



# Analisis Strategi Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan dalam Meningkatkan Minat Nasabah Menggunakan Pembayaran Berbasis QRIS

Asmawarna Sinaga<sup>1\*</sup>, Muhammad Saleh<sup>2</sup>, Ismi Lathifah<sup>3</sup>, Nur Aqlima<sup>4</sup>, Wisnu Hadi Subroto<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup>Institut Jam'iyah Mahmudiyah, Langkat, Indonesia

Email: [asmawarnasinaga1991@gmail.com](mailto:asmawarnasinaga1991@gmail.com)<sup>1</sup>, [muhammadsaleh81@gmail.com](mailto:muhammadsaleh81@gmail.com)<sup>2</sup>, [ismilathifah05@gmail.com](mailto:ismilathifah05@gmail.com)<sup>3</sup>, [nuraglima76@gmail.com](mailto:nuraglima76@gmail.com)<sup>4</sup>, [wisnu123h@gmail.com](mailto:wisnu123h@gmail.com)<sup>5</sup>

\*Penulis korespondensi: : [asmawarnasinaga1991@gmail.com](mailto:asmawarnasinaga1991@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to determine the strategies implemented by Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan in increasing customer interest in using QRIS-based payments. This study also aims to identify the obstacles faced by the bank in introducing and increasing the use of QRIS among customers and merchants. This study uses a qualitative method with data collection techniques consisting of observation, interviews, and documentation. The research subjects are employees responsible for customer service, marketing, and digital banking services at Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan. The results show that Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan uses several strategies to increase customer interest in QRIS, including direct education, personal service, promotion, assistance to merchants, explanation of transaction benefits, and encouragement to use digital banking services. The bank also introduces QRIS as a practical payment method that can reduce the need for cash transactions and make transaction records easier. The strategy is supported by the increasing use of smartphones and digital payment services among the community. The main obstacles include some customers who are still accustomed to cash payments, limited understanding of QRIS among certain groups, concerns about transaction security, internet connection problems, and the need for continuous education. The study concludes that education, good service, merchant assistance, and continuous promotion are important strategies for increasing customer interest in QRIS-based payments.*

**Keywords:** Bank Sumut; Customer Interest; Digital Payment; QRIS; Strategy.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang dilakukan Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan dalam meningkatkan minat nasabah menggunakan pembayaran berbasis QRIS. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hambatan yang dihadapi bank dalam memperkenalkan dan meningkatkan penggunaan QRIS kepada nasabah dan merchant. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah pegawai yang bertugas pada bagian pelayanan nasabah, pemasaran dan layanan perbankan digital Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan menggunakan beberapa strategi untuk meningkatkan minat nasabah terhadap QRIS, yaitu memberikan edukasi secara langsung, melakukan pelayanan secara personal, memberikan informasi mengenai manfaat QRIS, membantu merchant menggunakan QRIS serta mendorong nasabah untuk memanfaatkan layanan perbankan digital. Bank juga memperkenalkan QRIS sebagai alat pembayaran yang praktis sehingga dapat mengurangi penggunaan uang tunai dan memudahkan pencatatan transaksi. Strategi tersebut didukung oleh semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan telepon pintar dan layanan pembayaran digital. Hambatan yang ditemukan antara lain masih adanya nasabah yang terbiasa menggunakan uang tunai, pemahaman QRIS yang belum merata, kekhawatiran mengenai keamanan transaksi, gangguan jaringan internet serta kebutuhan edukasi secara terus-menerus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi, pelayanan yang baik, bantuan kepada merchant dan promosi secara terus-menerus menjadi strategi penting untuk meningkatkan minat nasabah menggunakan pembayaran berbasis QRIS.

**Kata kunci:** Bank Sumut; Minat Nasabah; Pembayaran Digital; QRIS; Strategi.

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan pada berbagai kegiatan masyarakat, termasuk kegiatan ekonomi dan pembayaran. Masyarakat yang sebelumnya lebih banyak menggunakan uang tunai mulai mengenal berbagai bentuk pembayaran digital seperti mobile banking, dompet digital dan pembayaran menggunakan QR Code (Hery, 2021).

