

## MENGOPTIMALKAN PENGGUNAAN APLIKASI PEMBAYARAN WIFI CUSTOMER MENGGUNAKAN M- BANKING DAN QRIS DI MASA TRANSISI COVID-19 PADA PT BALI TOWERINDO SENTRA TBK

Ni Wayan Rustiarini <sup>1,\*</sup>, Maria Sherly Ekayani Nahak <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: rusti\_arini@unmas.ac.id

### ABSTRAK

Kuliah Kerja Nyata (KKN) merupakan kuliah kerja usaha mengikutsertakan mahasiswa untuk menelaah dan merumuskan permasalahan yang kompleks, menelaah potensi-potensi dan kelemahan-kelemahan dalam masyarakat serta menemukan alternatif pemecahannya. Melalui kegiatan KKN alternatif di PT Bali Towerindo Sentra Tbk memberikan kesempatan untuk berani terjun ke lapangan dan memberikan pengarahannya kepada masyarakat. Tujuan pengabdian ini dibuat adalah untuk memberikan kemudahan dan kelancaran penggunaan pembayaran elektronik berupa M-banking beserta penggunaan QRIS di lingkungan masyarakat khususnya di Jimbaran sebagai area yang tercover wifi Balifiber.

**Kata kunci :** wifi, Qris, balifiber, KKN, alternatif.

### ANALISIS SITUASI

Kebijakan pemerintah, memberlakukan penerapan physical distancing dan PSBB perlu disikapi secara positif melalui inovasi transaksi tanpa tatap muka dan penguatan ekosistem digital. Sehingga memunculkan alternative instrument maupun kanal pembayaran dan merchant online yang beragam sesuai segmen transaksi. Konsumen dimudahkan dalam menggunakan alternative instrument pembayaran hanya dalam satu aplikasi dompet elektronik semakin memudahkan dalam belanja online.

Pada era digital, hampir seluruh perangkat fisik terhubung secara digital

sehingga tanpa disadari berbagai aktivitas digital meninggalkan jejak data yang semakin detail. Pesatnya arus digitalisasi ini juga melanda Indonesia secara deras dan diprediksi akan lebih menguat di masa mendatang. Metode pembayaran digital memungkinkan seseorang bertransaksi tanpa bersentuhan dengan orang lain. Pembayaran menggunakan kode QR merupakan pembayaran digital tanpa kontak fisik antara penjual dan pembeli. QRIS menjadi solusi pembayaran digital di tengah pandemic Covid-19, QRIS satu untuk seluruh pembayaran, standarisasi QR Code yang digunakan untuk pembayaran, QRIS terintegrasi dengan mobile payment/bank eksisting. QRIS dapat

digunakan tanpa bertatap muka karena merchant mudah mengirimkan kode QRIS kepada pelanggannya sehingga transaksi tetap dapat berjalan dalam situasi pandemi Covid-19. Selain itu, pemerintah melalui Kementerian Koperasi dan UKM menilai pentingnya mendorong penerapan pembayaran digital dan penggunaan QRIS bagi para pelaku UMKM.

Penerapan sistem pembayaran elektronik ini juga dirasakan oleh PT Bali Towerindo Sentra Tbk. Dalam melakukan pembayarannya. Selain pembayaran perbulannya dapat dilakukan secara offline, di masa covid-19 ini sistem pembayaran dilakukan dengan Virtual Account yang lebih mudah dilakukan dalam pembayaran elektronik.

PT Bali Towerindo Sentra (“Balitower”) merupakan perusahaan penyedia infrastruktur Menara Telekomunikasi terkemuka di Provinsi Bali dan pelopor penyedia sarana Menara yang dilengkapi fasilitas transmisi terintegrasi melalui jaringan fiber optic/nirkabel yang senantiasa dapat mendukung kemajuan teknologi di bidang telekomunikasi. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Balitower memiliki 2 segmen usaha yaitu: penyewaan infrastruktur menara telekomunikasi (makro dan mikro) dan penyewaan infrastruktur jaringan fiber optic dan/atau transmisi. Atau dengan kata lain Perusahaan ini memberikan jasa layanan Wifi dan TV Channel.

Salah satu permasalahan yang terungkap saat melakukan observasi

yaitu sistem pembayaran online tidak banyak diterapkan oleh para pelanggan baru ataupun pelanggan lama. Justru mereka lebih nyaman dengan pembayaran offline yang terkadang terkendala pusat dan ribet.

