

Mengelola penggunaan QRIS dan QRcode dalam meningkatkan kualitas layanan bagi UMKM

Smita Catur Sudyantara✉, Amrih Yuwono

Universitas Merdeka Malang PDKU, Ponorogo, Indonesia

<https://doi.org/10.47065/imj.v3i3.271>

Article info

Received [28-04-2023]
Revised [12-05-2023]
Accepted [22-05-2023]

Abstract

The utilization of payment technology provides convenience for SME actors and customers in an effort to improve service quality. One of the supporting products is QRIS and QRcode. The use of QRIS as a form of concern for the convenience of transactions that can be applied to customers and QRcode as a form of providing practical information so that it can be scanned and various things appear that can be read by customers quickly via their mobile phones. The purpose of this study is to describe the impact of QRIS and QRcode services provided by SMEs to their customers. In fact, most SME have installed QRIS codes in their businesses with the aim of facilitating payments and being able to keep abreast of developments, which will encourage service quality improvement. They also must be able to respond quickly to the use of digital devices towards the digitalization of modern business.

Keywords: QRIS; QRcode; QRIS for SME

Corresponding author:

Smita Catur Sudyantara
smita.sudyantara@gmail.com

Abstrak

Pemanfaatan teknologi pembayaran memberikan kemudahan bagi pelaku UMKM dan pelanggan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Salah satu produk yang mendukung yaitu QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) dan QRcode. Penggunaan QRIS sebagai bentuk perhatian terhadap kemudahan transaksi yang dapat diterapkan pada pelanggan dan QRcode sebagai bentuk pemberian informasi yang praktis sehingga dapat discan dan muncul berbagai hal yang dapat dibaca oleh pelanggan secara cepat melalui handphonenya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dampak QRIS dan QRcode pada layanan yang diberikan oleh UMKM kepada pelanggannya. Pada kenyataannya sebagian besar pelaku UMKM sudah memasang kode QRIS pada usahanya dengan tujuan memudahkan pembayaran dan bisa mengikuti perkembangan sehingga akan mendorong pada peningkatan kualitas layanan. Pelaku UMKM harus dapat merespon dengan cepat penggunaan perangkat digital menuju digitalisasi usaha modern.

Kata kunci: QRIS; QRcode; QRIS untuk umkm

Pendahuluan

Dalam perkembangan teknologi sekarang ini terjadi banyak perubahan yang terjadi terutama dalam hal mempermudah transaksi. Perhatian kepada konsumen dalam hal layanan sudah menjadi prioritas agar memberikan kenyamanan dan menumbuhkan loyalitas. Namun aspek tersebut juga sudah berkembang bukan hanya pada pelayanan konsumen terkait produk saja tetapi bertambah dengan memberikan kemudahan untuk bertransaksi menggunakan teknologi. Penggunaan QRIS bagi UMKM atau pedagang belum maksimal karena masih banyak kendala terutama pemanfaatannya (Perdana & Sinarwati, 2022). Hal tersebut sejalan dengan perkembangan yang ada dan adaptasi terhadap kebiasaan konsumen baru yang memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu melakukan pembayaran tidak harus membayar dengan uang cash tetapi sudah memakai transaksi non tunai.

Pada dasarnya pemerintah memiliki tujuan dalam meningkatkan kuantitas transaksi non tunai pada masyarakat. Berdasarkan kebijakan tersebut maka Bank Indonesia mengeluarkan produk pembayaran

melalui QRIS. Fitur ini sebuah terobosan yang memiliki kepanjangan Quick Response Code of Indonesia Standard (QRIS) merupakan standarisasi pembayaran kode QR oleh Bank Indonesia untuk menjadikan kode QR lebih mudah, cepat, dan aman (Bank Indonesia, n.d.). Maka dengan pembayaran menggunakan QRIS semua transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan aman hanya dengan scan melalui handphone. Berdasarkan data pada April 2022, nominal transaksi non tunai meningkat sebesar 51,88% menjadi Rp100,25 triliun dan volume sebesar 32,72% menjadi 24,55 juta transaksi (Bank Indonesia, 2023).