Perubahan tersebut membuat masyarakat memiliki lebih banyak pilihan dalam melakukan transaksi. Pembayaran digital dinilai lebih praktis karena dapat dilakukan menggunakan telepon pintar tanpa harus membawa uang tunai. Perkembangan tersebut juga mendorong lembaga perbankan untuk terus meningkatkan layanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan teknologi dalam kegiatan sehari-hari.

Salah satu bentuk pembayaran digital yang banyak digunakan saat ini adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). QRIS merupakan standar pembayaran menggunakan QR Code yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Penggunaan QRIS memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran menggunakan berbagai aplikasi pembayaran yang telah mendukung layanan tersebut. Pembayaran dapat dilakukan dengan memindai kode QR, memasukkan nominal pembayaran dan melakukan konfirmasi (Amalina, 2021). QRIS juga memberikan manfaat bagi merchant karena transaksi dapat tercatat secara otomatis, mengurangi kebutuhan uang kembalian dan membantu mengurangi penggunaan uang tunai. Kemudahan tersebut membuat QRIS menjadi salah satu pilihan pembayaran yang dapat digunakan masyarakat dalam berbagai kegiatan jual beli (Yuliana, et al, 2022).

Bank Sumut sebagai salah satu bank yang melayani masyarakat Sumatera Utara juga perlu mendorong penggunaan layanan pembayaran digital. Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan memiliki peran dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada nasabah mengenai penggunaan QRIS. Minat nasabah untuk menggunakan QRIS dapat dipengaruhi oleh pengetahuan mengenai cara penggunaan, kemudahan, manfaat dan keamanan transaksi. Sebagian masyarakat masih terbiasa menggunakan uang tunai sehingga belum sepenuhnya tertarik menggunakan pembayaran digital. Kurangnya pemahaman mengenai cara menggunakan QRIS, kekhawatiran terhadap kesalahan transaksi serta gangguan jaringan internet juga dapat menjadi hambatan bagi masyarakat dalam menggunakan pembayaran berbasis QRIS.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa strategi bank sangat diperlukan untuk meningkatkan minat nasabah menggunakan QRIS. Bank dapat memberikan informasi dan edukasi kepada nasabah, meningkatkan pelayanan pegawai, membantu merchant serta melakukan promosi mengenai manfaat dan keamanan pembayaran QRIS. Upaya tersebut diharapkan dapat membuat nasabah lebih memahami cara penggunaan QRIS dan lebih yakin untuk menggunakannya dalam kegiatan pembayaran.

## 2. LANDASAN TEORI

### Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran merupakan rencana yang digunakan perusahaan untuk memperkenalkan produk atau jasa kepada masyarakat. Strategi tersebut bertujuan agar masyarakat mengetahui produk yang ditawarkan dan memiliki keinginan untuk menggunakannya (Christianingrum, et al, 2022)

Pemasaran perbankan mempunyai ciri tersendiri karena produk yang ditawarkan sebagian besar berupa jasa. Nasabah tidak hanya memperhatikan produk, tetapi juga memperhatikan pelayanan, kemudahan, keamanan dan kemampuan pegawai ketika memberikan informasi (Mujib, 2022).

Bank dapat menggunakan beberapa cara untuk memasarkan layanan, seperti promosi secara langsung, media sosial, brosur, kegiatan masyarakat, pelayanan tatap muka dan komunikasi secara pribadi kepada nasabah.

### QRIS

QRIS adalah singkatan dari *Quick Response Code Indonesian Standard*. QRIS merupakan standar QR Code pembayaran yang ditetapkan Bank Indonesia untuk memfasilitasi pembayaran di Indonesia. Penggunaan QRIS bertujuan membuat transaksi menjadi lebih cepat, mudah, murah, aman dan andal (Arwan, 2023).

QRIS memungkinkan masyarakat menggunakan berbagai aplikasi pembayaran untuk melakukan transaksi pada merchant yang menyediakan QRIS. Merchant cukup memiliki satu QRIS dari PJP yang telah berizin sehingga dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi pembayaran yang mendukung QRIS.

