



Efektivitas Pengelolaan QRIS pada Pengguna Baru Bale by BTN Mobile di Bank BTN KCP Ketintang Surabaya

Lidya Dwi Nur Afiqoh¹, Lia Nirawati²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar, Kota Surabaya, Jawa Timur.

¹lidyaafiqoh93@gmail.com, ²lianirawatibisnisupn@gmail.com

Abstract. *This study aims to evaluate the QRIS management program for new users of Bale by BTN Mobile at Bank BTN KCP Ketintang, especially in the distribution of Surabaya University student identification cards and customer service. The method applied is descriptive qualitative with data collection through interviews, in-depth observations, and documentation. There are four informant subjects related to this research, namely new customers, business people, customer service, and funding parties of Bank BTN KCP Ketintang, selected to obtain an in-depth understanding of the effectiveness of the program. The results showed an increase in the use of QRIS among new users of Bale by BTN. Through the cashback program, customers can use QRIS regularly. However, the use of technology and online systems in this program still faces challenges, especially related to technical problems that often arise in Bale by BTN mobile banking, which can hinder the smooth activation process.*

Keywords: *Effectiveness, Qris, Customer Service.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program pengelolaan QRIS bagi pengguna baru Bale by BTN Mobile di Bank BTN KCP Ketintang, khususnya dalam penyaluran kartu tanda mahasiswa Universitas Surabaya dan pelayanan nasabah. Metode yang diterapkan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, pengamatan mendalam, dan dokumentasi. Terdapat empat subjek informan yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu nasabah baru, pelaku usaha, customer service, dan pihak funding Bank BTN KCP Ketintang, dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas program. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan penggunaan QRIS di kalangan pengguna baru Bale by BTN. Melalui program cashback, nasabah dapat memanfaatkan QRIS secara rutin. Namun, penggunaan teknologi dan sistem online dalam program ini masih menghadapi tantangan, terutama terkait kendala teknis yang sering muncul pada mobile banking Bale by BTN, yang dapat menghambat kelancaran proses aktivasi.

Kata Kunci: Efektivitas, Qris, Pelayanan Nasabah.

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang, sektor keuangan mengalami transformasi signifikan, teknologi informasi memiliki peran krusial dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Sistem pembayaran berbasis elektronik menjadi salah satu solusi yang diadopsi oleh berbagai sektor, termasuk sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Salah satu inovasi yang muncul adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yang menawarkan kemudahan transaksi keuangan. QRIS diharapkan dapat mempermudah pelaku UMKM rumahan dalam menerima pembayaran, sekaligus meningkatkan pengalaman pelanggan. QRIS tidak hanya memberikan kemudahan dalam bertransaksi, tetapi juga dapat meningkatkan pelayanan nasabah, terutama di sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang seringkali mengalami tantangan dalam aksesibilitas layanan perbankan.

Penggunaan QRIS di kalangan UMKM rumahan menjadi relevan mengingat tingginya potensi pasar yang dapat dijangkau. Dengan memanfaatkan QRIS, pelaku UMKM tidak hanya dapat melakukan transaksi dengan lebih cepat dan efisien, tetapi juga dapat memperluas jangkauan pasar mereka. Hal ini sangat penting di tengah persaingan yang semakin ketat dan kebutuhan untuk beradaptasi dengan perubahan perilaku konsumen yang lebih menyukai transaksi non-tunai.

2. METODE PENELITIAN

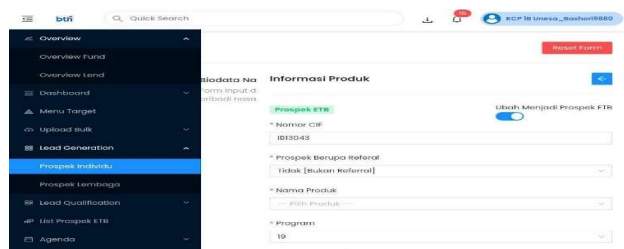
Penelitian ini menerapkan metode penilaian kualitatif deskriptif yang dikemukakan oleh Sugiono (2022). Metode penelitian kualitatif deskriptif berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk menyelidiki kondisi objek yang alami, dimana peneliti berfungsi sebagai instrumen utama.

