



Implementasi QRIS sebagai Strategi E-Bisnis dalam Meningkatkan Efisiensi dan Daya Saing Bank BJB di Era Digital

Muhammad Ammar Fikri Hakim

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, STIE Mahardika

Damarsari Ratnasahara Elisabeth

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, STIE Mahardika

***Abstract** Bank BJB, as a Regional Development Bank with a digital transformation mission, faces significant challenges and opportunities in implementing QRIS as part of its e-business strategy. The use of QRIS not only digitizes transactions but also serves as a competitive tool to increase customer loyalty, operational efficiency, and bank competitiveness amidst the intense competition in the national banking industry. Digital transformation in the banking sector requires financial institutions to adopt innovative technologies to improve operational efficiency and competitiveness. QRIS is one of Bank Indonesia's initiatives to encourage the digitalization of the payment system nationally. This study aims to analyze the implementation of QRIS as part of Bank BJB's e-business strategy to improve service efficiency and strengthen its competitive position in the digital era. The method used is a qualitative approach with a case study at Bank BJB through observation and interviews. The results show that QRIS implementation simplifies transaction processes, expands service reach to non-cash customers, and enhances integration with the digital ecosystem. Furthermore, QRIS plays a role in improving operational cost efficiency and strengthening Bank BJB's digital image amidst increasingly fierce competition in the banking industry. Thus, QRIS can be positioned as a key pillar of Bank BJB's e-business strategy in addressing the challenges of the digital era.*

***Keywords:** QRIS, e-business, efficiency, Bank BJB, digital*

Abstrak Bank BJB sebagai Bank Pembangunan Daerah yang memiliki misi transformasi digital menghadapi tantangan sekaligus peluang besar dalam implementasi QRIS sebagai bagian dari strategi e-bisnis. Penggunaan QRIS tidak hanya mendigitalisasi transaksi, tetapi menjadi alat kompetitif untuk meningkatkan loyalitas nasabah, efisiensi operasional, dan daya saing bank di tengah ketatnya persaingan industri perbankan nasional. Transformasi digital di sektor perbankan menuntut lembaga keuangan untuk mengadopsi teknologi yang inovatif guna meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing. QRIS merupakan salah satu inisiatif Bank Indonesia untuk mendorong digitalisasi sistem pembayaran secara nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi QRIS sebagai strategi e-bisnis Bank BJB dalam meningkatkan efisiensi layanan dan memperkuat posisi kompetitif di era digital. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus pada Bank BJB melalui observasi, wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi QRIS mampu menyederhanakan proses transaksi, memperluas jangkauan layanan kepada nasabah non-tunai, serta meningkatkan integrasi dengan ekosistem digital. Selain itu, QRIS juga berperan dalam meningkatkan efisiensi biaya operasional dan memperkuat citra digital Bank BJB ditengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat. Dengan demikian, QRIS dapat diposisikan sebagai salah satu pilar utama strategi e-bisnis Bank BJB dalam menjawab tantangan era digital.

Kata kunci : QRIS, e-bisnis, efisiensi, Bank BJB, digital

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah lanskap bisnis secara signifikan, termasuk sektor perbankan. Perbankan digital menjadi strategi utama dalam menjawab tantangan era industri 4.0, khususnya dalam menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan aman. Salah satu bentuk inovasi dalam sistem pembayaran digital adalah implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang diinisiasi oleh Bank Indonesia.

Dalam konteks ini, Bank BJB sebagai salah satu bank pembangunan daerah yang terus bertransformasi digital, melihat implementasi QRIS bukan hanya sebagai bentuk adaptasi teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari strategi e-bisnis untuk meningkatkan efisiensi

operasional dan daya saing di tengah kompetisi perbankan yang semakin ketat. Melalui pemanfaatan QRIS, Bank BJB berupaya memperluas inklusi keuangan, menjangkau lebih banyak pelaku usaha mikro, kecil, menengah (UMKM), serta mempercepat proses digitalisasi layanan perbankan.

