

Implementasi QRIS terhadap Kesejahteraan UMKM di Purwokerto

Deska Fitriana¹, Choirunnisa², Aldila Kresnarisanti³, Dian Isnawati⁴

Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, Indonesia

*Corresponding Author: deskafitriana4@gmail.com

Abstrak: QRIS atau *Quick Response Code Indonesian Standard* telah membawa digitalisasi dan transformasi ekonomi dan sosial di Indonesia. Implementasi pemakaian QRIS diharapkan dapat memberi dampak positif bagi pelaku UMKM dalam mempermudah transaksi, menurunkan tingkat penggunaan uang tunai, serta meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi QRIS terhadap kesejahteraan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur wawancara mendalam kepada pelaku UMKM, serta analisis data lapangan. Penelitian menunjukkan bahwa QRIS memberikan dampak positif terhadap kemudahan transaksi dan kualitas pelayanan UMKM, seperti kemudahan pembayaran dan pengurangan antrian pelanggan. Namun, QRIS belum berdampak signifikan terhadap peningkatan penjualan, walaupun terdapat kemudahan pembayaran namun penjualan itu berdasarkan keinginan pelanggan. Selain itu, terdapat hambatan yang ditemukan antara lain potongan biaya transaksi, ketergantungan terhadap jaringan internet, dan kurangnya literasi digital. Dengan demikian, QRIS berkontribusi dalam meningkatkan kenyamanan operasional namun belum sepenuhnya berperan dalam meningkatkan pendapatan pelaku usaha.

Kata Kunci : Digitalisasi, Sistem Pembayaran, QRIS, UMKM

Implementation of QRIS for the Welfare of MSMEs in Purwokerto

Abstract: QRIS, or the *Quick Response Code Indonesian Standard*, has brought about digitalization and economic as well as social transformation in Indonesia. The implementation of QRIS is expected to have a positive impact on MSME (Micro, Small, and Medium Enterprises) actors by facilitating transactions, reducing the use of cash, and improving transaction efficiency and security. This study aims to analyze the implementation of QRIS in relation to the welfare of MSME actors in Purwokerto. A descriptive qualitative approach was used in this research. Data were collected through literature studies, in-depth interviews with MSME actors, and field data analysis. The study shows that QRIS has a positive impact on transaction convenience and the service quality of MSMEs, such as easier payments and reduced customer queues. However, QRIS has not had a significant effect on increasing sales, as sales still depend on customer demand despite the ease of payment. In addition, some obstacles were identified, including transaction fee deductions, dependence on internet connectivity, and a lack of digital literacy. Therefore, while QRIS contributes to enhancing operational convenience, it does not yet fully play a role in increasing the income of business actors.

Keywords: Digitalization, Payment System, QRIS, MSMEs

How to Cite: Fitriana, Choirunnisa, Aldila Krisnaresanti, & Dian, (2024) Implementasi QRIS terhadap Kesejahteraan UMKM di Purwokerto. *Jurnal JEBA: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 26(4), 38-44.

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 pada tahun 2020 menjadi titik balik bagi Indonesia untuk mempercepat transformasi digital, khususnya dalam sektor ekonomi. Ekonomi digital merujuk pada perkembangan aktivitas ekonomi berbasis teknologi yang melibatkan interaksi virtual dalam kegiatan bisnis makro serta transaksi timbal balik yang difasilitasi oleh internet. Pemanfaatan teknologi digital kini telah menjangkau hampir seluruh sektor kehidupan, seperti aktivitas jual beli, layanan transportasi, sistem keuangan, industri pariwisata, serta berbagai bentuk perdagangan lainnya yang saat ini dapat diakses secara daring. Perkembangan ini terjadi bersamaan dengan penggunaan perangkat digital yang semakin meningkat dan internet yang semakin mudah diakses oleh berbagai kalangan usia, mulai dari anak-anak hingga orang dewasa. (Nurdin et al., 2020)

Transformasi digital ini tidak hanya mengubah cara interaksi konsumen dengan produk dan layanan kini tidak hanya semakin intensif, tetapi juga menuntut para pelaku usaha untuk cepat menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku konsumen yang semakin bergantung pada teknologi. Menyikapi hal tersebut, Bank Indonesia menginisiasi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital bagi pelaku UMKM. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan proses transaksi tanpa perlu memberikan uang kembalian, sekaligus meminimalisir peredaran uang palsu. Selain itu, Bank Indonesia juga berupaya untuk mendorong pertumbuhan ekonomi digital pada semua sektor terutama perdagangan seperti UMKM yang dianggap strategis dalam mendukung ketahanan ekonomi selama masa krisis. (Aini et al., 2018)