QRIS menawarkan sistem dengan metode pembayaran alternatif tidak langsung dibayar/ non tunai sehingga dapat lebih efektif dan efisien melalui scan kode QR standar. Penjual barang dan jasa (pedagang) dapat memilih menggunakan berbagai jenis kode QRIS dari penerbit atau penyedia (contoh: LinkAja, OVO, Gopay, Dana) maupun dari aplikasi perbankan. Dengan menggunakan produk tersebut maka sebenarnya memberikan nilai lebih pada pelaku UMKM dan memberikan kesan yang positif terhadap pemanfaatan teknologi. Pelaku UMKM memiliki persepsi yang kuat terhadap QRIS terkait kegunaannya (Setiawan & Mahyuni, 2020). Salah satu keuntungan yang didapatkan oleh penjual adalah tidak perlu repot memberikan kembalian dengan nominal uang kecil. Semua dapat tersistemasi dengan baik dan bisa terpantau dari setiap aktivitas transaksi yang terjadi. UKM cenderung melihat penerapan sistem QRIS sebagai upaya menawarkan berbagai alternatif metode pembayaran untuk memenuhi permintaan konsumen (Mahyuni & Setiawan, 2021).

Disisi lain selain memberikan kemudahan pembayaran melalui QRIS setiap pelaku UMKM juga harus bisa memanfaatkan teknologi lainnya seperti QRcode. Memberikan layanan terbaik bagi konsumen ataupun pembeli adalah hal wajib dalam rangka menjamin kenyamanan dalam berinteraksi di toko atau tempat jualan pelaku usaha. Berkaitan dengan layanan memang tidak terbatas pada sikap dan penerimaan yang baik kepada konsumen sehingga menimbulkan persepsi yang positif. Akan tetapi juga perlu didukung dengan berbagai hal yang mampu menarik konsumen atau pembeli. Meskipun ada banyak faktor juga yang mempengaruhi seperti harga, kualitas produk dan pemasaran yang baik serta lainnya.

QRcode tidak sama dengan QRIS, di mana QRIS lebih digunakan untuk pembayaran non tunai. Konsumen memiliki keinginan yang cepat untuk mendapatkan sebuah informasi apalagi berkaitan pada sebuah produk maka perlu menyederhanakan akses informasi yang dapat dilakukan melalui QRcode. Selain pembayaran maka kemudahan lain yang dapat diberikan adalah dengan membuat QRcode. Jenis layanan ini berbeda dengan QRIS di mana tidak dapat digunakan untuk pembayaran tetapi bisa memberikan informasi berbagai hal dengan cepat baik harga, promo, nomor kontak, link website dan lainnya.

Penggunaan transaksi QRIS dan QRcode dilaksanakan pada kegiatan transaksi secara offline di mana konsumen datang ke toko atau tempat jualan. Meskipun belum banyak masyarakat yang terbiasa dengan transaksi non tunai karena masih menggunakan sistem pembayaran tunai (Hawu et al., 2022). Namun tidak dapat dipungkiri bahwa pada masa sekarang setiap orang sudah memiliki smartphone. Dalam memberikan layanan transaksi ada berbagai hal yang perlu diperhatikan salah satunya adalah kemudahan. Berdasarkan hal tersebut sudah saatnya pelaku usaha menerapkan teknologi pembayaran QRIS dan informasi QRcode.

Melalui QRIS dapat membantu pelaku UMKM mendapatkan pengalaman pembayaran berbasis server dan beberapa pedagang sudah menggunakannya (Bisnis et al., 2020). Namun jika dilengkapi dengan QRcode maka akan memberikan cara baru bagi konsumen mendapatkan informasi produk hanya dengan melakukan scan QRcode sama seperti QRIS. QRIS memberikan dampak yang bagus terhadap perkembangan UMKM (Sihaloho et al., 2020).

