

**ANALISIS SWOT LAYANAN *QUICK*
RESPONSE *INDONESIAN* *STANDARD* (QRIS)
PADA PT. BANK NTB SYARIAH KANTOR PUSAT**



Oleh:

Zulfan Hasyim
NIM : 180502094

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
MATARAM
2022**

**ANALISIS SWOT LAYANAN *QUICK*
RESPONSE *INDONESIAN* *STANDARD* (QRIS)
PADA PT. BANK NTB SYARIAH KANTOR PUSAT**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Agama Islam Negeri Mataram

Untuk melengkapi persyaratan menggapai gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh:

Zulfan Hasyim

NIM : 180502094

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
MATARAM**

2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Zulfan Hasyim, NIM: 180502094 dengan judul “Analisis SWOT Layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Pada PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat” telah memenuhi syarat dan disetujui untuk di uji.

Disetujui pada tanggal, 19 September 2022



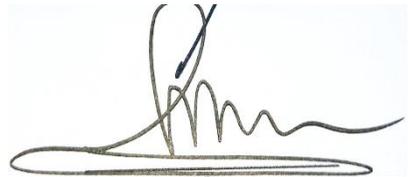
Perpustakaan UIN Mataram

Pembimbing I



Dr. Muhammad Yusuf, M.Si.
NIP.197111102002121001

Pembimbing II



Gatot Suhirman, M.Si.
NIP.198712302019031005

NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 19 September 2022

Hal: Ujian Skripsi

***Yang Terhormat**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di Mataram

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi kami berharap bahwa skripsi saudara:

Nama : Zulfan Hasyim

NIM : 180502094

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Analisis SWOT Layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Pada PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat

Telah memenuhi syarat untuk di ajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di *munaqasyah*-kan.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.

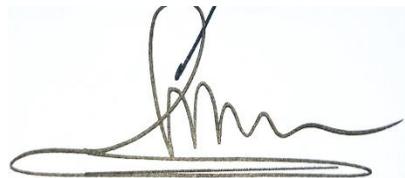
Perpustakaan UIN Mataram

Pembimbing I



Dr. Muhammad Yusuf, M.Si.
NIP.197111102002121001

Pembimbing II



Gatot Suhirman, M.Si.
NIP.198712302019031005

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi oleh: Zulfan Hasyim, NIM: 180502094 dengan judul “Analisis SWOT Layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Pada PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat”. Telah dipertahankan di Dewan Penguji Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal September 2022 dan dinyatakan sah menjadi Sarjana Ekonomi (S.E).

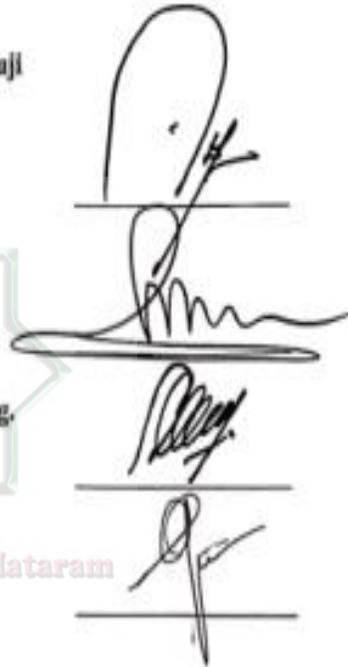
Dewan Penguji

1. Dr. Muhammad Yusuf, M.Si.
(Ketua Sidang/Pemb. I)

2. Gatot Suhirman, M.Si.
(Sekretaris Sidang/Pemb. II)

3. Prof. Dr. H. Ahmad Amir Aziz, M.Ag.
(Penguji I)

4. Safwira Guna Putra, M.Ec.Dev.
(Penguji II)



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



MOTTO

**walā ta'āwanu 'alal-birri wat-taqwā
wa lā ta'āwanu 'alal-ismi wal-'udwāni wattaqullāh,
innallāha syadīdul-'iqāb**

“Saling Menolonglah kamu dalam melakukan kebajikan dan taqwa. Dan jangan saling menolong pada perbuatan yang dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah SWT.

Sebenarnya siksaan Allah SWT sangatlah pedih”



Perpustakaan UIN Mataram

PERSEMBAHAN

Segala perjuangan saya hingga di titik ini saya persembahkan untuk Almamaterku, Dosen Pembimbingku dan kedua orang tua paling berharga dalam hidup saya dan selalu mensupport saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancer ketika memiliki orang tua yang lebih memahami kita dari pada diri kita sendiri. Terimakasih telah menjadi orang tua yang berarti dan selalu ada untukku.



Perpustakaan UIN Mataram

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang berkat limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyusun skripsi ini dengan baik, sebagai salah satu persyaratan untuk menempuh ujian akhir program Strata Satu (S1) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram. Selanjutnya Sholawat beserta Salam semoga selalu tercurahkan atas junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan terang menuju kebahagiaan dunia dan akhirat. Oleh karenanya pada kesempatan yang baik ini peneliti sampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan bimbingan mulai dari perencanaan hingga penyusunan skripsi ini sampai selesai kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Yusuf, M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Gatot Suhirman, M.Si. selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, kritikan dan saran di sela-sela kesibukannya sehingga menjadikan skripsi ini lebih matang dan cepat selesai.
2. Bapak Dr. Sanurdi M.Si. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
3. Bapak Dr. RiduanMas'ud, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Prof. Dr. H. Masnun Tahir, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Mataram.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram yang telah Senantiasa membagi ilmunya kepada kami semua.
6. Ibu Baiq Ari Yusrini, M.M., selaku dosen Wali Studi.

7. Kedua Orang tua saya yang tersayang yang selalu mendoakan saya tiada henti-hentinya sehingga saya bisa sampai dititik ini dan tanpa beliau saya bukan siapa-siapa. Dan terimakasih yang sebesar besarnya atas motivasi, nasihat dan dukungan baik moral dan materil. Terimakasih sudah menjadi orang tua terbaik bagi saya.
8. Kepada teman-teman seperjuangan terutama kelas C Perbankan Syariah, terimakasih telah melukis cerita indah selama kita bersama.
9. Untuk rekan-rekan Tayo Fc, Santai Kos yang selalu sabar dan terus mendoakan serta memberikan dorongan semangat selam masa pendidikan sehingga sampai saat ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat member manfaat bagi pembacanya khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Mataram, 19 Septemeber 2022

Penulis,

Zulfan Hasyim
NIM.180502094

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
<i>NOTA DINAS PEMBIMBING</i>	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Mamfaat Penelitian.....	6
D. Telaah Pustaka	7
E. Kerangka Teori	10
F. Metode Penelitian	24
BAB II PAPARAN DATA DAN TEMUAN.....	30
A. Gambaran Umum PT. Bank NTB Syariah.....	30
B. Layanan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Bank NTB Syariah.....	37
BAB III Analisis SWOT Layanan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Bank NTB Syariah.....	46
A. Analisis SWOT Layanan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Bank NTB Syariah	46
B. Prosedur Layanan <i>Quick Response Indonesian Standard (QRIS)</i> Bank NTB Syariah.....	59
BAB IV PENUTUP	60
A. Kesimpulan.....	60

B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	66



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Jumlah Uang Elektronik Yang Beredar di Indonesia
- Tabel 2.1 Batas – Batas Lokasi Kantor PT.Bank NTB Syariah
- Tabel 2.2 Data jumlah UMKM 2019-2021 di seluruh Kabupaten di Nusa Tenggara Barat (NTB)
- Tabel 3.1 Analisis SWOT layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Bank NTB Syariah
- Tabel 3.2 Perbedaan QR Statis dan QR Dinamis



Perpustakaan UIN Mataram

**ANALISIS SWOT LAYANAN *QUICK*
RESPONSE INDONESIAN STANDARD (QRIS)
PADA PT. BANK NTB SYARIAH KANTOR PUSAT**

**Oleh :
Zulfan Hasyim (1280502094)**

ABSTRAK

Layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) adalah layanan aplikasi mobile yang disediakan bank yang dapat digunakan oleh pengguna atau merchant untuk melayani transaksi non tunai secara cepat, mudah dan *realtime* oleh nasabah maupun non nasabah Bank NTB Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis SWOT layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) pada PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara di kantor Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan QRIS Bank NTB Syariah memiliki kekuatan (*strength*) seperti fitur aplikasi yang lengkap, tanpa biaya administrasi, transaksi yang cepat dan mudah, serta memenuhi semua kebutuhan transaksi. Adapun kelemahan (*weakness*) meliputi, adanya limit transaksi, pendaftaran hanya bisa dilakukan dikantor, hanya untuk pengguna berdomisili NTB, serta sosialisasi tentang layanan QRIS yang masih kurang. Untuk peluang (*opportunity*) meliputi, cakupan pemasaran yang cukup luas, pesatnya pertumbuhan UMKM di NTB, perbandingan jumlah usia muda yang lebih banyak dibanding dengan usia tua di NTB, serta adanya dukungan pemerintah. Sedangkan untuk ancamannya (*threats*) meliputi, persaingan, keterbatasan informasi, pola pikir masyarakat yang masih kuno, serta jaringan internet yang masih kurang mendukung. Bank NTB Syariah diharapkan mampu memanfaatkan peluang serta kelebihan yang dimiliki pada produk layanan QRIS Bank NTB Syariah dalam memasarkan produknya.

Kata Kunci: *Analisis, QRIS, Layanan, Aplikasi Mobile, SWOT, Bank Syariah*

ANALISIS SWOT LAYANAN *QUICK*
***RESPONSE* *INDONESIAN* *STANDARD* (QRIS)**
PADA PT. BANK NTB SYARIAH KANTOR PUSAT

Oleh :
Zulfan Hasyim (1280502094)

ABSTRAK

Quick Response Indonesian Standard (QRIS) service is a mobile application service provided by banks that can be used by users or merchants to serve non-cash transactions quickly, easily and in real time by customers and non-customers of Bank NTB Syariah. This study aims to determine how the SWOT analysis of the Indonesian Standard Quick Response (QRIS) service at PT. Bank NTB Syariah Mataram Head Office. The type of research used by the researcher is a qualitative research with a qualitative descriptive approach. The data sources used are primary data obtained directly through observations and interviews at the Bank NTB Syariah office, Mataram Head Office and secondary data. The results of this study indicate that the Bank NTB Syariah QRIS service has strengths such as complete application features, without administrative fees, transactions are fast and easy, and meet all transaction needs. Weaknesses include the existence of a transaction limit, registration can only be done at the office, only for users domiciled in NTB, and socialization about QRIS services is still lacking. Opportunities include a fairly broad marketing coverage, the rapid growth of MSMEs in NTB, the comparison of the number of young people who are more than old people in NTB, as well as government support. As for the threats (threats) include, competition, limited information, people's mindsets that are still ancient, and internet networks that are still not supportive. Bank NTB Syariah is expected to be able to take advantage of the opportunities and advantages possessed by Bank NTB Syariah QRIS service products in marketing their products.

Keywords: *Analysis, QRIS, Service, Mobile Application, SWOT, Islamic Bank*

**ANALISIS SWOT LAYANAN QUICK
RESPONSE INDONESIAN STANDARD (QRIS)
PADA PT. BANK NTB SYARIAH KANTOR PUSAT**

**Oleh :
Zulfan Hasyim (1280502094)**

ABSTRAK

خدمة الاستجابة السريعة للمعايير الإندونيسية (QRIS) هي خدمة تطبيقات الهاتف المحمول التي تقدمها البنوك ويمكن استخدامها من قبل المستخدمين أو التجار لخدمة المعاملات غير النقدية بسرعة وسهولة وفي الوقت المناسب من قبل العملاء وغير العملاء لبنك NTB Syariah. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد كيفية تحليل SWOT لخدمة الاستجابة السريعة للمعايير الإندونيسية (QRIS) في PT. بنك NTB شركة ماتارام المكتب الرئيسي. نوع البحث الذي يستخدمه الباحث هو بحث نوعي بمنهج وصفي نوعي. مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية التي تم الحصول عليها مباشرة من خلال المحطات والمقابلات في مكتب الشركة التابع لبنك NTB ، والمكتب الرئيسي لماتارام ، والبيانات الثانوية. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن خدمة QRIS لشركة NTB Bank لديها نقاط قوة مثل ميزات التطبيق الكاملة ، بدون رسوم إدارية ، المعاملات سريعة وسهلة ، وثلي جميع احتياجات المعاملات. تشمل نقاط الضعف وجود حد للمعاملات ، وال يمكن التسجيل إل في المكتب ، نقاط لمستخدمي البنوك في NTB ، وال نزال التنشيط المجتمعية حول خدمات QRIS غير متوفرة. تشمل الفرص تغطية نسوية واسعة إلى حد ما ، وال نمو السريع للمشاريع الصغرى والصغيرة والمتوسطة في الحواجز غير النقدية ، ومقارنة عدد الشباب الذين هم أكثر من كبار السن في الحواجز غير النقدية ، نضال عن الدعم الحكومي. أما التحديات (التحديات) فتشمل المنافسة ، ومحدودية المعلومات ، وعقبات الناس التي ما زالت قائمة ، وشبكات الإنترنت التي ال نزال غير داعمة. من المتوقع أن يتمكن Bank NTB Syariah من التغلب على التحديات من الفرص والمزايا التي يمتلكها منصات خدمة QRIS من بنك NTB Syariah في تسويق منتجاتهم.

الكلمات المفتاحية: **QRIS** ، **خدمة** ، **تطبيق** ، **QRIS** ، **بنك** ، **SWOT** ، **بنك** ، **اسلامي**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Alat pembayaran merupakan fasilitas yang digunakan dalam kegiatan transaksi. Alat ini dapat berbentuk tunai dan ada pula yang non tunai. Seiring berjalannya waktu bentuk alat pembayaran ini juga turut berkembang. Namun, fungsi alat pembayaran ini tidak mengalami perubahan yaitu nilai transaksi harus sesuai dengan jumlah transaksi yang harus dibayarkan atau sesuai kesepakatan dari semua pihak bertransaksi.¹

Sesuai yang diterangkan dalam Al-Qur'an surah At-Taubah ayat 111 yang menyebutkan sebagai berikut :

﴿ إِنَّ اللَّهَ اشْتَرَى مِنَ الْمُؤْمِنِينَ أَنفُسَهُمْ وَأَمْوَالَهُمْ بِأَنْ لَهُمُ الْجَنَّةَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَيَقْتُلُونَ وَيُقْتَلُونَ وَعَدًّا عَلَيْهِ حَقًّا فِي التَّوْرَةِ وَالْإِنْجِيلِ وَالْقُرْآنِ وَمَنْ أَوْفَى بِعَهْدِهِ مِنَ اللَّهِ فَاسْتَبْشِرُوا بِبَيْعِكُمُ الَّذِي بَايَعْتُمْ بِهِ وَذَلِكَ هُوَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ ﴾

Perpustakaan UIN Mataram

“Sesungguhnya Allah membeli dari orang-orang mukmin, baik diri maupun harta mereka dengan memberikan surga untuk mereka. Mereka berperang di jalan Allah; sehingga mereka membunuh atau terbunuh, (sebagai) janji yang benar dari Allah di dalam Taurat, Injil, dan Al-Qur'an. Dan siapakah yang lebih menepati janjinya selain Allah? Maka bergembiralah dengan jual beli yang telah kamu lakukan itu, dan demikian itulah kemenangan yang agung. (Q.S At-Taubah Ayat 111)²

¹ Assafa Endeshaw, *Hukum E-Commerce dan Internet* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 8.

² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: CV. Kathoda, 2005)

Berkembangnya kegiatan ekonomi dibidang keuangan dan perbankan dipengaruhi pula oleh pesatnya perkembangan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Kemajuan teknologi tersebut menciptakan beragam inovasi dibidang keuangan, salah satunya inovasi pada sistem pembayaran yang sesuai dengan perkembangan zaman. Sistem pembayaran masa kini memberikan peningkatan dalam transaksi masyarakat. Pembayaran merupakan salah satu proses yang penting dari kegiatan bertransaksi dagang barang maupun jasa. Tansaksi pembayaran digital banking sudah lebih banyak diminati masyarakat. *Quickk Response Code Indonesiann Standard* (QRIS) diterbitkan oleh berbagai Penyelenggaran Jasa Sistem Pembayarann (PJSP) sebagai QR code standar yang digunakan dalam transaksi pembayaran. QRIS dikembangkan untuk dapat menjadi pilihan proses transaksi yang lebih cepat, mudah, dan aman untuk masyarakat.