QRIS merupakan sistem kode QR yang telah dirancang oleh Bank Indonesia guna memfasilitasi transaksi pembayaran digital melalui berbagai platform, seperti aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet digital, serta layanan mobile banking. Proses standarisasi ini bertujuan untuk menjamin bahwa transaksi dengan kode QR menjadi lebih praktis, cepat, dan aman karena dapat diawasi secara terpusat oleh otoritas pengawas (Kurniawati et al., 2021). Penerapan QRIS pada usaha kecil memberikan peluang besar untuk memperluas jangkauan pasar mereka. Selain itu, sistem ini menyederhanakan proses transaksi antara pembeli dan penjual, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pelanggan menjadi lebih efisien, menarik, dan sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini. (Ramdanti Elma et al., 2023)

Penggunaan QRIS dalam transaksi pembayaran juga dapat menambah kesejahteraan pelaku UMKM terhadap kemudahan transaksi dan kualitas pelayanannya. Sistem QRIS yang hanya menscan kode QR dapat mempercepat konsumen menjadi lebih cepat, praktis dan akurat sehingga relevan untuk digunakan dalam pembayaran, penggunaan QRIS juga mempermudah



pelaku UMKM dalam efisien penyediaan pengembalian atau mengurangi kebutuhan uang tunai yang seringkali memperlambat transaksi. Selain itu, pencatatan transaksi yang lebih rapi melalui QRIS mempermudah pelaku UMKM dalam mengakses pembiayaan formal dari lembaga keuangan. Dengan demikian, QRIS tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai jembatan untuk menghubungkan pelaku UMKM dengan sistem keuangan formal, yang dapat membuka kesempatan baru untuk pertumbuhan usaha.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan yang mendalam mengenai dampak penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) terhadap kesejahteraan usaha para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di wilayah Purwokerto. Secara khusus, penelitian ini menganalisis bagaimana QRIS digunakan dalam aktivitas transaksi sehari-hari, serta bagaimana para pelaku UMKM menilai kemudahan, efisiensi, dan manfaat yang ditawarkan oleh sistem pembayaran digital tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menggali persepsi, pengalaman langsung, dan tantangan yang diterima oleh pelaku usaha dalam menggunakan QRIS sebagai bagian dari proses digitalisasi usaha mereka. Dengan memahami hal-hal tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan strategi yang lebih tepat guna mendukung sistem pembayaran digital oleh UMKM secara lebih luas dan berkelanjutan.

A. LANDASAN TEORI

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standar*)

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan standar nasional untuk QR Code dalam pembayaran digital yang dapat diakses melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet digital, atau mobile banking. Standar ini dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dan pelaku industri sistem pembayaran dengan maksud untuk membangun sistem transaksi yang lebih cepat, efisien, dan aman. Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang memakai QR Code sebagai cara transaksi diharuskan untuk mengimplementasikan QRIS agar beragam saluran pembayaran bisa digabungkan dalam satu sistem yang terintegrasi

Konsep UNGGUL yang diusung oleh Bank Indonesia terkait QR Code meliputi prinsip Universal, Gampang, Untung, dan Langsung. Keberadaan QRIS diharapkan dapat meningkatkan atau menurunkan biaya transaksi pembayaran, mempercepat inklusi keuangan di Indonesia, mendukung UMKM, dan pada akhirnya mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. (Seputri et al., 2022)



Manfaat QRIS bagi penjual (merchant) meliputi peningkatan penjualan dan penguatan branding usaha. Selain itu, penggunaan QRIS membuat proses pembayaran menjadi lebih praktis dan efisien, sekaligus mengurangi biaya pengelolaan uang tunai. Dengan QRIS, penjual juga dapat menghindari risiko menerima uang palsu dan tidak perlu menyediakan uang kembalian. Sistem ini memudahkan rekonsiliasi transaksi serta berpotensi mencegah kecurangan dan mempermudah pencatatan transaksi tunai secara lebih akurat. (Adinda, 2022).

