

PERAN BANK JATIM DALAM IMPLEMENTASI QRIS DAN PENGELOLAAN RISIKO OPERASIONAL PADA PEDAGANG PASAR TRADISIONAL

Ida Ayu Nuh Kartini¹
Riyana Astutik Ningsih²
Aulia Sintya Azzahra³
Waasi'u Khairunnisa⁴
Aulya Nurul Islamiyah⁵

^{1, 2, 3, 4, 5} Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 8 Desember 2025

Revised : 27 Desember 2025

Accepted : 1 Januari 2026

Key words:

QRIS, Bank Jatim, operational risk, digital transactions, traditional market traders

DOI: 10.62335

ABSTRACT

The development of digital payment systems encourages the need for assistance for traditional market traders to adapt to the use of QRIS in a secure and effective manner. This community service activity was carried out with traditional market traders in collaboration with Bank Jatim, aiming to improve traders' understanding of QRIS usage and operational risk management in non-cash transactions. The implementation methods included field observations, interviews with Bank Jatim officers, as well as direct socialization and education for traders regarding transaction procedures and potential operational risk. The results indicate an improvement in traders' understanding of QRIS, particularly in terms of transaction security and error prevention. In addition, traders became more confident in accepting digital payments, which supports smoother transactions and encourages financial inclusion in traditional markets.

ABSTRAK

Perkembangan sistem pembayaran digital mendorong perlunya pendampingan kepada pedagang pasar tradisional agar mampu beradaptasi dengan penggunaan QRIS secara aman dan efektif. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di lingkungan pedagang pasar yang bekerjasama dengan Bank Jatim dengan tujuan meningkatkan pemahaman pedagang mengenai penggunaan Qris serta pengelolaan risiko operasional dalam transaksi non-tunai. Metode pelaksanaan meliputi observasi lapangan, wawancara dengan pihak Bank Jatim serta sosialisasi dan edukasi langsung kepada pedagang terkait prosedur transaksi dan potensi risiko yang dapat terjadi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pedagang terhadap penggunaan QRIS khususnya dalam aspek keamanan transaksi dan pencegahan kesalahan operasional. Selain itu, pedagang menjadi lebih percaya diri dalam menerima pembayaran digital, sehingga mendukung kelancaran transaksi dan mendorong inklusi keuangan di pasar tradisional.

¹ Corresponding author: nuhkartini@untag-sby.ac.id

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam sistem pembayaran di Indonesia. Masyarakat kini semakin terbiasa dengan transaksi non-tunai yang dinilai lebih praktis, cepat, dan aman dibandingkan penggunaan uang tunai. Sebagai respons terhadap perkembangan tersebut, Bank Indonesia meluncurkan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang bertujuan untuk menyatukan berbagai layanan pembayaran digital dalam satu sistem yang terintegrasi. Kehadiran QRIS menjadi bagian penting dalam mendorong terciptanya ekosistem transaksi digital yang inklusif dan efisien.

Implementasi QRIS tidak hanya menasar sektor modern, tetapi juga diarahkan untuk menangkap pelaku usaha kecil dan pedagang pasar tradisional. Pasar tradisional memiliki peran strategis dalam perekonomian masyarakat karena menjadi pusat aktivitas perdagangan harian dan sumber penghidupan bagi banyak pelaku usaha kecil. Namun, pada praktiknya, sebagian besar pedagang pasar tradisional masih bergantung pada transaksi tunai dan memiliki tingkat literasi digital yang beragam. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri dalam proses adopsi sistem pembayaran digital.

Bank Jatim sebagai salah satu bank pembangunan daerah memiliki peran penting dalam mendukung perluasan penggunaan QRIS, khususnya di lingkungan pedagang pasar tradisional. Melalui berbagai program sosialisasi dan pendampingan, Bank Jatim berupaya mendorong pedagang untuk memanfaatkan QRIS sebagai alternatif pembayaran yang lebih modern. Penggunaan QRIS diharapkan mampu meningkatkan efisiensi transaksi, mengurangi resiko penyimpanan uang tunai, serta membantu pedagang dalam pencatatan keuangan yang lebih tertib dan transparan.