Melayani konsumen pada dasarnya harus memberikan banyak keuntungan dengan berbagai pendekatan saat konsumen datang ke lokasi atau toko tempat berjualan. Pada dasar dalam kelengkapan usaha yang ideal setiap pelaku UMKM harus memiliki berbagai perangkat pendukung yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan mempermudah dalam memantau perkembangan transaksi. Maka UMKM dapat menggunakan aplikasi yang dapat mencatat setiap transaksi yang terjadi namun apabila terjadi pembayaran maka sebenarnya mereka bisa menawarkan layanan non tunai. selanjutnya sebagai pemilik usaha yang menawarkan produk maka akan mencantumkan harga promosi dengan menggunakan QR code sehingga pembeli harus scan apabila ingin mendapatkannya. Maka memilih dengan ini maka dapat memahami pentingnya penerapan teknologi QRIS dan QRcode dalam mendukung usaha dan meningkatkan kualitas layanan dengan mengikuti perkembangan kebiasaan konsumen bersama kemajuan teknologi.

QRIS sebagai sebuah alternatif pembayaran yang ditawarkan kepada konsumen dan memberikan dampak bagi usaha namun pada dasarnya hal itu sebenarnya merupakan sebuah upaya dalam meningkatkan kualitas layanan pada era digital pada usaha yang dijalankan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk

mendeskripsikan dampak QRIS dan QRcode pada layanan yang diberikan oleh UMKM kepada pelanggannya.

Metode penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang memberikan deskripsi tentang pemanfaatan QRIS dan QRcode bagi pelaku UMKM yang dapat meningkatkan layanan kepada konsumen menggunakan sampel teknik convenience sampling. Teknik tersebut dapat menentukan sampel secara bebas sekehendak peneliti (Sugiyono, 2018). Penerapan metode analisis data eksploratif deskriptif kualitatif, yaitu: (1) Membuat catatan dari hasil lapangan. (2) mengumpulkan, menyortir, mengklasifikasikan, mensintesis, merangkum dan membuat indeks. (3) Berpikir dalam kategori dan menemukan pola relasional sehingga dapat membuat komentar umum (Moleong 2006).

Adapun tahapan yang dilakukan yaitu: (1) Mengumpulkan data: kegiatan dalam mendapatkan data atau mengumpulkan informasi berdasarkan wawancara dan pengamatan langsung pada pelaku UMKM dan konsumennya sehingga mendapatkan catatan hasil wawancara dan pengamatan. (2) Mengolah dan Menganalisis data: hasil wawancara dan pengamatan sebagai sumber data kemudian dilakukan review dan dianalisis. Pada proses ini melakukan penafsiran berdasarkan hasil catatan atau jawaban dari responden. (3) Membuat kesimpulan: Hasil analisis yang telah dilakukan lalu dibuat menjadi sebuah kesimpulan.

Dalam memilih sampel yaitu pada 10 orang pelaku UMKM pemilik usaha yang bergerak di bidang perdagangan dan kuliner dan 10 orang konsumen dari masing-masing pemilik usaha tersebut. Kriteria penentuan sampel yaitu pada sisi penerapan teknologi terutama yang sudah menggunakan QRIS dan QRcode sehingga dapat diketahui tentang perkembangan kualitas layanan dengan dukungan produk tersebut. Maka yang dipilih adalah pelaku UMKM yang dalam menjalankan usaha sudah menggunakan QRIS dan beberapa yang belum. Kemudian melakukan wawancara dan identifikasi terhadap setiap pelaku usaha mengenai perkembangan usaha dan kesan konsumen. Selain itu juga mendapatkan informasi konsumen yang bertransaksi pada pelaku usaha yang dipilih melalui pengamatan langsung.