Sistem Pembayaran Digital

Uang elektronik adalah instrumen pembayaran berbasis digital yang nilainya tersimpan secara elektronik dan diperoleh melalui proses penyetoran dana sebelumnya kepada penerbit. Proses pengisian saldo ini dapat dilakukan secara langsung, melalui agen resmi penerbit, atau dengan mendebet rekening bank pengguna. Nilai dana yang tersimpan dalam media elektronik tersebut dinyatakan dalam mata uang Rupiah. Ketika digunakan dalam transaksi, saldo uang elektronik akan berkurang secara otomatis sesuai dengan jumlah pembayaran yang dilakukan. (Ramdanti Elma et al., 2023)

Sistem pembayaran QRIS merupakan suatu mekanisme yang memuat seperangkat aturan dan prosedur yang dijalankan oleh lembaga terkait dalam memfasilitasi transaksi pemindahan dana. Tujuan utama dari sistem ini adalah untuk memenuhi kewajiban yang timbul sebagai akibat dari aktivitas ekonomi. Keberadaan sistem pembayaran yang terstruktur, efektif, dan efisien menjadi faktor penting dalam menunjang kelancaran arus transaksi ekonomi secara keseluruhan.

Elektronifikasi dan digitalisasi transaksi pembayaran adalah upaya strategis untuk mengubah sistem pembayaran dari metode tradisional yang berbasis uang tunai menjadi sistem non-tunai yang mengandalkan teknologi digital atau elektronik. Transformasi ini menawarkan banyak manfaat, termasuk peningkatan efisiensi, kepraktisan dalam pengeluaran, transparansi pengelolaan keuangan, akses yang lebih luas terhadap layanan keuangan, serta penyebaran layanan yang lebih besar. Bagi pelaku usaha, penerapan sistem pembayaran non-tunai memungkinkan pencatatan transaksi secara langsung yang dapat meningkatkan efisiensi serta produktivitas usaha. Sementara itu, bagi pemerintah, pengenalan transaksi non-tunai tidak hanya meningkatkan efisiensi ekonomi dan administrasi, tetapi juga memperkuat potensi penerimaan negara, baik dari pajak maupun sumber pendapatan non-pajak lainnya. Semua transaksi yang dicatat secara digital juga meningkatkan aspek transparansi dan akuntabilitas fiskal. Dari perspektif konsumen, pembayaran non-tunai memberikan kemudahan untuk

bertransaksi dengan kenyamanan dan biaya yang cenderung lebih rendah .(Sihaloho et al., 2020)

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Menengah)

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 menegaskan bahwa Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) harus menjalankan siklus usaha yang terstruktur, berlandaskan pada asas, tujuan, serta pemberdayaan yang terintegrasi. Regulasi ini juga mengatur ketentuan terkait sanksi administratif apabila terjadi pelanggaran. Selain itu, ruang lingkup UU tersebut mencakup berbagai sektor usaha, tidak terbatas pada industri saja, tetapi juga meliputi bidang pertanian, perdagangan, jasa, dan transportasi

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan kegiatan ekonomi yang dijalankan oleh individu atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan maupun cabang dari usaha besar. UMKM dikategorikan berdasarkan kepemilikan kekayaan bersih antara Rp50 juta hingga Rp500 juta (di luar aset berupa tanah dan bangunan tempat usaha) atau memiliki omzet tahunan antara Rp300 juta hingga Rp2,5 miliar. (Vellayati, dkk, 2013).

Berdasarkan klasifikasi dari Badan Pusat Statistik (BPS), kategori Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) salah satunya ditentukan oleh jumlah tenaga kerja. Usaha kecil didefinisikan sebagai unit usaha yang mempekerjakan antara 5 hingga 19 orang, sedangkan usaha menengah memiliki tenaga kerja antara 20 hingga 99 orang.(Alifia et al., 2024)

