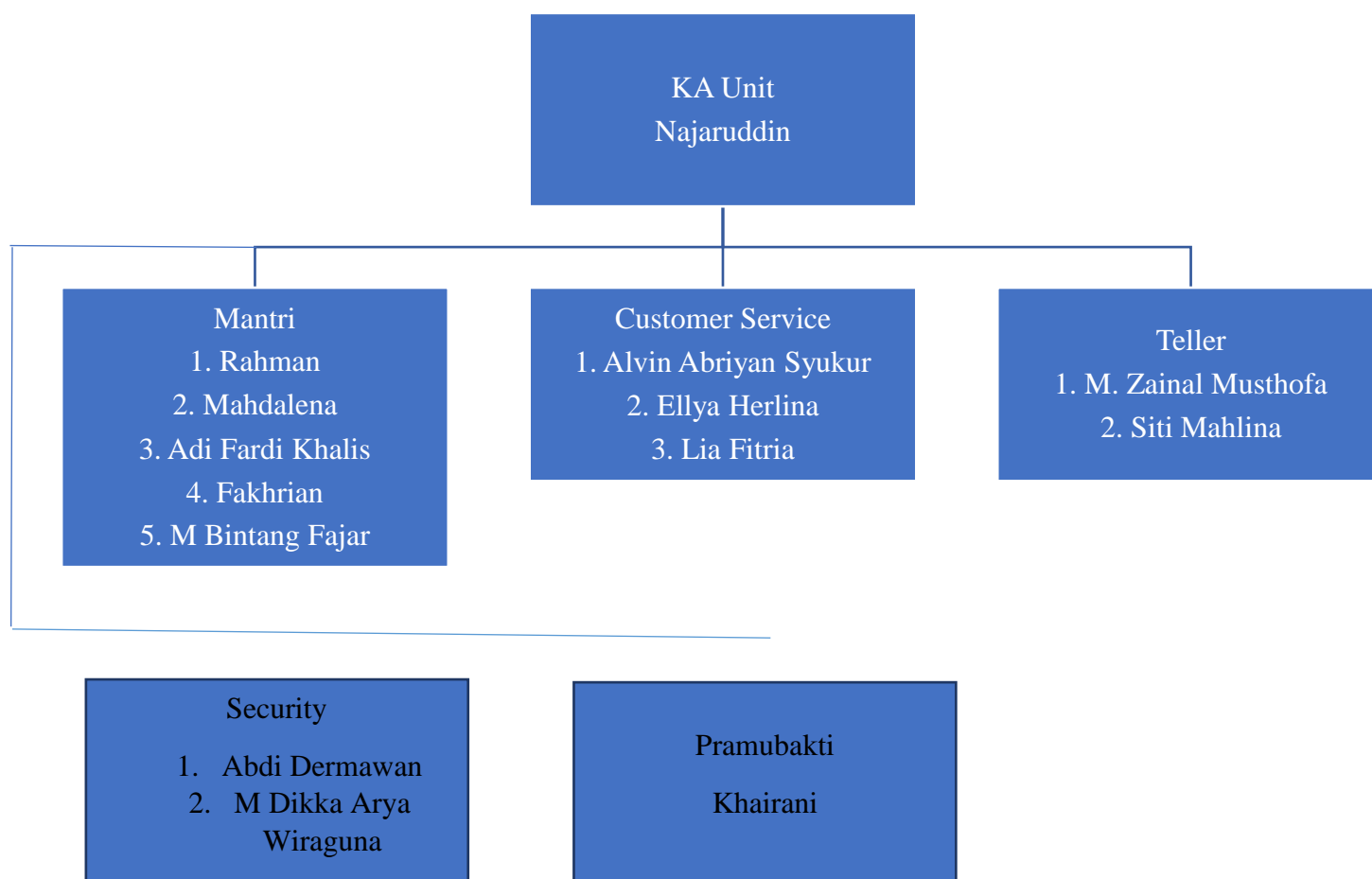
Adapun 10 Sikap Perilaku Insan BRI:

- 1) Jujur, dapat dipercaya dan taat pada aturan.
- 2) Selalu menjaga kehormatan dan nama baik pribadi dan perusahaan.
- 3) Handal, prudent, disiplin dan bertanggung jawab

- 4) Berorientasi ke masa depan.
- 5) Sebagai panutan dan berjiwa besar
- 6) Tegak dalam menindaklanjuti adanya penyimpangan
- 7) Memberikan pelayanan yang terbaik dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan.
- 8) Terampil , ramah, senang melayani
- 9) Memperlakukan pekerja secara terbuka, adil, saling menghargai, ramah, senang melayani