Bertumbuhnya penggunaan uang elektronik dalam transaksi keuangan sangat signifikan dalam 3 tahun terakhir. Data terbaru Bank Indonesia (BI) menunjukkan, jumlah uang elektronik beredar sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Uang Elektronik Yang Beredar di Indonesia

TAHUN	JUMLAH INSTRUMEN
2019	292,299,320
2020	432,281,380
2021	575,320,420

Dari data uang elektronik beredar yang menunjukkan trend peningkatan, Tingginya angka penggunaan uang elektronik untuk pembayaran non- tunai disebabkan banyaknya produk uang elektronik yang diterbitkan berupa kartu e – money yang berbasis

chip dan berbasis server, seperti bank account dan aplikasi e- wallet yang terdiri atas OVO, GoPay, Dana, serta LinkAja. Oleh karena itu, bank-bank sentral didunia saat ini mendorong penggunaan instrumen pembayaran non tunai, selain karena relatif lebih aman juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pembayaran karena transaksi bersifat lebih murah, cepat dan mudah sehingga lebih dapat meningkatkan produktifitas perekonomian negara.³

Pada tanggal 1 Januari 2020, Bank Indonesia resmi merilis standar untuk penggunaan kode QR Indonesia dengan nama *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS). QRIS merupakan kode QR yang dikembangkan oleh regulator bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), yang bertujuan untuk memperlancar sistem pembayaran digital secara aman, mendorong efisiensi pemerintah, serta mempercepat inklusi keuangan di Indonesia. Karena QRIS merupakan satu kode QR yang disediakan untuk semua jenis transaksi pembayaran digital. *Merchant* yang selalu menyediakan banyak kode QR dari berbagai penerbit ketika pelanggan ingin bertransaksi non tunai merupakan latar belakang diluncurkannya kanal pembayaran ini. Penggunaan QRIS ini dapat diterapkan pada aplikasi-aplikasi pembayaran yang telah terinstall di smartphone dan terhubung dengan koneksi internet. Aplikasi-aplikasi yang dimaksud ialah *e-wallet* (dari penerbit perbankan maupun non perbankan) yang digunakan sebagai instrument pembayaran berbasis server yang sudah mendapatkan izin dari Bank Indonesia. QRIS (*QR Code Indonesian Standard*) adalah sistem pembayaran yang berbasis *shared delivery channel* yang digunakan untuk menstandarisasi transaksi pembayaran yang menggunakan QR Code. Sistem tersebut diperintis oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Standar Internasional EMV Co (*Europe MasterCard Visa*) digunakan sebagai standard dasar dalam penyusunan QRIS. Standar ini digunakan untuk mendukung

³ Agung Edi Rustanto dan Iis Kartini, "Efektivitas Pembayaran Non Tunai Pada Umkm Daerah Aliran Sungai Citarum", *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol. 8 No. 2, 2019, hlm.1

interkoneksi dan interoperabilitas antar penyelenggara, antar instrumen, antar negara sehingga dapat bersifat terbuka.⁴

Implementasi QRIS di Indonesia tidak hanya berlaku pada para pedagang yang sudah memiliki skala usaha besar saja, namun mahasiswa yang berperan sebagai *merchant* yang memiliki bisnis dengan skala kecil dapat menggunakan QRIS ini sebagai metode pembayaran karena murah dan universal yang berarti *merchant* cukup memiliki satu akun yang bisa menerima pembayaran dari semua aplikasi PJSP, sedangkan mahasiswa sebagai pengguna tidak perlu membawa dompet untuk melakukan transaksi, cukup dengan smartphone dan jaringan internet mereka bisa bertransaksi, serta tidak perlu ribet untuk melakukan pembayaran saat membeli barang, makanan, dan kebutuhan lainnya karena cukup dengan menggunakan satu sistem pembayaran yakni *QR Code Indonesian Standard* (QRIS). Hal ini karena para penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) seperti Ovo, Dana, dan Shoope telah menggunakan QRIS sehingga mahasiswa tidak perlu lagi harus mendownload bermacam-macam QR (*Quick Response*) code lagi untuk melakukan pembayaran seperti sebelumnya. Oleh karena itu, dengan adanya QRIS, maka mahasiswa yang mempunyai satu QR code dari PJSP bisa digunakan untuk transaksi pembayaran ke merchant atau pedagang ke PJSP lain yang sudah terintegrasi QRIS.⁵

Bank NTB resmi meluncurkan produk layanan QRIS pada tanggal 09 maret 2022 untuk memenuhi kebutuhan transaksi yang modern yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat terlebih pada sektor UMKM. Dengan adanya layanan QRIS diharapkan menjadi solusi yang tepat sebagai layanan pembayaran berbasis digital yang efektif dan efisien dalam bertransaksi.

⁴ Risma Arum Azzahroo dan Sri Dwi Estiningrum, "Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran", *Jurnal Manajemen Motivasi*, Vol. 17, 2021

⁵ Risma Arum Azzahroo dan Sri Dwi Estiningrum, "Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran", *Jurnal Manajemen Motivasi*, Vol. 17, 2021

Suatu produk maupun layanan yang dibuat pasti memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Dimana hal tersebut dapat diketahui dengan melakukan analisis atau biasa disebut dengan analisis SWOT. Mengingat layanan QRIS PT. Bank NTB Syariah masih baru diluncurkan pada tanggal 09 Maret 2022 yang tentunya akan menghadapi persaingan pasar dengan Bank umum ataupun Non Bank yang sudah lebih awal meluncurkan produk QRIS pada tanggal 1 Januari 2022. Analisis SWOT merupakan identifikasi beragam faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), serta meminimalisir kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*) yang terjadi. Begitupun dengan Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram, untuk menilai keunggulan dan kelemahan dari layanan QRIS yang sudah diluncurkan itu maka dibutuhkan analisis SWOT.

Dari pemaparan latar belakang diatas disebutkan bahwa penggunaan alat pembayaran Qris sangat banyak manfaat dan keunggulan dari segi keamanan dan kenyamanan penggunaanya. Penulis memilih PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram sebagai lokasi penelitian, dikarenakan Bank NTB Syariah merupakan Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang masih baru meluncurkan produk QRIS sebagai inovasi alat pembayaran yang praktis dan fleksibel. Oleh sebab itu, penulis ingin tahu bagaimana dan apa saja tantangan serta peluang kedepannya bagi produk pembayaran QRIS pada PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang **“Analisis SWOT Layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Pada PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Mekanisme Prosedur Layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Pada Bank NTB Syariah ?
2. Bagaimana Analisis SWOT Layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Pada Bank NTB Syariah ?

C. Tujuan dan Mamfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yang disesuaikan dengan rumusan masalah diatas yakni sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Mekanisme Prosedur Layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Pada Bank NTB Syariah.
- b. Untuk mengetahui Analisis SWOT Layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Pada Bank NTB Syariah.

2. Mamfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan khazanah ilmu pengetahuan kepada para akademisi guna mengetahui tentang bagaimana bentuk mekanisme Dalam Sistem Pembayaran Berbasis Qr Code atau *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) pada PT. Bank NTB Syariah.

b. Secara Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan lembaga perguruan tinggi dengan lembaga keuangan bank dapat bekerjasama dan menjalin hubungan baik, sebagai salah satu media penyerapan informasi yang bermanfaat untuk penyelarasan kurikulum dengan perkembangan kebutuhan di lembaga keuangan bank.

c. Secara Praktis

1) Kegunaan praktis bagi PT. Bank NTB Syariah, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas dan menyusun strategi terbaik pada layanan *financial technology* khususnya pada system pembayaran berbasis QRIS.

- 2) Bagi peneliti sebagai bahan informasi peneliti guna menambah serta memperluas pengetahuan dan wawasan tentang mekanisme dan bentuk analisis SWOT dalam system layanan pembayaran berbasis QRIS, serta diharapkan mampu menjadi sumber pembelajaran dan informasi dalam penelitian dikemudian hari.

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka adalah penelusuran terhadap karya-karya terdahulu yang terkait untuk menghindari duplikasi, plagiasi, serta menjamin keaslian dan keabsahan peneliti yang dilakukan atau sebagai pedoman penelitian lebih lanjut dari penelitian yang sudah ada. Disamping itu, untuk menyusun kerangka teori, diharapkan peneliti mendapatkan data yang valid dan untuk menjadikan legalitas peneliti.

Pada telaah pustaka ini, peneliti mengangkat beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, yaitu :

1. Santa Frita Saragih dan Elmor Benedict Wagiu (2019), "*Analisa Perencanaan Pembayaran Menggunakan Sistem QR Code di Industrial Universitas Advent Indonesia*" Pada penelitian ini penulis meninjau bagaimana mekanisme Pembayaran Menggunakan Sistem QR Code di Industrial Universitas Advent Indonesia. Penulis juga membahas bagaimana bentuk system pembayaran elektronik menggunakan QR Code sebagai solusi sistem pembayaran yang praktis dan modern. Kelebihan dari penelitian ini yakni terletak pada pembahasannya, pada penelitian ini banyak dicantumkan tabel dan gambar tentang prosedur penggunaan QR Code sehingga pembaca lebih mudah memahami isi dari penelitian tersebut. Adapun kelemahan dari penelitian ini yakni masih minimnya literature sebagai refrensi penelitian yang menjadi penguat penelitian tersebut⁶

⁶ Santa Frita, "Analisa Perencanaan Pembayaran Menggunakan Sistem QR Code di Industrial Universitas Advent Indonesia", *Jurnal Telka*, Volume 9, Nomor 1, 2019, hlm.15

2. Dyah Ayu Paramitha dan Dian Kusumaningtyas (2020) “*QRIS*” pada buku ini di jelaskan bahwa QRIS hadir sebagai terobosan dari Bank Indonesia (BI) bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) yang ditujukn untuk mewujudkan system pembayaran yang lebih mudah dan dapat diawasi regulator dari satu pintu. Kehadiran QRIS memungkinkan berbagai penyedia Penyelenggara Jasa System Pembayaran (PJSP) berbasis QR dapat diakses dengan satu kode QR. Artinya, meskipun aplikasi pembayaran digital yang digunakan oleh konsumen berbedabeda, namun pihak toko (*merchant*) cukup menyediakan satu kode QR saja. BI sendiri mengusuung tema semangat : UNGGUL : dari adanya QRIS, yaitu : Universal, Gampang, Untung, Langsung. Relevansi buku dengan penelitian yang akan dilaksanakan yakni terdapat pada persamaan focus pembahasannya yakni tentang layanan QRIS.⁷ Kelebihan dari buku ini yakni, pembahasan mengenai QRIS dalam penelitian ini sudah jelas dengan ditambah tabel gambar yang bisa memudahkan pembaca dalam memahami isi dari buku tersebut. Sedangkan kelemahan pada buku ini terletak pada penulisannya, terdapat penulisan kata-kata yang salah sehingga perlu diperbaiki kembali.
3. Rohmah Azizah (2021) “*Analisis SWOT Layanan Quick Response Indonesian Standard Ultimate Auotomated Transaction Pada Bank BPD DIY Kantor Cabang Pembantu*” pada penelitian ini penulis membahas tentang bagaimana kelemahan, kekuatan, peluang, dan ancaman pada layanan QUAT *Qris Ultimate Automated Transaction* pada Bank BPD DIY menggunakan analisis SWOT. Dalam peneletiaannya dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi QRIS memiliki banyak keuntungan, diantaranya memudahkan dalam transaksi pembayaran, mudah difahami, praktis, serta banyak kegunaan lainnya yang bisa dimanfaatkan dalam aplikasi QRIS tresebut. Kelebihan penelitian ini yakni, pendahuluan dalam penelitian ini sudah

⁷ Ayu Paramitha Dyah, Kusumaningtyas Dian, *QRIS*, (Kediri : Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2020), hlm, 30-31

cukup menggambarkan mengenai judul penelitian, serta memiliki dasar penelitian terdahulu dan fenomena yang cukup mendukung. Adapun kekurangannya yakni, pembahasan mengenai teori dan variabel yang ada kurang melengkapi sehingga membuat pembaca kurang dalam memahami isi penelitian yang dilakukan.⁸

4. Josef Evan Sihaloho (2020) “*Implementasi Sistem Pembayaran QRIS Bagi Perkembangan UMKM di Medan*”. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan pembayaran non-tunai pada pedagang UMKM telah dilakukan. Penggunaan pembayaran transaksaksi non-tunai ini diterapkan karena adanya perkembangan yang pesat pada teknologi dan informasi yang harus diikuti. Para pedagang UMKM tersebut memilih pembayaran non-tunai menggunakan aplikasi *e-wallet* ditokonya dengan menyediakan *QR Code*. Alasan utamanya karena banyak pelanggan menggunakan aplikasi *e-wallet* di *smartphonenya*. Beberapa produk *e-wallet* yang menggunakan system *QR-Code* telah disediakan oleh pedagang tersebut, antara lain *QR-Code* OVO, GO-PAY, LINK AJA. Dalam proses transaksi non tunai, para pedagang sering menggunakan *QR-Code* OVO ditokonya, sebab pelanggan mendominasi menggunakan aplikasi tersebut. Kelebihan penelitian ini yakni, pembahasan mengenai implementasi QRIS bagi perkembangan UMKM sudah jelas dan sangat mudah difahami isi penelitiannya oleh pembaca. Adapun kelemahan dari penelitian ini yakni terletak pada banyaknya penulisan kata-kata yang salah sehingga perlu dikoreksi kembali.⁹
5. Nurul Hidayah (2020) “*Analisis SWOT Galeri Investasi Syariah (GIS) Universitas Islam Negeri Mataram Dalam Implementasi Investasi Saham Syariah Di Era Digital* “. Hasil penelitian ini diketahui bahwa dari hasil analisis SWOT yang digunakan dapat diketahui bahwa Galeri Investasi Syariah UIN Mataram memiliki kekuatan yang cukup bagus, di ungkapkan bahwa GIS UIN

⁸ Rohmah Azizah, “Analisis SWOT Layanan Quick Response Indonesian Standard Ultimate Automated Transaction Pada Bank BPD DIY Kantor Cabang Pembantu”, *Skripsi*, (Universitas Islam Indonesia, 2021), hlm.4

⁹ Josef Evan Sihaloho, “Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesian Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Volume 17, Nomor. 2, hlm .293

Mataram mempunyai fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki sudah memadai seperti teknologi yang dapat membantu pengurus dalam menjalankan kegiatannya secara virtual atau online sesuai dengan perubahan zaman saat ini yaitu era digital, kemudian kualitas SDM terutama pengurus dari Galeri Investasi Syariah yaitu Kelompok Sekolah Pasar Modal sudah terpenuhi serta GIS UIN Mataram sudah bekerjasama dengan IDX. Kemudian semua faktor kekuatan yang dimiliki GIS UIN Mataram diharapkan mampu dimanfaatkan sebaik mungkin. Kelebihan dari penelitian ini yakni, Kelebihan penelitian ini yakni, pendahuluan dalam penelitian ini sudah cukup menggambarkan mengenai judul penelitian, serta memiliki dasar penelitian terdahulu dan fenomena yang cukup mendukung. Adapun kekurangannya yakni, pembahasan mengenai teori dan variabel yang ada kurang melengkapi sehingga membuat pembaca kurang dalam memahami isi penelitian yang dilakukan.¹⁰

E. Kerangka Teori

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah bahwa perbankan syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹¹

Undang-undang ini menjelaskan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank umum syariah (BUS) adalah bank yang dalam

¹⁰ Nurul Hidayah “Analisis SWOT Galeri Investasi Syariah (GIS) Universitas Islam Negeri Mataram Dalam Implementasi Investasi Saham Syariah Di Era Digital “. Skripsi, (UIN Mataram, 2020), hlm.81.

¹¹ La Ode Alimusa, *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kajian Ideologis dan Teoritisi*, (Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama, 2020), hlm. 44.

kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit usaha yang dibentuk oleh bank konvensional, akan tetapi dalam aktivitasnya menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah serta melaksanakan kegiatan lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.¹²

Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah atau unit syariah.¹³

Selain itu dikenal juga istilah Bank Pembanguna Daerah (BPD). Bank Pembangunan Daerah (BPD) adalah bank yang didirikan dan dimiliki sebagian atau seluruh sahamnya oleh Pemerintah Daerah. BPD beroperasi seperti Bank Umum lainnya dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, namun Bank BPD mempunyai karakteristik berbeda dengan Bank Umum Lainnya. Keberadaan BPD tidak dapat dipisahkan dengan perekonomian daerah. Selain menjalankan kegiatan bank umum, BPD juga berfungsi sebagai kasir Pemda, seperti dana realisasi APBD. Sehingga, BPD memiliki karakteristik yang berbeda dengan kelompok bank lainnya (BUMN, swasta, asing dan campuran) yakni sebagian besar DPK merupakan dana milik pemerintah, khususnya Pemda. Pendirian BPD adalah untuk mendorong pembangunan di daerah. BPD diarahkan untuk menopang pembangunan infrastruktur, UMKM, pertanian, dan lainlain kegiatan ekonomi dalam rangka pembangunan daerah.