Dalam perspektif usaha, Bank Indonesia (2015) mengelompokkan UMKM ke dalam empat kategori berdasarkan karakteristik dan kapasitas usaha. Pertama, UMKM Mikro yang biasanya dijalankan oleh individu dengan keahlian teknis, seperti pengrajin atau pelaku sektor informal seperti pedagang kaki lima, namun memiliki keterbatasan dalam pengembangan usaha karena kurangnya jiwa kewirausahaan. Kedua, Usaha Kecil Dinamis yang mulai aktif mengembangkan usaha dengan menjalin kerja sama, subkontrak, atau melakukan ekspor. Ketiga, Fast Moving Enterprise, yaitu pelaku UMKM yang sudah profesional dan siap untuk berkembang menjadi usaha besar karena memiliki kemampuan kewirausahaan yang kuat. (Al Farisi et al., 2022)

Kesejahteraan UMKM

Kesejahteraan Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki dampak yang signifikan terhadap kondisi masyarakat. Kesejahteraan UMKM mencerminkan situasi kehidupan masyarakat yang dapat diukur melalui standar hidup mereka. Berdasarkan pendapat Todaro dan



Stephen C. Smith (2006), kesejahteraan masyarakat menjadi indikator dari hasil pembangunan dalam upaya mencapai kualitas hidup yang lebih baik. (Sihite, 2022)

Kesejahteraan UMKM didorong oleh beberapa faktor diantaranya kemudahan transaksi, kualitas pelayanan, dan efektivitas penjualan. Kemudahan transaksi adalah seberapa yakin seseorang bahwa sebuah teknologi itu mudah dimengerti dan tidak memerlukan banyak usaha untuk digunakan. (Jayanti & Karnowati, 2023) Kemudahan transaksi dapat meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga pembeli cenderung membeli lebih banyak produk atau layanan. Hal ini menunjukkan bahwa keyakinan pelaku UMKM terhadap kesederhanaan penggunaan QRIS sangat penting, karena teknologi ini tidak membutuhkan banyak tenaga atau keahlian teknis. QRIS dipandang sebagai metode yang lebih praktis dan efisien karena langkah-langkah penggunaannya lebih singkat, sehingga memudahkan pelaku usaha dalam melakukan transaksi. (Puspitaningrum et al., 2023).

Kualitas layanan adalah bentuk upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen dengan memastikan bahwa pemberian layanan dilakukan secara tepat dan sesuai dengan harapan pelanggan. (Adolph, 2016). Pemberian layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun loyalitas yang dapat berkontribusi pada pertumbuhan usaha. Dalam konteks ini, penggunaan QRIS pada pelaku UMKM lebih menekankan pada pelayanan transaksi yang lebih cepat, dimana pembeli hanya memindai QR Code untuk melakukan pembayaran secara cepat dan tanpa kontak fisik. Hal ini tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga meningkatkan kenyamanan konsumen karena menghilangkan kebutuhan membawa uang tunai atau menunggu pengembalian. Dengan praktisnya penggunaan QRIS, pelaku UMKM dapat mengurangi antrian pelanggan, mengoptimalkan waktu layanan, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Peningkatan penjualan juga berpengaruh terhadap kesejahteraan UMKM. Peningkatan penjualan dapat terjadi sebagai hasil dari efektivitas operasional yang baik, yang semakin didukung oleh penggunaan QRIS. Efektivitas merupakan pencapaian yang telah ditargetkan dan sesuai dengan tujuan yang dijadikan tolok ukur keberhasilan. Tingkat efektivitas dapat dievaluasi dengan membandingkan rencana yang telah disusun dengan hasil yang telah dicapai. (Kudu et al., 2023). Dalam hal ini, pelaku UMKM perlu menerapkan strategi pemasaran yang tepat dan memanfaatkan teknologi digital untuk menjangkau lebih banyak pelanggan, karena kemudahan transaksi yang ditawarkannya dapat menjadi daya tarik tambahan bagi konsumen yang lebih memilih metode pembayaran yang praktis dan modern.



