

STRATEGI BANK BJB CABANG BUAH BATU DALAM MENINGKATKAN ADOPSI QRIS PADA UMKM DI ERA DIGITAL

Ditulis Oleh:

Annisa Syariffah Nur Suseno

Pembimbing:

Susinah Kuntandi, S.t., MM.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kendala yang dihadapi oleh Bank BJB Cabang Buah Batu dan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam proses adopsi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai bagian dari transformasi sistem pembayaran digital. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam, diperoleh temuan bahwa kendala utama berasal dari faktor internal dan eksternal. Dari sisi internal Bank BJB, kendala meliputi keterbatasan pengetahuan digital sebagian staf, resistensi terhadap perubahan, serta keterbatasan anggaran dan infrastruktur pelatihan. Sementara itu, dari sisi eksternal, pelaku UMKM menghadapi rendahnya literasi digital, preferensi terhadap sistem pembayaran konvensional, serta kekhawatiran terhadap keamanan data dan kepatuhan regulasi digital. Meskipun demikian, terdapat peluang strategis seperti dukungan pemerintah, potensi pasar UMKM, dan meningkatnya kebutuhan terhadap sistem pembayaran non-tunai. Hasil analisis menunjukkan bahwa pendekatan edukasi berkelanjutan, pelatihan kolaboratif, dan strategi komunikasi yang tepat dapat menjadi solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam merumuskan strategi implementasi digitalisasi yang lebih efektif dan adaptif bagi sektor perbankan dan UMKM di era ekonomi digital.

Kata kunci: QRIS, digitalisasi, UMKM, Bank BJB, literasi digital, kendala adopsi.

STRATEGIES OF BANK BJB BUAH BATU BRANCH IN INCREASING QRIS ADOPTION AMONG MSMES IN THE DIGITAL ERA

Written by:

Annisa Syariffah Nur Suseno

Advisor:

Susinah Kuntandi, S.t., MM.

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the challenges faced by Bank BJB Buah Batu Branch and Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in adopting the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as part of the digital payment system transformation. Using a qualitative approach through in-depth interviews, the findings reveal that the main obstacles stem from both internal and external factors. Internally, Bank BJB encounters limitations such as unequal digital literacy among staff, resistance to change, and constraints in training infrastructure and budget. Externally, MSMEs face low digital literacy, a strong preference for conventional payment methods, and concerns over data security and regulatory compliance. Despite these challenges, strategic opportunities exist, including government support, the potential of the MSME market, and the growing demand for cashless payment systems. The analysis suggests that continuous education, collaborative training programs, and effective communication strategies can help address these barriers. This study contributes to the formulation of more effective and adaptive digital transformation strategies for the banking sector and MSMEs in the digital economy era.

Keywords: QRIS, digitalization, MSMEs, Bank BJB, digital literacy, adoption barriers.