¹² *Ibid.*, hlm. 45.

¹³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), hlm.53.

Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang asas-asas Ketentuan Bank Pembangunan Daerah mengatakan bahwa BPD berkerja sebagai pengembangan perekonomian daerah dan menggerakkan pembangunan ekonomi daerah untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat serta menyediakan pembiayaan keuangan pembangunan di daerah, menghimpun dana serta melaksanakan dan menyimpan kas daerah (pemegang / penyimpanan kas daerah) disamping menjalankan kegiatan bisnis perbankan. Sementara itu KEPMENDAGRI No. 62 Tahun 1999 tentang pedoman organisasi dan tata kerja bank pembangunan daerah pasal 2 juga mengatakan bahwa BPD dibangun adalah untuk mengembangkan perekonomian dan menggerakkan pembangunan daerah melalui kegiatan BPD sebagai Bank.¹⁴

Dalam sistem oprasionalnya BPD tetap mengacu pada regulasi Bank Indonesia, selain itu beberapa Bank BPD di Indonesia juga sudah menggunakan prinsip syariah dalam system oprasionalnya salah satunya BPD Bank NTB Syariah.

Dengan demikian, bank syariah adalah bank yang tidak mengandalkan bunga, dan opsional produknya, baik menghimpun maupun penyuluhan dananya dan lalu lintas pembayaran serta peredaran uang dari dan untuk debitur berdasarkan prinsip-prinsip hukum islam.¹⁵

Prinsip bank syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, maupun kegiatan lainnya yang sesuai dngan syariah.

b. Fungsi Bank Syariah

Selain sebagai lembaga intermediary atau penghubung antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang

¹⁴ Purwanto, "Analisis Perbandingan Tingkat Kesehatan Bank Pembangunan Daerah Dengan Bank Umum Lainnya", *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, Vol. 17 No.1 2021, hlm. 1-13

¹⁵ Wangsa Widya Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka tam, 20012) hlm 15-16

kekurangan dana, bank syariah juga memiliki fungsi lain, diantaranya :

1) Manajer investasi

Bank syariah dapat mengelola investasi atas dana nasabah (shahibul maal) dengan prinsip mudharabah maupun wadiah. Pada prinsip mudharabah, karena besar kecilnya bagi hasil yang diterima oleh nasabah sangat tergantung pada hasil usaha yang diperoleh bank syariah dalam mengelola dana. Fungsi ini sangat dipengaruhi oleh skill, kehati-hatian, dan profesionalisme dari bank syariah sebagai manajer investasi atau pihak yang mengelola dana (*mudharib*).

2) Investor

Bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya dan dana nasabah yang dipercayakan kepadanya dengan menggunakan investasi yang sesuai prinsip syariah. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai nisbah yang sudah disepakati antara keduanya. Karena bank syariah melaksanakan fungsi sebagai investor, maka harus bersedia untuk menanggung risiko dari investasinya.

3) Penyedia jasa keuangan

Saat menjalankan fungsi ini, bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, seperti misalnya memberikan layanan kliring, transfer, inkaso, pembayaran gaji, dan lain-lain. Namun ada hal yang perlu diperhatikan yakni prinsip syariah yang tidak boleh dilanggar. Bank syariah memberikan layanan *letter of credit* (L/C) dengan prinsip wakalah, menyediakan save deposit box dengan prinsip wadiah yad amanah, memberikan layanan bank garansi dengan prinsip *kafalah*, dan sebagainya.

4) Pengemban fungsi social

Dalam fungsi ini, bank syariah harus memegang amanah dalam menerima zakat, infak, dan sedekah (ZIS) atau dana

kebijakan lainnya dan menyalurkan kepada pihak-pihak yang berhak untuk menerimanya.¹⁶

2. Analisis SWOT

a. Pengertian Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strenghths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threaths*) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis. Keempat faktor itulah yang membentuk akronim SWOT (*Stengths, Weaknesses, Opportunities, dan threaths*). Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut.¹⁷

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat memaksimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threngs*).¹⁸ Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian, perencanaan strategis harus menganalisis faktor-faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini. Hal ini disebut Analisis Situasi. Model yang paling populer untuk analisis situasi adalah Analisis SWOT.¹⁹

¹⁶ Agus Ahmad Nasrulloh, "Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah Di Indonesia", *Jurnal Akuntansi*, Vol. 7, Nomor 1, 2012, hlm. 42.

¹⁷ Kuncoro Jati, Kumroni Makmuri, Ch. Desi Kusmindari, "Analisis SWOT dan AHP Dalam Penentuan Strategi Pemasaran di PT Agro Pelindo Sakti (WILMAR)", *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri Universitas Bina Dharma dan Dosen Teknik Industri Palembang, Palembang*, Vol. 7, Nomor 1, 2012, hlm. 5

¹⁸ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm. 19

¹⁹ *Ibid.* hlm. 20

Analisis SWOT digunakan sebagai penentu kebijakan strategi perusahaan atau organisasi dalam memaksimalkan faktor kekuatan dan memanfaatkan peluang yang ada sekaligus berperan memperkecil kelemahan yang ada dalam perusahaan serta menekan berbagai ancaman yang akan timbul. Pertimbangan-pertimbangan penting untuk analisis SWOT. Dalam mengidentifikasi berbagai masalah yang timbul dalam tubuh perusahaan, masa sangat diperlukan penelitian yang sangat cermat sehingga mampu menemukan strategi yang sangat cepat dan tepat dalam mengatasi masalah yang timbul dalam perusahaan.²⁰

Sedangkan menurut Sondang P. Sinagian ada pembagian faktor-faktor strategis dalam analisis SWOT yaitu:

1) Faktor Berupa Kekuatan

Yang dimaksud dengan faktor-faktor kekuatan yang dimiliki oleh suatu perusahaan termasuk satuan-satuan bisnis didalamnya adalah antara lain kompetisi khusus yang terdapat dalam organisasi yang berakibat pada pemilikan keunggulan komparatif oleh unit usaha dipasaran. Dikatan demikian karena satuan bisnis memiliki sumber keterampilan, produk andalan dan sebagainya yang membuatnya lebih kuat dari pada pesaing dalam memuaskan kebutuhan pasar yang sudah dan direncanakan akan dilayani oleh satuan usaha yang bersangkutan.

2) Faktor Kelemahan

Yang dimaksud dengan kelemahan ialah keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber, keterampilan dan kemampuan yang menjadi penghalang serius bagi penampilan kinerja organisasi yang memuaskan.

3) Faktor Peluang

Definisi peluang secara sederhana peluang ialah berbagai situasi lingkungan yang menguntungkan bagi suatu satuan bisnis.

²⁰ Jogiyanto, *Sistem Informasi Strategik Untuk Keunggulan Kompetitif* (Yogyakarta : Andi Offset, 2005), hlm. 54

4) Faktor Ancaman

Pengertian ancaman merupakan kebalikan pengertian peluang yaitu faktor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan suatu satuan bisnis jika tidak diatasi ancaman akan menjadi bahaya bagi satuan bisnis yang bersangkutan baik untuk masa sekarang maupun dimasa depan.²¹

Dengan menggunakan cara penelitian dengan metode analisis SWOT ini ingin menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dapat ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal, kedua faktor tersebut harus dipertimbangkan dalam analisis SWOT. Cara membuat analisis SWOT penelitian menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dapat ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal kedua faktor tersebut harus dipertimbangkan dalam analisis SWOT. SWOT adalah singkatan dari lingkungan internal strengths dan weaknesses serta lingkungan eksternal opportunities dan threats yang dihadapi didunia bisnis. Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang (*opportunities*) dan Ancaman (*threats*) dengan faktor internal kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*).²²

b. Fungsi Analisis SWOT

Ketika suatu perusahaan mengorbitkan produk tentunya pasti telah mengalami proses penganalisaan terlebih dahulu oleh tim teknis *corporate plan*. Sebagian dari pekerjaan perencanaan strategi terfokus kepada apakah perusahaan mempunyai sumber daya dan kapabilitas memadai untuk menjalankan misinya dan mewujudkan visinya. Pengenalan akan kekuatan yang dimiliki akan membantu perusahaan untuk tetap menaruh perhatian dan melihat peluang-peluang baru. Sedangkan penilaian yang jujur terhadap kelemahan-kelemahan yang ada akan memberikan bobot realisme pada rencana-rencana yang akan dibuat perusahaan. Maka, fungsi

²¹ Sondang P.Siagian, Manajemen Strategik, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2000), hlm.

²² Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, hlm. 18-19.

dari analisis SWOT adalah untuk menganalisa mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan yang dilakukan melalui telaah terhadap kondisi internal perusahaan, serta menganalisa peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan yang dilakukan melalui telaah terhadap kondisi eksternal perusahaan.²³

c. Keunggulan Analisis SWOT

Berikut adalah keunggulan dari analisis SWOT antara lain :

- 1) Dapat dijadikan panduan dalam penyusunan berbagai kebijakan strategis menuju target yang telah di canangkan sebelumnya. Mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan untuk jangka panjang.
- 2) Dapat membantu memudahkan proses evaluasi berkaitan dengan penentuan kebijakan strategis sekaligus sistem perencanaan agar meraih kesuksesan dari waktu sebelumnya. Inilah mengapa analisis SWOT menjadi bagian inti memudahkan proses evaluasi berbagai bidang.
- 3) Dapat dijadikan bagian penting untuk memperoleh informasi tentang beragam hal yang dibutuhkan menuju proses perubahan perbaikan masa mendatang.
- 4) Dapat meningkatkan motivasi dalam menemukan ide-ide kreatif untuk terus maju meraih kesuksesan yang ditargetkan sebelumnya.²⁴

e. Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini pada dasarnya tidak hanya sekadar kegiatan pengumpulan data, tetapi juga merupakan suatu kegiatan pengklasifikasian dan praanalisis. Pada tahap ini data dapat dibedakan menjadi dua, yaitu data eksternal dan data internal.

1) Matriks Faktor Strategi Eksternal

²³ Steiner, G. A & Miner, JB, *Kebijakan dan Strategi Manajemen* (Jakarta : Erlangga, 1997), hlm. 48

²⁴ Prawirosoetono Suyadi, Primasari Dewi, *Manajemen Strategik dan Pengambilan Keputusan Korporasi* (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), hlm. 26

Faktor eksternal mempengaruhi terbentuknya *opportunities* dan *threats*, dimana faktor ini bersangkutan dengan kondisi-kondisi yang terjadi di luar perusahaan yang mempengaruhi dalam pembuatan keputusan perusahaan. Faktor ini mencakup lingkungan, industry dan lingkungan bisnis makro, ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, dan social budaya.

2) Matriks Faktor Strategi *Internal*

Faktor internal mempengaruhi terbentuknya *strengths* dan *weakness*, dimana faktor ini bersangkutan dengan kondisi yang terjadi di dalam perusahaan, yang mana ini turut mempengaruhi terbentuknya pembuatan keputusan (*decision making*) perusahaan. Faktor internal ini meliputi semua macam manajemen fungsional : pemasaran, keuangan, operasi, sumber daya manusia, penelitian dan pengembangan, system informasi manajemen, dan budaya perusahaan (*corporate culture*).²⁵

3. *Qode Response Indonesian Standard (QRIS)*

a. Pengertian QRIS (*Quick Response Code Standard*)

QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standart*) adalah standar nasional QR Code pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia.

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah standar kode QR nasional untuk memfasilitasi pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet digital, dan *mobile banking*.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan QRIS merupakan terobosan Bank Indonesia (BI) bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) yang ditujukan untuk mewujudkan sistem pembayaran yang lebih mudah dan dapat diawasi regulator dari satu pintu.

²⁵ *Ibid.*

Kehadiran QRIS memungkinkan berbagai Penyedia Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) berbasis QR dapat diakses hanya dalam 1 kode QR. Artinya, meskipun aplikasi pembayaran digital yang digunakan oleh konsumen berbeda-beda, namun pihak toko (merchant) cukup menyediakan 1 kode QR saja. Tidak dipungkiri, sekarang terdapat berbagai jenis aplikasi pembayaran yang aktif digunakan masyarakat Indonesia. Bahkan, saat ini terdapat 38 *e-wallet* yang telah mendapat lisensi resmi di Indonesia. Ini menunjukkan *cashless society* di Indonesia semakin luas dan kebutuhan akan satu standar kode QR nasional pun semakin besar.

Mulai 1 Januari 2020, BI mewajibkan seluruh penyedia layanan pembayaran nontunai menggunakan sistem QRIS. Tujuannya agar transaksi pembayaran bisa lebih murah dan efisien, inklusi keuangan berjalan lebih cepat, UMKM lebih maju, dan pada akhirnya bisa mendorong pertumbuhan ekonomi secara lebih maksimal.

BI sendiri mengusung tema semangat “UNGGUL” dari adanya QRIS, yaitu:

- 1) Universal, yakni QRIS bersifat inklusif, digunakan untuk seluruh lapisan masyarakat dan bisa digunakan untuk transaksi pembayaran di domestik maupun luar negeri.
- 2) Gampang, yakni masyarakat bisa bertransaksi dengan mudah dan aman dalam satu genggam ponsel.
- 3) Untung, yakni transaksi dengan QRIS menguntungkan pembeli dan penjual, karena transaksi berlangsung efisien melalui satu kode QR yang bisa digunakan untuk semua aplikasi pembayaran pada ponsel.
- 4) Langsung, artinya transaksi dengan QRIS langsung terjadi, karena prosesnya cepat dan terjadi seketika, sehingga mendukung kelancaran sistem pembayaran.²⁶

b. Standarisasi QRIS

²⁶ Ayu Paramitha Dyah, Kusumaningtyas Dian, *QRIS*, (Kediri : Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2020), hlm, 30-31

QRIS memiliki spesifikasi tertentu yang wajib diikuti oleh (PJSP) yang menyediakan sarana pembayaran berbasis QR. Terdapat 2 (dua) metode pembayaran QRIS yaitu *merchant Presented Mode (MPM)* dan *Customer Presented Mode (CPM)*. Pada metode QRIS MPM, *merchant* menampilkan kode QR pada media stiker, papan informasi atau LCD yang kemudian di-scan dengan menggunakan ponsel konsumen. Adapun pada metode kode QR *Customer Presented Mode*, konsumen menampilkan kode QR dari ponselnya kemudian di-scan oleh *merchant*. Saat ini QRIS MPM sudah secara luas digunakan di Indonesia, sedangkan QRIS CPM masih dalam tahap ujicoba yang dilakukan oleh beberapa PJSP di sebagian *merchant*. QRIS MPM memiliki 2 (dua) model:

- 1) QRIS MPM Statis merupakan model pembayaran QR yang praktis dan murah karena tidak membutuhkan *device* khusus untuk menampilkan kode QR. QRIS MPM Statis belum memuat nominal transaksi sehingga konsumen harus menginput nilai pembayaran pada aplikasinya.
 - 2) QRIS MPM Dinamis merupakan model pembayaran QR yang lebih akurat dan cepat karena kode QR yang dihasilkan sudah memuat nominal transaksi. Konsumen tidak perlu memasukkan nilai pembayaran secara manual. QRIS MPM Dinamis memerlukan *device*.
- c. Standarisasi kode QR dengan QRIS memberikan banyak manfaat, antara lain:
- 1) Bagi pengguna aplikasi pembayaran:
 - a) Cepat dan kekinian.
 - b) Tidak perlu repot lagi membawa uang tunai.
 - c) Tidak perlu pusing memikirkan QR siapa yang terpasang.
 - d) Terlindungi karena semua PJSP penyelenggara QRIS sudah pasti memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia.
 - 2) Bagi Merchant :

- a) Penjualan berpotensi meningkat karena dapat menerima pembayaran berbasis QR apapun.
 - b) Meningkatkan branding.
 - c) Kekinian.
 - d) Lebih praktis karena cukup menggunakan satu QRIS.
 - e) Mengurangi biaya pengelolaan kas.
 - f) Terhindar dari uang palsu.
 - g) Tidak perlu menyediakan uang kembalian.
 - h) Transaksi tercatat otomatis dan bisa dilihat setiap saat.
 - i) Terpisahny uang untuk usaha dan personal.
 - j) Memudahkan rekonsiliasi dan berpotensi mencegah tindak kecurangan dari pembukuan transaksi tunai.
 - k) Membangun informasi credit profile untuk memudahkan memperoleh kredit kedepan.²⁷
- d. Cara Transaksi Menggunakan QRIS

Terdapat 2 jenis mekanisme dalam transaksi QRIS antara lain *Push Payment* dan *pull payment*.