Mengembangkan sikap kerja sama dalam menciptakan sinergi untuk kepentingan perusahaan. (Ferranda, 2018)

4. Struktur Jabatan Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin



Sumber : Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin

Penjelasan Struktur Jabatan Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin tentang tugas dan tanggung jawab oleh karyawan antara lain, yaitu :

a. Kepala BRI Unit

Tugas dan tanggungjawab:

- 1) Bertanggungjawab atas semua operasional di BRI Unit.
- 2) Sebagai pengawas penuh terhadap operasional BRI Unit.
- 3) Pemegang password BRI Unit.
- 4) Bertanggungjawab atas proses data di BRI Unit. Kepala Unit Mantri Teller Customer Service.
- 5) Bertanggungjawab atas pekerja BRI Unit itu sendiri.
- 6) Mengembangkan, memonitor dan mengevaluasi bisnis BRI Unit diwilayah kerjanya untuk mencapai target.
- 7) Melaksanakan pembinaan nasabah BRI Unit baik pinjaman maupun simpanan. Wewenang.
- 8) Memutus permintaan KUR, Kupedes, dan BRInet sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- 9) Memutus memfiat biaya promosi.
- 10) Memfiat pencairan penarikan simpanan.
- 11) Melakukan fiat bayar pinjaman yang telah diputus

b. Mantri

Account Officer Tugas dan tanggungjawab:

- 1) Melaksanakan pemasaran produk BRI Unit pinjaman, simpanan dan jasa bank lainnya.
 - 2) Bertanggungjawab terhadap proses pinjaman.
 - 3) Bertanggungjawab terhadap jaminan.
 - 4) Melakukan prakarsa usulan putusan pinjaman BRI Unit sesuai ketentuan yang berlaku agar pinjaman yang diberikan layak.
 - 5) Melaksanakan pembinaan, penagihan, dan pengawasan pinjaman mulai dari pinjaman dicairkan sampai lunas.
 - 6) Bertanggungjawab terhadap tunggakan-tunggakan yang terjadi akibat keterlambatan nasabah membayar pinjaman.
 - 7) Bertanggungjawab terhadap keaslian pinjaman dan pengecekan jaminan.
- Wewenang :
- 8) Memprakarsai permintaan pinjaman.
 - 9) Memproses dan mengusulkan permintaan pinjaman.

c. Customer Service

Tugas dan tanggungjawab:

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah calon nasabah mengenai produk BRI guna menunjang pemasaran produk BRI.
- 2) Memberikan informasi saldo pinjaman, transfer maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

- 3) Melayani permintaan salinan Rekening Koran bagi nasabah yang memerlukan diluar pengiriman secara rutin setiap awal bulan guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
 - 4) Memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti yang memerlukan seperti mengantarkan atau menjemput uang ke tempat tinggal usaha nasabah guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
 - 5) Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
 - 6) Menerima dan menginventarisasi keluhan-keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenag guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
 - 7) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional BRI Unit. Wewenang :
Memberikan informasi saldo simpanan maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan
- d. Teller Tugas dan tanggungjawab:
- 1) Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
 - 2) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setoran guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
 - 3) Memastikan membayar uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan.

- 4) Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran keamanan transaksi.
- 5) Mengelola dan menyetorkan fisik kas kepada Supervisor AMO baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas dapat terjaga.
- 6) Melakukan pergeseran kas antar kas Teller yang memerlukan demi kelancaran pelayanan.
- 7) Membayar biaya-biaya utang, realisasi kredit dan transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna kelancaran operasional.
- 8) Melayani transaksi jual beli Bank Note uang kertas asing agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik.
- 9) Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat keliring penyerahan dari nasabah guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- 10) Melakukan tugas-tugas kedinasan lain sesuai dengan instruksi dari atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan perasional.
- 11) Membukukan transaksi Open Branch , kliring sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna memastikan kebenaran dan keamanan teransaksi.
- 12) Wewenang :
 - a) Melaksanakan fungsi Checker atas transaksi diatas kewenangannya.
 - b) Mengesahkan dalam sistem dan menandatangani bukti kas atas transaksi pembayaran tunai yang ada dalam batas wewenangannya.
 - c) Melakukan entry pembukuan Open Branch kedalam sistem.
 - d) Memelihara saranaprasarana yang berkaitan dengan bidang tugasnya

e. Security Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab menjadi seorang Security Bank adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan pengawasan terhadap seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk serta ruangan dalam bank
- 2) Menjaga bank dengan mekanisme shift sesuai kesepakatan dengan rekan kerja di pagi hari, sore dan malam hari.
- 3) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke bank.
- 4) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluannya.
- 5) Memeriksa barang bawaan nasabah dan jika ada yang mencurigakan harus segera diamankan.
- 6) Jika ada tindakan atau sikap nasabah yang mencurigakan harus segera diamankan.
- 7) Mencegah terjadinya kegaduhan di wilayah bank tempatnya bekerja.
- 8) Memberi petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang perlu pertanyaan atau pun informasi.
- 9) Memperhatikan keseluruhan kegiatan di dalam dan di luar bank.
- 10) Segera sigap dan bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan.
- 11) Melakukan tindakan cepat dan tanggap untuk mengedepankan keamanan dan keselamatan nasabah serta pegawai bank jika ada kejadian yang menjurus ke arah criminal.