Meskipun implementasi QRIS memberikan berbagai kemudahan, penerapannya tidak terlepas dari sejumlah hambatan yang berpotensi memengaruhi tingkat kesejahteraan pelaku UMKM. Salah satu hambatan utama adalah adanya potongan biaya transaksi atau Merchant Discount Rate (MDR). Beban ini menjadi signifikan terutama bagi usaha dengan volume transaksi rendah atau margin keuntungan yang kecil. Selain itu, QRIS sangat bergantung pada akses dan stabilitas internet. Selain itu, efektivitas penggunaan QRIS sangat bergantung pada ketersediaan dan kestabilan jaringan internet. Di beberapa wilayah, gangguan sinyal maupun keterbatasan kuota internet dari konsumen menjadi faktor penghambat dalam penyelesaian transaksi digital. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian dalam proses pembayaran dan dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Banyak pelaku UMKM belum sepenuhnya memahami mekanisme penggunaan QRIS dan manfaat jangka panjangnya. Menurut (Kurniawati et al., 2021) rendahnya tingkat pelatihan dan pendampingan menjadi hambatan utama dalam memaksimalkan pemanfaatan teknologi digital oleh pelaku UMKM. Dalam kenyataannya, penggunaan QRIS sering kali bukan berasal dari inisiatif pelaku usaha sendiri, melainkan lebih karena dorongan dari institusi keuangan atau sekadar mengikuti tren pasar (Anggreani et al., 2023). Hal ini mengindikasikan bahwa banyak pelaku UMKM belum sepenuhnya siap, baik dari segi teknis maupun mental, untuk menjalani proses transformasi digital secara mandiri.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan studi literatur sebagai metode utama. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2013:10), metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali pengetahuan atau teori dalam konteks waktu tertentu melalui teknik seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini dipilih karena dinilai efektif dalam menggali pemahaman mendalam atas respons para responden. Melalui metode ini, peneliti berupaya menggambarkan implementasi QRIS serta dampaknya terhadap kesejahteraan pelaku UMKM.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan subjek penelitian serta observasi langsung di lokasi penelitian melalui interaksi dengan pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Responden dari penelitian ini terdiri dari 4 pelaku UMKM yang berada di Purwokerto Data Sekunder adalah data yang didapatkan dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, laporan-laporan kegiatan yang berasal dari pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sebagai bahan teori penelitian. Metode analisis yang digunakan



adalah deskriptif-analitis, yaitu pendekatan yang menggambarkan secara sistematis permasalahan yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh di lapangan. Temuan tersebut kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang diperoleh melalui studi pustaka dan dianalisis secara kualitatif. Hasil analisis ini bertujuan untuk merumuskan kesimpulan yang dapat menjawab permasalahan penelitian secara komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

QRIS adalah inovasi teknologi pembayaran yang memudahkan transaksi dengan hanya memindai QR Code. Manfaat utamanya meliputi kemudahan, efisiensi, dan pengurangan ketergantungan pada uang tunai serta kesalahan transaksi. Bagi penjual, QRIS membantu menjaga ketertiban, mencegah peredaran uang palsu, dan mengatasi masalah uang kembalian (Jayanti & Karnowati, 2023)

Penelitian ini mengambil lokasi di Purwokerto, yang merupakan ibu kota Kabupaten Banyumas dan berperan sebagai pusat ekonomi, pendidikan, serta transportasi di wilayah Barlingmascakeb. Aktivitas masyarakat di Purwokerto masih banyak didominasi oleh sektor jasa, dengan pasar tradisional dan pusat kota sebagai pusat perputaran ekonomi lokal, terutama bagi pelaku UMKM. Oleh karena itu, UMKM di Purwokerto berperan penting sebagai penggerak peningkatan pendapatan daerah.

Berdasarkan Hasil kajian wawancara yang peneliti dapatkan dari berbagai responden menunjukkan bahwa saat ini teknologi di Purwokerto sudah berkembang pesat dibuktikan dengan adanya ekonomi digital terutama dalam penggunaan QRIS. Data wawancara yang dilakukan terhadap 4 responden yang sudah ditentukan yaitu pelaku UMKM di Purwokerto. Dalam pengambilan hasil wawancara, terdapat empat aspek utama yang dipertimbangkan, yakni aspek kemudahan transaksi, peningkatan penjualan, kualitas pelayanan, dan hambatan pada penggunaan QRIS.