1) *Push payment*

Metode *push payment* atau yang bisa disebut *Customer Presented Mode (CPM)*, merupakan sistem transaksi yang menggunakan QR Code. Namun, pada metode ini QR Code akan discan oleh customer atau konsumen. Kemudian transaksi akan terjadi. Sistem pembayaran seperti ini sendiri sudah digunakan oleh beberapa aplikasi pembayaran online. Seperti Go-Jek, OVO, YAP!, dan lainnya.

3) *Pull payment*

Metode ini sebenarnya kurang lebih sama seperti metode *Push Payment*. Namun, yang membedakan metode pembayaran ini sendiri adalah QR Code kita yang akan di scan oleh mesin khusus. Pada metode ini aplikasi penyedia layanan akan memberikan QR Code lalu QR Code tersebut kamu gunakan dengan cara di scan ke alat untuk melakukan transaksi. Sistem pembayaran ini sendiri dinilai masih belum

²⁷ Rohmah Azizah, "Analisis SWOT Layanan Quick Response Indonesian Standard Ultimate Automated Transaction Pada Bank BPD DIY Kantor Cabang Pembantu", *Skripsi*, (Universitas Islam Indonesia, 2021), hlm.17-18

terlalu efektif karena intergritasnya dikhawatirkan bisa merugikan konsumen. Sistem pembayaran ini sendiri sudah digunakan oleh aplikasi sistem pembayaran seperti DANA.²⁸

e. Aplikasi di Indonesia Yang Terhubung Dengan QRIS

Dengan adanya QRIS, penyedia barang dan jasa tidak perlu memiliki QR Code yang berbeda-beda dari berbagai aplikasi pembayaran. Saat ini, QRIS baru mengatur spesifikasi untuk *QR Code Merchant Presented Mode* dan interkoneksinya. Dengan metode ini penyedia jasa (merchant) hanya perlu menampilkan QR Code yang kemudian di *scan* menggunakan ponsel konsumen. Sistem QR Code menggunakan *Merchant Presented Mode* (MPM) dan didukung spesifikasi interkoneksi antar penyelenggara. Atinya untuk bertransaksi, pengguna hanya cukup scan QR yang tersedia di merchant-merchant yang bekerjasama dengan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Ada beberapa contoh aplikasi di Indonesia yang terhubung, diantaranya:

1) Link Aja

LinkAja adalah sebuah layanan uang elektronik yang berbasis aplikasi untuk melakukan berbagai transaksi nontunai dengan mudah dan praktis. Layanan yang satu ini dapat kamu gunakan sebagaimana layaknya layanan keuangan berbasis digital lainnya, yang membuat berbagai transaksi keuangan bisa dilakukan dengan mudah dan cepat.

2) OVO

OVO adalah sebuah aplikasi smart yang memberikan Anda layanan pembayaran dan transaksi secara online (OVO Cash). Anda juga bisa berkesempatan untuk mengumpulkan poin setiap kali Anda melakukan transaksi pembayaran melalui OVO.

3) GOPAY

GoPay adalah layanan e-money yang terdapat dalam aplikasi Gojek Indonesia. GoPay dapat digunakan untuk

²⁸ Ayu Paramitha Dyah, Kusumaningtyas Dian, *QRIS*, (Kediri : Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2020), hlm, 46

pembayaran semua layanan Gojek (GoRide, GoCar, GoSend, dan lain-lain.) hingga transaksi non tunai di Rekan usaha offline dan online. Untuk mengisi saldo GoPay cukup mudah dengan transfer melalui mitra Gojek, One Klik, ATM, Internet Banking, Alfamart, dan lainnya. GoPay memiliki teknologi keamanan terkini yang menjamin semua data dan transaksi pengguna selalu aman.

4) DANA

DANA atau Dompot Digital Indonesia merupakan layanan pembayaran digital berbasis aplikasi, yang mana aplikasinya telah tersedia untuk platform Android melalui Google Play Store maupun platform iOS melalui App Store. Dengan menggunakan aplikasi ini, para pengguna melakukan berbagai macam transaksi pembayaran, dari mulai untuk membeli pulsa, membayar tagihan (listrik, telepon, air hingga BPJS), membeli voucher Google Play, membayar cicilan, dan berbelanja secara online.

5) Yap!

Aplikasi yap! (Your All Payment) merupakan solusi pembayaran masa kini yang dilakukan dengan scan QR code melalui smartphone yang diluncurkan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. atau BNI. Aplikasi smartphone dengan nama yap! sebagai alat pembayaran ini untuk transaksi non-tunai (cashless) dan tanpa menunjukkan kartu debit/kreditnya (cardless). Tidak seperti aplikasi pembayaran dengan smartphone lainnya, yang hanya mengandalkan uang elektronik sebagai sumber dananya, yap! menjadi yang pertama dengan menggunakan 3 (tiga) sumber dana, yaitu Kartu Debit, Kartu Kredit, dan Uang Elektronik BNI (UnikQu) sesuai pilihan pengguna saat bertransaksi. Dengan demikian, semua pengguna smartphone dapat dengan mudah menggunakan yap! dengan sumber dana uang elektronik UnikQu. Sedangkan pengguna yang sudah menjadi nasabah BNI dapat menambahkan semua kartu kredit dan kartu kreditnya sebagai sumber dananya.

6) Tbank

TBank BRI adalah produk uang elektronik berbasis server milik Bank BRI, Tbank hanya cukup menggunakan nomor handphone pengguna yang sekaligus sebagai nomor rekening.

7) Mandiri *e-cash*

Produk uang elektronik yang dikeluarkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk ini diaplikasikan dalam telepon selular dan dapat digunakan tanpa harus menggunakan rekening di bank. Sehingga nomor rekeningnya, adalah nomor telepon selular yang anda gunakan di handphone anda. Meski e-cash dapat diisi nominal saldonya dari rekening bank lain, namun untuk layanan transfer antar bank belum tersedia.²⁹

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian dengan menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan kualitatif deskriptif. penelitian kualitatif deskriptif adalah studi yang mendeskripsikan atau menjabarkan situasi dalam bentuk transkrip dalam wawancara, dokumen tertulis, yang tidak dijelaskan melalui angka. penelitian yang bersifat metode kualitatif adalah metode yang mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.³⁰

2. Waktu dan Tempat

a. Waktu Penelitian

Adapun tahapan-tahapan waktu penelitian mulai dari pengajuan judul, penyusunan proposal, bimbingan proposal, seminar proposal, pengumpulan data, bimbingan skripsi dan sidang skripsi. Dalam melaksanakan penelitian, peneliti harus

²⁹ *Ibid* , hlm.52

³⁰ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*,(Jakarta:Rineka Cipta,2008),hlm.22

mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram.

b. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian ini adalah tempat di mana peneliti melakukan penelitian, yaitu pada PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram Jl. Pejanggik No.30 , Kec. selaparang, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat 83126. Bank ini dipilih dengan alasan, karena pada PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram menyediakan kepada nasabah dan calon nasabah sebuah system pembayaran modern yang mengikuti trend system pembayaran modern sebagai wujud pemenuhan kebutuhan nasabah yang dimana produk pembayaran digital yang ditawarkan beragam sesuai dengan kebutuhan calon nasabah, salah satunya dengan di luncurkannya produk layanan pembayaran digital (QRIS), yang diharapkan mampu menjadi solusi sebagai alat pembayaran modern yang fleksibel serta lokasi kantor yang sangat strategis yaitu berada di pusat kota.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data dapat dibedakan menjadi dua macam jika dilihat dari jenisnya, diantaranya yaitu:

1) Data Kualitatif

Data dalam bentuk variabel atau kata-kata dinamakan sebagai data kualitatif. Data kualitatif didapatkan dengan teknik pengambilan data, dengan cara wawancara, dan analisis dokumen, serta diskusi yang terfokus atau observasi yang telah dilakukan melalui catatan lapangan (transkrip).

2) Data Kuantitatif

Data yang bisa diukur atau dihitung langsung, dengan beberapa jenis informasi atau melalui penjelasan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka maupun bilangan.

b. Sumber Data

Adapun sumber data ada dua yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Melalui data primer penelitian ini akan diperoleh dengan hasil wawancara narasumber yang telah dikonfirmasi pada waktu wawancara dengan sumber data yang diinginkan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari wawancara.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari dalam suatu perusahaan (sumber internal), berbagai internet website, perpustakaan umum maupun lembaga pendidikan, membeli dari perusahaan-perusahaan yang memang mengkhususkan diri untuk menyajikan data sekunder, dan lain-lain.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian dalam pengumpulan data merupakan bagian terpenting dalam suatu penelitian. Atau bisa dikatakan sebagai hal yang harus dilakukan bagi peneliti. Guna mendapatkan data yang diinginkan dari penelitian, dan penelitian ini akan memakai beberapa teknik saat pengambilan data.

Berdasarkan macam-macam penelitian yang dilakukan penulis, maka penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap subjek (partner

penelitian) di mana sehari-hari mereka berada dan biasa melakukan aktivitasnya. Observasi langsung ini penulis menggunakan untuk mengetahui tentang situasi dan kondisi dari lokasi tempat meneliti.

Tehnik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah observasi non participant. Observasi non partisipan adalah di mana peneliti tidak mengambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan oleh objeknya. Dalam observasi ini, peneliti tidak terlibat aktif dan hanya sebagai pengamat independen.

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses interaksi atau komunikasi secara langsung antara pewawancara dengan responden. Data yang dikumpulkan merupakan fakta, pendapat, keinginan dan pengalaman. Tipe wawancara yang digunakan oleh periset merupakan wawancara tidak terstruktur, sebab periset belum ketahui jawaban apa yang hendak diperoleh dari informan, sehingga jawaban-jawaban itu hendak jadi titik berangkat pengembangan persoalan yang hendak ditindak lanjuti dalam wujud wawancara terstruktur.³¹

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Data-data yang dikumpulkan dengan teknik ini cenderung merupakan data sekunder. Data yang akan didokumentasikan bisa berupa video, gambar atau karya-karya dari PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram.³²

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pelacakan dan pengaturan sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan

³¹ Eko Budiarto, Dewi Angraeni. *Pengantar Epidemiologi*. (Jakarta : EGC, 2003) cet ke-1, hlm. 41

³² Husaini Usman, Purnomo Setiyadi Akbar. *Metode Penelitian social*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014). Ed ke-2. Cet ke-5, hlm.69.

lapangan, dan dokumentasi, dengan cara membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Collection

collection yaitu pengumpulan data sebanyak mungkin mengenai hal-hal yang pokok yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

b. Reduction

Reduction adalah reduksi data yang merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya.

c. Display

Display adalah penyajian data yang dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram*, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data akan terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah untuk dipahami.

d. Verivication

Verivication atau *Consulusion Drawing* adalah penarikan kesimpulan, yaitu temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.³³

6. Keabsahan Data

Teknik pengabsahan data dalam penelitian ini menggunakan tringulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Dimana dalam pengertian triangulasi menurut sugiyono adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan

³³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta,2010), hlm. 92-99

dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada.³⁴

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan penelitian ini mengacu kepada panduan penulisan proposal skripsi UIN Mataram. Penulisan ini menggunakan bahasa Indonesia yang mengacu kepada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, penulis perlu menyusun sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kajian teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Paparan Data Temuan

Dibagian paparan data dan temuan mengungkapkan seluruh data dan temuan penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti memaparkan secara singkat tentang analisis serta informasi yang didapatkan dari responden tentang penelitian tersebut dan sebisa mungkin menjaga jarak dan menahan diri untuk mencampur adukkan fakta terlebih dahulu.

BAB III Pembahasan

Dibagian pembahasan ini diungkapkan proses analisis terhadap temuan penelitian sebagaimana dipaparkan di Bab II berdasarkan pada perspektif penelitian atau kerangka teoritik sebagaimana diungkapkan di bagian pendahuluan. Jadi peneliti tidak menulis ulang data-data atau temuan yang diungkapkan di Bab II.

BAB IV Penutup

³⁴ Lexi & Moleong, *Metode Penelitian kualitatif*, (Bandung : Alfabeta,2017), hlm.125.

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan serta saran-saran yang ditunjukkan kepada pihak yang berkepentingan terhadap objek penelitian.



Perpustakaan UIN Mataram

BAB II

PAPARAN DAN TEMUAN DATA

A. Gambaran Umum PT. Bank NTB Syariah

1. Sejarah Berdirinya Bank NTB Syariah

Bank NTB Syariah, bank pembangunan daerah Nusa Tenggara Barat merupakan bank milik pemerintah Kota/Kabupaten Nusa Tenggara Barat. Bank NTB Syariah didirikan dan mulai beroperasi pada tanggal 5 Juli 1964 berdasarkan:

- a. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No. 06 Tahun 1963 tentang pendirian Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat, beserta beberapa perubahannya;
- b. Disempurnakan dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No. 08 Tahun 1984 tentang Bank Pembangunan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- c. Kemudian dirubah kembali dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No. 01 Tahun 1993 tentang Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat.
- d. Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat tanggal 19 Maret 1999.

Sesuai dengan hasil keputusan Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 13 Juni 2016 yang menyetujui PT Bank NTB Syariah melaksanakan konversi menjadi Bank NTB Syariah memberikan harapan baru bagi penguatan ekonomi kerakyatan yang berkeadilan di Nusa Tenggara Barat. Sesuai keputusan tersebut proses konversi Bank agar dilaksanakan melalui kajian komprehensif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses konversi yang membutuhkan waktu hampir selama 2 (tahun) melahirkan Bank NTB Syariah resmi melakukan kegiatan operasional sesuai prinsip-prinsip syariah pada tanggal 24 September 2018, sesuai Keputusan

Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Nomor : Kep-145/D.03/2018 tentang Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum Syariah PT Bank NTB Syariah menetapkan bahwa memberikan izin kepada PT Bank NTB Syariah yang berkedudukan di Mataram untuk melakukan perubahan kegiatan usaha Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum Syariah dengan nama PT Bank NTB Syariah.

Didirikannya PT Bank NTB Syariah ini dengan tujuan untuk dapat menjadi Bank Syariah yang amanah, terkemuka dan pilihan masyarakat, memberikan semangat lebih bagi Bank NTB Syariah untuk dapat terus menyediakan layanan perbankan syariah untuk membantu masyarakat dalam transaksi perbankan syariah serta meningkatkan perekonomian daerah di Nusa Tenggara Barat.

Model bisnis yang disusun oleh PT Bank NTB Syariah, merumuskan segmen bisnis utama Bank dan bagaimana Bank bisa mewujudkan visi, misi, dan sasaran bisnisnya. Sebagaimana tercermin dalam visi Bank untuk menjadi Bank Syariah yang amanah, terkemuka dan pilihan masyarakat. Visi ini akan diwujudkan oleh Bank dengan memebrikan solusi keuangan yang menyeluruh kepada nasabah sehingga Bank dapat menjadi partner keuangan nasabah sepanjang masa, serta mencapai nilai tambah yang bermanfaat bagi seluruh stakeholder yaitu nasabah, investor, karyawan, komunitas, dan industri keuangan.

2. Letak Geografis PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram

Kantor PT. Bank NTB Syariah di Jl. Pejanggik No. 30 Mataram. Kantor PT. Bank NTB Syariah berada di tengah-tengah pusat kota Mataram. Letaknya sangat strategis karena berlokasi di pinggir jalan raya, serta berada di antara tempat penginapan, instansi sekolah, tempat rekreasi bermain dan pusat kegiatan perekonomian, sehingga hal ini dapat menjadi

daya tarik bagi masyarakat untuk melakukan transaksi ataupun menjadi nasabah di Kantor PT. Bank NTB Syariah.