- f. Pramubakti Bank adalah seorang pekerja di sebuah bank yang bertanggung jawab untuk melayani pelanggan, mengelola akun pelanggan, menjalankan transaksi keuangan, dan melakukan pemasaran produk dan layanan bank. Pramubakti bank juga dapat bertugas di kasir dan bertanggung jawab untuk mengelola kasir dengan baik, termasuk menjaga keamanan uang kasir, mencatat transaksi kasir, dan mengelola saldo kasir. Pramubakti bank harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan melayani pelanggan dengan baik, dan kemampuan mengelola keuangan dengan baik, serta memiliki pengetahuan yang luas tentang produk dan layanan bank serta prinsip-prinsip keuangan.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil riset penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara secara langsung, maka peneliti mendapatkan 16 orang informan atau narasumber yaitu 1 orang dari Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin, 15 orang Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Adapun hasil dari wawancara dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut.

1. Wawancara dengan Informan

Nama : Mahdalena

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Mantri

Pada tanggal 4 Mei 2023, peneliti melakukan wawancara kepada informan I yang mengetahui, memahami dan memasarkan produk QRIS di Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin. Jabatan informan I adalah Mantri yang bertugas menangani masalah kredit pada BRI unit, juga bertugas mempromosikan produk BRI dan mengajak masyarakat berhubungan dengan BRI.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan I, produk QRIS sangat bermanfaat teruntuk para Usaha Mikro Kecil dan Menengah, total UMKM di BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin ada 300, tetapi yang memasang QRIS sebagian sudah ada 150 UMKM yang melakukan pemasangan. Untuk pendaftaran QRIS bisa langsung datang ke Bank atau menghubungi contact person. Pendaftaran QRIS dilakukan secara gratis dan untuk waktu pembuatan yaitu satu minggu.

Menurut Informan I, QRIS mempunyai peranan penting sebagai solusi pembayaran non tunai dan akan lebih baik tiap tiap Usaha Mikro Kecil dan Menengah memiliki QRIS, hal ini juga untuk membuat memudahkan pembeli, karna pembeli dari kaum milenial sebagian mulai menggunakan uang elektronik dan hal ini pula para Usaha Mikro Kecil dan Menengah harus siap mengikuti perubahan dari segi hal pembayaran non tunai. Tiap tiap nasabah baru atau yang ingin membuka QRIS akan dikenalkan dengan fitur fitur yang terdapat pada QRIS. Adapun kelebihan dan kekurangan fitur QRIS BRI sebagai berikut:

Kelebihan fitur QRIS

a. Transaksi lebih mudah dan cepat

Berbagai transaksi pembayaran non tunai bisa dilakukan dengan sangat cepat dan mudah. karna proses pada saat transaksinya memerlukan scan QR code yang telah disediakan merchant. Kemudian notifikasi akan muncul dan melakukan konfirmasi atas pembayaran yang telah dilakukan. QRIS sendiri dapat diterima oleh seluruh e-wallet dari berbagai macam aplikasi pembayaran non tunai, transaksi QRIS memiliki maksimal yaitu 2 juta rupiah per transaksi.

b. Mengurangi peredaran uang palsu

Saat ini masih banyak peredaran uang palsu oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, maka dengan adanya QRIS resiko peredaran uang palsu dapat diminalisir.

c. Aman dari tindak kejahatan

Pembayaran melalui QRIS dianggap aman dari tindak perampokan.

d. Alternatif pembayaran

Dengan adanya QRIS tanpa kartu ATM kita sudah bisa melakukan transaksi, masih banyak pengguna ATM untuk mencairkan uang untuk melakukan transaksi pembayaran dan itu adalah cara yang tidak efisien.