Dalam pengumpulan data kualitatif, penulis melaksanakan wawancara mendalam dengan berbagai pihak yang berkaitan, termasuk nasabah baru Bank BTN untuk memahami pengalaman mereka dengan layanan bank, pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) guna menggali informasi tentang penggunaan layanan keuangan, customer servis, serta pihak funding Bank BTN KCP Ketintang yang bertanggung jawab atas pengelolaan QRIS di daerah Ketintang, Surabaya. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif mengenai dinamika penggunaan QRIS dan layanan keuangan di wilayah tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketika penulis melakukan pengelolaan website BTNSMART untuk pengguna QRIS yang dibutuhkan adalah sebuah data nasabah yang telah membuka rekening baru. Data nasabah baru dapat diolah sebagai laporan dalam pelayanan nasabah dengan menekankan beberapa dimensi penting yang akan dianalisis penulis. Sebagai berikut:

a. Website BTNSMART



Gambar 1. Website BTNSMART

BTNSMART adalah sebuah website yang dirancang khusus untuk pengumpulan dan pengelolaan data nasabah yang telah membuka rekening baru. Melalui platform ini, data nasabah yang diinput mencakup informasi penting seperti nama, nomor telepon, dan NIK. Penggunaan BTNSMART memudahkan pengumpulan dan pengelolaan data nasabah secara sistematis berupa Staging Customer Information File (CIF).

Dalam proses staging Customer Information File (CIF) nasabah, penulis melakukan menginput data nasabah yang ingin membuka rekening baru dan melakukan deposit perorangan. Kegiatan ini memberikan pengalaman praktis untuk memahami prosedur pembukaan rekening dan pentingnya pengelolaan data nasabah. Tujuan dari staging CIF nasabah adalah untuk menghasilkan laporan elektronik yang digunakan oleh customer service harian dalam melayani nasabah. Laporan ini sangat penting untuk memastikan bahwa semua data nasabah tercatat dengan baik dan dapat diakses dengan mudah, sehingga meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan nasabah di Bank BTN.

Selain itu, BTNSMART juga memiliki fitur yang memungkinkan laporan mengenai ketertarikan nasabah terhadap layanan yang disediakan oleh Bank BTN. Dengan fitur ini, bank dapat lebih memahami kebutuhan dan preferensi nasabah, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan. Hal ini diharapkan dapat membangun hubungan yang lebih baik antara nasabah dan bank.

b. Bale by BTN Mobile

Bale by BTN Mobile adalah aplikasi mobile banking yang dirancang untuk mempermudah berbagai transaksi perbankan dan memungkinkan nasabah untuk memantau mutasi rekening secara real-time. Pada penggunaan awal, setiap nasabah diwajibkan untuk melakukan aktivasi ATM melalui aplikasi Bale by BTN Mobile untuk pembuatan PIN dan MPIN. Tujuan dari hal ini adalah untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi.

Namun, dalam menggunakan Bale by BTN Mobile, nasabah sering menghadapi kendala, salah satunya adalah kesulitan dalam menerima One Time Password (OTP) yang dikirim melalui SMS. Untuk mengatasi masalah ini, nasabah disarankan untuk memeriksa pengaturan pada SMS mereka dan memastikan fitur pengiriman pesan berbayar diaktifkan. Dengan langkah ini, diharapkan nasabah dapat menerima OTP dengan lebih lancar dan segera melanjutkan transaksi mereka.

c. Kunjungan Terhadap Pelaku Usaha



Gambar 2. Kunjungan Pada Pelaku UMKM

Dalam kunjungannya kepada pelaku usaha, penulis menawarkan fasilitas QRIS yang disediakan oleh Bank BTN. Jika pelaku usaha belum memanfaatkan QRIS, penulis menawarkan bantuan untuk membuka rekening baru agar mereka dapat menggunakan layanan tersebut tanpa biaya. Penawaran ini diharapkan dapat mendorong lebih banyak pelaku usaha untuk mengadopsi sistem pembayaran modern yang efisien dan praktis.

Penulis melakukan wawancara untuk menilai efektivitas metode pembayaran QRIS yang telah diterapkan oleh pelaku usaha dengan dukungan dari Bank BTN. Hal ini bertujuan untuk memahami sejauh mana metode ini memberikan keuntungan bagi pelaku usaha. Selama kunjungan, penulis juga menanyakan apakah terdapat kendala yang dialami pelaku usaha terkait penggunaan QRIS. Informasi ini penting untuk mengevaluasi apakah ada aspek yang perlu diperbaiki dalam implementasi layanan tersebut. Dengan mendengarkan pengalaman langsung dari pelaku usaha, penulis dapat mengidentifikasi potensi masalah yang mungkin timbul.

