

PENERAPAN MANAJEMEN BANK DALAM TRANSAKSI NON-TUNAI MELALUI PENGGUNAAN QRIS BCA

Ida Ayu Nuh Kartini¹
Dava Rizqi Al Fajri²
Randy Dwi Tinara³
Adi Rahmad⁴
Erlangga Rifki Saputra⁵

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

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 2 Desember 2025

Revised : 23 Desember 2025

Accepted : 1 Januari 2026

Key words:

banking management; QRIS BCA;
cashless transaction; digital
banking

DOI: 10.62335

ABSTRACT

The development of digital banking has transformed payment systems, particularly through the implementation of cashless transactions. Banking management plays an important role in ensuring efficiency, service quality, and transaction security in digital payment systems. One of the widely used digital payment instruments in Indonesia is the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Bank Central Asia (BCA), as a national private bank, provides QRIS services integrated with mobile banking applications. This community service activity aims to improve public understanding of banking management implementation through the use of QRIS BCA as an object of study. The methods used include socialization, practical assistance, and interactive discussions. The results show an increase in public awareness of operational efficiency, service management, and risk control in cashless transactions. This activity is educational and independent in nature and does not represent the official policy of PT Bank Central Asia Tbk.

ABSTRAK

Perkembangan perbankan digital telah membawa perubahan signifikan dalam sistem pembayaran, khususnya melalui transaksi non-tunai. Manajemen bank memiliki peran penting dalam memastikan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan keamanan transaksi dalam sistem pembayaran digital. Salah satu instrumen pembayaran digital yang banyak digunakan di Indonesia adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Bank Central Asia (BCA) sebagai salah satu bank swasta nasional menyediakan layanan QRIS yang terintegrasi dengan aplikasi mobile banking. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penerapan manajemen bank melalui penggunaan QRIS BCA sebagai objek kajian. Metode pelaksanaan meliputi sosialisasi, pendampingan praktik, dan diskusi interaktif. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap efisiensi operasional, manajemen layanan, dan pengendalian risiko

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

dalam transaksi non-tunai. Kegiatan ini bersifat edukatif dan independen serta tidak mewakili kebijakan resmi PT Bank Central Asia Tbk.

PENDAHULUAN

Manajemen bank merupakan elemen fundamental dalam pengelolaan lembaga perbankan yang mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Penerapan manajemen bank yang optimal berperan penting dalam menjaga stabilitas operasional, meningkatkan kualitas layanan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan, khususnya dalam menghadapi dinamika perkembangan teknologi keuangan digital (Kasmir, 2018).

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi sistem pembayaran dari transaksi tunai menuju transaksi non-tunai berbasis digital. Sistem pembayaran non-tunai dinilai mampu meningkatkan efisiensi operasional perbankan, mempercepat proses transaksi, serta mendukung transparansi dan keamanan keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (2022) menegaskan bahwa digitalisasi layanan perbankan menjadi strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas inklusi keuangan masyarakat.

Salah satu inovasi sistem pembayaran non-tunai yang berkembang pesat di Indonesia adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR. Penerapan QRIS dalam layanan perbankan tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi, tetapi juga merepresentasikan implementasi fungsi manajemen bank, mulai dari tahap perencanaan layanan digital, pengorganisasian infrastruktur teknologi, pelaksanaan transaksi kepada nasabah, hingga pengendalian dan pengawasan risiko transaksi secara sistematis (Bank Indonesia, 2020).

Bank Central Asia (BCA) sebagai salah satu bank swasta nasional telah mengimplementasikan QRIS yang terintegrasi dengan layanan mobile banking guna mendukung transaksi non-tunai masyarakat. Melalui penerapan QRIS BCA, bank berupaya meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan perbankan, baik dari sisi kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, maupun aspek keamanan. Namun demikian, dalam praktiknya masih dijumpai keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan QRIS, khususnya terkait prinsip manajemen bank yang melandasi sistem transaksi non-tunai tersebut.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan akan kegiatan edukasi dan pendampingan kepada masyarakat mengenai penerapan manajemen bank dalam transaksi non-tunai melalui penggunaan QRIS. Oleh karena itu, artikel ini disusun sebagai bagian dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai konsep manajemen bank, menjelaskannya melalui penggunaan QRIS BCA sebagai objek kajian, serta meningkatkan literasi masyarakat terhadap transaksi non-tunai yang efisien, aman, dan berbasis perbankan digital. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan mampu memperkuat pemahaman masyarakat terhadap layanan perbankan digital sekaligus mendukung peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional perbankan.

METODE PELAKSANAAN

Pendekatan dan Jenis Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan **deskriptif kualitatif**, yang bertujuan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat sekaligus menggambarkan penerapan manajemen bank dalam transaksi non-tunai melalui penggunaan

QRIS BCA. Pendekatan ini dipilih karena relevan untuk mengkaji fenomena penggunaan layanan perbankan digital secara langsung di masyarakat, khususnya dalam memahami aspek manajemen bank yang melandasi transaksi non-tunai, tanpa melakukan pengujian hipotesis. Pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh gambaran komprehensif mengenai proses penerapan manajemen bank, peran QRIS dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan QRIS BCA.