Kekurangan fitur QRIS BRI

a. Jumlah transaksi terbatas

Maksimal transaksi QRIS yaitu 2 juta, akan tetapi hal ini masih dinilai terbatas, karna transaksi di atas 2 juta rupiah, maka transaksi tidak bisa digunakan.

b. Ancaman digital cyber yang besar

Saat ini pembajakan digital bisa dilakukan dan keamanan siber di Indonesia masih sedang dikembangkan, meski pembayaran non tunai lebih aman karna tidak perlu membawa uang tunai hal ini juga harus digunakan secara hati hati pada saat menggunakan transaksi non tunai.

c. Biaya tambahan

d. Untuk biaya tambahan ini hanya dibebankan kepada merchant dan untuk konsumen tidak memiliki biaya tambahan apapun pada saat melakukan metode pembayaran QRIS.

Menurut informan I promosi yang dilakukan dalam pemasangan QRIS BRI memiliki berbagai macam yaitu melalui sosialisasi seperti acara webinar event UMKM,

edukasi pada saat akuisi merchant QRIS BRI, melalui banner, sosial media BRI, aplikasi BRImo dan memaksimalkan aset marketing BRI untuk terus mensosialisasikan pembayaran QRIS BRI, karna bank BRI mendukung penuh para UMKM dalam menggunakan produk perbankan QRIS.

2. Wawancara dengan Informan II

Nama : Zula (Pemilik usaha)

Umur : 22 Tahun

Jenis kelamin : Laki – Laki

Nama Usaha : Bento

Agama : Islam

Alamat Usaha : Depan KCM, Gatot subroto, Kayutangi Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan II, produk QRIS sangat bermanfaat dan sangat memudahkan pada saat bertransaksi. Pemasangan QRIS sendiri dilakukan pada saat pembukaan usaha, hal ini dilakukan karna mengiringi perkembangan teknologi dan memudahkan pembeli agar bisa memilih menggunakan tunai atau non tunai. Penggunaan QRIS dalam sehari hari cukup sering digunakan oleh pembeli dan merchant juga selalu menawarkan pembayaran melalui metode QRIS. Karna QRIS merupakan metode pembayaran yang sangat mudah, tiap tiap kasir akan diajarkan mengenai QRIS dan harus menguasai fitur fitur yang terdapat pada QRIS, Informan II merupakan pemilik usaha dan berpendapat bahwa metode QRIS lebih mudah dari pada pembayaran secara tunai karna proses transaksi pada QRIS cepat dan mudah, hal ini juga memudahkan kasir dalam mencatat transaksi, menggunakan QRIS transaksi akan secara otomatis tercatat dan uang lebih aman. Menurut informan II QRIS merupakan peranan

penting dalam solusi pembayaran non tunai. Menurut informan II memang banyak kelebihan pada QRIS akan tetapi QRIS sendiri juga memiliki beberapa kekurangan pada saat penggunaan QRIS, Informan II memiliki 8 karyawan yang terdiri dari kasir dan koki, fitur fitur pada QRIS lebih dikenalkan pada kasir dari pada koki masak dan memang kasir pada penjualan harus memahami betul tentang tiap tiap transaksi pada QRIS agar tidak terjadi penipuan.

3. Wawancara dengan Informan III

Nama : Junaidi (Karyawan)

Umur : 32 Tahun

Jenis kelamin : Laki – Laki

Nama Usaha : Kamsia

Agama : Islam

Alamat Usaha : Kuripan, teluk tiram, Jl. Pramuka Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan III, Menurut informan III penggunaan QRIS memang sebuah metode yang mudah bagi pembeli dan merchant, lebih efisien waktu dan cepat, biasanya kalau pembeli menggunakan uang tunai kadang susah untuk mencari kembalian, tapi dengan menggunakan QRIS merchant tidak perlu mencari uang kembalian, dalam penggunaan QRIS sendiri jarang digunakan oleh pembeli dalam sehari memang ada yang menggunakan metode QRIS tapi tidak sebanyak uang tunai. Penggunaan QRIS memang efektif seperti hemat waktu dan cepat, untuk fitur fitur pada QRIS juga sudah dipahami dengan baik oleh karyawan, karyawan memang diharuskan memahami fitur QRIS agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti penipuan, Menurut informan III QRIS mempunyai peranan penting sebagai solusi pembayaran non

tunai. Hanya dengan satu barcode sudah bisa digunakan melalui macam aplikasi, tidak seperti dulu yang harus menyesuaikan code sesuai aplikasi yang dipasang merchant.