Tabel 2.1 batas – batas lokasi Kantor PT.Bank NTB Syariah

Sebelah Utara	Rumah Penduduk
Sebelah Selatan	Tempat Rekreasi (Taman Sangkareang)
Sebelah Barat	Pusat Pendidikan (SMK 9 Mataram)
Sebelah Timur	Tempat Penginapan (Hotel Santika)

3. Visi dan Misi PT. Bank NTB Syariah

a. Visi PT. Bank NTB Syariah

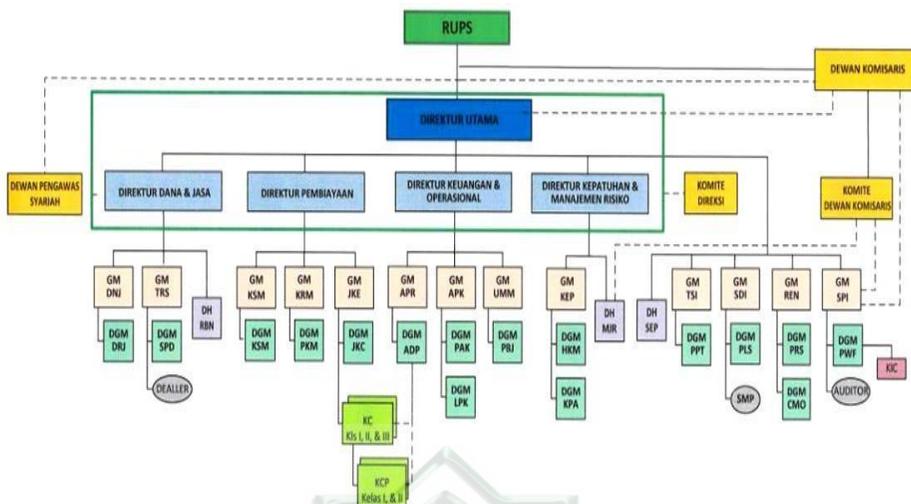
“Menjadi Bak Umum Syariah yang Amanah, Terkemuka, dan Pilihan Masyarakat.”

b. Misi PT. Bank NTB Syariah

- 1) Memberikan layanan prima dan menyediakan produk perbankan syariah yang inovatif sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- 2) Mengembangkan Sumber Daya Insani yang profesional dan sejahtera melalui penerapan sistem berbasis kinerja yang konsisten.
- 3) Memperluas cakupan layanan untuk akses dan bertransaksi melalui penerapan teknologi handal.
- 4) Memberikan kontribusi maksimal kepada pemegang saham dan meningkatkan peran kepedulian sosial.
- 5) Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah.

4. Struktur Organisasi PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram

Struktur Organisasi PT. Bank NTB



Berdasarkan struktur organisasi tersebut, beberapa pembagian tugas dan tanggungjawab dari masing-masing pada PT. Bank NTB Syariah yaitu:

a. Bidang Usaha Perusahaan Terdapat dua unit kerja di Bank NTB yakni Unit Kerja Bisnis dan Unit Kerja Pendukung.

1) Unit Kerja Bisnis, adalah Divisi atau Desk yang terkait secara langsung dengan aktivitas-aktivitas utama Bank di dalam penghimpunan dan pengelolaan Dana Pihak Ketiga, investasi aktiva produktif dalam bentuk pembiayaan, penempatan surat berharga, pemberian jasa layanan Bank dan pengelolaan jaringan.

Beberapa fungsi unit kerja bisnis yang ada saat ini sebagai berikut :

a) Divisi Dana Jasa dan Pengembangan Produk (DNJ) memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyusun rencana strategis pengembangan dan pemasaran produk dana retail/jasa Bank serta memastikan program pengembangan produk (konten dan fitur)

- berjalan sesuai arah kebijakan dan strategi bisnis Bank untuk meningkatkan pangsa pasar.
- b) Divisi Pembiayaan (PBY) memiliki tugas dan tanggung jawab untuk merencanakan dan mengelola penyaluran dana bank dalam pembiayaan baik pembiayaan konsumen maupun pembiayaan produktif sesuai standar operasional dan prosedur serta ketentuan otoritas.
 - c) Divisi Treasuri (TRS) memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk mengelola aset Bank dalam bentuk penempatan dana, pengelolaan dana korporasi, pengelolaan kas, penggalangan dana, pemasaran dana, serta pengelolaan dan pengendalian likuiditas Bank.
 - d) Desk Administrasi, Pengawasan dan Penyelamatan Pembiayaan (APP) memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk mengelola administrasi pembiayaan, penyelamatan pembiayaan, dan pelaporan terkait pembiayaan serta pengelolaan dan penyelesaian pembiayaan kolektibilitas III, IV, V pembiayaan hapus buku, termasuk didalamnya adalah memproses restrukturisasi pembiayaan kolektabilitas III, IV, V, dan hapus buku, melaksanakan program penagihan secara berkala kepada Debitur kolektabilitas III, IV, V, dan hapus buku, serta mengelola dan mengevaluasi kolektibilitas pembiayaan III, IV, V, dan hapus buku.
 - e) Divisi Jaringan, Kinerja Cabang dan E-Channel (JKE) memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk merencanakan pengembangan dan pengelolaan jaringan dan layanan Bank, pengelolaan E-Channel serta melaksanakan pembinaan bisnis kantor cabang termasuk monitoring implementasi strategi layanan prima (service excellence) untuk peningkatan kualitas layanan dan loyalitas nasabah di seluruh jaringan kantor.

b. Unit Kerja Pendukung adalah Divisi atau Desk yang mempunyai peranan untuk mendukung pelaksanaan aktivitas-aktivitas utama Bank didalam menghimpun dan pengelolaan dana pihak ketiga, investasi aktiva produktif dalam bentuk pembiayaan, penempatan surat berharga, pemberian jasa layanan Bank dan pengelolaan jaringan. Beberapa fungsi Unit Kerja Pendukung yang ada saat ini sebagai berikut:

- 1) Satuan Pengawas Intern (SPI) memiliki tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengawasan secara independen dan objektif dengan memberikan penilaian, rekomendasi dan konsultasi internal untuk meminimalkan risiko dan mendorong seluruh unit kerja untuk mematuhi ketentuan dan kebijakan yang digariskan manajemen serta berperan sebagai alat pengendali manajemen untuk mengukur dan menilai efektivitas kegiatan operasional sesuai dengan fungsinya.
- 2) Divisi Kepatuhan (KEP) memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk menyusun langkah-langkah dalam rangka mendukung terciptanya budaya kepatuhan pada seluruh kegiatan usaha bank pada setiap jenjang organisasi dengan melaksanakan pengawasan dan pengendalian Risiko lepatuhan, memastikan kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur yang dimiliki Bank sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menetapkan dan mengembangkan langkah penilaian terhadap Good Corporate Governance (GCG).
- 3) Desk Manajemen Risiko (MJR) memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk merumuskan standar dan kebijakan pengelolaan risiko (risiko pembiayaan, risiko pasar, risiko operasional, dan lainnya), dan risiko konglomerasi beserta hasil evaluasi dan pengkiniannya untuk memudahkan manajemen dalam pengambilan kebijakan terkait mitigasi risiko.

- 4) Divisi Perencanaan Strategis (REN) memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk menyusun rencana strategis, perencanaan organisasi dan tatakerja, pengelolaan survei/riset ekonomi, dan kajian khusus mengenai prospek bisnis Bank, serta menyusun laporan pertanggungjawaban Direksi.
- 5) Divisi Akuntansi dan Pengendali Keuangan (APK) memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk mengelola Sistem Informasi Manajemen, Sistem Informasi Keuangan, Pengolahan Data Elektronik dan sistem pendokumentasian di setiap unit kerja yang bersangkutan berjalan sebagaimana mestinya sehingga manajemen keuangan Kantor Pusat dan Kantor Cabang dapat menyajikan data dan/atau laporan keuangan yang dapat dipertanggungjawabkan kebenaran/akurasinya.
- 6) Divisi Sumber Daya Insani (SDI) memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk melaksanakan program pengembangan, pengelolaan serta pembinaan SDI Bank termasuk pelayanan pembinaan ke seluruh unit kerja terkait Sumber Daya Insani dan administrasi kepegawaian.
- 7) Divisi Teknologi Informasi (TSI) memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk mengembangkan dan melaksanakan IT Strategic Plan Bank, serta menjamin kesinambungan operasional Bank dengan memastikan tersedianya dukungan IT yang handal, efektif, dan efisien sesuai dengan sasaran bisnis Bank.
- 8) Divisi Umum (UMM) memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk mengelola pengadaan barang dan jasa, sarana, prasarana, keamanan, dan pengelolaan administrasi umum serta pelelangan aktiva tetap secara efektif, efisien, transparan, adil, dan akuntabel sesuai kebijakan, sistem, dan prosedur bidang pengadaan barang dan jasa ataupun administrasi umum lainnya.
- 9) Desk Sekretariat Perusahaan (SEP) memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola kegiatan Humas,

kesekretariatan, dan protokoler Direksi dan Komisaris, menyusun dan mengelola agenda serta dokumen rapat Direksi dan Komisaris, menyusun jadwal dan tahap-tahap kegiatan menjelang RUPS, menyusun dan mengelola laporan tahunan Bank, menyelenggarakan pengelola *public expose*, corporate image, layanan pengaduan nasabah dan hubungan masyarakat, serta mengelola administrasi Dana *Corporate Social Responsibility*.³⁵

B. Layanan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Bank NTB Syariah.

Layanan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) adalah layanan aplikasi mobile yang disediakan bank yang dapat digunakan oleh pengguna atau merchant untuk melayani transaksi non tunai oleh nasabah maupun non nasabah Bank NTB Syariah. Pada tanggal 09 Maret 2022, layanan QRIS ini diluncurkan pada acara pembukaan Gelegar *Expo Food & Property* Bank NTB Syariah di Lombok Epicentrum Mall.

Kehadiran layanan QRIS ini tidak lain adalah untuk memfasilitasi transaksi digital dalam jaringan QRIS bagi pelaku usaha. Hal ini merupakan komitmen Bank NTB Syariah untuk terus meningkatkan potensi ekonomi di NTB dan juga mengoptimalkan perputaran transaksi dan penempatan dana daerah. Layanan QRIS ini dapat dimiliki oleh para pelaku usaha yang memiliki simpanan di Tabungan Tambora iB Amanah. Pelaku usaha perseorangan maupun badan usaha, keduanya dapat merasakan kemudahan layanan QRIS asalkan memenuhi persyaratan pendaftaran.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait analisis SWOT layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Bank NTB Syariah adalah, sebagai berikut:

³⁵<https://www.bankntbsyariah.co.id/Perusahaan/tentangBankNTBSyariah/sejarah-bank-ntb-syariah>, diakses tanggal 2 Agustus 2022

1. Faktor kekuatan (*strenght*)

Kekuatan (*strength*) adalah sumber daya keterampilan atau keunggulan-keunggulan lain relatif terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang dilayani oleh perusahaan atau organisasi. Kekuatan adalah kompetensi khusus yang memberikan keunggulan bagi perusahaan. satuan bisnis memiliki sumber keterampilan, produk andalan dan sebagainya yang membuatnya lebih kuat daripada pesaing dalam memuaskan kebutuhan pasar yang sudah direncanakan akan dilayani oleh satuan usaha yang bersangkutan.

Dari hasil wawancara yang diungkapkan Alvin Panatagama Hidayat selaku Analis Marketing Pengembangan Dana Ritel Bank NTB Syariah :

“Dengan adanya layanan QRIS kita berharap ini menjadi sebuah inovasi yang akan memberikan kemudahan transaksi bagi para nasabah ataupun calon nasabah, karena dengan layanan QRIS ini proses transaksi menjadi lebih mudah, cepat dan realtime sehingga ini bisa dijadikan salah satu kekuatan dari layanan QRIS Bank NTB Syariaiah itu sendiri.”³⁶

Menurutnya, dengan kemudahan transaksi yang diberikan kepada nasabah maupun calon nasabah dengan proses transaksi yang lebih cepat merupakan salah satu faktor yang menjadi kenggulan atau kekuatan bagi layanan QRIS Bank NTB Syariah. Selain itu juga transaksi menggunakan layanan QRIS akan diproses secara *realtime*.

Kemudian dijelaskan juga bahwa, selain transaksi yang mudah, cepat dan *realtime*, pendafrtran layanan QRIS Bank NTB Syariah juga tidak membebankan biaya administrasi bagi nasabah atau merchant yang ingin menggunakan aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah, tinggal melengkapi persyaratan yang sudah di tentukan pihak Bank NTB Syariah

³⁶ Alvin Panatagama Hidayat, *Analisis Marketing Pengembangan Ritel*, Wawancara ..

seperti, melampirkan foto kopi KTP, NPWP, buku tabungan Bank NTB Syariah, SIUP serta persyaratan lainnya, sehingga ini menjadi salah satu kemudahan yang ditawarkan Bank NTB Syariah bagi nasabah atau merchant yang ingin menggunakan jasa layanan QRIS Bank NTB Syariah.

Selain itu juga, aplikasi layanan QRIS juga dapat memenuhi semua kebutuhan sistem pembayaran berbasis QR code, karena QRIS merupakan penyatuan berbagai macam QR dari berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. Sehingga ini menjadi sebuah kelebihan yang bisa dimanfaatkan bagi pengguna Layanan QRIS karena, cukup dengan satu aplikasi saja dapat digunakan untuk melakukan semua metode pembayaran PJSP berbasis QR Code.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Alvin selaku marketing Bank NTB Syariah juga menerangkan bahwa aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah juga memiliki fitur aplikasi yang lengkap seperti, fitur tambahan yakni QRIS dinamis dimana merchant dapat menginput nominal tagihan dan tip yang diberikan oleh customer. Semua fitur itu mudah dipahami oleh banyak orang bahkan bagi orang awam sekalipun. Adanya fitur-fitur tadi sangat memudahkan pemilik merchant untuk memantau transaksi yang terjadi.

Berdasarkan dari hasil wawancara, bahwa yang menjadi faktor kekuatan layanan QRIS Bank NTB Syariah meliputi kemudahan serta proses transaksi yang cepat, fitur aplikasi yang lengkap, tidak dibebankan biaya administrasi dan yang terpenting mampu memenuhi semua jenis kebutuhan pembayaran berbasis QR Code.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Setelah mengetahui kekuatan, selanjutnya perlu diketahui yang menjadi penghambat pemasaran produk atau layanan dikarenakan beberapa faktor-faktor kelemahan yang dimiliki oleh setiap lembaga atau perusahaan itu sendiri.

Jika berbicara tentang kelemahan yang terdapat dalam suatu produk atau layanan khususnya pada layanan QRIS Bank NTB Syariah, yang dimaksud ialah pendaftaran layanan QRIS hanya bisa dilakukan di kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah Bank NTB lainnya. Berbeda dengan bank lainnya yang sudah menyediakan pembukaan layanan QRIS melalui fitur aplikasi pendaftaran Qr merchant, sehingga ini menjadi sebuah kelemahan dari Bank NTB Syariah sendiri dalam memasarkan produk aplikasi layanan QRISnya.

Hal ini berdasarkan keterangan yang dijelaskan Alvin Panatagama Hidayat selaku Analis Marketing Pengembangan Dana Ritel Bank NTB Syariah :

“Disisi lain kita juga memiliki kelemahan misalnya dalam pembukaan atau registrasi layanan aplikasi QRIS bagi calon merchant yang harus dilakukan dikantor Bank NTB Syariah maupun kantor cabang Bank NTB Syariah, berbeda dengan Bank Permata yang sudah memanfaatkan aplikasi pendaftaran Qr dalam proses registrasi bagi calon pengguna layanan ini, sehingga ini merupakan ancaman bagi Bank NTB Syariah sendiri dalam persaingan pasar.”³⁷

Kemudian dijelaskan juga bahwa kelemahan layanan QRIS Bank NTB Syariah hanya bisa digunakan oleh pengguna atau merchant yang berdomisili di wilayah NTB saja, ini dikarenakan Bank NTB Syariah merupakan Bank Pembangunan Daerah (BPD), sehingga ini menjadikan layanan QRIS memiliki keterbatasan akses bagi pengguna diluar daerah NTB. Dengan adanya kelemahan akses layanan, tentunya akan memiliki dampak terhadap pemasaran produk layanan QRIS Bank NTB Syariah yang sangat terbatas.

Sosialisasi tentang layanan QRIS Bank NTB Syariah yang masih kurang menjadi salah satu faktor kelemahan sendiri bagi Bank NTB Syariah dalam memperkenalkan produknya. Bank

³⁷ Alvin Panatagama Hidayat, *Analisis Marketing Pengembangan Ritel*, Wawancara ..

NTB Syariah perlu melakukan sosialisasi secara merata kepada calon pengguna untuk memperkenalkan produk yang akan dipasarkan, terlebih pada produk layanan QRIS Bank NTB Syariah.

Adanya batasan atau limit maksimal dalam transaksi menggunakan QRIS, berdasarkan kebijakan Bank Indonesia menetapkan limit transaksi menggunakan QRIS sebesar Rp. 2.000.000 setiap transaksi, sehingga untuk melakukan transaksi dalam jumlah besar tidak memungkinkan menggunakan aplikasi QRIS. Tentunya hal ini menjadi salah satu faktor kelemahan bagi layanan QRIS Bank NTB Syariah.

3. Peluang (*Opportunity*)

Dalam setiap Lembaga atau perusahaan Pada saat awal membangun sebuah bisnis perusahaan atau lembaga biasanya membuat unsur peluang terlebih dahulu. Karena pada dasarnya sebuah bisnis atau lembaga dibangun karena adanya peluang atau kesempatan untuk menghasilkan untuk kedepannya.

