

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi dan informasi yang berkembang di dunia sangat pesat hal ini memungkinkan berbagai hal menjadi lebih mudah dan praktis. Di Indonesia sendiri, pemerintah terus melakukan inovasi dalam bidang teknologi dan informasi secara maksimal dengan menerapkan sistem pelayanan berbasis digital/*online* guna mempermudah penyampaian informasi, komunikasi serta interaksi terhadap masyarakatnya (Putra & Maesarini, 2018). Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik berhak mendapatkan pelayanan yang maksimal sesuai dengan prosedur yang berlaku yang mana pemerintah sebagai penyedia jasa layanan harus mampu bekerja secara cepat, tepat serta bisa memberikan kepuasan atas layanan kepada masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat merasa terlayani dengan baik dan merasakan dampak positif dari adanya perkembangan teknologi dan informasi tersebut.

Penjelasan mengenai pelayanan publik tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk

menurut undang-undang kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk menurut undang-undang dalam sebagai aktivitas pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik terus berupaya meningkatkan kualitas dibidang pelayanan publik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi yang berkembang sangat cepat seperti sekarang yaitu dengan menerapkan sistem pembayaran digital berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia sebanyak 48 penyelenggara jasa layanan metode pembayaran yang sudah memiliki izin melakukan aktivitas transaksi non tunai yang terdiri atas 14 perbankan serta 34 non perbankan. Berbagai jenis metode pembayaran non tunai yaitu kartu atm/debit, kredit, cek, wesel, danu uang digital. Menurut data yang di keluarkan Indonesia Bank 2019, jumlah terbanyak pembayaran non tunai yaitu uang elektronik dengan 95.75 Triliyun mengalami kenaikan sebelumnya 60,00 triliun di tahun 2018. (Sihaloho, Ramadani, & Rahmayanti, 2020)

Meningkatnya pembayaran menggunakan uang elektronik non tunai disebabkan meningkatnya bahan uang digital yang di luncurkan seperti E-money berbentuk chips, link, berbentuk e-commerce, akun bank. Bank Indonesia sebagai penyelenggara metode transaksi di Indonesia bulan Agustus tahun 2019 menerbitkan kanal pembayaran berbasis server yaitu *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Semenjak di terbitkan pengguna QRIS di indonesia mencapai 5,8 juta merchant, ini menunjukkan keseriusan pemerintah mengembangkan sistem pembayaran berbasis digital sejalan dengan itu pada tahun 2021 terjadi peningkatan pengguna QRIS mencapai 12 juta merchant (Suma.id, 2021b). Namun masih terdapat masalah yang sering di keluhkan oleh pedagang

yang menggunakan QRIS sebagai alat transaksi yaitu adanya ketidakpuasan pedagang umkm mengenai bayaran merchant discount rate sebanyak 0.6 persen di berlakukan kepada penjual yang membuat pendapatan harian mereka berkurang (Sihaloho et al., 2020). Pemerintah terus berupaya meningkatkan penggunaan QRIS di Indonesia agar kemajuan di sektor ekonomi semakin maju dan tentunya mempermudah proses layanan dalam bertransaksi secara digital.

Sejalan dengan tujuan tersebut pemerintah terus mensosialisasikan QRIS kepada masyarakat seperti halnya yang dilakukan oleh Perwakilan BI Kepulauan Riau saat membuka Festival Ekonomi Keuangan Digital Melayu Pesisir di Batam guna mengajak masyarakat Kepulauan Riau (Kepri), khususnya Kota Batam untuk beralih menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital karena hingga kini di Kepulauan Riau tercatat 59,130 ribu gerai usaha menengah kecil menengah mikro (umkm) yang menggunakan QRIS atau 54% dari yang ditargetkan oleh pemerintah daerah Kepulauan Riau (Suma.id, 2021). Kota Batam yang berada di Kepulauan Riau merupakan daerah yang paling maju di Kepri dengan segala potensi yang dimiliki terus-menerus berbenah dan melakukan perubahan di bidang digitalisasi sebagai bentuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat pemerintah Kota Batam melalui Dinas Perhubungan Kota Batam sedang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan di bidang jasa transportasi umum dengan menerapkan sistem e-government. Sistem tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bagian transaksi pembayaran. Penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi umum

agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang nyaman dengan pelayanan yang optimal.

Bentuk pelayanan di bidang e-government yang di terapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Batam salah satunya yaitu sistem QRIS (Quick Response Code Indonesian Standar) yang di gunakan untuk melakukan transaksi pembayaran pada Tranportasi Umum Trans Batam yang di atur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur No 21/1/PDAG/2019 (Tentang Implementasi QRIS pasal 1 angka 4). Program ini adalah penyatuan berbagai macam QR Code. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia. Dengan menggunakan QRIS, sistem pembayaran di Trans Batam tentu akan semakin mudah, masyarakat cukup menggunakan satu barcode, tiket akan langsung keluar.