QRIS memiliki beberapa manfaat bagi pengguna. Nasabah tidak perlu membawa uang tunai dan dapat melakukan pembayaran menggunakan telepon pintar. Pengguna juga dapat memilih aplikasi pembayaran yang tersedia.

QRIS memiliki model pembayaran *Merchant Presented Mode* (MPM) dan *Consumer Presented Mode* (CPM). MPM merupakan model ketika merchant menampilkan QRIS untuk dipindai oleh pelanggan. CPM merupakan model ketika pelanggan menampilkan QR Code dari aplikasi pembayaran untuk dipindai oleh merchant.

### Minat Nasabah

Minat nasabah merupakan keinginan seseorang untuk menggunakan suatu produk atau layanan setelah memperoleh informasi dan mempertimbangkan manfaat yang akan diperoleh. (Noor, 2024)

Minat dapat muncul karena adanya rasa tertarik terhadap suatu produk. Nasabah akan lebih mudah tertarik apabila layanan yang ditawarkan dianggap mudah, aman, bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan.

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilaksanakan pada Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan minat nasabah menggunakan QRIS. Data diperoleh dari pegawai bank, nasabah dan merchant melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data primer berasal dari hasil wawancara dan pengamatan, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen dan informasi mengenai QRIS. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan cara memilih, menyusun dan menjelaskan data sesuai tujuan penelitian.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Strategi Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan dalam Meningkatkan Minat Nasabah Menggunakan QRIS**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan menggunakan beberapa strategi untuk meningkatkan minat nasabah menggunakan pembayaran berbasis QRIS. Strategi tersebut dilakukan dengan memberikan informasi kepada nasabah, meningkatkan pelayanan pegawai, membantu merchant, melakukan promosi, serta menjelaskan manfaat QRIS dalam kegiatan pembayaran sehari-hari. QRIS diperkenalkan sebagai salah satu pilihan pembayaran yang dapat membantu masyarakat melakukan transaksi tanpa harus membawa uang tunai dalam jumlah banyak.

Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan juga memberikan penjelasan mengenai cara menggunakan QRIS kepada nasabah yang belum terbiasa dengan pembayaran digital. Penjelasan diberikan secara sederhana, mulai dari membuka aplikasi pembayaran, memilih fitur QRIS, memindai kode QR, memasukkan jumlah pembayaran, sampai melakukan konfirmasi. Cara tersebut membantu nasabah memahami bahwa pembayaran QRIS dapat dilakukan dengan telepon pintar yang sudah memiliki aplikasi pembayaran yang mendukung QRIS.

Adapun strategi yang dilakukan Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan, sebagai berikut.

### ***Strategi Produk (Product Strategy)***

QRIS ditawarkan sebagai layanan pembayaran yang memberikan kemudahan kepada nasabah dan merchant. Nasabah dapat menggunakan aplikasi pembayaran yang mendukung QRIS untuk melakukan transaksi pada merchant yang telah menyediakan QRIS. Penggunaan QRIS memberikan pilihan pembayaran yang lebih luas karena satu kode QR dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi pembayaran yang mendukung QRIS.

Bank memberikan informasi kepada pelaku usaha mengenai manfaat QRIS, terutama dalam mempermudah proses transaksi dan pencatatan pembayaran. Dengan QRIS, merchant dapat mengetahui pembayaran yang diterima secara lebih mudah melalui catatan transaksi secara otomatis.

QRIS juga membantu pelaku usaha mengurangi penggunaan uang tunai, menghindari risiko uang palsu, serta tidak perlu menyediakan uang kembalian. Hal ini membuat proses pembayaran menjadi lebih praktis dan efisien dalam kegiatan usaha sehari-hari.

Strategi produk dilakukan dengan memperkenalkan QRIS sebagai layanan pembayaran digital yang memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dan nasabah. Nasabah yang masih terbiasa menggunakan uang tunai diberikan pemahaman mengenai manfaat QRIS agar tertarik beralih menggunakan transaksi digital.