Faktor peluang ini termasuk daftar apa saja yang memungkinkan bisnis mampu bertahan dan diterima oleh masyarakat, baik dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang. Peluang ini juga merupakan berbagai hal dan situasi yang menguntungkan bagi suatu perusahaan atau lembaga.

Hampir seluruh perusahaan yang bertujuan untuk mencari keuntungan, merekaselalu melakukan kegiatan pemasaran. Kegiatan pemasaran memang sangat penting agar perusahaan bisa menjual produknya pada masyarakat dan mendapatkan keuntungan. Bank NTB Syariah sendiri memiliki cakupan pemasaran yang cukup luas, dikarenakan Bank NTB memiliki kerjasama dengan lembaga pemerintahan daerah terbukti dengan jumlah pengguna aplikasi QRIS PT.Bank NTB Syariah sebesar 3.589 sejak di luncurkan pada tanggal 09 Maret 2022 sampai dengan tanggal 5 September 2022. Dalam pemasaran produk layanan QRIS, Bank NTB Syariah bekerjasama dengan PEMDA untuk mengelola retribusi daerah melalui layanan pembayaran QRIS, seperti pembayaran Pajak, Retribusi Parkir,

sehingga bank NTB Syariah memiliki cakupan pemasaran yang cukup luas sehingga ini menjadi peluang bagi Bank NTB Syariah dalam memasarkan produk layanan nya sendiri.

Hal ini berdasarkan keterangan yang dijelaskan Alvin Panatagama Hidayat selaku Analis Marketing Pengembangan Dana Ritel Bank NTB Syariah :

“Kita memiliki hak special dari BI dan PEMDA dalam memasarkan layanan QRIS Bank NTB Syariah, misalnya dalam pembayaran retribusi dan pajak sudah bisa dibayarkan melalui QRIS Bank NTB Syariah, sehingga ini menjadi peluang pasar bagi kami dalam memasarkan produk layanan QRIS Bank NTB Syariah.”³⁸

Disisi lain perbandingan faktor usia muda di NTB yang lebih banyak dibandingkan dengan usia tua menjadi peluang dalam memasarkan produk layan QRIS Bank NTB Syariah. Berdasarkan pengalaman di lapangan pihak marketing Bank NTB Syariah, layanan digital Banking lebih mudah diterima oleh generasi milenial yang melek teknologi seperti layanan QRIS Bank NTB Syariah. Hal ini tentunya menjadi peluang yang cukup bagus dalam memasarkan produk layanan QRIS Bank NTB Syariah.

Hal ini dikuatkan juga berdasarkan temuan peneliti dilapangan dengan melakukan wawancara dengan salah satu seorang mahasiswa UIN Mataram, Ropi Aswari salah satu pengguna layan QRIS Bank NTB Syariah.

“Dengan QRIS transaksi bisa dilakukan dengan mudah tanpa perlu membawa uang tunai tinggal melakukan scan barcode QRIS, transaksi sudah diproses dan ini juga menghemat waktu saya dalam melakukan transaksi pembayaran karena diproses dengan mudah dan cepat.”³⁹

³⁸ Alvin Panatagama Hidayat, *Analisis Marketing Pengembangan Ritel*, Wawancara ..

³⁹ Ropi Aswari, *Pengguna Layanan QRIS Bank NTB Syariah*, Wawancara..

Dengan banyaknya UMKM yang menggunakan layanan QRIS Bank NTB Syariah, tentunya juga menjadi peluang sendiri bagi Bank NTB Syariah dalam melakukan pemasaran produk layan QRIS. Secara tidak langsung Bank NTB Syariah berperan dalam mendorong pertumbuhan UMKM di NTB. Terbukti dengan menggunakan QRIS pelaku UMKM sangat terbantu dan memiliki banyak keuntungan, misalnya dengan menggunakan QRIS pihak merchant tidak perlu repot menyiapkan uang kembalian, terhindar dari uang palsu, dapat meningkatkan branding produknya serta melakukan proses transaksi jauh lebih mudah dan cepat.

Tabel 2.2 Data jumlah UMKM 2019-2021 di seluruh Kabupaten di Nusa Tenggara Barat (NTB).

TAHUN	JUMLAH UMKM DI SELURUH KABUPATEN NTB
2019	48.091
2020	10.608
2021	48.987

Kemudian adanya dukungan dari pemerintah daerah NTB juga menjadi salah satu faktor peluang bagi Bank NTB mengingat Bank NTB Syariah sendiri merupakan Bank Pembangunan Daerah, sehingga Bank NTB Syariah memiliki hak *privilege*, misalnya dalam pembayaran pajak kendaraan, retribusi daerah sudah bisa dibayarkan melalui aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah. Sehingga hal ini menjadi salah satu faktor peluang bagi Bank NTB Syariah dalam memasarkan produknya.

4. Ancaman (*Threath*)

Ancaman (*threath*) adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan atau organisasi. Sangat penting bagi setiap perusahaan atau lembaga untuk melakukan analisis terhadap unsur ancaman, dikarenakan

unsur ini menentukan apakah sebuah bisnis dapat bertahan lama atau tidak. Hal yang termasuk dalam unsur ancaman ini yaitu, ketersediaan sumber daya, jangka waktu minat konsumen, banyaknya pesaing.

Ancaman merupakan salah satu faktor eksternal yang akan dihadapi oleh setiap lembaga baik berupa pesaing atau hal lain sebagainya. Maksudnya disini yakni adanya persaingan pemasaran antara produk layanan QRIS Bank NTB Syariah dengan Bank Umum lainnya maupun antar lembaga NON Bank. hal ini berdasar dari hasil wawancara dengan pihak Marketing Bank NTB Syariah Alvin Panatagama Hidayat.

“Tidak hanya dengan Bank umum lainnya, kita juga dihadapkan dengan persaingan dengan NON Bank seperti banyak kemudahan yang ditawarkan oleh pihak NON Bank atau PJSP terkait layanan QRIS, sehingga ini tentunya menjadi sebuah ancaman kita dalam memasarkan produk layanan QRIS Bank NTB Syariah.”⁴⁰

Keterbatasan informasi juga menjadi faktor ancaman layanan QRIS Bank NTB Syariah. Terbukti dengan masih minimnya pengetahuan masyarakat terkait informasi mengenai layanan QRIS Bank NTB Syariah. Sehingga perlu adanya sosialisasi ke masyarakat untuk mengenalkan layanan QRIS Bank NTB Syariah. Sehingga hal ini menjadi ancaman atau penghambat Bank NTB Syariah dalam memasarkan produknya.

Pola pikir masyarakat yang belum maju atau masih kuno, mereka menganggap apabila membeli sesuatu itu harus ada wujud uangnya yakni uang tunai. Ada juga yang beranggapan bahwa usaha atau toko yang mereka miliki masih kecil dan pembeli hanya berbelanja dalam jumlah yang kecil sehingga tidak membutuhkan pembayaran menggunakan QRIS.

⁴⁰ Alvin Panatagama Hidayat, *Analisis Marketing Pengembangan Ritel*, Wawancara ..

Hal ini berdasarkan wawancara dengan salah seorang pelaku UMKM di NTB Bapak L.Diki Febrian selaku pengusaha kue serabi.

“Saya lebih suka menggunakan uang tunai, alasannya tidak ribet tinggal bayar, dan uangnya sudah saya terima dalam bentuk wujudnya.”⁴¹

Kemudian ancaman yang dihadapi pihak Bank NTB Syariah dalam memasarkan produknya yakni terkait jaringan internet yang masih kurang memadai di NTB, karena jaringan internet masih terpusat di kota-kota besar dan masih belum merata di daerah perdesaan, sehingga ini menjadi salah satu faktor ancaman, karena diperlukan akses jaringan internet yang mendukung dalam penggunaan layanan QRIS Bank NTB Syariah.



Perpustakaan UIN Mataram

⁴¹ L.Diki Febrian, *Pelaku UMKM*, Wawancara..

BAB III
ANALISIS SWOT LAYANAN QUICK RESPONSE
INDONESIAN STANDARD (QRIS)
PT.BANK NTB SYARIAH

A. Analisis SWOT Layanan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Bank NTB Syariah

Sebagaimana penelitian pada bab paparan data dan temuan data tentang Analisis SWOT Layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Bank NTB Syariah, maka selanjutnya peneliti akan membahas dan menganalisis data tersebut dalam bab pembahasan ini.

QRIS ialah terobosan Bank Indonesia(BI) bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia(ASPI) yang diperuntukan buat mewujudkan sistem pembayaran yang lebih gampang serta bisa diawasi regulator dari satu pintu. Kedatangan QRIS membolehkan bermacam Penyedia Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran(PJSP) berbasis QR bisa diakses cuma dalam satu kode QR. Maksudnya, walaupun aplikasi pembayaran digital yang digunakan oleh konsumen berbeda- beda, tetapi pihak toko(merchant) lumayan sediakan satu kode QR saja.

Layanan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) adalah layanan aplikasi mobile yang disediakan bank yang dapat digunakan oleh pengguna atau merchant untuk melayani transaksi non tunai oleh nasabah maupun non nasabah Bank NTB Syariah. Bank NTB Syariah sendiri meluncurkan produk layanan QRIS tanggal 09 maret 2022 pada acara pembukaan Gelegar Expo & Property di Lombok Epicentrum Mall.

Kehadiran layanan QRIS Bank NTB Syariah sendiri diharapkan menjadi pendorong bagi pertumbuhan prekonomian daerah melalui UMKM karena layanan QRIS sendiri memberikan banyak kemudahan dalam transaksi pembayaran, mengingat Bank

NTB Syariah sendiri merupakan Bank Pembangunan Daerah (BPD).

Layanan QRIS Bank NTB Syariah terbilang masih baru beroperasi dibanding dengan produk layanan QRIS Bank umum lainnya di NTB, akan tetapi Bank NTB Syariah sendiri sudah diberikan hak *privilege* oleh pemerintah daerah, misalnya dalam pembayaran pajak kendaraan maupun retribusi lainnya sudah bisa dibayarkan melalui layanan QRIS Bank NTB Syariah, sehingga hal ini menjadi salah satu faktor peluang pengembangan pasar bagi produk layanan QRIS Bank NTB Syariah.

Analisis SWOT menurut Philip Kotler diartikan sebagai evaluasi terhadap keseluruhan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.⁴²

Sedangkan menurut Freddy Rangkuti, analisis SWOT diartikan sebagai: “analisa yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*)”.⁴³

Analisis SWOT merupakan salah satu instrumen analisis lingkungan internal dan eksternal perusahaan yang dikenal luas. Analisis ini didasarkan pada asumsi bahwa suatu strategi yang efektif akan meminimalkan kelemahan dan ancaman. Bila diterapkan secara akurat, asumsi sederhana ini mempunyai dampak yang besar atas rancangan suatu strategi yang berhasil.⁴⁴

Analisis SWOT merupakan tata cara perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), kesempatan (*opportunities*) serta ancaman (*threats*) dalam sesuatu proyek ataupun sesuatu spekulasi bisnis. Keempat aspek seperti itu yang membentuk akronim SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, serta threats). Proses ini mengaitkan penentuan tujuan yang khusus dari spekulasi bisnis

⁴² Philip Kotler, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2009), hal.63

⁴³ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal.19.

⁴⁴ Pearce Robinson, *Manajemen Strategik Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*, (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1997), hal. 229-230.

ataupun proyek serta mengenali aspek internal serta eksternal yang menunjang serta yang tidak dalam menggapai tujuan tersebut.

Dari beberapa pengertian terkait analisis SWOT, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa analisis SWOT merupakan salah satu metode untuk menggambarkan kondisi dan mengevaluasi suatu masalah, proyek atau konsep bisnis yang berdasarkan faktor eksternal dan faktor internal yaitu strength, opportunities, weaknesses, threats. Analisis SWOT merupakan singkatan dari strength, opportunities, weaknesses, threats dimana penjelasannya sebagai berikut:

Tabel 3.1 Analisis SWOT layanan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* Bank NTB Syariah

Strengths (S)	Weaknesses (W)	Opportunities (O)	Threats (T)
Tanpa biaya administrasi	Pendaftaran hanya bisa Dikantor	Cakupan pemasaran yang cukup luas	Persaingan antar Bank maupun non Bank (PJSP)
Fitur aplikasi yang lengkap	Hanya untuk nasabah domisili NTB	Perbandingan usia muda yang lebih banyak dibandingkan usia tua di NTB	Keterbatasan informasi

Transaksi dilakukan dengan mudah dan cepat dan realtime	Sosialisasi tentang layanan yang masih kurang	Pesatnya pertumbuhan UMKM di NTB	Pola pikir masyarakat yang masih kuno
Memenuhi semua kebutuhan metode pembayaran	Terdapat limit transaksi	Adanya dukungan pemerintah Daerah	Jaringan internet yang masih kurang mendukung

1. Faktor Kekuatan (*strenght*)

Kekuatan merupakan sumber daya/ kapabilitas yang dikendalikan oleh perusahaan atau tersedia bagi suatu perusahaan yang membuat perusahaan relatif lebih unggul dibanding dengan pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang dilayaninya. Kekuatan muncul dari sumber daya dan kompetensi yang tersedia bagi perusahaan atau lembaga.

Kekuatan dapat terkandung dalam sumber daya keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan pembeli dengan pemasok, dan faktor-faktor lain. Faktor-faktor kekuatan yang dimaksud dengan faktor-faktor yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau organisasi adalah antara lain kompetensi khusus yang terdapat dalam organisasi yang berakibat pada pemilikan keunggulan komparatif oleh unit usaha di pasaran. Dikatakan demikian karena satuan bisnis memiliki sumber keterampilan, produk andalan dan sebagainya yang membuatnya lebih kuat daripada pesaing dalam memuaskan kebutuhan pasar yang sudah

direncanakan akan dilayani oleh satuan usaha yang bersangkutan.⁴⁵

Dari hasil paparan dan temuan data pada bab sebelumnya peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang menjadi faktor kekuatan pada layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Bank NTB Syariah adalah sebagai berikut :

- a. Dalam proses pembukaan layanan QRIS, Bank NTB Syariah tidak membebankan biaya administrasi kepada calon pengguna, sehingga memberikan keringanan kepada nasabah yang ingin menggunakan aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah.
- b. Terdapat fitur yang lengkap dalam aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah, Umumnya aplikasi QR merchant yang dimiliki beberapa bank hanya memuat fitur seperti histori transaksi, inbox, refund, dan lain-lain yang berisi pengaturan akun. Namun di aplikasi QRIS ini memuat satu fitur tambahan yakni QRIS dinamis dimana merchant dapat menginput nominal tagihan dan tip yang diberikan oleh customer. Semua fitur itu mudah dipahami oleh banyak orang bahkan bagi orang awam sekalipun. Adanya fitur-fitur tadi sangat memudahkan pemilik merchant untuk memantau transaksi yang terjadi. Selain itu, ada kemudahan pembayaran yang diberikan kepada pengguna seperti kemudahan pembayaran pajak kendaraan, pajak bumi bangunan, retribusi parkir, serta zakat.
- c. Transaksi dilakukan dengan mudah cepat dan realtime, salah satu kelebihan dalam layanan QRIS ini yakni proses transaksi yang dilakukan diproses dengan cepat sehingga menghemat waktu serta metode pembayaran yang ditawarkan sangat mudah, cukup dengan melakukan scan barcode yang disediakan maka pembayaran sudah dilakukan. Serta transaksi menggunakan QRIS dilakukan secara *realtime*.

⁴⁵ Sondang P.Siagian, *Manajemen Strategi*, (Jakarta:Bumi Aksara, 1995), hal.172

- d. Memenuhi semua kebutuhan metode pembayaran. QRIS merupakan penyatuan berbagai macam QR dari berbagai penyelenggara jasa system pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. Sehingga ini menjadi sebuah kelebihan yang bisa dimanfaatkan bagi pengguna Layanan QRIS karena, cukup dengan satu aplikasi saja dapat digunakan untuk melakukan semua metode pembayaran PJSP berbasis QR Code seperti, aplikasi DANA, OVO, GOPAY, LINK AJA dan aplikasi PJSP lainnya.