Namun demikian, adopsi QRIS dalam strategi e-bisnis tidak terlepas dari tantangan, seperti kesiapan infrastruktur digital, edukasi kepada nasabah dan mitra bisnis, dan upaya integrasi dengan sistem layanan perbankan yang telah ada. Oleh karena itu, penting untuk menelaah bagaimana implementasi QRIS di Bank BJB dapat memberikan nilai tambah dalam efisiensi transaksi, pengurangan biaya operasional, peningkatan kenyamanan nasabah, hingga peningkatan daya saing bank secara keseluruhan.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana QRIS diimplementasikan sebagai bagian dari strategi e-bisnis Bank BJB, serta sejauh mana hal tersebut meningkatkan efisiensi dan daya saing bank di era digital. Dengan pendekatan kualitatif-deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi digitalisasi layanan perbankan yang berkelanjutan, khususnya di lembaga keuangan daerah.

TINJAUAN PUSTAKA

1. E-Bisnis dalam Perbankan

E-bisnis mencakup seluruh aktivitas bisnis berbasis internet, termasuk dalam konteks perbankan digital. Menurut Laudon dan Traver (2021), e-bisnis mampu mempercepat proses pelayanan, memperluas jangkauan pelanggan, dan menurunkan biaya operasional. Dalam konteks perbankan, e-bisnis mencakup digitalisasi proses transaksi, pelayanan, dan sistem pembayaran yang mendukung efisiensi serta daya saing (Turban et al., 2020)

2. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)

QRIS merupakan sistem pembayaran digital berbasis QR Code yang distandarisasi oleh Bank Indonesia. Tujuannya adalah menyatukan berbagai penyedia layanan QR menjadi satu sistem yang *interoperable* dan efisien (Bank Indonesia, 2019). QRIS mendukung transaksi non-tunai dan mendorong inklusi keuangan, khususnya UMKM

3. QRIS sebagai Sistem Pembayaran Digital

QRIS adalah standar nasional kode QR untuk pembayaran digital yang memungkinkan interkoneksi antar-penyedia jasa sistem pembayaran. QRIS memiliki keunggulan dalam hal kemudahan, kecepatan, dan keamanan.

4. Efisiensi dan Daya Saing Bank di Era Digital

Efisiensi operasional dalam dunia perbankan dapat dicapai melalui automasi, pengurangan biaya transaksi, dan pemrosesan data secara *real-time*. Daya saing bank tidak hanya ditentukan oleh produk keuangan, tetapi juga oleh kualitas layanan digital yang mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik (Porter, 2001; Laudon, 2022)

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi QRIS di Bank BJB dan dampaknya terhadap efisiensi operasional serta daya saing bank di era-digital.

Teknik Pengumpulan data Menggunakan **Wawancara** yg dilakukan terhadap staf Bank BJB yang terlibat dalam *digital banking* dan implementasi QRIS, **Dokumentasi** melalui laporan internal, publikasi resmi Bank BJB dan **Observasi** terbatas pada outlet dan *merchant* pengguna QRIS Bank bjb.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi QRIS sebagai Strategi E-Bisnis di Bank BJB

Bank BJB mulai mengimplementasikan QRIS sejak tahun 2020 dengan sasaran utama pelaku UMKM, sektor pendidikan, dan transportasi. Sosialisasi dilakukan melalui pelatihan merchant dan promosi digital. Bank BJB telah mengintegrasikan QRIS dalam aplikasi mobile banking “bjb DIGI” sebagai bagian dari inisiatif transformasi digital. Penggunaan QRIS difokuskan pada sektor UMKM dan *merchant* local, untuk memperluas ekosistem transaksi non – tunai

Hasil pengamatan lapangan dan wawancara dengan beberapa nasabah serta pelaku UMKM di sekitar Bank bjb cabang Surabaya menunjukkan bahwa salah satu faktor utama yang mendorong adopsi QRIS adalah kemudahan dalam penggunaan. Nasabah hanya memerlukan smartphone dan koneksi internet untuk dapat melakukan atau menerima pembayaran. Tanpa perlu perangkat tambahan seperti EDC (Electronic Data Capture) atau kartu debit/kredit, sistem QRIS memungkinkan pelaku usaha, terutama UMKM, untuk langsung terhubung ke sistem pembayaran digital nasional dengan biaya yang sangat rendah.