Hasil penelitian Harahap dan Zoraya (2024) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, manfaat dan keamanan mempunyai pengaruh positif terhadap minat menggunakan QRIS. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah dan bermanfaat suatu layanan pembayaran, semakin besar kemungkinan masyarakat tertarik menggunakannya.

### ***Strategi Harga (Price Strategy)***

Harga menjadi salah satu hal yang diperhatikan nasabah dan merchant ketika menggunakan layanan pembayaran. Bank memberikan informasi mengenai biaya yang berkaitan dengan penggunaan QRIS sesuai ketentuan yang berlaku. Penjelasan tersebut penting agar masyarakat mengetahui bahwa penggunaan QRIS sebagai cara pembayaran tidak berarti konsumen harus membayar biaya tambahan hanya karena melakukan pembayaran dengan QRIS.

Biaya pada sisi merchant mengikuti ketentuan *Merchant Discount Rate* (MDR) yang ditetapkan oleh Bank Indonesia berdasarkan jenis dan kategori merchant. Informasi mengenai biaya perlu disampaikan dengan jelas agar merchant tidak salah memahami ketentuan penggunaan QRIS. Dari sisi biaya, merchant dikenakan *Merchant Discount Rate* (MDR) sesuai ketentuan Bank Indonesia. Untuk Usaha Mikro (UMI), transaksi sampai dengan Rp500.000

dikenakan MDR 0%, sedangkan transaksi di atas Rp500.000 dikenakan MDR 0,3%. Untuk Usaha Kecil, Menengah, dan Besar dikenakan 0,7%, pendidikan 0,6%, dan SPBU 0,4%.

Penjelasan mengenai biaya dapat meningkatkan rasa percaya merchant terhadap layanan QRIS. Merchant yang memahami ketentuan biaya akan lebih mudah menerima QRIS sebagai salah satu pilihan pembayaran bagi konsumennya. Kondisi tersebut secara tidak langsung dapat membantu meningkatkan jumlah tempat yang menerima pembayaran QRIS.

### ***Strategi Tempat (Place Strategy)***

Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan menjadi tempat bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai QRIS. Nasabah yang datang ke kantor dapat memperoleh penjelasan langsung dari pegawai mengenai manfaat, cara penggunaan dan keamanan pembayaran QRIS.

Lokasi kantor yang mudah dijangkau memberikan kesempatan kepada nasabah untuk bertanya secara langsung ketika mengalami kesulitan. Nasabah yang belum memahami pembayaran digital dapat memperoleh bantuan tanpa harus mencari informasi sendiri.

Pelayanan langsung juga menjadi bagian penting karena tidak semua nasabah mempunyai tingkat pemahaman teknologi yang sama. Nasabah yang masih kurang terbiasa menggunakan aplikasi pembayaran membutuhkan penjelasan secara bertahap agar lebih percaya diri ketika melakukan transaksi.

### ***Strategi Promosi (Promotion Strategy)***

Promosi menjadi salah satu cara yang digunakan untuk memperkenalkan QRIS kepada masyarakat. Bank dapat memberikan informasi mengenai QRIS melalui komunikasi langsung kepada nasabah ketika mendapatkan pelayanan. Informasi tersebut dapat berupa cara melakukan pembayaran, manfaat QRIS, keamanan transaksi dan kemudahan pembayaran tanpa uang tunai.

Promosi juga dapat dilakukan dengan menyediakan brosur, poster dan papan informasi pada area pelayanan bank. Media tersebut membantu nasabah memperoleh informasi mengenai QRIS meskipun tidak sedang mendapatkan penjelasan secara langsung dari pegawai.

Promosi kepada merchant juga mempunyai peranan penting. Merchant yang memahami cara penggunaan QRIS dapat membantu memberikan informasi kepada konsumen. Semakin banyak merchant yang menyediakan QRIS, semakin sering masyarakat melihat dan menggunakan pembayaran tersebut.

Penelitian Badriatin, Wursan dan Rinandiyana (2021) menunjukkan bahwa pemahaman mengenai penggunaan QRIS menjadi bagian penting dalam mendorong

penggunaan pembayaran digital. Sosialisasi kepada pelaku usaha dapat membantu masyarakat mengetahui cara menggunakan QRIS dan manfaatnya.