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, penggunaan QRIS juga tidak terlepas dari risiko operasional. Risiko tersebut dapat berupa gangguan jaringan, keterlambatan notifikasi transaksi, kesalahan penggunaan oleh pedagang, hingga potensi penipuan digital. Risiko operasional yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan kerugian, menurunkan kepercayaan pengguna, serta menghambat keberlanjutan penggunaan QRIS di pasar tradisional. Oleh karena itu, pengelolaan risiko operasional menjadi aspek penting dalam memastikan keamanan dan keandalan transaksi digital.

Dalam konteks perbankan, manajemen risiko operasional merupakan upaya sistematis untuk mengidentifikasi, memantau, meminimalkan potensi risiko yang dapat mengganggu kegiatan operasional. Penerapan manajemen risiko yang efektif tidak hanya melindungi bank sebagai penyedia layanan, tetapi juga memberikan rasa aman bagi pengguna, termasuk pedagang pasar tradisional. Bank Jatim dituntut untuk memiliki strategi mitigasi risiko yang tepat agar implementasi QRIS dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan sebagai bentuk kontribusi akademik dalam mendukung program digitalisasi pembayaran, khususnya melalui pendampingan penggunaan QRIS pada pedagang pasar tradisional. Kegiatan ini difokuskan pada peningkatan pemahaman pedagang mengenai prosedur penggunaan QRIS, pengenalan potensi risiko operasional, serta upaya pencegahan kesalahan transaksi. Dengan pendekatan edukatif dan partisipatif, diharapkan pedagang dapat lebih percaya diri dalam menggunakan QRIS sebagai sarana pembayaran sehari-hari.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk menganalisis peran Bank Jatim dalam implementasi QRIS serta menilai bagaimana pengelolaan risiko operasional dapat meningkatkan keamanan dan keandalan transaksi digital bagi pedagang pasar tradisional. Hasil kegiatan ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pedagang, mendukung program bank dalam digitalisasi pembayaran, serta menjadi referensi bagi pengembangan kegiatan serupa di masa mendatang.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan QRIS serta pengelolaan risiko operasional yang dilakukan oleh Bank Jatim dalam mendukung transaksi digital pedagang pasar tradisional. Melalui pendekatan kualitatif, pelaksana kegiatan dapat menggali informasi secara langsung dan pihak terkait serta memahami kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

Lokasi kegiatan pengabdian dilaksanakan di Bank Jatim kantor kas universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan di lingkungan pedagang pasar tradisional yang menjadi pengguna QRIS Bank Jatim. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa bank jatim merupakan salah satu bank daerah yang aktif melakukan sosialisasi dan pendampingan penggunaan QRIS kepada pelaku usaha kecil, khususnya pedagang pasar tradisional. Kegiatan ini dilaksanakan dalam rentang waktu November hingga Desember 2025 yang meliputi tahap persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan.

Subjek dalam kegiatan pengabdian ini terdiri atas dua pihak utama yaitu pihak Bank Jatim dan pedagang pasar tradisional. Pihak Bank Jatim meliputi pegawai yang terlibat langsung dalam layanan dan sosialisasi QRIS, sedangkan pedagang pasar tradisional dipilih dari pedagang yang telah menggunakan atau sedang dalam proses penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan keterlibatan dan relevansi subjek terhadap tujuan kegiatan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses transaksi QRIS yang dilakukan oleh pedagang termasuk kesiapan perangkat, alur transaksi, serta potensi kendala yang muncul. Wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak Bank Jatim dan pedagang pasar tradisional untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman penggunaan QRIS, bentuk risiko operasional yang sering terjadi, serta upaya penanganan yang telah dilakukan titik dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto kegiatan, catatan hasil wawancara, serta dokumen terkait pelaksanaan sosialisasi QRIS.

Tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian dimulai dengan koordinasi awal bersama pihak Bank Jatim untuk menentukan jadwal dan sasaran kegiatan. Tahap selanjutnya adalah pelaksanaan sosialisasi dan pendampingan kepada pedagang pasar tradisional mengenai penggunaan QRIS, prosedur transaksi yang benar serta pengenalan risiko operasional yang mungkin terjadi. pada tahap ini, pedagang diberikan penjelasan secara langsung dan kesempatan untuk bertanya terkait kendala yang mereka alami selama menggunakan QRIS. Tahap akhir adalah evaluasi kegiatan yang dilakukan dengan menelaah hasil observasi dan wawancara guna menilai tingkat pemahaman pedagang setelah kegiatan pendampingan dilaksanakan.

Data yang diperoleh dari kegiatan pengabdian dianalisis secara deskriptif dengan cara merangkum dan mengelompokkan informasi berdasarkan tema-tema utama, seperti penerapan QRIS, risiko operasional, dan upaya mitigasi yang dilakukan. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai efektifitas kegiatan pengabdian dalam meningkatkan pemahaman pedagang serta mendukung keamanan dan keandalan transaksi digital di pasar tradisional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak Bank Jatim, penerapan QRIS telah menjadi salah satu program utama dalam mendorong transaksi non-tunai di kalangan pedagang pasar tradisional. Bank Jatim secara aktif melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada pedagang melalui kegiatan edukasi langsung, mulai dari proses pendaftaran hingga

penggunaan QRIS dalam transaksi sehari-hari. pedagang di fasilitasi penggunaan QRIS statis yang dinilai lebih mudah diterapkan tanpa memerlukan perangkat tambahan.

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pedagang yang telah menggunakan QRIS merasakan manfaat berupa kemudahan transaksi dan tidak perlunya menyediakan uang kembalian. selain itu, pembayaran yang diterima melalui QRIS langsung tercatat pada aplikasi perbankan, sehingga membantu pedagang dalam memantau pemasukan secara lebih tertib. Temuan ini menunjukkan bahwa QRIS mampu meningkatkan efisiensi transaksi serta mendukung kebiasaan transaksi yang lebih modern di lingkungan pasar tradisional.



Gambar 1. Aktivitas Pedagang Pasar Tradisional Sebagai Sasaran Kegiatan Pengabdian
(Sumber: Dokumentasi kegiatan, 2025)

Meskipun memberikan kemudahan penggunaan QRIS juga menimbulkan beberapa risiko operasional yang dirasakan oleh pedagang. Risiko yang paling sering muncul berkaitan dengan gangguan jaringan internet yang menyebabkan transaksi tertunda atau notifikasi pembayaran tidak segera diterima. Kondisi tersebut menimbulkan kebingungan bagi pedagang, terutama pedagang harus memastikan apakah pembayaran telah berhasil atau belum.

Selain risiko teknis, risiko kesalahan penggunaan juga masih ditemukan. Beberapa pedagang mengaku belum sepenuhnya memahami cara memverifikasi transaksi QRIS secara mandiri, sehingga berpotensi terjadi kesalahan pencatatan atau permintaan pembayaran ulang kepada pembeli. Di sisi lain, potensi risiko keamanan seperti penempatan QR Code yang tidak sesuai atau kemungkinan penyalahgunaan juga menjadi perhatian, meskipun kasusnya jarang terjadi. Risiko-risiko ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS memerlukan pengelolaan risiko operasional yang baik agar tidak mengurangi kepercayaan pedagang terhadap pembayaran digital.

Dalam menghadapi risiko operasional tersebut, Bank Jatim telah menerapkan berbagai strategi mitigasi yang bersifat teknis maupun edukatif. Dari sisi teknis, Bank Jatim melakukan pemantauan transaksi secara berkala dan menyediakan layanan pengaduan untuk membantu pedagang apabila terjadi kendala transaksi. Mekanisme penanganan keluhan ini dinilai cukup membantu pedagang dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul saat transaksi QRIS.

Dari sisi edukasi, Bank Jatim memberikan pendampingan langsung kepada pedagang mengenai tata cara penggunaan QRIS yang benar, termasuk langkah-langkah verifikasi pembayaran dan pengenalan risiko yang mungkin terjadi. Pendekatan ini bertujuan untuk mengurangi kesalahan penggunaan serta meningkatkan kewaspadaan pedagang terhadap potensi risiko keamanan. Berdasarkan hasil wawancara, pedagang yang telah mengikuti

pendampingan merasa lebih percaya diri dan memahami prosedur transaksi dengan lebih baik dibandingkan sebelum mendapatkan edukasi.