Dari sisi pengguna, proses transaksi menggunakan QRIS sangat sederhana: cukup dengan memindai QR Code yang tersedia di merchant menggunakan aplikasi pembayaran seperti Gopay, OVO, DANA, LinkAja, atau mobile banking. Transaksi dapat diselesaikan dalam hitungan detik tanpa perlu kontak fisik ataupun uang tunai. Hal ini memberikan rasa aman dan nyaman, terutama dalam konteks pandemi dan era new normal, di mana transaksi non-tunai menjadi preferensi utama.

2. Peningkatan Efisiensi

Penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM yang menjadi nasabah Bank bjb menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dalam kegiatan transaksi dan pengelolaan keuangan usaha. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa pengguna QRIS di wilayah layanan KC Surabaya ditemukan bahwa sistem pembayaran digital ini secara langsung membantu pelaku usaha menghemat waktu, biaya, dan tenaga dalam proses transaksi harian.

Sebelum menggunakan QRIS, sebagian besar pelaku UMKM masih mengandalkan sistem pembayaran tunai, yang membutuhkan waktu dalam proses penghitungan, pemberian kembalian, serta risiko terhadap uang palsu atau kehilangan. Dengan beralih ke QRIS, transaksi dapat dilakukan secara real-time, tercatat otomatis, dan langsung masuk ke rekening usaha milik pelaku UMKM. Hal ini meminimalkan risiko kesalahan pencatatan dan mempercepat proses pelaporan keuangan secara sederhana.

Efisiensi juga tercermin dari segi operasional yaitu Pelaku usaha tidak lagi memerlukan perangkat tambahan seperti mesin EDC atau kasir elektronik, yang memerlukan biaya investasi dan perawatan. QRIS cukup dicetak dan dipajang di tempat usaha, sehingga sangat cocok untuk usaha mikro dan kecil yang memiliki keterbatasan modal.

Selain itu, transaksi QRIS yang tercatat secara digital memungkinkan bank memperoleh data transaksi yang dapat dimanfaatkan untuk analisis kelayakan kredit, penawaran produk perbankan lanjutan, serta penyusunan strategi pemasaran berbasis data (*data-driven marketing*). efisiensi ini menjadi keunggulan kompetitif yang dapat dimanfaatkan oleh Bank BJB dalam memperkuat loyalitas nasabah UMKM.

Dengan demikian, implementasi QRIS terbukti menjadi salah satu instrumen strategis dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan operasional UMKM, serta memperkuat peran Bank BJB sebagai fasilitator utama dalam ekosistem keuangan digital di daerah.

3. Dampak terhadap Efisiensi dan Peningkatan Daya Saing

Bank BJB meningkatkan akuisisi nasabah dari segmen milenial dan pelaku ekonomi digital. Branding sebagai bank digital diperkuat melalui kampanye digitalisasi transaksi. Kemitraan strategis dengan penyedia aplikasi dompet digital memperluas ekosistem pengguna QRIS.

Implementasi QRIS oleh Bank bjb memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional serta daya saing pelaku UMKM di era digital. Hasil observasi lapangan serta wawancara dengan pelaku usaha kecil menengah yang telah menggunakan QRIS menunjukkan bahwa sistem pembayaran ini tidak hanya memudahkan transaksi, tetapi juga memberikan keunggulan bagi pelaku usaha.

Dari sisi efisiensi, penggunaan QRIS menghilangkan kebutuhan akan uang tunai dan mempercepat proses transaksi. Pelaku UMKM tidak lagi perlu menyediakan uang kembalian, menghitung pembayaran manual, atau mencatat transaksi secara konvensional. Hal ini berdampak langsung pada efisiensi waktu dan tenaga kerja, serta mengurangi risiko *human error* dalam pencatatan keuangan harian.

Dari perspektif daya saing, Konsumen cenderung memilih pelaku usaha yang menerima pembayaran digital karena lebih cepat, aman, dan higienis. UMKM yang menggunakan QRIS menjadi lebih relevan dan adaptif terhadap perubahan pasar, sehingga lebih unggul dibandingkan pelaku usaha yang masih mengandalkan metode konvensional.