### ***Strategi Sumber Daya Manusia (People Strategy)***

Pegawai mempunyai peranan penting dalam meningkatkan minat nasabah menggunakan QRIS. Pegawai yang memahami layanan QRIS dapat memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami. Cara tersebut penting terutama bagi nasabah yang belum terbiasa menggunakan pembayaran digital.

Pelayanan dilakukan dengan sikap ramah, sabar dan membantu. Nasabah dapat diberikan contoh secara langsung ketika melakukan transaksi QRIS untuk pertama kali. Bantuan tersebut dapat mengurangi rasa takut melakukan kesalahan saat menggunakan layanan pembayaran digital.

Kemampuan pegawai dalam menjawab pertanyaan nasabah juga dapat meningkatkan rasa percaya. Nasabah akan lebih yakin menggunakan QRIS apabila mendapatkan informasi mengenai keamanan, cara pembayaran dan cara melihat bukti transaksi.

### ***Strategi Proses (Process Strategy)***

Proses penggunaan QRIS dibuat sederhana. Nasabah dapat membuka aplikasi pembayaran, memilih fitur QRIS, memindai kode QR, memasukkan nominal pembayaran dan melakukan konfirmasi. Tahapan tersebut dapat dijelaskan oleh pegawai kepada nasabah yang belum mengetahui cara menggunakan QRIS.

Proses yang sederhana dapat membuat nasabah lebih mudah mencoba QRIS. Bantuan pegawai diperlukan apabila nasabah salah memasukkan nominal, salah memilih merchant atau belum menerima pemberitahuan transaksi.

Keamanan juga menjadi bagian penting dalam proses pembayaran. Nasabah perlu memeriksa nama merchant dan jumlah pembayaran sebelum melakukan konfirmasi. Setelah transaksi berhasil, nasabah juga perlu memastikan adanya bukti atau pemberitahuan pembayaran.

Penelitian Nasution, Harahap dan Aslami (2025) menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan mempunyai peranan penting dalam penggunaan QRIS pada UMKM halal di Kota Medan. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian bahwa proses yang mudah dan rasa aman dapat membantu masyarakat menerima penggunaan QRIS.

### ***Strategi Bukti Fisik (Physical Evidence Strategy)***

Bukti fisik dapat digunakan untuk membantu memperkenalkan QRIS kepada nasabah. Poster, brosur, papan informasi dan tanda QRIS pada merchant dapat menjadi media yang membuat masyarakat mengetahui bahwa pembayaran QRIS tersedia.

Area pelayanan bank yang rapi juga memberikan rasa nyaman kepada nasabah ketika mendapatkan informasi. Materi informasi QRIS yang singkat dan mudah dibaca dapat membantu nasabah memahami layanan tersebut.

Merchant juga perlu menempatkan kode QRIS pada tempat yang mudah terlihat oleh konsumen. Kode QRIS yang mudah ditemukan dapat membuat konsumen mengetahui bahwa merchant menerima pembayaran digital. Kondisi tersebut dapat mendorong nasabah untuk lebih sering menggunakan QRIS.

Berdasarkan hasil penelitian, strategi Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan tidak hanya dilakukan dengan promosi. Pelayanan pegawai, kemudahan proses, informasi mengenai biaya, bantuan kepada merchant serta penyediaan informasi QRIS juga menjadi bagian dari usaha meningkatkan minat nasabah.

### **Faktor yang Meningkatkan Minat Nasabah Menggunakan Pembayaran Berbasis QRIS**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang membuat nasabah tertarik menggunakan QRIS. Faktor tersebut berkaitan dengan kemudahan, manfaat, keamanan, kecepatan transaksi, kebiasaan menggunakan telepon pintar serta banyaknya merchant yang menerima QRIS. Adapun faktornya meliputi:

#### ***Kemudahan Penggunaan***

Nasabah dapat melakukan pembayaran menggunakan telepon pintar dan aplikasi pembayaran yang mendukung QRIS. Nasabah tidak perlu membawa uang tunai dan tidak perlu menyiapkan uang pas ketika melakukan pembayaran.