**Gambar 2. Kegiatan Pendampingan Dan Koordinasi Penggunaan QRIS Bersama Mitra
(Sumber: Dokumentasi kegiatan, 2025)**

Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa pengelolaan risiko operasional yang dilakukan oleh Bank Jatim memberikan dampak positif terhadap keamanan dan keandalan transaksi digital. pedagang menyatakan bahwa penggunaan QRIS dinilai lebih aman dibandingkan transaksi tunai karena mengurangi risiko kehilangan uang dan kesalahan pengembalian. selain itu, peningkatan pemahaman pedagang mengenai prosedur transaksi turut mengurangi potensi kesalahan operasional.

Keandalan transaksi juga mengalami peningkatan seiring dengan dukungan infrastruktur dan pendampingan yang diberikan. meskipun gangguan teknis masih sesekali terjadi, pedagang tidak lagi merasa ragu untuk menggunakan QRIS karena mengetahui langkah-langkah penanganan yang dapat dilakukan. dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi manajemen risiko operasional yang ditetapkan Bank Jatim cukup efektif dalam mendukung keberhasilan implementasi QRIS di pasar tradisional.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan bersama Bank Jatim menunjukkan bahwa penerapan QRIS pada pedagang pasar tradisional memberikan dampak positif terhadap kelancaran transaksi dan keamanan pembayaran. Melalui sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan, pedagang memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai penggunaan QRIS sebagai sarana pembayaran non-tunai dalam kegiatan usaha sehari-hari. Hal ini mendukung meningkatnya kepercayaan pedagang terhadap transaksi digital serta mengurangi ketergantungan pada penggunaan uang tunai.

Selain memberikan kemudahan transaksi, hasil kegiatan juga menunjukkan bahwa pengelolaan risiko operasional menjadi faktor penting dalam menjaga keandalan sistem pembayaran digital. Risiko teknis dan kesalahan penggunaan yang sebelumnya sering terjadi dapat diminimalkan melalui edukasi yang berkelanjutan dan dukungan layanan dari pihak bank. Pendampingan yang diberikan membantu pedagang memahami prosedur verifikasi transaksi dan langkah penanganan apabila terjadi kendala.

Secara keseluruhan, peran Bank Jatim dalam mendukung implementasi QRIS dan pengelolaan risiko operasional dapat dinilai efektif dalam meningkatkan keamanan dan keandalan transaksi digital di pasar tradisional. Kegiatan pengabdian ini memberikan implikasi bahwa keberhasilan digitalisasi pembayaran tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan pendampingan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. (2021). Implementasi QRIS sebagai sistem pembayaran digital pada UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 3(2), 115–126.
- Bank Indonesia. (2019). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2020). *Kajian risiko sistem pembayaran digital berbasis QR Code*. Bank Indonesia.
- Basel Committee on Banking Supervision. (2019). *Principles for the sound management of operational risk*. Bank for International Settlements.
- Hanafi, M. M. (2018). *Manajemen risiko*. UPP STIM YKPN.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. (2022). *Digitalisasi UMKM melalui QRIS*. Kemenkop UKM.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Nugroho, A. (2022). Tantangan adopsi pembayaran digital pada pedagang pasar tradisional. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(1), 45–56.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum*. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Keamanan dan perlindungan konsumen dalam layanan keuangan digital*. OJK.
- Prasetyo, D. (2023). Strategi mitigasi risiko operasional pada sistem pembayaran digital. *Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 9(2), 88–101.
- Rahmawati, S. (2022). Pengaruh keamanan dan keandalan transaksi digital terhadap kepercayaan pedagang pasar tradisional. *Jurnal Ekonomi Mikro*, 5(2), 134–145.
- Utami, D. P. (2021). Peran QRIS dalam meningkatkan inklusi keuangan UMKM. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 25(1), 52–63.
- Wulandari, N. (2021). Dampak penggunaan QRIS terhadap efisiensi transaksi di pasar tradisional. *Jurnal Ekonomi Rakyat*, 2(2), 90–102.