Dari konsumen atau pelanggan maka akan didapatkan berbagai kebiasaannya dalam memanfaatkan layanan transaksi non tunai dan scan qrcode. Bagi konsumen yang tidak membawa uang tunai maka merasa terbantu dengan pembayaran melalui QRIS dan tidak harus menunggu karena ada uang kembalian dari transaksi yang dilakukan. Namun ada juga yang melakukan pembayaran secara tunai karena belum paham cara penggunaannya.

Tingkat pemahaman dan kecepatan adaptasi memanfaatkan QRIS dan QRcode baik oleh penjual maupun pembeli juga dapat menjadi tambahan informasi yang menguatkan. Selain itu juga perlu melihat sikap proaktif dari penjual dalam menyesuaikan kebiasaan baru pembeli dan perkembangan teknologi yang terjadi. Pemilihan pelaku UMKM dan konsumen atau pengunjung dilakukan secara acak namun dapat mewakili untuk pengambilan kesimpulan terhadap tujuan yang ingin didapatkan.

Hasil dan diskusi

Berdasarkan riset yang dilakukan terhadap beberapa pelaku UMKM di Kabupaten Pacitan memang sebagian besar pelaku usaha atau UMKM sudah menggunakan QRIS. UMKM sebagai salah satu penggerak perekonomian memiliki peran yang penting terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. Penerapan sistem QRIS merupakan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan menyesuaikan kebiasaan konsumen yang tidak pernah lepas dari handphonenya. Selain itu banyak sekali aplikasi yang menawarkan berbagai kemudahan dalam pembayaran non tunai bahkan termasuk aplikasi perbankan yang juga memberikan fasilitas untuk pembayaran tersebut. Selain itu juga perbankan menawarkan dan memberikan kode QRIS secara gratis yang dapat dipasang dan digunakan pada toko atau tempat berjualan.

Para pelaku UMKM yang menjadi responden merupakan pelaku usaha skala mikro yang bergerak dalam bidang perdagangan dan kuliner. Dalam bidang perdagangan meliputi minimarket, toko kelontong, toko baju dan untuk bidang kuliner seperti toko roti dan kue, kedai ayam goreng, warung makan. Adapun item yang diwawancara berkaitan dengan alasan penggunaan QRIS, manfaat yang sudah diperoleh, respon konsumen terhadap layanan tersebut dan kendala apa saja yang dihadapi dari hasil wawancara menunjukkan beberapa alasan para pelaku UMKM tersebut menggunakan QRIS yaitu selain memang untuk mengikuti perkembangan teknologi juga karena ada penawaran dari perbankan yang menyediakan

layanan tersebut. Sedangkan untuk konsumen masih belum sepenuhnya menggunakan QRIS karena ada yang belum paham mekanismenya dan memilih transaksi tunai.

Pada dasarnya perkembangan teknologi ini akan merubah kecenderungan perilaku konsumen yang selalu ingin serba cepat dan praktis. Hal tersebut memberikan dampak terhadap pembeli dan penjual dalam melakukan transaksi. Kecepatan informasi juga menjadi hal yang terus terjadi di era teknologi sehingga setiap konsumen dapat mengetahui banyak hal terutama produk yang dibeli melalui handphone. Pada masa teknologi seperti sekarang ini, akses informasi bersifat cepat dan mudah sehingga berdampak pada mempercepat kinerja ataupun aktivitas dalam kehidupan atau pekerjaan. Selain itu Faktor teknologi juga memberikan efek yang bagus terhadap usaha seperti keberadaan QRIS yang dapat membantu para pedagang UMKM bekerja lebih cepat. Kemudian mendapatkan berbagai informasi harga diskon dan produk terbaru melalui scan kode QR.