Kemudahan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan minat penggunaan QRIS. Penelitian Amanda dan Misral (2024) menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan QRIS. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nasabah atau pengguna akan lebih mudah menerima QRIS apabila cara penggunaannya tidak sulit.

#### ***Keamanan Transaksi***

Nasabah dapat melihat nama merchant dan jumlah pembayaran sebelum melakukan konfirmasi. Riwayat transaksi juga dapat diperiksa pada aplikasi pembayaran. Hal tersebut dapat meningkatkan rasa percaya nasabah.

Penelitian Hutahayan, Siahay dan Muslimin (2024) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat mempunyai pengaruh positif terhadap minat penggunaan QRIS, sedangkan risiko mempunyai pengaruh negatif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa rasa aman perlu diperhatikan agar masyarakat tidak ragu menggunakan pembayaran QRIS.

#### ***Kecepatan Transaksi***

Pembayaran dapat dilakukan dengan memindai kode QR, memasukkan nominal dan melakukan konfirmasi. Cara tersebut membuat transaksi dapat dilakukan tanpa harus menyiapkan uang tunai atau menunggu uang kembalian.

### ***Kebiasaan Menggunakan Telepon Pintar***

Masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan mobile banking dan aplikasi pembayaran akan lebih mudah menerima QRIS. Penggunaan telepon pintar yang semakin sering membuat pembayaran digital lebih mudah diterapkan pada kegiatan sehari-hari.

### ***Ketersediaan Merchant Yang Menggunakan QRIS***

Semakin banyak merchant yang menyediakan QRIS, semakin besar pula kesempatan nasabah menggunakan pembayaran tersebut. Nasabah yang sering menemukan QRIS pada rumah makan, toko, pasar dan berbagai usaha lainnya akan semakin terbiasa dengan pembayaran digital.

### ***Terhindar Dari Uang Palsu***

Pembayaran menggunakan QRIS dilakukan secara digital sehingga nasabah dan penjual tidak perlu menerima uang tunai. Hal ini dapat mengurangi risiko menerima atau memberikan uang palsu dalam transaksi.

### ***Terhindar dari Uang Lusuhan***

Penggunaan QRIS mengurangi ketergantungan pada uang kertas dan uang logam dalam transaksi. Dengan demikian, nasabah tidak perlu khawatir menerima uang yang lusuh, rusak, atau sulit digunakan kembali.

### ***Tidak Perlu Menghitung Uang Tunai***

QRIS membuat proses pembayaran lebih praktis karena nasabah cukup memindai kode QR dan memasukkan nominal pembayaran. Transaksi menjadi lebih cepat tanpa harus menghitung dan menyerahkan uang tunai.

### ***Penjual Tidak Perlu Menyiapkan Uang Kembalian***

Pembayaran QRIS dilakukan sesuai dengan nominal transaksi. Oleh karena itu, penjual tidak perlu menyediakan uang pecahan untuk memberikan kembalian kepada pelanggan.

### ***Uang Aman Langsung Masuk Ke Rekening***

Pembayaran yang dilakukan melalui QRIS akan tercatat secara digital dan dana hasil transaksi diteruskan ke rekening merchant sesuai mekanisme penyelesaian transaksi. Hal ini memudahkan penjual dalam menerima dan mencatat pembayaran.

Hasil penelitian Andriany, Nikensari dan Mukhtar (2024) juga menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan data dan manfaat mempunyai pengaruh positif terhadap intensitas penggunaan QRIS. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian bahwa minat masyarakat dapat meningkat ketika QRIS mudah digunakan, memberikan manfaat dan memberikan rasa aman.

Berdasarkan hasil tersebut, minat nasabah menggunakan QRIS dapat meningkat ketika pembayaran dianggap mudah, cepat, aman dan dapat digunakan pada banyak tempat. Pelayanan pegawai juga mempunyai peranan penting karena nasabah yang belum memahami QRIS membutuhkan bantuan dan penjelasan sebelum mulai menggunakan layanan tersebut.

