

**STRATEGI APLIKASI BRIMO PEMBAYARAN NON
TUNAI MELALUI QRIS (*QUICK RESPONSE CODE
INDONESIA STANDARD*) BANK BRI UNIT EMPAT
LIMA PADA UMKM JALAN RODA MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Study Manajemen Bisnis*

Oleh :

NADYA AMALIYAH PUTRI

NIM : 18 053 105



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2022**

DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Fokus dan Subfokus Penelitian	6
1.4 Pembatasan Masalah	7
1.5 Rumusan Masalah	7
1.6 Tujuan dan Manfaat	8
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Kerangka Teoritik	30
2.3 Hasil Penelitian Relevan	35
2.4 Alur Pikir.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.2 Latar Penelitian	39
3.3 Metode dan Jenis Penelitian.....	39
3.4 Jenis data dan Pengumpulan data.....	40

3.5	Prosedur Analisa Data	42
3.6	Pemeriksaan Keabsahan Data	43
3.6.1	Kredibilitas	44
3.6.2	Transferabilitas.....	44
3.6.3	Dependabilitas.....	45
3.6.4	Konfirmabilitas	45
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	48
4.1	Sejarah Singkat Perusahaan	48
4.2	Visi dan Misi Perusahaan	51
4.3	Bidang Perusahaan	52
4.4	Sumber Daya Perusahaan	52
4.5	Struktur Organisasi Perusahaan	53
4.6	Uraian Kerja (<i>Job Description</i>)	53
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN.....	59
5.1	Gambaran Subjek dan Objek Penelitian.....	59
5.2	Temuan Penelitian.....	60
5.2.1	Sub fokus 1.....	60
5.2.2	Sub fokus 2.....	62
5.2.3	Sub fokus 3.....	64
5.2.4	Sub fokus 4.....	64
5.2.5	Sub fokus 5.....	66
5.3	Pembahasan Temuan Penelitian.....	85
5.4	Hasil Reduksi Data.....	94
5.4	Implementasi Temuan Penelitian	96
BAB VI	PENUTUP	100
6.1	Kesimpulan.....	100
6.2	Saran	101
	DAFTAR PUSTAKA	103
	LAMPIRAN	106

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era Revolusi Industri society 5.0 saat ini merupakan tingkatan resolusi terbaru atas resolusi sebelumnya. Saat ini teknologi masuk dalam kehidupan manusia dan berpengaruh pada perubahan perilaku konsumen. namun perencanaan strategi sekarang ini harus mampu menyesuaikan perubahan teknologi sekarang ini. di era sekarang ini yang menjadi salah satu komponen utamanya yaitu manusia yang mampu untuk mewujudkan kualitas baru. Dalam hal ini teknologi akan terus hidup berdampingan dengan masyarakat dan menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat.

Pada zaman sekarang semua manusia mengandalkan teknologi modern untuk membantu memenuhi kebutuhan mereka. Dimana semua teknologi adalah bagian terpenting dari manusia itu sendiri agar bisa memenuhi kebutuhan manusia dan dapat membantu untuk aktivitas keseharian mereka seperti memudahkan manusia menemukan informasi secara cepat dan bisa mempermudah manusia untuk menyelesaikan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien.

Dalam dunia usaha itu bisa meraih banyak keuntungan dan mengalami peningkatan laba lewat penjualan berbasis online dengan memanfaatkan ponsel pintar dan agar bisa menghemat biaya operasional dan juga di dalam dunia perbankan keunggulannya yaitu bisa menyetor dan mengambil uang secara online dengan adanya teknologi informasi. dan juga teknologi yang terdapat pada mobile yang diciptakan oleh jasa perbankan yang mengembangkan berbagai layanan

keuangan digital yang digunakan oleh masyarakat dan mempunyai banyak manfaat yaitu bisa mempermudah dalam melakukan pembayaran.

Salah satu Perbankan yang telah meluncurkan aplikasi digital banking yaitu PT Bank Rakyat Indonesia Tbk yaitu aplikasi yang bernama BRIMO (*Bri Mobile*). Aplikasi ini adalah aplikasi mobile yang telah menggabungkan banyak aplikasi e-wallet yang dapat di akses melalui berbagai macam ponsel. Layanan yang ada dalam BRIMO ini mempunyai fitur pembayaran non tunai salah satunya adalah QRIS yang dapat mempermudah transaksi nasabah. Layanan yang ada dalam BRIMO ini mempunyai banyak kegunaan dan menawarkan berbagai macam transaksi.