2. Faktor Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan (*weakness*) adalah keterbatasan atau kekurangan dalam kapabilitas yang secara serius menghambat kinerja efektif perusahaan, organisasi atau lembaga. Fasilitas, sumber daya keuangan, kapabilitas manajemen, keterampilan pemasaran, citra merek dapat merupakan sumber kelemahan.⁴⁶

Dalam praktek keterbatasan dan kelemahan -kelemahan tersebut bisa terlihat pada sarana dan prasarana yang dimiliki atau tidak dimiliki, kemampuan manajerial yang rendah, keterampilan pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang tidak atau kurang diminati oleh konsumen atau calon pengguna dan tingkat perolehan keuntungan yang kurang memadai. Kekuatan dan kelemahan internal merupakan aktivitas terkontrol suatu organisasi yang mampu dijalankan dengan sangat baik atau buruk. Hal ini muncul dalam manajemen, pemasaran, keuangan atau akuntansi, produksi, penelitian dan pengembangan dan sebagainya.⁴⁷

Peneliti dilapangan menemukan faktor-faktor yang menjadi kelemahan layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Bank NTB Syariah sebagai berikut:

- a. Pendaftaran atau registerasi hanya bisa dilakukan dikantor pelayanan Bank NTB Syariaih. Proses pendaftaran layanan

⁴⁶ Pearce Robinson, *Manajemen Strategik Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*, (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1997), hlm. 231

⁴⁷ Fred, R. David, *Manajemen Strategik* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm.

QRIS ini hanya bisa dilakukan di kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah Bank NTB lainnya. Lain halnya dengan yang dilakukan oleh Bank Permata, mereka memanfaatkan aplikasi yang dimilikinya untuk memudahkan nasabah yang ingin mendaftarkan QR merchant melalui fitur “Pendaftaran QR Merchant”. Fitur ini diperuntukkan bagi nasabahnya yang sudah memiliki rekening tabungan di Bank Permata.

- b. Hanya untuk nasabah yang berdomisili di NTB. Dikarenakan Bank NTB Syariah merupakan bank pembangunan daerah yang berada di wilayah NTB, sehingga mempersempit sasaran UMKM atau hanya untuk nasabah yang berdomisili di Nusa Tenggara Barat saja. Tentunya hal ini yang menjadi sisi kelemahan dari layanan QRIS Bank NTB Syariah sendiri.
- c. Aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah sendiri masih belum banyak dikenal oleh masyarakat, hal ini disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi atau pengenalan produk layanan QRIS kepada masyarakat, terlebih melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang di pedesaan yang umumnya masih menggunakan uang tunai dalam transaksi pembayaran.
- d. Dalam aplikasi layanan QRIS terdapat limit transaksi pembayaran, dimana hal ini layanan QRIS tentunya tidak bisa digunakan dalam transaksi pembayaran jumlah besar, karena dimana Bank Indonesia sendiri menetapkan jumlah maksimal transaksi menggunakan QRIS sebesar Rp.2.000.000 setiap transaksi dan Bank Indonesia masih dalam proses pembaharuan aplikasi QRIS untuk memenuhi kebutuhan transaksi pembayaran.

3. Faktor Peluang (*Opportunity*)

Peluang merupakan situasi utama yang menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan atau lembaga. Kecenderungan utama merupakan salah satu sumber peluang. Identifikasi atas segmen pasar yang sebelumnya terlewatkan,

perubahan dalam kondisi persaingan/ regulasi, perubahan teknologi, dan membaiknya hubungan dengan pembeli/pemasok dapat menjadi peluang bagi perusahaan.⁴⁸

Kecenderungan-kecenderungan penting merupakan salah satu sumber peluang. Identifikasi segmen pasar yang tadinya terabaikan, perubahan pada situasi persaingan atau peraturan, perubahan teknologi, serta membaiknya hubungan dengan pembeli atau pemasok dapat memberikan peluang bagi perusahaan atau lembaga. Faktor peluang adalah berbagai situasi lingkungan yang menguntungkan bagi suatu satuan bisnis.

Faktor-faktor peluang yang dapat ditemukan peneliti setelah melakukan wawancara dengan narasumber sebagai berikut:

- a. Cakupan pemasaran yang cukup luas menjadi salah satu faktor peluang utama bagi Bank NTB Syariah dalam memasarkan produk layanan QRIS, dimana Bank Indonesia bersama Pemerintah Daerah (PEMDA) NTB menggandeng Bank NTB Syariah dalam memperluas jaringan pemasaran, terbukti dengan adanya beberapa pembayaran masyarakat ke Daerah bisa dibayarkan melalui aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah, misalnya dalam pembayaran pajak kendaraan maupun pembayaran retribusi lainnya.
- b. Usia perbandingan jumlah penduduk berusia muda yang lebih banyak dibandingkan dengan usia tua di NTB merupakan salah satu peluang sendiri bagi Bank NTB dalam memasarkan produk layanan QRIS, karena pada umumnya usia muda atau generasi milenial lebih terbuka dan mengerti dalam menerima perkembangan teknologi terlebih pada perkembangan digital Banking dibanding dengan usia tua yang masih kurang melek teknologi serta lebih dominan menggunakan system lama.

⁴⁸ Sondang P.Siagian, *Manajemen Strategik*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2000). hlm. 174.

- c. Pesatnya pertumbuhan UMKM di NTB menjadi salah satu sasaran utama pemasaran aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah, karena semakin banyak pelaku UMKM maka pengguna layanan QRIS juga semakin meningkat dan Bank NTB Syariah selaku Bank Daerah secara tidak langsung juga ikut dalam mendorong pertumbuhan UMKM dan prekonomian daerah melalui aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah.
- d. Adanya dukungan pemerintah daerah, menjadi salah satu faktor peluang Bank NTB Syariah dalam melakukan pengembangan produk serta memperluas jaringan pemasaran aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah.

4. Faktor Ancaman (*Threath*)

Ancaman (*threath*) adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan atau organisasi. Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi sekarang yang diinginkan organisasi. Masuknya pesaing baru, lambatnya pertumbuhan pasar, meningkatnya kekuatan tawar-menawar pembeli atau pemasok penting, perubahan teknologi serta peraturan baru atau yang direvisi dapat menjadi ancaman bagi keberhasilan perusahaan. Ancaman merupakan kebalikan pengertian peluang, dengan demikian dapat dikatakan bahwa ancaman adalah faktor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan suatu satuan bisnis, jika tidak diatasi, ancaman akan menjadi ganjalan bagi satuan bisnis yang bersangkutan baik untuk masa sekarang maupun masa depan. Ringkasnya, peluang dalam lingkungan eksternal mencerminkan kemungkinan dimana ancaman adalah kendala potensial.⁴⁹

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan peneliti faktor-faktor yang menjadi ancaman bagi aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah sebagai berikut:

- a. Persaingan antar Bank maupun non Bank (PJSP) yang sangat ketat, terbukti dengan banyaknya kemudahan-kemudahan

⁴⁹ Michael A. Hitt, dkk, *Manajemen Strategis Menyongsong Era Persaingan Globalisasi*, (Jakarta: Erlangga, 1997), hlm. 42.

yang ditawarkan oleh pihak pesaing kepada calon pengguna aplikasi layanan QRIS, sehingga ini tentunya menjadi sebuah ancaman sendiri bagi pihak Bank NTB Syariah dalam memasarkan produk layanan QRISnya sendiri.

- b. Keterbatasan informasi atau minimnya pengetahuan masyarakat akan informasi mengenai layanan QRIS Bank NTB Syariah menjadi sebuah ancaman dalam melakukan pemasaran produk layanan QRIS, ini terjadi akibat sosialisasi produk layanan yang masih kurang diberikan pihak Bank NTB Syariah kepada masyarakat.
- c. Pola pikir masyarakat yang masih kuno, terbukti dengan banyaknya masyarakat yang lebih senang menggunakan uang tunai dalam bertransaksi, mereka beranggapan bahwa setiap transaksi pembayaran yang terjadi harus ada bentuk atau wujud dari uang yang mereka terima.
- d. Jaringan internet yang masih kurang memadai, merupakan sebuah ancaman sendiri dalam memasarkan produk Digital Banking seperti layanan QRIS yang mewajibkan penggunaannya harus memiliki jaringan internet dalam mengakses aplikasinya. Karena di NTB sendiri jaringan internet masih terpusat dikota-kota besar dan masih belum merata ke daerah-daerah plosok pedesaan, tentunya hal ini akan menjadi kendala bagi masyarakat atau pengguna dalam mengakses aplikasi layanan QRIS.

Kemudian setelah menganalisis keempat faktor tersebut, selanjutnya akan ditentukan rating setiap faktornya sebagai berikut:

Strength	Bobot	Rating	Score
Tanpa biaya administrasi	4	4	16
Fitur aplikasi yang lengkap	3	2	6

Transaksi dilakukan dengan mudah,cepat dan real time	2	2	4
Memenuhi semua kebutuhan metode pembayaran	2	3	6
Total			32
Weakness	Bobot	Rating	Score
Pendaftaran hanya bisa dikantor	3	4	12
Hanya untuk nasabah domisili NTB	2	1	2
Sosialisasi tentang layanan yang masih kurang	2	1	2
Terdapat limit transaksi	2	2	4
Total			20
Opportunity	Bobot	Rating	Score
Cakupan pemasaran yang cukup luas	4	3	12

Perbandingan usia muda yang lebih banyak dibandingkan usia tua di NTB	3	3	9
Pesatnya pertumbuhan UMKM di NTB	3	3	9
Adanya dukungan pemerintah Daerah	2	2	4
Total			34
Threats	Bobot	Rating	Score
Persaingan antar Bank maupun non Bank	3	4	12
Keterbatasan Informasi	2	1	2
Pola pikir masyarakat yang masih kuno	2	2	4
Jaringan internet yang masih kurang mendukung	2	2	4
Total			22

Dari hasil pemberian rating pada setiap faktor diatas, selanjtnya akan ditentukan letak posisi perusahaan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\frac{S-W}{2} : \frac{O-T}{2} = \frac{32-20}{2} : \frac{34-22}{2} = \frac{12}{2} : \frac{12}{2} = (6) : (6)$$

Keterangan :

- S (*Strenght*) 32
- W (*Weakness*) 20
- O (*Opportunity*) : 34
- T (*Threats*) 22

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa layanan QRIS PT. Bank NTB Syariah berada posisi strategi agresif dibuktikan dengan diagram analisis SWOT sebagai berikut :

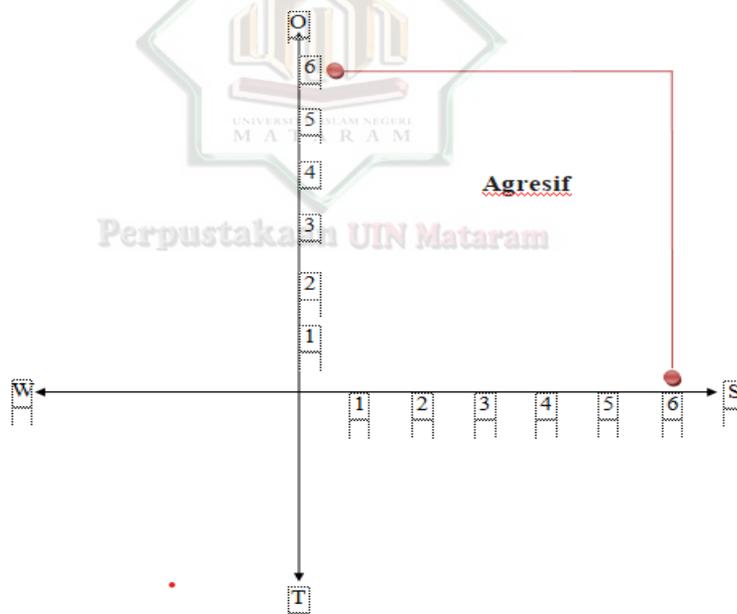


Diagram diatas menunjukkan bahwa layanan produk QRIS PT. Bank NTB Syariah berada posisi Agresif yang berarti ini merupakan situasi yang sangat menguntungkan bagi Bank NTB

Syariah. PT.Bank NTB Syariah memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan kesempatan yang ada. Posisi ini menandakan layanan QRIS PT.Bank NTB Syariah yang kuat dan berpeluang, strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*Growth oriented strategy*) ataupun dengan rekomendasi strategi dalam progresif, artinya layanan QRIS PT.Bank NTB Syariah dalam kondisi prima dan mantap sehingga sangat dimungkinkan untuk terus melakukan ekspansi, memperbesar pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal.

Dilihat dari semua faktor analisis SWOT terdapat dua faktor yang mempengaruhi analisis SWOT tersebut yaitu:

1. Faktor Internal Faktor internal pada analisis SWOT terdiri dari kekuatan (*strenght*) dan kelemahan (*weakness*). Untuk mengidentifikasi faktor internal biasanya mencakup:
 - a. Pengalaman perusahaan baik yang berhasil atau gagal.
 - b. Finansial pada perusahaan.
 - c. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.
 - d. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan .
2. Faktor Eksternal Faktor eksternal dalam analisis SWOT mencakup peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*). Untuk mengidentifikasi faktor eksternal biasanya meliputi; Lingkungan, tren, budaya, ideologi, sosial politik, perekonomian, peraturan pemerintah, peristiwa yang sedang terjadi dan sumber permodalan.

B. Prosedur Layanan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Bank NTB Syariah*

Layanan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Bank NTB Syariah* hadir dengan segala kemudahan yang ditawarkan sebagai aplikasi pembayaran yang modern yang memuat fitur-fitur pendukung dalam proses transaksi pembayaran sehingga dapat memberikan kemudahan bagi pengguna layanan QRIS Bank NTB Syariah.

Dalam pembuatan layanan QRIS Bank NTB Syariah tentunya sudah terdapat prosedur atau langkah-langkah yang harus dilakukakn nasabah Bank NTB Syariah saat akan bertransaksi. Dengan melakukan prosedur-prosedur yang telah ditentukan diharapkan tidak terdapat kendala dan keluhan pada saat nasabah bertransaksi menggunakan aplikasi QRIS Bank NTB Syariah. Prosedur-prosedur ini telah tersusun secara sistematis dan berurutan sehingga mau tidak mau para nasabah harus mengikutinya. Apabila salah satu langkah saja tidak dapat diakses maka pembayaran atau transaksi yang akan dilakukan tidak tercatat atau tidak berhasil pada system yang telah dibuat.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi bagi calon pengguna atau merchant jika ingin mendaftarkan diri sebagai pengguna layanan QRIS Bank NTB Syariah sebagai berikut :

1. Persyaratan yang harus dipenuhi sebelum mendaftarkan diri sebagai pengguna layanan QRIS Bank NTB Syariah.
 - a. Fotokopi e-KTP yang masih berlaku baik perorangan maupun badan usaha. Dalam hal ini, bank memerlukan data identitas diri dari penanggung jawab atas usaha yang didaftarkan berdasarkan e-KTP.
 - b. Akta pendirian dan perubahan terakhir bagi badan usaha atau instansi. Syarat ini dibutuhkan pihak bank untuk mengetahui kejelasan status kepemilikan sebuah badan usaha atau instansi.
 - c. Surat keterangan penunjukan pengguna atau pengelola bagi badan usaha atau instansi. Surat ini sebagai kuasa untuk memberikan tanggung jawab kepada salah satu pengurus untuk mengelola serta memantau segala transaksi yang terjadi, sehingga pihak bank hanya berurusan dengan orang yang sudah ditunjuk tadi.
 - d. Fotokopi SIUP/SKDU/TDP bagi badan usaha. Syarat ini sebagai bukti legalitas serta pelengkap akta pendirian usaha yang berisi keterangan alamat atau domisili usaha.
 - e. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi badan usaha. NPWP ini sebagai identitas badan usaha dalam melakukan perpajakan.