4. Wawancara dengan Informan IV

Nama : Mawardi (pemilik usaha)

Umur : 50 Tahun

Jenis kelamin : Laki – Laki

Nama Usaha : Bubur ayam

Agama : Islam

Alamat Usaha : Jalan Pekapuran Raya Banjarmasin

Menurut Informan IV pemasangan QRIS dilakukan untuk memudahkan pembeli yang ingin membayar secara non tunai, penggunaan QRIS dalam sehari hari biasanya hanya satu atau dua orang dalam sehari yang menggunakan metode QRIS itupun yang menggunakan biasanya bekerja di bank, menurut informan IV lebih baik menerima uang tunai dari pada non tunai, karna pencairan QRIS sendiri harus menunggu 24 jam baru bisa ditarik sedangkan uang hasil jualan harus diputar balikan lagi untuk modal hari berikutnya, jadi penggunaan QRIS dalam sehari hari masih belum efektif karna kurangnya minat masyarakat sekitar dan merchant juga kurang memahami fitur pada QRIS, tapi hasil dari pembayaran QRIS karna dalam sehari cuman satu sampai dua orang hasil tersebut juga bisa dijadikan sebagai tabungan. Menurut informan IV QRIS memang mudah, tapi masih sulit untuk memahami fitur digital saat ini.

5. Wawancara dengan Informan V

Nama : Aisyah

Umur : 20 Tahun

Jenis kelamin : Perempuan

Jenis Usaha : Milco

Agama : Islam

Alamat Usaha : Jalan Dahlia Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan V penyediaan QRIS untuk berjualan merupakan permintaan pembeli dari kalangan muda. Menurut informan setelah dipasang QRIS ternyata memudahkan karna hanya dengan satu barcode yang disediakan pembeli bisa melakukan pembayaran melalui berbagai macam aplikasi. Menurut informan penggunaan QRIS sangat efektif dalam hal waktu dan proses yang cepat dan terinci.

6. Wawancara dengan Informan VI

Nama : Nisa

Umur : 21 Tahun

Jenis kelamin : Perempuan

Nama Usaha : Cappucino Nyaman

Agama : Islam

Alamat Usaha : Jalan Sutoyo Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan VI Saat ini memang semua serba teknologi apalagi dalam hal pembayaran, sebagai penjual minuman tentu saja kami ingin memudahkan para pembeli dan kebutuhan pembeli, maka dari itu informan menyediakan pilihan pembayaran mau secara cash atau tunai. Penggunaan QRIS memang memiliki tantangan karna berbasis internet. Penggunaan QRIS sendiri dalam sehari hari ada yang menggunakan metode pembayaran tersebut tapi tidak sebanyak yang membayar cash.

Menurut informan fitur QRIS sudah bisa dipahami dengan baik dan penggunaannya mudah dan cepat.

7. Wawancara dengan Informan VII

Nama : Risky

Umur : 45

Jenis kelamin : Laki Laki

Nama Usaha : Rumah Pastry

Agama : Islam

Alamat Usaha : Jalan Skip Lama Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan VII pemasangan QRIS dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pembeli. Menurut informan QRIS memang sangat efektif dalam metode pembayaran dan memiliki banyak keunggulan, pemasangan QRIS selalu dipajang didepan agar pembeli bisa mengetahui bahwa informan menyediakan QRIS, menurut informan pemahaman pada QRIS sudah bisa dipahami dengan baik agar tidak mudah terjadi penipuan. Menurut informan pembeli sangat puas dan mudah dalam berbelanja dengan membayar melalui QRIS.

8. Wawancara dengan Informan VIII

Nama : Atul

Umur : 46

Jenis kelamin : Perempuan

Nama Usaha : Warung Spongsbob

Agama : Islam

Alamat Usaha : Jalan Pekapuran Raya

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan VIII kualitas pelayanan selalu nomor satu, menurut informan dengan menyediakan metode pembayaran QRIS merupakan salah satu kualitas pelayanan guna mempermudah pembeli dalam memilih metode pembayaran secara cash atau non tunai. Menurut informan pemasangan QRIS dilakukan juga karna tidak banyak orang yang menggunakannya hanya sebagai formalitas dan biasanya pembeli banyak menggunakan uang cash, menurut informan lebih nyaman menerima uang cash karna uang nya langsung diterima. Menurut informan pembeli yang menggunakan metode QRIS sebagai pembayaran caranya juga sangat mudah baik bagi merchant dan pembeli. Menurut informan QRIS juga memiliki banyak keunggulan, fitur QRIS juga mudah dipahami dengan baik. QRIS selalu dipajang didepan agar orang bisa melihat ada metode pembayaran QRIS.

9. Wawancara dengan Informan IX

Nama : Dana

Umur : 25 Tahun

Jenis kelamin : Laki Laki

Jenis Usaha : Batagor siomay

Agama : Islam

Alamat Usaha : Teluk Dalam

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan IX, menurut informan pemasangan QRIS merupakan cara yang efektif dalam pembayaran non tunai, karna tidak ribet merchant hanya cukup menyediakan satu barcode pembeli sudah bisa menggunakan melalui berbagai macam aplikasi. Pemasangan QRIS dilakukan pada saat pandemi dan sampai sekarang. Menurut informan IX QRIS merupakan metode pembayaran yang

mudah dan cepat. QRIS mempunyai peranan penting sebagai solusi pembayaran non tunai, QRIS mempunyai banyak keunggulan seperti fitur yang mudah dipahami dan efisien waktu.