Dalam menggunakan QRIS pada usaha atau bisnis yang dijalankan maka dapat berupa bentuk gambar yang bisa dipasang pada meja kasir atau tempat pembayaran. Gambar tersebut juga bisa berupa stiker atau bentuk lainnya yang ditempel di dinding atau tempat yang mudah dijangkau oleh konsumen. Penggunaan untuk pembayaran yaitu hanya dapat dipindai pelanggan. Maka pelanggan atau konsumen yang melakukan pembayaran QRIS Anda harus memiliki aplikasi e-wallet di smartphone seperti OVO, DANA, LinkAja, Gopay dan Aplikasi Perbankan.

Pelanggan pengguna QRIS didominasi oleh anak muda, sebagian beberapa orang tua. Bagi pedagang UMKM telah mengadopsi sistem tersebut yang digunakan setiap hari, memberikan kesan tidak mempersulit pengguna, tetapi membuatnya mudah. Seorang pengusaha pada dasarnya dapat memberikan kecepatan dalam pelayanan sehingga memberikan nilai positif pada konsumen. Hasil wawancara menunjukkan bahwa QRIS sangat baik membantu dalam bisnis Pelaku UMKM tidak perlu membuat banyak kode QR untuk banyak produk yang dijual namun hanya satu QRIS yang cukup bisa menerima semua transaksi secara berbeda.

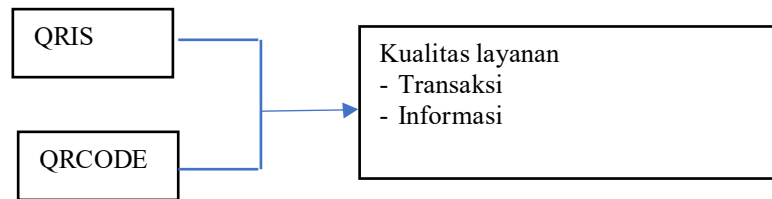
Peran QRIS adalah membantu para UMKM agar tidak menjadi korban kecurangan dalam pendistribusian uang palsu, mengurangi risiko pencurian uang, dan juga mendukung program pemerintah perkembangan ekonomi digital di daerah serta menurunkan inflasi. Salah satu manfaat yang terdapat pada sistem QRIS dan dapat disebut sebagai pembayaran cashless, yaitu menjadi solusi apabila pedagang atau pelaku UMKM merasa sulit untuk mengembalikan uang kecil atau uang recehan. Selanjutnya kemudahan transaksi pada sistem pembayaran QRIS juga membantu Pedagang mencatat pendapatannya dan sekaligus dapat menganalisa produk yang paling cepat terjual atau produk paling laris.

Keberadaan QRIS mendukung event promo yang dijalankan pada sebuah toko atau usaha dan biaya maintenance merchant tergolong murah. Terdapat jaminan keamanan pendapatan harian pedagang atau UMKM yang akan tersimpan langsung pada rekening bank. Kehadiran QRIS merupakan bentuk kemajuan teknologi yang memberikan banyak manfaat bagi UMKM. Apabila mengalami kenaikan transaksi maka semua transaksi tersebut dapat tercatat secara rapi. Meskipun belum semua toko atau tempat jualan UMKM terutama pusat oleh-oleh sudah menggunakan QRIS dan padahal rata-rata ramai pada hari Sabtu dan Minggu.

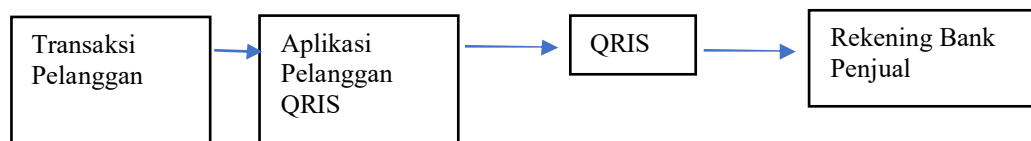
Jika Pertumbuhan penjualan yang transaksinya menggunakan layanan non tunai meningkat maka dapat menunjukkan tingginya implementasi inklusi keuangan pada pedagang UMKM dan mendorong perkembangan pada ekonomi digital negara. Meskipun Penggunaan sistem QRIS oleh UMKM menghadapi beberapa kendala. Adapun keterbatasan itu karena kurangnya sosialisasi dalam penggunaan saluran pembayaran ini dan banyak pedagang yang belum memahami sistem operasi saluran pembayaran menggunakan QRIS. Selain itu pedagang UMKM juga mengetahui adanya biaya yang disebut dengan biaya Merchant Discount (Mdr) sebesar 0,6% yang dibebankan pada total transaksi yang terjadi. Oleh karena itu merchant atau pedagang sebagai pengguna memiliki persepsi akan menyebabkan pendapatan harian berkurang.