Lokasi dan Waktu Kegiatan

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan di lingkungan masyarakat dan pelaku usaha kecil yang telah menggunakan atau berpotensi menggunakan sistem pembayaran non-tunai berbasis QRIS. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam satu periode tertentu melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan penggunaan QRIS BCA dalam transaksi sehari-hari.

Subjek dan Objek Kegiatan

Subjek dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah masyarakat dan pelaku usaha kecil yang menjadi peserta kegiatan. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive, dengan kriteria peserta yang memiliki keterlibatan langsung atau ketertarikan terhadap transaksi non-tunai berbasis perbankan digital.

Objek kegiatan adalah penerapan manajemen bank dalam penggunaan QRIS BCA pada transaksi non-tunai, yang ditinjau dari:

1. Manajemen operasional (efisiensi proses transaksi),
2. Manajemen layanan (kemudahan dan kualitas layanan),
3. Manajemen risiko (keamanan dan pengendalian transaksi).

Penentuan objek ini disesuaikan dengan fokus kajian dan rumusan masalah pengabdian.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut:

1. **Observasi langsung**, yaitu pengamatan terhadap proses penggunaan QRIS BCA dalam transaksi non-tunai, mulai dari tahap pembayaran hingga konfirmasi transaksi, guna mengidentifikasi penerapan manajemen operasional dan layanan.
2. **Wawancara dan diskusi interaktif**, dilakukan secara informal kepada peserta kegiatan untuk menggali pemahaman, pengalaman, serta kendala yang dihadapi dalam penggunaan QRIS BCA, khususnya dari perspektif manajemen bank.
3. **Dokumentasi**, berupa foto kegiatan, catatan pelaksanaan, serta materi sosialisasi yang digunakan sebagai bukti pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik **analisis deskriptif kualitatif**, dengan cara mengelompokkan dan menginterpretasikan data berdasarkan tema-tema utama yang relevan dengan rumusan masalah, yaitu:

1. Efisiensi operasional transaksi non-tunai,
2. Kualitas layanan perbankan melalui QRIS BCA,
3. Pengendalian dan keamanan risiko transaksi.

Hasil analisis digunakan untuk menggambarkan penerapan manajemen bank serta perubahan tingkat pemahaman peserta sebelum dan sesudah kegiatan sosialisasi dan pendampingan.

Indikator Keberhasilan Kegiatan

Keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diukur berdasarkan indikator berikut:

1. Peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep manajemen bank dan transaksi non-tunai.
2. Kemampuan peserta dalam menggunakan QRIS BCA secara mandiri dalam kegiatan transaksi.
3. Respon positif peserta terhadap aspek efisiensi, kemudahan, dan keamanan transaksi non-tunai berbasis QRIS.

Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat meliputi:

1. **Tahap persiapan**, yaitu penyusunan materi sosialisasi, perencanaan teknis kegiatan, dan koordinasi dengan peserta.
2. **Tahap pelaksanaan**, berupa penyampaian materi mengenai manajemen bank dan transaksi non-tunai, serta pendampingan praktik penggunaan QRIS BCA.
3. **Tahap evaluasi**, dilakukan melalui diskusi dan pengumpulan umpan balik dari peserta untuk menilai pemahaman, manfaat, serta efektivitas kegiatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat mengenai penerapan manajemen bank dalam transaksi non-tunai melalui penggunaan QRIS BCA melibatkan masyarakat dan pelaku usaha kecil yang telah mengenal maupun mulai menggunakan sistem pembayaran digital. Berdasarkan observasi awal, sebagian peserta telah memahami fungsi dasar transaksi non-tunai, namun belum sepenuhnya memahami keterkaitannya dengan konsep manajemen bank, khususnya dalam aspek efisiensi operasional, kualitas layanan, dan pengendalian risiko transaksi.

Selama pelaksanaan kegiatan, peserta memperoleh penjelasan mengenai peran manajemen bank dalam mendukung layanan pembayaran non-tunai serta pendampingan praktik penggunaan QRIS BCA dalam proses transaksi. Proses pendampingan dilakukan secara langsung dengan mempraktikkan pemindaian kode QR hingga konfirmasi pembayaran. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa peserta mampu mengikuti tahapan penggunaan QRIS dengan baik dan merasakan kemudahan serta kecepatan transaksi dibandingkan dengan transaksi tunai.

Melalui diskusi interaktif, peserta menyampaikan bahwa penggunaan QRIS BCA membantu mengurangi kebutuhan uang kembalian dan mempercepat proses pembayaran. Selain itu, peserta mulai menyadari bahwa pencatatan transaksi secara digital dapat membantu pengelolaan keuangan yang lebih tertib dan transparan. Temuan ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap manfaat transaksi non-tunai dari sudut pandang manajemen bank.