Selain itu, kemitraan dengan Bank BJB melalui implementasi QRIS juga memberikan citra positif terhadap profesionalitas dan kesiapan digital pelaku UMKM. Hal ini menjadi poin penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dan memperluas segmen pasar.

hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS tidak hanya meningkatkan efisiensi proses bisnis UMKM, tetapi juga memperkuat daya saing mereka dalam menghadapi tantangan pasar yang semakin digital. Strategi implementasi QRIS oleh Bank BJB merupakan bagian dari transformasi e-bisnis yang selaras dengan tujuan pembangunan ekonomi digital dan inklusi keuangan nasional.

4. Tantangan Implementasi

Hasil observasi di lapangan serta wawancara dengan beberapa nasabah menunjukkan bahwa tantangan utama terletak pada aspek literasi digital. Masih banyak pelaku usaha mikro dan kecil yang belum familiar dengan penggunaan teknologi berbasis aplikasi, baik karena keterbatasan pemahaman maupun keterbatasan perangkat. Sebagian besar pelaku UMKM, terutama yang berusia lanjut, masih merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi pembayaran digital atau memahami cara kerja QRIS.

Tantangan kedua adalah akses terhadap infrastruktur pendukung, seperti koneksi internet yang stabil. QRIS sangat bergantung pada jaringan internet untuk memproses transaksi secara real-time. Di beberapa Lokasi keterbatasan jaringan menjadi hambatan dalam kelancaran penggunaan QRIS. Hal ini dapat memengaruhi kepuasan pengguna maupun persepsi konsumen terhadap kehandalan sistem pembayaran digital.

Selain itu, tingkat kepercayaan terhadap sistem digital juga menjadi isu. Beberapa pelaku usaha masih merasa ragu untuk sepenuhnya beralih ke transaksi non-tunai karena khawatir akan gangguan sistem, keamanan data, atau potensi penipuan melalui QR Code palsu. Ini menunjukkan pentingnya edukasi berkelanjutan dari pihak bank kepada nasabah dan masyarakat umum.

Dengan mengidentifikasi dan mengelola tantangan-tantangan ini secara tepat, Bank BJB dapat memperkuat perannya dalam mendukung transformasi digital UMKM dan memperluas jangkauan inklusi keuangan di tingkat daerah.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi QRIS oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk merupakan strategi e-bisnis yang efektif dalam meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing bank, khususnya dalam menjangkau pelaku UMKM di era digital. QRIS terbukti mempermudah proses transaksi, mengurangi penggunaan uang tunai, serta menciptakan sistem pembayaran yang lebih cepat, aman, dan efisien.

Kemudahan dalam penggunaan, prosedur pendaftaran yang sederhana, serta manfaat yang diperoleh baik oleh bank maupun nasabah menjadi faktor utama dalam mendukung adopsi QRIS secara luas. Selain itu, penggunaan QRIS secara signifikan meningkatkan efisiensi usaha UMKM melalui pencatatan transaksi otomatis, pengelolaan keuangan yang lebih rapi, serta akses terhadap layanan keuangan formal yang lebih baik.

Namun demikian, implementasi QRIS juga menghadapi tantangan, terutama dalam hal literasi digital, keterbatasan infrastruktur, serta kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dari pihak bank dalam bentuk edukasi, penguatan dukungan teknis, serta pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif.

Secara keseluruhan, strategi implementasi QRIS oleh Bank BJB mencerminkan respons strategis terhadap transformasi digital dan perubahan perilaku konsumen. Langkah ini tidak hanya mendukung pencapaian tujuan bisnis bank, tetapi juga berkontribusi pada penguatan inklusi keuangan dan pemberdayaan UMKM sebagai bagian penting dalam pembangunan ekonomi nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2020). Panduan Implementasi QRIS Nasional. Jakarta: BI Press.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2021). E-commerce 2021: Business, Technology, Society. Pearson.
- Porter, M. E. (2008). Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. Free Press.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.