10. Wawancara dengan Informan X

Nama : Madan
Umur : 30 Tahun
Jenis kelamin : Laki Laki
Jenis Usaha : Souffle pancake
Agama : Islam
Alamat Usaha : Jalan Grilya

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan X, menurut informan pemasangan QRIS dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pembeli agar bisa memilih metode pembayaran secara tunai atau non tunai. Menurut informan X pemahaman pada fitur QRIS sudah dipahami dengan baik agar terhindar dari tindak kejahatan. Dalam sehari hari selalu ada yang menggunakan metode QRIS untuk pembayaran, dan cara ini cukup mudah dan efisien waktu karna tidak perlu mencari uang kembalian. Menurut informan X penggunaan metode pembayaran QRIS memiliki banyak keunggulan. Lebih mudah menggunakan QRIS dari pada tunai, karna metode QRIS tiap transaksi tercatat otomatis sehingga memudahkan.

11. Wawancara dengan Informan XI

Nama : Usuf
Umur : 28 Tahun
Jenis kelamin : Laki Laki

Jenis Usaha : Sembako

Agama : Islam

Alamat Usaha : Jalan Pemangkih

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan XII, menurut informan untuk kualitas pelayanan yang baik untuk pembeli maka kami menyediakan metode pembayaran cash atau non tunai, maka QRIS merupakan solusi pembayaran non tunai karna hanya dengan satu barcode sudah bisa diakses melalui berbagai macam aplikasi yang dimiliki pembeli. Pemasangan QRIS untuk barcode tidak ditampilkan di depan cuman dari handphone saja. Yang menjaga warung biasanya bergantian untuk orang tua informan tidak mengerti dalam menggunakan non cash. Pemakaian QRIS jarang dalam sehari hari hanya orang-orang tertentu yang menggunakannya.

12. Wawancara dengan Informan XII

Nama : Eca

Umur : 22 Tahun

Jenis kelamin : Perempuan

Jenis Usaha : Jus Buah

Agama : Islam

Alamat Usaha : Jalan Pemangkih

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan XII, menurut informan pemasangan QRIS pada awalnya memang sulit mengiringi perkembangan digital. Tapi setelah dipahami ternyata metode QRIS dalam pembayaran non tunai sangat mudah, merchant hanya menyediakan satu barcode dan transaksi otomatis tercatat. Menurut informan penggunaan QRIS sangat efektif dan dalam sehari biasanya ada beberapa yang

menggunakan metode QRIS ini meskipun masih banyak pembeli yang melakukan pembayaran cash. Menurut informan pembayaran melalui cash atau non cash sama sama memiliki kelebihan dan kekurangan. Pemasangan QRIS juga dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pembeli agar bisa memilih.

13. Wawancara dengan Informan XIII

Nama : Putra

Umur : 50 Tahun

Jenis kelamin : Laki Laki

Jenis Usaha : Mie ayam bakso

Agama : Islam

Alamat Usaha : Jalan Pekapuran Raya

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan XIII, menurut informan XIII pemasangan QRIS dilakukan karna permintaan beberapa pembeli, biasanya yang sering melakukan pembayaran metode QRIS ini dari kalangan muda. QRIS memiliki banyak keunggulan, fitur pada QRIS juga mudah dipahami dengan baik. Menurut informan QRIS merupakan metode pembayaran yang cepat dan pembayaran tidak perlu mencari uang kembalian sehingga memudahkan merchant. QRIS merupakan solusi pembayaran non tunai. QRIS selalu dipajang didepan agar pembeli yang tidak membawa uang cash bisa melakukan pembayaran melalui QRIS.

14. Wawancara dengan Informan XIV

Nama : Mayang

Umur : 27 Tahun

Jenis kelamin : Perempuan

Jenis Usaha : Bebek Sinjay

Agama : Islam

Alamat Usaha : Pekapuran Raya

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan XIV, menurut informan penggunaan QRIS sangat efektif dalam metode pembayaran digital, karna mudah dipahami dan mempunyai banyak keunggulan. Pemahaman pada QRIS sudah dilakukan dengan baik hal ini dilakukan untuk mencegah agar tidak terjadi kejahatan atau penipuan. QRIS dipasang didepan jualan agar pembeli bisa melihat dan memilih metode pembayaran yang ingin dilakukan. Pemasangan QRIS dilakukan pada saat pandemi. Menurut informan memang tidak banyak yang melakukan metode QRIS sebagai pembayaran tapi untuk kualitas pelayanan yang baik untuk pembeli kami memasang QRIS agar pembeli bisa memilih metode pembayaran.