Meskipun banyak keunggulannya tetapi nasabah tidak selalu antusias untuk menggunakan aplikasi ini. Walaupun banyak dari mereka yang sudah mengunduh aplikasi ini tapi mereka jarang menggunakannya karena penggunaan aplikasi ini harus menggunakan jaringan internet yang stabil maka dari itu nasabah menjadi kurang antusias karena mengalami resiko kekurangan kuota internet dimana apabila jaringan tidak stabil maka nasabah akan kesulitan mengakses aplikasi ini. dan juga rentan terkena penipuan dan pencurian data banyak oknum-oknum jahat yang menyamar sebagai institusi keuangan dan mereka mengirim sms atau telepon palsu untuk menanyai detail tentang rekening nasabah.

Untuk mengakses aplikasi ini harus membutuhkan *smartphone* yang canggih dengan spesifikasi tertentu. Kebanyakan banyak nasabah yang penulis temui mereka melakukan pencairan pinjaman UMKM itu syaratnya salah satunya adalah memakai aplikasi BRIMO. Tetapi banyak nasabah yang sudah berumur/lansia

yang masih menggunakan model *smartphone* yang spesifikasinya rendah tidak bisa memakai aplikasi *mobile banking* ini.

Para pelaku UMKM yang telah mengajukan pinjaman di PT Bank BRI Empat Lima ini diharuskan untuk mendaftarkan merchant QRIS. QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standart*) merupakan standar QR Code untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik dompet elektronik dan *mobile banking*. Dalam sektor usaha itu khususnya usaha kecil menengah diharuskan untuk menggunakan QRIS agar bisa memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi pembayaran dan bisa membangun bisnis dan berpeluang besar untuk mendapatkan keuntungan.

Kemajuan teknologi untuk sekarang berkembang dari tahun ke tahun. Mekanisme pembayaran sebelumnya yang hanya memakai uang tunai tiba-tiba sekarang ini berubah menjadi pembayaran non-tunai. Untuk sekarang ini uang tunai masih digunakan di era sekarang dengan gaya berbayar uang tunai ini masih berputar dan berpindah tangan ke satu pihak ke pihak lain dalam jangka waktu yang lama daripada menggunakan non tunai.

Pembayaran non tunai QRIS. ini mempunyai banyak keunggulan yaitu proses transaksi lebih mudah, cepat praktis dan juga QRIS ini dapat digunakan oleh siapapun karena QRIS ini bersifat Universal dan juga QRIS ini bisa menjangkau pedagang kecil seperti UMKM. meskipun QRIS ini lebih diungguli oleh toko-toko besar tetapi penggunaan QR code di proyeksikan untuk menjangkau pedagang kecil, karena perlengkapan QR code lebih mudah dan murah, dan QRIS lebih mudah dijangkau karena segala transaksi pembayaran berbeda bisa

dilakukan dengan menggunakan sistem ini dan keunggulan untuk UMKM penjualan berpotensi meningkat karena dapat menerima pembayaran berbasis QR apapun dan juga bisa terhindar dari pembayaran uang palsu dan juga tidak perlu menyediakan uang kembalian serta Transaksi akan tercatat otomatis dan bisa dilihat setiap saat.

Namun, kenyataanya kendala dalam menggunakan QRIS yaitu harus bergantung pada koneksi internet yang bagus. Pada saat melakukan QR code pasti akan membutuhkan internet pada saat melakukan scan barcode untuk melakukan pembayaran dalam lokasi penulis sinyalnya kurang bagus karena area jalan roda lokasinya kurang strategis dan tertutup dan susah untuk menjangkau sinyal yang bagus. dan juga permasalahannya kedua yaitu hanya sedikit orang yang menyadari dan memahami tentang QRIS seperti yang penulis lihat bahwa kurangnya sosialisasi atau promosi dari pihak bank mengenai mudahnya menggunakan sistem pembayaran seperti ini.

Pihak bank bagian marketing hanya fokus mengenai proses registrasi agar layanan ini banyak yang menggunakannya dan juga banyak beragam aplikasi pembayaran nontunai seperti Dana, OVO, Gopay, Shopeepay di kafe-kafe tempat penelitian sehingga sulit bagi para pedagang untuk menyediakan jenis pembayarannya karena sudah banyak jenis QR Code yang menyediakan sistem pembayaran tunai dan juga pengenaan biaya dari nilai transaksi pembayaran yang menggunakan *QRIS* menjadi hambatan bagi pelaku usaha UMKM dan UMKM disana sulit untuk menemukan uang kembalian pada saat ada konsumen

melakukan pembayaran dan UMKM ini sudah terdaftar QRIS tetapi mereka kurang memanfaatkan fitur tersebut.

