

## INTISARI

Komunikasi kebijakan yang dilaksanakan Bank Indonesia untuk memperluas akseptasi dan meningkatkan penggunaan QRIS di masyarakat masih dihadapkan dengan kendala dan tantangan di lapangan. Kekhawatiran terhadap persepsi manfaat, kemudahan, kegunaan, dan keamanan serta kebiasaan masyarakat untuk memakai QRIS menjadi kendala dan tantangan dalam proses komunikasi kebijakan. Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi kebijakan QRIS yang dilakukan Bank Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara analisis komunikasi, Departemen Komunikasi Bank Indonesia dan analisis dokumen. Kemudian teknik analisis dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Indonesia telah melakukan transmisi komunikasi dengan penyusunan strategi komunikasi dan penyampaian pesan informasi melalui koordinasi atau *focus group discussion* (FGD), kampanye, sosialisasi, dan edukasi. Kemudian kendala transmisi terletak pada tingkat literasi keuangan masyarakat dan tantangan mengubah kebiasaan masyarakat yang disebabkan faktor geografis, kesenjangan digital, dan belum meratanya infrastruktur teknologi seperti internet. Oleh karena itu Bank Indonesia melakukan analisis *audiens* yang mempertimbangkan geografis, pendidikan, maupun generasi untuk menyesuaikan isi pesan yang disampaikan dan melakukannya secara konsisten. Dalam prosesnya, komunikasi kebijakan yang dilakukan Bank Indonesia sudah berbanding lurus dengan tingkat akseptasi dan penggunaan QRIS oleh masyarakat di lapangan. Namun Bank Indonesia masih perlu untuk terus meningkatkan pelaksanaan komunikasi kebijakan dengan menekankan persepsi manfaat kemudahan, kegunaan, dan keamanan, khususnya yang menyangkut masyarakat di wilayah terluar melalui sinergitas dengan pemerintah.

**Kata Kunci:** Komunikasi Kebijakan; Kebijakan Sistem Pembayaran; QRIS; Bank Indonesia

## ABSTRACT

The policy communication implemented by Bank Indonesia to expand the acceptance and use of QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) within the community faces several obstacles and challenges. Issues related to the perception of benefits, convenience, usability, and security, as well as existing payment habits, impede the effectiveness of the policy communication process. This research aims to analyze the QRIS policy communication process undertaken by Bank Indonesia. This research uses qualitative methodology with a case study approach, and the data was collected through interviews with communication analysts from the Communication Department of Bank Indonesia and document analysis. The analysis was conducted using data reduction, data presentation, and conclusion drawing, with data verification achieved through source triangulation. The findings indicate that Bank Indonesia has implemented communication transmission by preparing communication strategies, and delivering information messages through coordination, focus group discussions (FGDs), campaigns, socialization, and educational initiatives to convey information. However, the transmission constraint lies in the level of financial literacy of the community and the challenge of changing people's habits due to geographical factors, digital divide, and uneven technological infrastructure such as the internet. Therefore, Bank Indonesia conducts audience analysis that considers geography, education, and generation to adjust the content of the messages delivered and does so consistently. In the process, policy communication carried out by Bank Indonesia has been directly proportional to the level of acceptance and use of QRIS by the community in the field. However, Bank Indonesia still needs to continue to improve the implementation of policy communication by emphasizing the perception of convenience, usability, and security benefits, especially those targeting communities in the outermost regions through synergy with the government.

**Keywords:** Policy Communication; Payment System Policy; QRIS; Bank Indonesia