Masalah lain yang juga dapat muncul pada Penggunaan saluran pembayaran ini adalah kekuatan jaringan internet, yang tidak baik bagi sebagian orang sehingga dapat memblokir proses transaksi atau memperlambat. Namun bagi sebagian orang, QRIS masih sulit diimplementasikan karena kurangnya literasi terkait sistem tersebut. Maka agar digitalisasi bagi UMKM dapat terlaksana maka pelaku UMKM dituntut untuk adaptif dan memiliki kemauan untuk belajar menggunakan teknologi terutama QRIS dan QRcode.

Berikut ini merupakan fungsi pemanfaatan produk teknologi QRIS dan QRCode

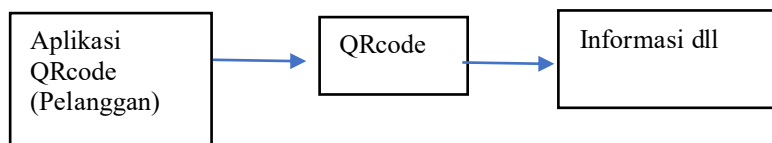


Gambar 1. Fungsi produk



Gambar 2. Pola penggunaan QRIS

Pada pola ini pembeli atau pelanggan yang membeli produk melakukan pembayaran dengan menggunakan aplikasi QRIS kemudian scan kode QRIS yang terpasang atau tersedia pada kasir toko setelah itu nominal uang akan otomatis masuk ke rekening penjual atau pemilik toko sesuai kode QRIS.



Gambar 3. Pola penggunaan QRcode

Pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan berbagai informasi mengenai harga produk promo dan lainnya hanya dengan scan QRcode yang sudah disediakan oleh pemilik toko.

Dampak QRIS dan QRcode

QRIS adalah sistem pembayaran elektronik yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. QRIS memudahkan pelaku usaha, termasuk UMKM, untuk melakukan transaksi keuangan secara elektronik dengan menggunakan kode QR yang dapat dipindai oleh pembeli. QRIS memberikan banyak manfaat bagi UMKM, di antaranya:

1. Kemudahan dalam menerima pembayaran elektronik: QRIS memungkinkan UMKM untuk menerima pembayaran melalui banyak kanal, termasuk aplikasi perbankan, dompet digital, dan mesin EDC.
2. Efisiensi biaya: Melalui QRIS, UMKM tidak perlu lagi menggunakan mesin EDC atau perangkat pembayaran lainnya, sehingga dapat menghemat biaya.
3. Keamanan transaksi: QRIS menggunakan teknologi enkripsi dan otentikasi untuk memastikan keamanan transaksi.
4. Kemudahan dalam pelaporan: QRIS menyediakan laporan transaksi secara cepat, sehingga UMKM dapat memantau bisnis mereka dengan lebih efektif.
5. Peningkatan penjualan: Melalui QRIS, UMKM dapat menjangkau pelanggan yang lebih luas, termasuk pelanggan yang tidak memiliki uang tunai atau kartu kredit.

Dengan demikian, perkembangan QRIS dapat memberikan manfaat yang besar bagi UMKM, terutama dalam meningkatkan efisiensi bisnis dan membuka akses keuangan yang lebih luas bagi pelaku usaha kecil dan menengah.