Berdasarkan hasil riset yang penulis lakukan pada saat magang, Penulis menemukan adanya manfaat yang didapatkan dari penggunaan *QRIS* sebagai alat pembayaran non tunai yang menjadikan proses pembayaran semakin efektif namun peneliti menemukan masalah seperti yang diuraikan diatas Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang fenomena atau masalah yang terjadi. Berdasarkan fakta di lapangan maka penulis melakukan penelitian dengan judul : *STRATEGI APLIKASI BRIMO PEMBAYARAN NON TUNAI MELALUI QRIS (QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD) BRI UNIT EMPAT LIMA PADA UMKM JALAN RODA MANADO*

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah adalah tahap permulaan dari penguasaan masalah di mana objek dalam suatu jalinan tertentu bisa kita kenali sebagai suatu masalah. Berdasarkan observasi awal penulis selama bulan April-Mei 2022 maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. UMKM sulit untuk menemukan uang kembalian pada saat ada konsumen melakukan pembayaran padahal sudah terdaftar merchant QRIS. Tidak memanfaatkan QRIS
2. UMKM yang sudah berumur/lansia yang masih menggunakan model *smartphone* yang spesifikasinya rendah.

3. Susah mengenali QR Code karena masalah internet yang lemah sehingga menghambat proses pembayaran
4. Hanya sedikit orang yang menyadari dan memahami tentang QRIS
5. Pihak Marketing Hanya Fokus mengenai proses registrasi
6. Banyak jenis pembayaran QR Code

1.3 Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1.3.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas maka yang menjadi Fokus penelitian ini adalah hanya Fokus pada Strategi Aplikasi BRIMO Pembayaran Non Tunai Melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) BRI Unit Empat Lima Pada UMKM Jalan Roda Manado

1.3.2 Sub Fokus Penelitian

Sub Fokus dalam penelitian ini adalah permasalahan permasalahan yang Ada pada Strategi dalam perkembangan pembayara non tunai QRIS. di penelitian ini penulis menggunakan Sub indikator strategi untuk mendukung penelitian ini yang dikemukakan oleh Geoff Mulgan (2009) yaitu :

1. Sub Fokus *Purpose* (Tujuan)
2. Sub Fokus *Environment* (Lingkungan)
3. Sub Fokus *Direction* (Pengarahan)
4. Sub Fokus *Action* (Tindakan)
5. Sub Fokus *Learning* (Pembelajaran)

1.4 Pembatasan Masalah

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau upaya membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas atau lebar sehingga penelitian itu lebih bisa Fokus untuk dilakukan. Agar penelitian ini tidak menyimpang terlalu jauh dari masalah yang hendak diteliti uraian permasalahan di atas, maka penulis membatasi masalah hanya pada bagian Kredit (Marketing).

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah dan turun ke Fokus penelitian yang ingin diteliti maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Strategi Aplikasi BRIMO Pembayaran Non Tunai Melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) Bank BRI Unit Empat Lima Pada UMKM Jalan Roda Manado
2. Bagaimana Dampak Aplikasi BRIMO Pembayaran Non Tunai Melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) Bank BRI Unit Empat Lima Pada UMKM Jalan Roda Manado
3. Bagaimana Kendala Aplikasi BRIMO Pembayaran Non Tunai Melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) Bank BRI Unit Empat Lima Pada UMKM Jalan Roda Manado
4. Bagaimana Implementasi Strategi Aplikasi BRIMO Pembayaran Non Tunai Melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) Bank BRI Unit Empat Lima Pada UMKM Jalan Roda Manado

1.6 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.6.1 Tujuan Penelitian :

1. Untuk Mengetahui Strategi Aplikasi BRIMO Pembayaran Non Tunai Melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) Bank BRI Unit Empat Lima Pada UMKM Jalan Roda Manado
2. Untuk Mengetahui Dampak Aplikasi BRIMO Pembayaran Non Tunai Melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) Bank BRI Unit Empat Lima Pada UMKM Jalan Roda Manado
3. Untuk Mengetahui Kendala Aplikasi BRIMO Pembayaran Non Tunai Melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) Bank BRI Unit Empat Lima Pada UMKM Jalan Roda Manado
4. Untuk Mengetahui Implementasi Strategi Aplikasi BRIMO Pembayaran Non Tunai Melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) Bank BRI Unit Empat Lima Pada UMKM Jalan Roda Manado

1.6.2 Manfaat Penelitian :

1. Bagi Peneliti
Sebagai bahan Informatif yang dapat memberikan kontribusi dan menambah wawasan dalam penggunaan QRIS sebagai alat transaksi UMKM.
2. Bagi Akademik
Sebagai bahan motivasi untuk mengembangkan penelitian berikutnya serta sebagai bahan masukan, pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya.

3, Bagi Praktisi

Dapat memberikan bahan informasi dan referensi kepada Politeknik Negeri Manado khususnya Jurusan Administrasi Bisnis bagi Mahasiswa dan para pembaca dapat membantu pihak berkepentingan. Menambah pengetahuan terutama mengenai penggunaan QRIS sebagai alat transaksi UMKM dan sebagai sumber informasi untuk melihat perkembangan Sistem Pembayaran Indonesia.