Dari perspektif manajemen operasional, penggunaan QRIS BCA memberikan dampak positif terhadap efisiensi waktu dan proses transaksi. Hal ini sejalan dengan prinsip manajemen bank yang menekankan efektivitas dan efisiensi dalam operasional perbankan. Dari sisi manajemen layanan, kemudahan penggunaan QRIS BCA meningkatkan kenyamanan dan kepuasan peserta dalam bertransaksi, yang menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital. Sementara itu, dari aspek manajemen risiko, penggunaan QRIS BCA dinilai mampu meminimalkan risiko kesalahan pencatatan dan kehilangan uang tunai karena seluruh transaksi tercatat secara digital dan dapat ditelusuri kembali.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa penggunaan QRIS BCA tidak hanya memberikan kemudahan transaksi, tetapi juga berfungsi sebagai sarana edukasi penerapan manajemen bank di tingkat masyarakat. Kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap transaksi non-tunai sebagai bagian dari sistem perbankan digital yang efisien, aman, dan berkelanjutan.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat, penerapan manajemen bank melalui penggunaan QRIS BCA dalam transaksi non-tunai memiliki beberapa implikasi manajerial yang penting, baik bagi perbankan maupun bagi masyarakat dan pelaku usaha kecil sebagai pengguna layanan.

Dari sisi manajemen operasional, penggunaan QRIS BCA menunjukkan bahwa sistem pembayaran non-tunai mampu meningkatkan efisiensi proses transaksi. Implikasi manajerialnya adalah perlunya bank dan pihak terkait untuk terus mendorong pemanfaatan sistem pembayaran digital sebagai bagian dari strategi efisiensi operasional. Bagi pelaku usaha kecil, penggunaan QRIS dapat membantu menyederhanakan proses transaksi dan mengurangi beban pengelolaan uang tunai dalam kegiatan usaha sehari-hari.

Dari aspek manajemen layanan, kemudahan dan kecepatan penggunaan QRIS BCA berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan. Implikasi manajerialnya adalah perlunya pengelola layanan perbankan digital untuk memperhatikan aspek kemudahan akses, kejelasan informasi, dan kenyamanan pengguna agar adopsi transaksi non-tunai dapat terus meningkat.

Sementara itu, dari perspektif manajemen risiko, penggunaan QRIS BCA memberikan manfaat dalam mengurangi risiko kesalahan pencatatan dan kehilangan uang tunai. Implikasi manajerialnya adalah pentingnya edukasi berkelanjutan kepada masyarakat mengenai keamanan transaksi digital serta pemahaman terhadap prosedur penggunaan QRIS yang benar. Dengan demikian, risiko operasional dan risiko transaksi dapat diminimalkan melalui penerapan sistem pembayaran digital yang terkelola dengan baik.

Secara keseluruhan, implikasi manajerial dari kegiatan ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS BCA tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai bagian dari penerapan manajemen bank yang mendukung efisiensi, kualitas layanan, dan pengendalian risiko. Oleh karena itu, kegiatan edukasi dan pendampingan kepada masyarakat perlu terus dilakukan sebagai upaya meningkatkan literasi keuangan digital dan keberlanjutan transaksi non-tunai.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS BCA dalam transaksi non-tunai dapat menjadi sarana edukatif dalam memahami penerapan manajemen bank di tingkat masyarakat. Melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan, masyarakat dan pelaku usaha kecil memperoleh pemahaman mengenai keterkaitan transaksi non-tunai dengan manajemen operasional, manajemen layanan, dan manajemen risiko. Penggunaan QRIS BCA memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses transaksi, meningkatkan kualitas layanan, serta membantu meminimalkan risiko kesalahan pencatatan dan kehilangan uang tunai, sehingga mendukung peningkatan literasi keuangan digital masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, disarankan agar masyarakat dan pelaku usaha kecil terus memanfaatkan sistem pembayaran non-tunai secara bijak dan aman sebagai upaya

meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan. Selain itu, institusi pendidikan dan pelaksana kegiatan pengabdian masyarakat diharapkan dapat melanjutkan kegiatan edukasi mengenai perbankan digital dan manajemen bank secara berkelanjutan. Kegiatan pengabdian selanjutnya juga disarankan untuk melibatkan cakupan peserta yang lebih luas dan metode evaluasi yang lebih mendalam agar dampak penggunaan transaksi non-tunai dapat dianalisis secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2020). *QRIS: Quick Response Code Indonesian Standard*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2023). *Sistem Pembayaran dan Uang Rupiah*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Kasmir. (2018). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2021). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Transformasi Digital Perbankan di Indonesia*. Jakarta: OJK.
- PT Bank Central Asia Tbk. (2023). *Laporan Tahunan*. Jakarta: PT Bank Central Asia Tbk.
- Prasetyo, A., & Yuliana, R. (2021). Pengaruh transaksi non-tunai terhadap efisiensi operasional perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 45–53.
- Suyanto, M. (2020). Digital banking dan perubahan perilaku konsumen. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 101–110.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.