Biasanya pembayaran elektronik Balifiber dilakukan dengan virtual account yang terhubung via m-banking BCA dan Mandiri. m-Banking adalah fasilitas yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi online. Fasilitas online ini hanya dapat digunakan di smartphone. Dengan mobile banking atau m-banking, nasabah bisa melakukan berbagai transaksi keuangan layaknya transaksi di ATM. Mulai dari transfer, isi pulsa, token listrik, hingga lainnya. Jadi, nasabah bisa melakukan pembayaran penting di mana dan kapan saja. Di dalam fitur m-banking juga terdapat beberapa hal yang mempermudah kegiatan pembayaran langsung baik itu di pasar maupun mall dan pusat perbelanjaan lainnya yang biasa disebut dengan istilah QRIS.

Quick Response Code Indonesian Standard atau biasa disingkat QRIS (dibaca KRIS) adalah produk terobosan Bank Indonesia didukung industri sistem pembayaran bersama yang bertujuan agar transaksi pembayaran bisa lebih murah dan efisien, sehingga inklusi keuangan berjalan lebih cepat, UMKM lebih maju dan pada akhirnya bisa mendorong pertumbuhan ekonomi secara lebih maksimal serta memudahkan UMKM untuk naik kelas. Saat ini, dengan 1 QR code,

seluruh aplikasi pembayaran dari Penyelenggara manapun baik bank dan nonbank yang digunakan masyarakat, dapat digunakan di seluruh toko, pedagang, warung, parkir, tiket wisata, donasi, dll meskipun penyedia QRIS di merchant berbeda dengan penyedia aplikasi yang digunakan masyarakat.

Adapun tujuan laporan ini dibuat adalah untuk memberikan kemudahan dan kelancaran penggunaan pembayaran elektronik berupa m-banking beserta penggunaan QRIS di lingkungan masyarakat khususnya di Jimbaran sebagai area yang tercover wifi Balifiber.

## PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, diperoleh bahwa banyaknya pelanggan balifiber yang belum mengerti penggunaan m-banking dan berbagai fitur di dalamnya seperti QRIS. Mereka lebih banyak menggunakan pembayaran offline yang harus menempuh jarak dan waktu yang lama.

## SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka cara yang dapat dilakukan antara lain:

1. Memberikan pelatihan mengenai penggunaan m-banking BCA kepada beberapa pelanggan lama ataupun pelanggan baru Balifiber
2. Memberikan Pemahaman terkait fitur QRIS pada m-banking yang akan digunakan untuk pembayaran di era modern ini dan kedepan.
3. Sosialisasi kembali terkait produk yang dipasarkan kepada calon pelanggan baru dengan cara pembayarannya

## METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam kegiatan pelatihan yaitu berkunjung ke rumah para pelanggan-pelanggan di dalam area yang tercover wifi balifiber. Namun ada beberapa metode pendekatan yang digunakan untuk memberikan pelatihan ini, yaitu:

No	Nama Kegiatan	Metode Pelaksanaan
1	Memberikan pelatihan mengenai penggunaan m-banking BCA kepada beberapa pelanggan lama ataupun pelanggan baru Balifiber	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melakukan pendaftaran m-banking terlebih dahulu khususnya bagi pengguna kartu debit/kredit BCA</li><li>2. Bagi pengguna yang belum memiliki kartu debit akan diarahkan untuk membuat rekening baru.</li><li>3. Diarahkan untuk mengenal berbagai jasa yang disediakan M-banking BCA yaitu m-info, m-transfer, m-payment, m-commerce, cardless, m-admin, dll</li></ol>
2	Memberikan Pemahaman terkait fitur QRIS pada m-banking yang akan digunakan untuk	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Langkah pengenalan QRIS dilakukan setelah mengenalkan berbagai fitur dalam aplikasi m-banking</li></ol>

	pembayaran di era modern ini dan kedepan	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Mengenalkan cara scan barcode untuk melakukan pembayaran</li> <li>3. Menampilkan code QR yang telah disediakan guna mempercepat proses transfer kepada pihak lain/ dagang.</li> </ol>
3	Sosialisasi kembali terkait produk yang dipasarkan kepada calon pelanggan baru dengan cara pembayarannya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menawarkan produk Balifiber kepada calon pelanggan</li> <li>2. Memberikan pengarahan mengenai promo dan cara pembayarannya.</li> </ol>

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

### 1.1 Ketercapaian Kegiatan

Kegiatan ini dikatakan berhasil ketika pemahaman para pelanggan yang sebelumnya

tidak paham menjadi Paham sepenuhnya, hingga berhasil mengoperasikannya pada smartphone nya masing-masing. Adapun pencapaian program kerja dapat dilihat dari tabel berikut:

No	Jenis Program Kerja	Spesifikasi Kegiatan	Realisasi
1	Program pelatihan mengenai penggunaan m-banking BCA kepada beberapa pelanggan lama ataupun pelanggan baru Balifiber	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengarahan kepada para pelanggan terkait tata cara penggunaan aplikasi m-banking BCA/Mandiri</li> <li>b. Pelatihan para pelanggan terkait tata cara penggunaan aplikasi m-banking BCA/Mandiri</li> <li>c. Pendampingan proses para penggunaan aplikasi m-banking BCA/Mandiri sampai pembayaran dilakukan berhasil</li> </ol>	100 persen
2	Pelatihan terkait fitur QRIS pada m-banking yang akan digunakan untuk pembayaran di era modern ini dan kedepan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan pelatihan mengenai tata cara scan code yang tersedia menggunakan aplikasi m-banking yang telah tersedia di smartphone masing-masing</li> </ol>	100 persen
3	Sosialisasi kembali terkait produk yang dipasarkan kepada calon pelanggan baru dengan cara pembayarannya	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memasarkan produk Balifiber dengan promo yang ditawarkan hingga dengan proses pembayarannya.</li> </ol>	100 persen

Dampak positif yang diperoleh perusahaan PT Bali Towerindo Sentra Tbk., terkait pelaksanaan

pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Calon Pelanggan merasakan keringanan pembayaran dilakukan melalui m-banking
2. Apabila terjadi gangguan pembayaran via offline (indomaret dan alfamart) pelanggan paham bagaimana mengatasinya dan beralih menggunakan m-banking dan QRIS
3. Kegiatan penawaran dan penjelasan yang lengkap terkait sosialisasi balifiber terhadap calon pelanggan akan menambahkan target perusahaan dalam pencapaian customer.

### 1.1.1 Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan pengabdian ini yaitu:

1. Manager Area, Supervisor, dan karyawan sales lainnya mendukung penuh kegiatan ini.
2. Kerjasama dan komunikasi yang baik antar karyawan.

### 1.1.2 Faktor Penghambat

Sedangkan, faktor penghambat kegiatan pengabdian ini adalah tidak tersedia ruangan untuk memfasilitasi kegiatan penyuluhan dan pelatihan.

### 1.2 Partisipasi Karyawan

Partisipasi karyawan dengan bekerjasama atas kegiatan peningkatan kemampuan kepada para pelanggan terkait penggunaan m-banking beserta fitur QRIS untuk

mempermudah pembayaran di era modern ini sangat tinggi, dilihat dari antusiasme mereka untuk menghadiri dan mengikuti penyuluhan dan pelatihan juga membantu dalam mendampingi hingga transaksi yang dilakukan berhasil.



**Gambar 1.** Pelatihan mengenai penggunaan m-banking BCA kepada beberapa pelanggan lama ataupun pelanggan baru Balifiber.



**Gambar 2.** Pengenalan fitur QRIS kepada Pelanggan Balifiber lama dan baru.



**Gambar 3.** Sosialisasi kembali terkait produk yang dipasarkan kepada calon

pelanggan baru dengan cara pembayarannya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Selama program KKN Alternatif yang penulis laksanakan di PT Bali Towerindo Sentra Tbk. Denpasar dapat disimpulkan bahwa pelatihan kepada para pelanggan terkait penggunaan m-banking beserta fitur QRIS untuk mempermudah pembayaran di era modern berjalan dengan baik dan lancar.

### Saran

Kemampuan para pelanggan lama ataupun pelanggan baru yang berlangganan wifi dan tv channel balifiber dalam melakukan pembayaran elektronik dapat terus ditingkatkan, mengingat era yang semakin marak dengan teknologi hingga proses pembayaran akan berganti pula dengan metode QRIS. Oleh karena itu, kegiatan yang penulis selenggarakan diharapkan dapat terus terlaksana untuk membantu perusahaan para pelanggan yang belum paham teknologi dapat belajar bersama-sama.

## DAFTAR PUSTAKA

Balitower - Penyedia Infrastruktur Menara Yang Terintegrasi.

Adela, M. (2020). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP

Rajabasa). *Jurusan SI Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro. Di ambil pada tanggal, 8.*

Yu, Y., & Du, Y. (2019). Impact of technological innovation on CO2 emissions and emissions trend prediction on 'New Normal'economy in China. *Atmospheric Pollution Research, 10*(1), 152-161.

Sriekaningsih, A. (2020). *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*. Penerbit Andi.

Fadlillah, S. A. (2022). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Pengetahuan terhadap Minat Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) pada Pelaku UMKM Binaan Bank Indonesia KPw Solo.

Situmorang, M. K. (2021). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Uang Elektronik (Dompot Digital) Sebagai Alat Pembayaran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 4*(1), 123-13.