Kemudahan Transaksi

Penggunaan QRIS menunjukkan dampak yang beragam terhadap kesejahteraan pelaku usaha. QRIS memberikan peran kesejahteraan ekonomi bagi responden terkait faktor kemudahan transaksi dibandingkan dengan Peningkatan penjualan. Aspek kemudahan transaksi, para responden menyebutkan bahwa penggunaan QRIS mempermudah transaksi karena mengurangi kebutuhan uang kembalian, mempercepat proses pembayaran, dan memberikan alternatif pembayaran bagi konsumen yang tidak membawa uang tunai. QRIS dinilai memberikan kemudahan transaksi, terutama dalam kondisi ramai atau saat konsumen tidak membawa uang tunai. Responden mengakui bahwa meskipun dirinya lebih menyukai



pembayaran tunai, QRIS menjadi solusi saat pembeli tidak membawa uang tunai. Hal ini menjadi penting dalam konteks perubahan perilaku konsumen yang semakin bergantung pada transaksi digital, sistem pembayaran yang hanya memindai kode QR dapat mempercepat pembayaran, hal ini banyak disukai karena mudah, cepat, dan lebih efektif. Responden dalam penelitian ini cenderung memandang QRIS sebagai metode pembayaran yang cepat. Seperti yang dinyatakan responden (1) *“QRIS paling buat kemudahan transaksi aja sih mba, paling kalo gak bawa cash bisa pakai QRIS”*. (2) *“kalo ada QRIS bisa untuk mempermudah transaksi”*. (3) *“Tetap saja lebih mending ada QRIS, bagi pembeli cukup praktis dan satu harinya yang menanyakan QRIS bisa 5-6 orang, cukup lumayan untuk penjualan”*. (4) *“sangat memudahkan transaksi untuk konsumen”*.

Penelitian ini didukung peneliti sebelumnya yang mengkonfirmasi keuntungan penggunaan QR code dalam transaksi. Pembayaran non tunai juga lebih cepat dalam penyelesaian pembayaran, efisien dan memberi keuntungan dalam bentuk diskon yang dapat digunakan merchant-merchant tertentu. Penelitian sebelumnya juga menyatakan bahwa sebesar 43% variabel Keputusan Pembelian dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan yang diterapkan. Dengan kata lain semakin baik Kualitas Pelayanan diterapkan maka Keputusan Pembelian juga akan semakin meningkat. (Djafar et al., 2023)

Peningkatan Penjualan

Namun, dilihat dari sudut pandang peningkatan penjualan, responden menyebutkan bahwa penggunaan QRIS belum memberikan dampak signifikan secara langsung terhadap peningkatan penjualan. Hal ini berbanding terbalik dengan Temuan penelitian sebelumnya (Sihaloho et al., 2020) yang menyatakan bahwa adanya QRIS dapat membantu pedagang untuk meningkatkan pendapatan. Berdasarkan temuan wawancara menunjukkan bahwa responden menyebutkan tidak ada perubahan signifikan dalam peningkatan penjualan sejak adanya kebijakan penggunaan QRIS tersebut. Meskipun demikian, responden juga merasa ketersediaan QRIS dapat mencegah pembatalan transaksi ketika ketidaksediaannya dipertanyakan. Oleh karena itu, responden tetap menyediakan QRIS meskipun lebih efektif dengan transaksi tunai karena dianggap lebih praktis dalam pencatatan harian dan tidak terkena potongan biaya.

Penelitian ini didukung dari beberapa hasil wawancara seperti yang dinyatakan responden (1) *“sebenarnya sama aja sih yang beli, gak ada pengaruhnya”*. (2) *“cuma buat transaksi kemudahan aja sih, kalo peningkatan gak ada”*. (3) *“Tidak terlalu berpengaruh, tetapi sangat memudahkan transaksi untuk konsumen”*.

Kualitas Pelayanan

Penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM di Purwokerto menunjukkan pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan membuat responden merasa bahwa dengan adanya QRIS, transaksi menjadi lebih cepat dan efisien, sehingga meningkatkan pengalaman pelanggan. Keberadaan QRIS membantu mengurangi antrean dan mempercepat proses transaksi, yang pada awalnya harus berkontak fisik langsung dengan pembeli tetapi dengan QRIS pembeli hanya tinggal menunjukkan bukti transaksi yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan potensi loyalitas konsumen. Dengan adanya sistem pembayaran yang fleksibel, bisnis dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan preferensi pelanggan yang semakin bergeser ke arah transaksi digital.

Penelitian ini didukung dari beberapa hasil wawancara seperti yang dinyatakan responden (1) *“karena kemajuan zaman jadi pakai aja soalnya kan untuk pelayanan konsumen”*. (2) *“terutama untuk memfasilitasi pembeli yang terbiasa memakai QRIS, jadi Saya perlu mengikuti perkembangan zaman”*. (3) *“Ingin menggunakan QRIS, karena banyak sekali yang menanyakan transaksi dengan cara tersebut”*.