15. Wawancara dengan Informan XV

Nama : Maysya

Umur : 21 Tahun

Jenis kelamin : Perempuan

Jenis Usaha : Waffle

Agama : Islam

Alamat Usaha : Jalan Grilya

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh informan XV, menurut informan metode QRIS merupakan solusi pembayaran non tunai, karna hanya dengan satu barcode sudah bisa digunakan dengan berbagai macam aplikasi tidak seperti dulu yang harus menyediakan beberapa barcode, pemasangan QRIS juga selalu ditampilkan

didepan agar bisa dilihat, dalam sehari selalu ada yang menggunakan metode QRIS sebagai metode pembayaran karna caranya cukup mudah dan cepat. Merchant tidak perlu repot mencari kembalian. QRIS memiliki banyak keunggulan dan fitur fitur yang mudah dipahami oleh merchant dan pembeli.

16. Wawancara dengan Informan XVI

Nama : Fendi

Umur : 23 Tahun

Jenis kelamin : Laki Laki

Jenis Usaha : Minuman

Agama : Islam

Alamat Usaha : Jalan Teluk Tiram

Berdarkan hasil wawancara kepada informan XVI, menurut informan meskipun banyak pembeli yang melakukan pembayaran cash pemasangan QRIS tetap dilakukan untuk kualitas pelayanan kepada pembeli. QRIS mempunyai peranan penting dalam solusi pembayaran non tunai. Menurut informan XVI QRIS memang memiliki banyak keunggulan dan kekurangan. Fitur fitur yang terdapat pada QRIS juga bisa dipahami dengan baik. Selain memudahkan pembeli QRIS juga memudahkan merchant. Pemasangan pada QRIS dilakukan pada saat pandemi dan sampai sekarang. Menurut informan setiap UMKM di Banjarmasin sudah mulai harus menggunakan metode QRIS sebagai pembayaran non tunai.

C. Analisis Data

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara kepada informan yang berasal dari Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin dan dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah nasabah Bank BRI untuk mendapatkan data data tentang efektivitas penggunaan QRIS. Adapun hasil dari analisis data akan diuraikan sebagai berikut.

1. Efektivitas penggunaan QRIS dalam menggunakan metode pembayaran digital QRIS pada UMKM Nasabah Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin

Berdasarkan hasil dari penelitian pada bulan Juni 2023 melalui wawancara langsung dengan informan tentang efektivitas penggunaan QRIS oleh Usaha Mikro Kecil dan Menengah, maka analisis data penelitian akan diuraikan sebagai berikut

Menurut informan I selaku pegawai bank menjelaskan tentang penggunaan QRIS pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah Nasabah di Bank BRI Unit Teluk Tiram sudah ada 300 pemasang yang tersebar di Banjarmasin, hal ini menunjukkan bahwa bank BRI berupaya dalam melayani dan memudahkan nasabahnya terkait pembayaran melalui QRIS hal ini menunjukkan bank BRI berupaya untuk mengenalkan produk Perbankan yaitu QRIS kepada masyarakat bahwa QRIS memiliki banyak keunggulan. Hal ini sependapat dengan teori dari (Waluyo, 2007, hal 91) menjelaskan bahwa efektivitas selalu ditekankan kepada kemampuan perusahaan untuk menyesuaikan diri pada lingkungan yang berubah secara berhasil. Dengan adanya pengenalan dan promosi QRIS kepada masyarakat sekitar maka QRIS akan semakin dikenal.

Menurut informan dari Usaha Mikro kecil dan menengah sebagai usaha mikro kecil dan menengah menjelaskan bahwa merchant sudah merasakan manfaat dan tujuan dibuatnya QRIS seperti proses transaksi lebih cepat, mudah, mencegah peredaran uang

Putra	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Mayang	Tidak	Tidak	Efektif	Tidak	Tidak	Tidak
	Efektif	Efektif		Efektif	Efektif	Efektif
Maysya	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Fendi	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif

Sumber : William h. Delone dan Ephairm R. McLean

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean mengemukakan ukuran keberhasilan sistem informasi melalui penelitian mereka yang berjudul *the reformulated D&M is success model*. Ada 6 indikator dan beberapa item berikut:

- 1) Kualitas Sistem (System Quality), dapat diukur dengan beberapa cara: kemudahan penggunaan, dan fungsional.