### **Hambatan dan Upaya Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan Meningkatkan Penggunaan QRIS**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa hambatan yang dihadapi Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan dalam meningkatkan penggunaan QRIS. Hambatan tersebut berasal dari kebiasaan masyarakat, tingkat pemahaman mengenai pembayaran digital, gangguan jaringan serta belum meratanya penggunaan QRIS pada merchant. Adapun hambatan Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan dalam meningkatkan penggunaan QRIS, yaitu:

#### ***Sebagian Nasabah Masih Terbiasa Menggunakan Uang Tunai***

Kebiasaan tersebut membuat sebagian nasabah belum mempunyai keinginan untuk berpindah menggunakan pembayaran digital. Nasabah yang sudah lama melakukan pembayaran menggunakan uang tunai biasanya membutuhkan waktu untuk mencoba cara pembayaran yang baru.

#### ***Pemahaman Nasabah Mengenai QRIS Belum Merata***

Nasabah yang jarang menggunakan aplikasi pembayaran membutuhkan penjelasan lebih banyak. Sebagian nasabah juga masih takut melakukan kesalahan ketika memasukkan nominal atau memilih merchant.

#### ***Gangguan Jaringan Internet***

Pembayaran QRIS membutuhkan koneksi internet sehingga jaringan yang kurang baik dapat menyebabkan transaksi menjadi lambat atau gagal. Kondisi tersebut dapat membuat nasabah merasa kurang nyaman apabila terjadi berulang kali.

### ***Belum Semua Merchant Menggunakan QRIS***

Nasabah akan lebih terdorong menggunakan QRIS apabila pembayaran tersebut tersedia pada banyak tempat. Ketersediaan merchant menjadi bagian penting karena minat menggunakan QRIS juga dipengaruhi oleh kesempatan masyarakat untuk menggunakannya.

Adapun yang dilakukan Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan dalam meningkatkan penggunaan QRIS, yaitu:

#### ***Meningkatkan Edukasi Kepada Nasabah***

Pegawai dapat memberikan contoh penggunaan QRIS secara langsung. Nasabah dapat melihat tahapan pembayaran mulai dari membuka aplikasi sampai memperoleh bukti transaksi.

Penelitian Fadlillah, Nugroho dan Sangka (2021) menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan mempunyai pengaruh positif terhadap minat menggunakan QRIS. Hasil tersebut menunjukkan bahwa edukasi mengenai cara penggunaan dan keamanan perlu terus diberikan kepada pengguna maupun calon pengguna QRIS.

#### ***Memberikan Bantuan Kepada Merchant***

Merchant perlu mengetahui cara menggunakan QRIS, memeriksa pembayaran yang masuk dan membantu konsumen ketika mengalami kesulitan. Merchant yang mampu memberikan pelayanan dengan baik dapat membuat konsumen lebih nyaman menggunakan QRIS.

#### ***Meningkatkan Promosi***

Informasi mengenai QRIS dapat disampaikan melalui brosur, poster, media sosial dan komunikasi langsung kepada nasabah. Informasi yang diberikan sebaiknya menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan menjelaskan manfaat QRIS secara langsung.

Upaya tersebut dapat dilakukan secara terus-menerus oleh Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan. Edukasi, pelayanan yang baik, bantuan kepada merchant, promosi dan penjelasan keamanan dapat membantu mengurangi hambatan penggunaan QRIS. Semakin baik informasi yang diterima nasabah, semakin besar kemungkinan nasabah mencoba dan menggunakan pembayaran berbasis QRIS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan minat nasabah menggunakan QRIS tidak hanya bergantung pada keberadaan layanan tersebut. Cara bank memberikan informasi, pelayanan pegawai, kemudahan transaksi, rasa aman, manfaat yang dirasakan serta ketersediaan merchant juga mempunyai peranan penting. Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan perlu terus memperkenalkan QRIS dengan cara yang mudah dipahami agar semakin banyak nasabah yang mau menggunakan pembayaran digital dalam kegiatan sehari-hari.