Penelitian ini didukung penelitian sebelumnya *“QRIS memberikan keuntungan dari sisi efisiensi pelayanan dan pengalaman pelanggan yang lebih baik, khususnya dalam hal kecepatan pembayaran.”* (Anggreani et al., 2023).

Hambatan Penggunaan QRIS

Adapun faktor hambatan penggunaan QRIS, pada penelitian ini menemukan bahwa meskipun penggunaan QRIS memberikan kemudahan transaksi tetapi masih memiliki berbagai hambatan dalam transaksi yang dilakukan. Pada awal pembuatan QRIS para responden mengaku bahwa penggunaan QRIS bukanlah inisiatif pribadi, melainkan karena adanya penawaran dari pihak bank konvensional. Namun demikian, para responden menyadari bahwa perkembangan teknologi yang pesat menuntut adaptasi, sehingga mereka merasa perlu untuk mulai menggunakan QRIS. Selain itu, responden menyatakan bahwa ada beberapa hambatan lain seperti terdapat potongan di setiap transaksi yang masuk, kemungkinan adanya kecurangan yang dapat dilakukan oleh konsumen, dan terdapat situasi darurat seperti koneksi ataupun ketersediaan kuota yang membuat konsumen kesulitan menyelesaikan pembayaran.

Penelitian ini didukung dari beberapa hasil wawancara seperti yang dinyatakan responden (1) *“kadang pembeli gak ada kuota internet jadinya tethering ke saya”*. (2) *“QRIS sendiri ada potongannya, lima puluh perak per transaksi, kalo di totalin kan jadi banyak”* (3)



“ada yang menggunakan QRIS tapi transaksi gak masuk”(4) *“memastikan pembayaran benar-benar masuk dan terhindar dari kecurangan konsumen”*.

Temuan dalam penelitian sebelumnya menunjukkan adanya sejumlah kendala yang dirasakan oleh pelaku UMKM dalam penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Proses transaksi tidak langsung uang yang didapatkan tidak bisa langsung dihasilkan uang tunai sehingga, tidak dapat segera digunakan dalam bentuk fisik. Selain itu, terdapat keluhan mengenai gangguan teknis seperti sistem yang sesekali mengalami error, keterbatasan akses akibat sinyal internet yang lemah atau ketiadaan kuota data, terutama di area tertentu, serta adanya batasan nominal transaksi pada QRIS di beberapa platform dompet digital yang menyebabkan ketidaknyamanan dalam bertransaksi, meskipun secara umum mereka tidak merasakan hambatan yang signifikan (Puspitaningrum et al., 2023).

Secara keseluruhan, QRIS memberikan manfaat ekonomi yang nyata dalam hal kemudahan dan efisiensi transaksi, tetapi belum cukup berpengaruh terhadap peningkatan transaksi penjualan. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi QRIS sebagai alat peningkatan kesejahteraan ekonomi UMKM masih tergantung pada faktor lain seperti literasi digital, kestabilan jaringan, dan biaya layanan.

SIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap UMKM di Purwokerto, implementasi QRIS dapat memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan UMKM, meskipun belum menyeluruh terhadap beberapa aspek. Penggunaan QRIS dapat mempermudah transaksi antara penjual dan pembeli sehingga waktu lebih singkat dan mengurangi kebutuhan uang kembalian. Selain itu, QRIS memberi pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Keberadaan QRIS mampu mengurangi antrean dan meningkatkan kepuasan pelayanan. Meskipun demikian, penggunaan QRIS tidak memberikan perubahan secara signifikan terhadap peningkatan penjualan. keputusan pembelian tidak secara langsung dipengaruhi oleh ketersediaan QRIS sebagai fasilitas pembayaran. Selain memberikan manfaat, hambatan juga muncul dalam penggunaan QRIS seperti potongan biaya transaksi, ketergantungan terhadap konektivitas internet, dan transaksi yang tidak masuk. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa QRIS berkontribusi pada aspek kenyamanan dan efisiensi dalam kegiatan usaha, namun belum sepenuhnya berdampak pada peningkatan kesejahteraan ekonomi pelaku usaha dari sisi pendapatan.