Menurut informan dari Usaha Mikro kecil dan Menengah. Merchant dan pembeli sangat dimudahkan dengan adanya QRIS ini karna hanya dengan satu barcode yang disediakan merchant pembeli sudah bisa melakukan pembayaran melalui berbagai macam aplikasi. Menurut informan hal ini tidak terlalu sulit dilakukan dan sekarang berkat perkembangan dari perbankan melalui metode pembayaran QRIS tidak perlu menyediakan berbagai macam barcode seperti dulu.

- 2) Kualitas Informasi (information quality), dapat diukur dengan beberapa cara: ketepatan waktu.

Menurut informan dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah, dengan satu code QR untuk semua aplikasi maka proses transaksi menjadi lebih cepat, mudah dan aman. Menurut informan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran tidak memakan banyak waktu seperti tidak perlu mencari uang kembalian dan mencatat transaksi.

- 3) Kualitas Pelayanan (Service Quality), dapat diukur melalui perangkat keras (hardware) ataupun perangkat lunak (software) yang up to date.

Menurut informan dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah pemasangan QRIS dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pembeli agar bisa memilih metode pembayaran secara tunai atau non tunai.

- 4) Pengguna (User), dapat diukur berdasarkan frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, jumlah akses, pola penggunaan dan ketergantungan.

Menurut pembeli yang menggunakan metode QRIS sebagai pembayaran proses pada saat pembayaran berlangsung cepat menggunakan QRIS.

- 5) Kepuasan Pengguna (User Satisfaction), dapat diukur berdasarkan konten, format, kemudahan dalam penggunaan, dan benar dalam pemberian informasi.

Menurut informan dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah penggunaan QRIS memang memiliki kepuasan, karna merchant sangat mengandalkan QRIS.

- 6) Keuntungan Bersih (Net Benefit), faktor yang termasuk dalam manfaat positif dan merupakan keinginan pengguna terhadap sistem informasi yaitu menjadikan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan.

Menurut informan dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah pemasangan QRIS merupakan penambahan metode pembayaran yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pembeli.

Tujuan dibuatnya QRIS sendiri memang memiliki manfaat bagi Merchant dan pembeli karna manfaat yang telah dirasakan sehingga menjadi kemudahan bagi merchant

dan fitur fitur yang memiliki keunggulan , hal ini sesuai terdapat dalam firman Allah SWT:

يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُخَفِّفَ عَنْكُمْ وَخُلِقَ الْإِنْسَانُ ضَعِيفًا

Artinya :” Allah hendak memberikan keringanan kepadamu, karena manusia diciptakan (bersifat) lemah. (Q.S An-Nisa ayat 28)

Allah SWT menghendaki ajaran yang diisyaratkan kepada umat manusia yaitu kemudahan dan tidak ada kesulitan yang dirasakannya karena sesungguhnya manusia diciptakan dalam keadaan bersifat lemah.

Dalam Islam, kemudahan merupakan prinsip penting dan anugerah dari Allah SWT yang diberikan kepada manusia untuk tetap semangat dan tekun dalam menjalankan ajaran agama. Prinsip kemudahan (taysir) sangat jelas dalam Islam, setiap kesulitan pada dasarnya menuntut kemudahan (Al-Masyaqqah tajlib al-taysir). Oleh karena itu, teknologi sejalan dengan perintah Islam, karena bertujuan untuk memudahkan kehidupan manusia dalam beragama. Dengan menggunakan QRIS, menunjukkan bahwa teknologi memberikan kesempatan yang mudah bagi umat Islam untuk berzakat, berinfaq, sedekah, dan wakaf.

2. Kendala dalam menggunakan metode pembayaran digital QRIS pada UMKM Nasabah Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin

Menurut informan dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah selaku pengguna QRIS dalam usahanya keunggulan produk pasti terdapat kendala, hal ini sependapat menurut *Prajudi Atmosudirjo* kendala adalah sesuatu yang menyimpang dari apa yang diharapkan, direncanakan dan ditentukan. Berikut adalah beberapa kendala menurut informan :

- 1) Gangguan internet, dalam penggunaan QRIS untuk internet harus stabil tapi menurut informan untuk internet pasti tidak selalu lancar, kadang gangguan bisa dari merchant sendiri atau dari pembeli. Hal ini bisa membuat gagalnya transaksi pembayaran melalui QRIS

- 2) Menurut informan saat ini masih saja ada remaja nakal yang memanfaatkan dan mencari kesempatan pada saat pembayaran, misalnya pada saat pembayaran pembeli sudah bilang sudah melakukan pembayaran padahal belum ada pembayaran yang terjadi, menurut informan memang biasanya hal ini dilakukan oleh para remaja.
- 3) Gangguan sistem, menurut informan gangguan sistem ini ketika pembeli melakukan pembayaran nominal saldo pada pembeli sudah berkurang tapi nominal pada merchant tidak bertambah.