- f. Fotokopi buku tabungan baik perorangan maupun badan usaha. Untuk memperoleh layanan QRIS, calon nasabah terlebih dahulu harus memiliki rekening tabungan di Bank NTB Syariah, sehingga untuk mengidentifikasinya diperlukan syarat ini.
 - g. Foto tempat, lokasi, dan merchant baik perorangan maupun badan usaha. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa memang benar adanya usaha di alamat tersebut.
 - h. Formulir memorandum analisa usaha baik perorangan maupun badan usaha. Formulir ini bertujuan untuk melihat gambaran keuangan suatu usaha, dengan begitu pihak bank dapat menilai dan menentukan untuk kelanjutannya. Formulir ini dilengkapi setelah petugas bank melakukan kunjungan.
 - i. Memiliki alamat email aktif untuk keperluan notifikasi. Email ini diperlukan guna memperoleh PIN serta password untuk login di aplikasi QRIS.
 - j. Surat pendukung lainnya bagi instansi. Surat atau dokumen menyesuaikan dengan keperluan penggunaan sistem oleh instansi.
2. Setelah memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan pihak Bank NTB Syariah, maka calon pengguna akan mendaftarkan diri dengan mengikuti prosedur sebagai berikut :
- a. Calon merchant mendatangi langsung Bank NTB Syariah.
 - b. Calon merchant mengisi formulir aplikasi yang diberikan petugas serta melampirkan dokumen yang diperlukan.
 - c. Menunggu approval petugas Bank NTB Syariah.
 - d. Mendapatkan QR dari Bank NTB Syariah.
 - e. Install aplikasi Merchant QRIS Bank NTB Syariah.
 - f. Setelah satu hari kerja pengajuan, pedagang siap melakukan transaksi.
3. Adapun tata cara penggunaan aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah yang cukup mudah difahami bagi calon pengguna layanan QRIS sebagai berikut :
- a. Prosedur penggunaan bagi pembeli (*Acquirer*)
 - 1) Mendataangi toko atau penjual tujuan berbelanja

- 2) Kemudian minta Barcode QRIS Bank NTB Syariah
 - 3) Buka aplikasi mobile banking Bank NTB Syariah
 - 4) Selanjutnya scan barcode si penjual
 - 5) Muncul nama toko si penjual, dan cocokkan nama penjual sesuai dengan yang tertera di smartphone
 - 6) Masukkan nominal pembayaran, kemudian konfirmasi pembayaran
 - 7) Status pembayaran berhasil, pastikan saldo anda cukup.
- b. Prosedur penggunaan bagi penjual (*Merchant*)
- 1) Siapkan kode QRIS Bank NTB Syariah
 - 2) Kemudian berikan pembeli melakukan tapping di QR code
 - 3) Pastikan nominal pembayaran sesuai dengan harga yang ditetapkan
 - 4) Jika proses transaksi sudah berhasil, lakukan pengecekan transaksi melalui aplikasi merchant QRIS Bank NTB Syariah.

Aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah memiliki fitur-fitur Yng cukup lengkap yang dapat dimamfaatkan bagi penggunaanya dalam proses transaksi, adapun fitur-fitur tersebut sebagai berikut :

1. QR Statis dan Dinamis

Gunakan menu QR statis atau dinamis untuk membuat transaksi yang akan dipindai oleh pembeli.

Tabel 3.2 perbedaan QR Statis dan QR Dinamis

QR Statis	QR Dinamis
QR <i>Code</i> ditampilkan melalui stiker atau standing <i>acrylic</i> .	QR <i>Code</i> ditampilkan melalui struk yang dicetak mesin EDC atau ditampilkan di layar monitor.
QR Statis	QR Dinamis

QR <i>Code</i> yang digunakan setiap transaksi pembayaran adalah sama.	QR <i>Code</i> yang digunakan setiap transaksi pembayaran adalah berbeda cetakan.
QR <i>Code</i> tidak menampilkan nominal pembayaran yang harus dibayar, sehingga pengguna harus menginput jumlah nominal pembayaran.	QR <i>Code</i> menampilkan nominal pembayaran yang harus dibayar, sehingga pengguna tidak perlu menginput jumlah nominal pembayaran.

2. Penentuan Tip

Penentuan tip ini terdapat di menu QR dinamis, dimana dalam menu ini merchant dapat menginput nominal pembayaran sekaligus tip yang ingin pembeli berikan.

3. Histori Transaksi

Histori transaksi ini akan muncul di halaman utama dan informasi berupa nama transaksi, jumlah nominal transaksi, serta tanggal dan waktu transaksi.

4. *Inbox*

Dalam menu *inbox* ini, pemilik merchant mendapatkan pesan baik itu berupa informasi promo maupun notifikasi atas transaksi yang sudah terjadi.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Layanan QRIS pada Bank NTB Syariah adalah layanan aplikasi mobile QRIS yang disediakan bank yang dapat digunakan oleh pengguna atau merchant untuk melayani transaksi non tunai oleh nasabah maupun non nasabah Bank NTB Syariah. Kemudian adapun prosedur dalam menggunakan aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah di bedakan menjadi dua,
 - a. Pertama dari pihak pembeli (*Acquirer*), mendataangi toko atau penjual tujuan berbelanja, Kemudian minta Barcode QRIS Bank NTB Syariah, Buka aplikasi mobile banking Bank NTB Syariah, Selanjutnya scan barcode si penjual , Muncul nama toko si penjual, dan cocokkan nama penjual sesuai dengan yang tertera di smartphone, Masukkan nominal pembayaran, kemudian konfirmasi pembayaran, Status pembayaran berhasil, pastikan saldo anda cukup.
 - b. Dari pihak penjual (*Merchant*), siapkan kode QRIS Bank NTB Syariah, Kemudian berikan pembeli melakukan tapping di QR code, Pastikan nominal pembayaran sesuai dengan harga yang ditetapkan, Jika proses transaksi sudah berhasil, lakukan pengecekan transaksi melalui aplikasi merchant QRIS Bank NTB Syariah.
2. Analisis SWOT Layanan QRIS pada Bank NTB Syariah dikategorikan menjadi empat aspek matriks SWOT, yakni kekuatan (*strenghts*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*). Pertama, kekuatan dari layanan ini adalah tanpa biaya administrasi untuk pemeliharaan sistem, memiliki fasilitas berupa aplikasi tersendiri, fitur dalam aplikasi yang lengkap dan mudah dipahami sebagai layanan

yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat dalam pembayaran pajak maupun retribusi daerah lainnya. Selanjutnya, kelemahan dari layanan ini adalah hanya diperuntukkan untuk nasabah yang berdomisili di NTB, kemudian terdapat limit transaksi yang menjadi kendala bagi penggunaanya dalam melakukan transaksi yang nominalnya lebih dari limit yang ditetapkan sebesar Rp.2.000.000, dan proses pendaftaran layanan ini juga hanya bisa dilakukan di kantor Bank NTB Syariah, serta sosialisasi tentang layanan QRIS kepada masyarakat yang masih kurang di berikan oleh pihak Bank NTB Syariah. Ketiga, peluang dari layanan ini adalah memajukan UMKM serta perekonomian daerah NTB, cakupan pemasaran yang cukup luas, adanya dukungan pemerintah serta perbandingan usia muda yang lebih banyak dibandingkan usia tua salah satu faktor terpenting yang menjadi peluang bagi Bank NTB Syariah dalam memasarkan produknya. Kemudian ancaman dari layanan ini adalah pola pikir masyarakat yang masih kuno dan belum mengerti apa itu digitalisasi, keterbatasan informasi yang masyarakat peroleh, dan persaingan antar Bank maupun non Bank seperti Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang berada NTB.

B. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian pada PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram terdapat beberapa saran terkait dengan analisi SWOT layanan QRIS Bank NTB Syariah diantaranya yaitu :

1. Melakukan inovasi terhadap aplikasi QRIS merchant yang sudah ada supaya lebih menarik serta memudahkan nasabah yang menggunakannya. Misalnya dengan menambahkan fitur pendaftaran QR merchant melalui aplikasi QRIS merchant Bank NTB Syariah. Dengan begitu akan mengefisien waktu, tenaga, dan budget yang dikeluarkan calon nasabah.
2. Mengoptimalkan fitur aplikasi yang sudah ada karena ini sangat memudahkan bagi para pelaku UMKM untuk memantau transaksi merchantnya.

3. Lebih giat melakukan sosialisasi mengenai layanan QRIS baik secara langsung maupun melalui berbagai platform seperti sosial media (Instagram, Facebook), media virtual meeting (Zoom, Google Meet), serta website yang sudah dimiliki agar masyarakat lebih mengenal layanan ini.



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Assafa Endeshaw, *Hukum E-Commerce dan Internet*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Ahmad Ifham Sholihin, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Ayu Paramitha Dyah, Kusumaningtyas Dian, *QRIS*, Kediri : Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2020.
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Drs. Suharso dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*, Semarang : CV.Widya Karya, 2019.
- Eko Budiarto, Dewi Angraeni. *Pengantar Epidemiologi*. Jakarta : EGC, 2008
- Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Husaini Usman, Purnomo Setiyadi Akbar. *Metode Penelitian social*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.
- Jogiyanto, *Sistem Informasi Strategik Untuk Keunggulan Kompetitif* Yogyakarta : Andi Offset, 2005.
- La Ode Alimusa, *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kajian Ideologis dan Teoritis*, Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama, 2020.

Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.

Prawirosoetono Suyadi, Primasari Dewi, *Manajemen Strategik dan Pengambilan Keputusan Korporasi* Jakarta : Bumi Aksara, 2014.

Sifudin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000.

Steiner, G. A & Miner, JB, *Kebijakan dan Strategi Manajemen* Jakarta : Erlangga, 1997.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif. Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta, 2017

JOURNAL :

Agung Edi Rustanto dan Iis Kartini, “Efektivitas Pembayaran Non Tunai Pada Umkm Daerah Aliran Sungai Citarum”, *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol. 8 No. 2, 2019.

Agus Ahmad Nasrulloh, “Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah Di Indonesia”, *Jurnal Akuntansi*, Vol. 7, Nomor 1, 2012.

Anggi Mardiyono et al., “Integrasi QRIS pada Aplikasi Donasi Elektronik Berbasis Web di Masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, Vol. 7 No. 1 2021.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, “Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020”, *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*, Vol. 2020.

Kuncoro Jati, Kumroni Makmuri, Ch. Desi Kusmindari, “Analisis SWOT dan AHP Dalam Penentuan Strategi Pemasaran di PT Agro Pelindo Sakti (WILMAR)”, *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*

Universitas Bina Dharma dan Dosen Teknik Industri Palembang, Palembang, Vol. 7, Nomor 1, 2012.

Purwanto, “Analisis Perbandingan Tingkat Kesehatan Bank Pembangunan Daerah Dengan Bank Umum Lainnya”, *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, Vol. 17 No.1 2021.

SKRIPSI :

Andi Zulfikar Darussalam , “Islamic Financial Technology Towards the Advancement Of Islamic Banking In Indonesia”, *skripsi*, Universitas Advance, 2019.

Lucky Ades Tian, “Analisis SWOT Financial Technology (FINTECH) Perbankan Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah”,*Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung,2021.

Rohmah Azizah, “Analisis SWOT Layanan Quick Response Indonesian Standard Ultimate Automated Transaction Pada Bank BPD DIY Kantor Cabang Pembantu”,*Skripsi*, Universitas Islam Indonesia, 2021.

Trisna Taufik Darmawansyah, “Implementasi Fintech Syariah Di Pt Investree Ditinjau Berdasarkan Fatwa Dsn-Mui No: 117/Dsn-Mui/Ii/2018 Tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah”,*Skripsi*, Universitas Advance, 2019.

INTERNET :

Dian Sinaga, “Studio Belajar”, dalam <https://www.studiobelajar.com/paragraf-deduktif-dan-induktif/> , diakses tanggal 02 Februari 2022, Pukul 20.30

WAWANCARA :

Alvin Penatagama Hidayat, *Wawancara*, Mataram, 20 Agustus 2022

L.Diki Febrian, *Wawancara*, Selong, 5 September 2022

Ropi Aswari, *Wawancara*, Mataram, 22 Agustus 2022



Perpustakaan UIN Mataram

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

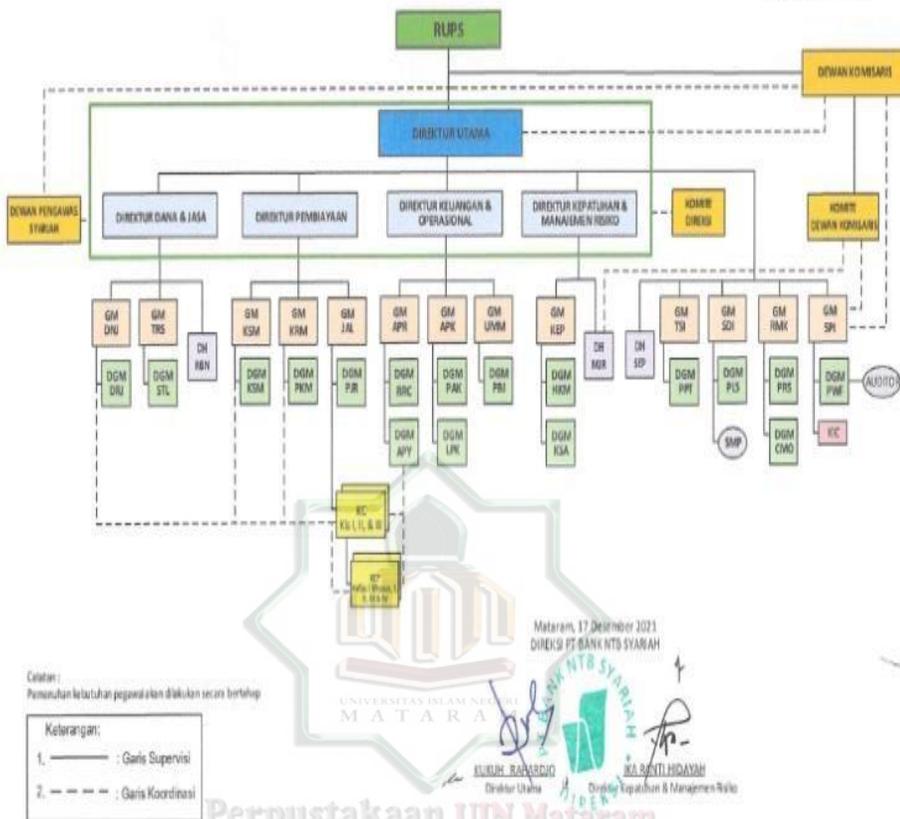
Analisis SWOT Layanan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) Bank NTB Syariah

1. Kapan diresmikan (*launching*) layanan QRIS di Bank NTB Syariah ?
2. Siapa saja yang dapat menggunakan layanan QRIS Bank NTB Syariah ?
3. Apa yang membedakan layanan QRIS Bank NTB Syariah dengan layanan QRIS Bank Umum lainnya ?
4. Apa saja kelebihan atau kekuatan (*strength*) yang dimiliki layanan QRIS Bank NTB Syariah ?
5. Kemudian apa kelemahan (*weakness*) dari aplikasi layanan QRIS Bank NTB Syariah ?
6. Bagaimana peluang (*opportunity*) yang dimiliki saat ini maupun masa yang akan datang bagi layanan QRIS Bank NTB Syariah ini sendiri ?
7. Selanjutnya ancaman (*threats*) apa saja yang dimiliki layanan QRIS Bank NTB Syariah ?
8. Bagaimana mekanisme pendaftaran layanan QRIS Bank NTB Syariah ?
9. Bagaimana prosedur penggunaan layanan QRIS Bank NTB Syariah baik dari sisi pembeli maupun penjual ?
10. Kemudian, Apa saja kendala yang dihadapi dalam pemasaran produk layanan QRIS Bank NTB Syariah

STRUKTUR ORGANISASI PT BANK NTB SYARIAH



Lampiran 1
SK DIREKSI: KUD/4830A/08/04/2021
Tanggal: 17 Desember 2021



Struktur PT. Bank NTB Syariah



**Tampilan Menu Awal Sebelum Registrasi Aplikasi Merchant QRIS
Bank NTB Syariah**

Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin (Jiwa)									
Kelompok	Laki-Laki			Perempuan			Jumlah		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
0-4	253677	252264	258409	244636	243175	247737	498313	495439	506146
5-9	255425	255174	262995	245856	246356	252893	501281	501530	515888
10-14	242817	246597	231406	231607	235036	218544	474424	481633	449950
15-19	228626	229279	224519	218821	219648	214672	447447	448927	439191
20-24	214873	217394	226208	212990	213090	222193	427863	430484	448401
25-29	190914	194493	221135	210542	209834	221505	401456	404327	442640
30-34	173426	174951	217270	209379	208732	222941	382805	383683	440211
35-39	165994	166533	203929	203108	205067	211397	369102	371600	415326
40-44	158349	159475	189030	183850	187250	196999	342199	346725	386029
45-49	141349	144493	165211	159749	164241	172766	301098	308734	337977
50-54	118077	121347	135685	131957	136191	142074	250034	257538	277759
55-59	96676	99191	109127	107389	110836	114588	204065	210027	223715
60-64	74742	77573	81479	81269	85492	85953	156011	163065	167432
65+	118786	122888	129805	138803	143785	139622	257589	266673	269427
Jumlah	2433731	2461652	2656208	2579956	2608733	2663884	5013687	5070385	5320092
Sumber: BPS NTB, Proyeksi Penduduk 2010-2020									
ce Url: https://ntb.bps.go.id/indicator/12/287/1/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin									
Access Time: September 14, 2022, 7:18 am									

Jumlah Penduduk Provinsi NTB Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin



**Acara Launching Layanan QRIS Bank NTB Syariah Pada Tanggal
09 Maret 2020 di Epicentrum Mall**



**Wawancara Dengan Bapak Alvin Panatagama Hidayat
Selaku *Analisis Marketing* PT.Bank NTB Syariah**