## 5. KESIMPULAN

Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan menggunakan beberapa strategi untuk meningkatkan minat nasabah menggunakan pembayaran berbasis QRIS. Strategi tersebut meliputi pemberian informasi secara langsung, promosi, edukasi nasabah, bantuan kepada merchant, peningkatan kemampuan pegawai, pelayanan yang mudah serta pemberian informasi mengenai keamanan transaksi. QRIS memberikan kemudahan karena nasabah dapat melakukan pembayaran tanpa membawa uang tunai dan merchant dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi pembayaran yang mendukung QRIS.

Faktor yang mendorong minat nasabah menggunakan QRIS antara lain kemudahan, kecepatan transaksi, keamanan, pencatatan transaksi, semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan telepon pintar, terhindar dari uang palsu, terhindar dari uang lusuh, tidak perlu menghitung uang tunai, penjual tidak perlu menyiapkan uang kembalian dan uang aman langsung masuk ke rekening.

Hambatan yang masih ditemukan yaitu kebiasaan menggunakan uang tunai, pengetahuan mengenai QRIS yang belum merata, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, gangguan jaringan internet dan belum semua merchant aktif menawarkan pembayaran QRIS. Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan perlu meningkatkan edukasi, promosi dan bantuan kepada nasabah serta merchant agar penggunaan QRIS semakin dikenal dan digunakan oleh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalina, K. F. S., & Nugroho, A. A. (2021). Preferensi mahasiswa dalam menggunakan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) sebagai alat pembayaran digital. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan*, 21(1)
- Amanda, F. L., & Misral, M. (2024). Analisis faktor kemudahan dan keamanan yang mempengaruhi perilaku mahasiswa FEB UMRI terhadap penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran di era digital. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, 4(1), 7–12.
- Andriany, D. R., Nikensari, S. I., & Mukhtar, S. (2024). Examining the impact of ease of use, data security, and usefulness on QRIS application usage intensity among students. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran, dan Akuntansi*, 5(1), 118–129. <https://doi.org/10.21009/jpepa.0501.12>
- Arwan Nst, N. S., Marliyah, M., & Jannah, N. (2023). Analisis minat penggunaan sistem Quick Respons Indonesian Standard (QRIS) terhadap Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2).
- Badriatin, T., Wursan, W., & Rinandiyana, L. R. (2021). Prilaku minat penggunaan QRIS Bank Indonesia terhadap penggunaan transaksi pembayaran online. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 80–86.

- Christianingrum & Wahyudin, N. (2022). *Perilaku Konsumen*. Bangka: UBB Press.
- Fadlillah, S. A., Nugroho, J. A., & Sangka, K. B. (2021). Pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap minat menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada pelaku UMKM binaan Bank Indonesia KPw Solo. *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 7(1).
- Harahap, R. A., & Zoraya, I. (2024). The influence of perceived ease of use, usefulness, and security on Gen Z's interest in using Q-RIS (Quick Response Code Indonesian Standard) as a payment method. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 3(3), 853–866. <https://doi.org/10.55927/fjas.v3i3.8407>
- Hery. (2021). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grasindo
- Hutahayan, B., Siahay, A. Z. D., & Muslimin, U. R. (2024). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan risiko terhadap minat penggunaan e-payment QRIS. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 19(2), 146–157.
- Mujib, A. (2022). *Manajemen Pemasaran Syariah*. Surabaya: UMSurabaya Publishing.
- Nasution, A. S. P., Harahap, I., & Aslami, N. (2025). Pengaruh kemudahan, kecepatan dan keamanan penggunaan QRIS pada UMKM halal Kota Medan. *Jambura Economic Education Journal*, 7(1), 420–435.
- Noor, R. Z. Z. (2024). *Buku Ajar Pemasaran Digital*. Sleman: Deepublish
- Yuliana, Y., Arwin, A., Weny, W., Lo, C., & Kuan, J. (2022). Analisis niat konsumen dalam menggunakan QRIS dengan pendekatan Theory of Planned Behavior (TPB). *Jurnal E-Bis*, 6(2).