Saran

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan empat pelaku UMKM di wilayah Purwokerto sebagai responden dengan pendekatan kualitatif deskriptif, sehingga temuan yang dihasilkan belum dapat digeneralisasikan ke wilayah yang lebih luas atau ke sektor usaha lainnya sehingga, pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan bervariasi, mencakup UMKM dari berbagai sektor dan wilayah, baik di perkotaan maupun pedesaan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dampak implementasi QRIS terhadap kesejahteraan UMKM secara menyeluruh. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga belum memberikan pengukuran yang terstandar dan jelas terhadap dampak langsung QRIS terhadap indikator kesejahteraan ekonomi seperti aspek kemudahan transaksi, peningkatan penjualan, kualitas pelayanan, dan hambatan pada penggunaan QRIS. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) dengan instrumen terstruktur, seperti kuesioner dan analisis statistik, agar dapat mengukur dampak implementasi QRIS secara lebih objektif dan terukur. Demikian, dengan menggunakan sampel yang besar dan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) diharapkan akan memberikan hasil yang memuaskan dan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh dari semua aspek.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, M. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Gen-Z Dalam Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Sebagai Teknologi Pembayaran Digital. *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*, 1(1), 167–176. <https://doi.org/10.21776/csefb.2022.01.1.14>
- Adolph, R. (2016). 濟無 *No Title No Title No Title*. 7, 1–23.
- Aini, Q., Rahardja, U., & Fatillah, A. (2018). Penerapan Qrcode Sebagai Media Pelayanan Untuk Absensi Pada Website Berbasis Php Native. *Sisfotenika*, 8(1), 47. <https://doi.org/10.30700/jst.v8i1.151>
- Al Farisi, S., Iqbal Fasa, M., & Suharto. (2022). Peran Umkm (Usaha Mikro Kecil Menengah) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 9(1), 73–84. <https://doi.org/10.53429/jdes.v9ino.1.307>
- Alifia, N., Permana, E., & Harnovinsah. (2024). Analisis Penggunaan QRIS Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 102–115.
- Anggreani, W. P., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2023). Analisis Penerapan Sistem



- Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Kantin Baru Universitas Negeri Jakarta. *SANTRI : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 1(5), 58–71.
- Djafar, N., Yantu, I., Sudirman, S., Hinely, R., & Hasiru, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal of Economic and Business Education*, 1(2), 78–82. <https://doi.org/10.37479/jebe.v1i2.18046>
- Jayanti, E., & Karnowati, N. B. (2023). Digitalisasi Umkm Dan Literasi Keuangan Untuk Keberlanjutan Umkm Di Kabupaten Cilacap. *Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha*, 31(1), 51–64. <https://doi.org/10.32477/jkb.v31i1.504>
- Kudu, Y. U., Pakereng, Y. M., & Kelen, L. H. S. (2023). Efektifitas Penggunaan Payment QRIS Pada Transaksi Penjualan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. *Juremi : Jurnal Riset Ekonomi*, 3(2), 195–210.
- Kurniawati, E. T., Zuhroh, I., & Malik, N. (2021). Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 05(01), 23–30.
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Puspitaningrum, F., Kusumastuti, S. C., & Rimbawati, A. (2023). Penggunaan QRIS Dalam Transaksi Jual Beli di Tengah Masyarakat UMKM Ketintang Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional*, 603–614.
- Ramdanti Elma, Ruslaini, & Abizar. (2023). Persepsi Pedagang Pasar Tradisional Terhadap Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS (Studi Kasus: Pasar Induk Tamin, Kota Bandar Lampung). *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Muhammadiyah Lampung*, 10(7), 3330–3337.
- Seputri, W., Soemitra, A., & Bi Rahmani, N. A. (2022). Pengaruh Technology Acceptance Model terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai Cashless Society. *MES Management Journal*, 2(2), 116–126. <https://doi.org/10.56709/mesman.v2i2.57>
- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Universitas Sumatera Utara (1)(2)(3). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 287–297. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>



Sihite, R. (2022). Analisis Pengaruh Pendapatan Perkapita, Jumlah Konsumsi Dan Pertumbuhan Ekonomi Di Kabupaten/ Kota Provinsi Kalimantan Tengah. *JEPP : Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Pariwisata*, 2(1), 46–57.
<https://doi.org/10.52300/jepp.v2i1.4433>