Implementasi *Quick Response Code Indonesian Standar* (QRIS) manjadi penting karena dengan sistem QRIS tersebut di harapkan meningkatkan kemudahan dalam pelayanan bertransaksi serta berdampak baik terhadap minat serta partisipasi masyarakat untuk menggunakan Transportasi Umum Trans Batam (Batamtimes.com). Hanya Saja Masih terdapat masalah seperti kurang meratanya fasilitas yang ada di beberapa armada yang ada di Transportasi Umum Trans Batam baik bus maupun di halte seperti kursi tunggu penumpang, Ac, Televisi bahkan toilet umum yang rusak dan kurang memadai untuk digunakan serta adanya halte yang tidak memiliki loket pembelian tiket Trans Batam, petugas/pegawai masih melayani pembelian tiket secara manual dan pembayaran secara tunai, meskipun sudah di terapkannya juga pembayaran menggunakan Brizzi card dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memahami sitem pembayaran QRIS. Bisa

kita lihat dari data di bawah ini bagaimana jumlah pengguna Transaksi pembayaran non-tunai Brizzi card dengan QRIS .

**Tabel 1.1** Data Jumlah Penumpang non-tunai Trans Batam 2021

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Penumpang Non Tunai</b>
Januari	4.382
Februari	12.571
Maret	14.968
April	11.294
Mei	6.900
Juni	5.631
Juli	5.375
Agustus	7.848
September	7.558
Oktober	21.452
November	20.332
Desember	0
<b>Total</b>	<b>118.309</b>

(Sumber : Dinas Perhubungan, 2021)

**Tabel 1.2** Data Jumlah Penumpang TunaiTrans Batam 2021

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Penumpang</b>		<b>Total penumpang Tunai</b>
	<b>Umum</b>	<b>Pelajar</b>	
Januari	86.807	2.757	89.564
Februari	80.531	3.313	83.844
Maret	93.313	6.255	99.568
April	89.556	5.576	95.132
May	87.973	2.117	90.090
Juni	80.634	2.233	82.867
Juli	58.365	1.170	59.535
Agustus	63.633	3.471	67.104
September	78.763	6.423	85.186
Oktober	68.999	9.759	78.758
November	66.223	12.085	78.308
Desember			0
<b>TOTAL</b>	<b>854.797</b>	<b>55.159</b>	<b>909.956</b>

(Sumber : Dinas Perhubungan, 2021)

Dari data diatas terdapat masalah yaitu masih rendahnya jumlah penumpang non tunai di Trans Batam apabila di bandingkan dengan data penumpang Tunai di Trans Batam. Hal ini menarik perhatian peneliti untuk mengetahui tentang bagaimana pelaksanaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standar) di transportasi umum Trans Batam. Kondisi ini memperlihatkan bahwa program sistem QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standar*) yang dilakukan oleh pemerintah kota Batam melalui Dinas Perhubungan Kota Batam belum efektif. Ini menjadi tantangan untuk aparaturnya di Dinas Perhubungan dan pemerintah daerah untuk melaksanakan program tersebut secara optimal. Sesuai dengan pernyataan yang di atas maka peneliti memberi judul penelitian ini yaitu **“Implementasi Sistem Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS) Transportasi Umum Trans Batam”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka kita bisa mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam proses penerapan sistem QRIS di transportasi umum Trans Batam diantaranya masih kurang meratanya fasilitas yang tersedia di halte dimana masih terdapat beberapa halte yang tidak memiliki loket tempat pembelian tiket, pelayanan transaksi di transportasi umum Trans Batam masih menggunakan sistem manual, penerapan Sistem QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standar*) masih belum optimal, jumlah pengguna Sistem QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standar*) yang masih rendah serta pelayanan yang lamban dalam menggunakan sistem transaksi secara manual dalam transportasi umum Trans Batam.

### 1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah ini melihat dari beberapa identifikasi masalah yang ada salah satunya yaitu tentang penerapan sistem QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standar*) yang belum optimal supaya penelitian ini lebih mengarah dan tidak keluar dari pokok permasalahan. Peneliti berfokus tentang bagaimana Implementasi Sistem Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS) Transportasi Umum Trans Batam yang di lakukan oleh pemerintah kota Batam melalui Dinas Perhubungan Kota Batam.

### 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat di rumuskan sebagai berikut :

- a) Bagaimana Implementasi sistem *Quick Response Code Indonesian Standar* (QRIS) di transportasi umum Trans Batam ?
- b) Apa saja faktor penghambat Implementasi sistem *Quick Response Code Indonesian Standar* (QRIS) di transportasi umum Trans Batam?

### 1.5. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di kemukakan di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa mengenai Implementasi sistem *Quick Response Code Indonesian Standar* (QRIS) di transportasi umum Trans Batam.
- b. Untuk medeskripsikan faktor pengambat Implementasi sistem *Quick Response Code Indonesian Standar* (QRIS) di transportasi umum Trans Batam.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas maka ada beberapa manfaat yang bisa dirasakan yaitu :

- a. Secara Teoritis penelitian ini dapat memberikan pemahaman, literatur, dan masukan bagi penelitian lain yang tertarik untuk mengkaji Implementasi sistem *Quick Response Code Indonesian Standar* (QRIS).
- b. Secara praktis penelitian ini di harapkan mampu memberi masukan bagi pemerintah Kota Batam dan para pihak yang berkaitan dengan Implementasi sistem *Quick Response Code Indonesian Standar* (QRIS).