Selama penulis melakukan pendampingan terhadap pelaku usaha, tidak pernah terjadi masalah atau kesalahan dalam penggunaan QRIS, juga tidak menerima komplain terkait gangguan pada sistem QRIS. Semua transaksi dan layanan berjalan sesuai harapan, menandakan bahwa pelaku usaha mampu memanfaatkan QRIS secara efektif dan efisien dalam kegiatan operasional mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha dapat mengoperasikan sistem pembayaran tersebut dengan baik.

d. Pembagian KTM Sebagai Meningkatkan Penggunaan QRIS

Bank BTN telah menjalin kemitraan dengan Universitas Negeri Surabaya untuk mencetak Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) baru. Kartu ini tidak hanya berfungsi sebagai identitas mahasiswa, tetapi juga sebagai kartu ATM yang memungkinkan mahasiswa melakukan transaksi keuangan. Dengan adanya inovasi ini, mahasiswa dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan sambil tetap menjaga identitas mereka sebagai mahasiswa.

Sebagai bagian dari kemitraan ini, Bank BTN menawarkan program cashback kepada pengguna QRIS yang membuka rekening baru. Mahasiswa yang menggunakan KTM Bank BTN di kantin Universitas Negeri Surabaya berhak mendapatkan cashback yang menarik. Ini menjadi insentif tambahan bagi mahasiswa untuk menggunakan layanan QRIS dalam transaksi sehari-hari.

Melalui aplikasi Bale by BTN Mobile, mahasiswa dapat menikmati cashback antara 50% hingga 100% saat bertransaksi di kantin yang telah bekerja sama dengan Bank BTN. Event yang berfokus pada KTM ini bertujuan untuk meningkatkan penggunaan QRIS secara rutin di kalangan mahasiswa. Dengan cara ini, diharapkan transaksi menggunakan QRIS dapat meningkat setiap harinya, memberikan manfaat lebih bagi nasabah dan mendorong adopsi teknologi pembayaran yang lebih modern.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan selama masa magang, dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Pelaksanaan program aktivasi Bale by BTN masih menghadapi tantangan, seperti lambatnya pengiriman pesan OTP yang dapat memperlambat proses aktivasi.
2. Program pembagian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) kepada nasabah yang baru membuka rekening mengalami peningkatan dalam penggunaan QRIS. Melalui program cashback, mahasiswa diberikan insentif untuk menggunakan QRIS secara rutin.
3. Dalam program kunjungan kepada pelaku usaha, Bank BTN menawarkan fasilitas QRIS gratis yang terbukti efektif dalam meningkatkan pencapaian target yang telah ditentukan. Melalui kunjungan tersebut, banyak pelaku usaha menjadi yakin dan tertarik terhadap QRIS dari Bank BTN.

SARAN

Saran yang dapat penulis sampaikan untuk Pengelolaan QRIS Pada Pengguna baru Bale by BTN Mobile adalah sebagai berikut:

1. meningkatkan infrastruktur dan sistem yang mendukung pengiriman pesan OTP agar lebih cepat dan efisien. Hal ini penting untuk mempercepat proses aktivasi dan meningkatkan pengalaman pengguna Bale by BTN.
2. Evaluasi dan pertimbangkan untuk meningkatkan nilai cashback yang diberikan kepada mahasiswa untuk mendorong mereka menggunakan QRIS secara rutin. Penawaran khusus pada momen-momen tertentu juga dapat menarik lebih banyak pengguna.
3. Memperluas cakupan selama kunjungan kepada pelaku usaha, tawarkan solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik untuk dapat menciptakan kepercayaan dan meningkatkan adopsi QRIS.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, Y. (2018). Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Konvensional Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Uin Sunan Ampel Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)*, 1(2).
- Meida, K. M. (2023). Optimalisasi Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Pelaku Usaha Kecil Menengah (UKM) Di Kecamatan Majenang (Doctoral dissertation, UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri).
- Nugraha, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Financial Teknologi (BTN Mobile) Pada Bank BTN Syariah (Bank BTN KC Syariah Medan). *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2(1), 199-207.