Pada dasarnya QRIS dan QRcode merupakan produk teknologi yang sudah menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi dalam implementasinya masih banyak yang belum bisa memanfaatkan produk teknologi tersebut. Meskipun trend penggunaan transaksi non tunai

naik akan tetapi pemanfaatan QRIS belum sepenuhnya bisa terlaksana dan merubah kebiasaan masyarakat secara menyeluruh dari transaksi tunai. Agar masyarakat dapat beralih akan membutuhkan waktu dan proses dalam jangka waktu yang tidak bisa cepat. Hal itu karena mereka harus bisa terbiasa dengan layanan tersebut dan memahami bahwa dengan transaksi non tunai tersebut dapat lebih menguntungkan dan aman.

Dengan menggunakan QRIS dan QRcode maka pelaku usaha atau pelaku UMKM sudah melakukan satu upaya yang konkret dalam meningkatkan kualitas layanan. Karena jika dilihat dari aspek transaksi maka banyak sekali kendala apabila menjalankan transaksi tunai. Selain itu pelaku UMKM lebih responsif terhadap perkembangan yang ada dan menyesuaikan pada perubahan yang terjadi. Berikut Perbandingan hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah

Tabel 1. Perbandingan hasil studi

Penelitian sebelumnya	Penelitian ini
Dengan layanan QRIS dapat memberikan kebermanfaatan terhadap pengembangan UMKM (Hutagalung et al., 2021).	Pelaku UMKM Sudah bisa beradaptasi penggunaan QRIS dan QRcode dan ternyata masih ada yang belum menggunakan QRIS padahal merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan layanan pada usaha yang dijalankan
Penggunaan QRIS memberikan dampak positif bagi konsumen dari segi kemudahan (Silalahi et al., 2022).	
Terjadi perbedaan omset penjualan sebelum dan sesudah penggunaan QRIS (Carera et al., 2022).	
Berikut hal yang mempengaruhi penggunaan QRIS seperti persepsi kegunaan, kemudahan, kepercayaan dan pengaruh sosial sehingga berdampak positif terhadap niat untuk memakai (Sudiatmika & Martini, 2022)	
Upaya pembayaran digital melalui QRIS memang efektif dimasa pandemi (Natalina et al., 2021).	
Keberadaan QRIS berkontribusi pada fakta bahwa lebih banyak pembayaran gratis dapat dilakukan cepat, mudah, murah, aman dan terpercaya serta dapat menghemat part Hasil transaksi yang dilakukan jika terjadi keterlambatan pembayaran. Dengan Cash QRIS, dana langsung masuk ke rekening pribadi (Aryawati et al., 2022).	

Tabel perbandingan penelitian sebelumnya QRIS membantu perkembangan UMKM sedangkan pada penelitian ini memperkuat bahwa implementasi QRIS sebenarnya adalah kemajuan teknologi yang tidak dapat dihindari sehingga harus bisa diadaptasi demi kemajuan usaha yang modern dan menuju pada digitalisasi. Digital payment merupakan pilihan pembayaran yang efektif bagi UMKM (Hardiky et al., 2021).

Kesimpulan

Pada kenyataannya pelaku UMKM sudah bisa beradaptasi terutama dalam hal memberikan kemudahan dalam transaksi melalui penggunaan QRIS dan QRcode. Sebagian besar sudah menerapkan sistem pembayaran melalui QRIS dan informasi dengan QRcode. Kode QRIS sudah dipasang dalam meja pembayaran atau kasir sehingga para pelanggan dapat menggunakannya dengan mudah. Begitu juga dengan QRcode yang juga sudah dicantumkan pada tempat tertentu agar mudah discan oleh masyarakat berkaitan dengan informasi tertentu. Namun belum banyak yang memanfaatkan pembayaran melalui QRIS dan mendapatkan informasi penting dengan scan QRcode. Bagi penjual atau pelaku UMKM juga masih mengalami kendala berkaitan dengan beban biaya QRIS yang harus ditanggung pada setiap transaksi yang dilakukan, dengan penggunaan tersebut maka sebenarnya pelaku UMKM sudah meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan karena adaptif terhadap perkembangan teknologi. Penelitian ini terbatas pada penggunaan teknologi digital sehingga sebagai salah satu indikator dalam implelementasi digitalisasi UMKM.

Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bahwa dalam penelitian ini hanya melihat pada aspek pemanfaatan sehingga dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dan menguntungkan pada pemilik usaha. Perhatian kepada pelanggan memang menjadi prioritas sehingga memunculkan loyalitas. Namun belum sepenuhnya diukur tingkat loyalitas dan merubah secara total pola pembayaran pelanggan dengan pemberian diskon dan lainnya. Selanjutnya maka bisa dilihat aspek loyalitas pelanggan terhadap pemanfaat teknologi tersebut pada sebuah layanan usaha terutama dalam transaksi pembayaran.

Daftar Pustaka

- Aryawati, N. P. A., Mahardika, I. M. N. O., & Wibawa, I. G. J. S. (2022). Persepsi Pengguna QRIS Pada UMKM Di Kota Mataram. *Guna Sewaka*, 1(2), 35–44. <https://doi.org/10.53977/jgs.v1i2.668>
- Bank Indonesia. (n.d.). Pengertian QRIS. <https://www.bi.go.id/QRIS/Default.aspx>.
- Bank Indonesia. (2023). Data Transaksi Non Tunai 2023. https://www.bi.go.id/Id/Publikasi/Ruang-Media/News-Release/Pages/Sp_2411822.aspx.
- Carera, W. B., Gunawan, D. S., & Fauzi, P. (2022). Analisis Perbedaan Omset Penjualan UMKM Sebelum dan Sesudah Menggunakan QRIS di Purwokerto. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 24(2), 48–57.
- Hardiky, M. I., Nova, D. K., Rahmadewi, A., & Kustiningsih, N. (2021). Optimalisasi Digital Payment Sebagai Solusi Pembayaran UMKM Roti Kasur. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 44. <https://doi.org/10.30587/jre.v4i1.2193>
- Hawu, L. W., Ratu, M., & W. Ballo, F. (2022). Implementasi Transaksi Non Tunai Qris Di Desa Detusoko Barat Kabupaten Ende. *Research Journal of Accounting and Business Management*, 6(2), 203. <https://doi.org/10.31293/rjabm.v6i2.6655>
- Hutagalung, R. A., Nainggolan, P., & Panjaitan, P. D. (2021). Analisis Perbandingan Keberhasilan UMKM Sebelum Dan Saat Menggunakan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Di Kota Pematangsiantar. *Jurnal Ekuilnomi*, 3(2), 94–103. <https://doi.org/10.36985/ekuilnomi.v3i2.260>
- Mahyuni, L. P., & Setiawan, I. W. A. (2021). Bagaimana QRIS menarik minat UMKM? Sebuah model untuk memahami intensi UMKM menggunakan QRIS. *FORUM EKONOMI*, 23(4), 735–747. <https://doi.org/10.30872/jfor.v23i4.10158>
- Natalina, S. A., Zunaidi, A., & Rahmah, R. (2021). Quick Response Code Indonesia Standard (Qris) Sebagai Strategi Survive Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Masa Pandemi Di Kota Kediri. *Istithmar : Jurnal Studi Ekonomi Syariah*, 5(2), 43–63. <https://doi.org/10.30762/istithmar.v5i2.85>
- Perdana, I. K. D., & Sinarwati, N. K. (2022). Penerapan Transaksi Payment Gateway Berbasis QRIS Pada UMKM (Study Empiris Pada Pedangang Di Pantai Penimbangan). *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(2), 331–337.
- Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2020). QRIS di mata UMKM: eksplorasi persepsi dan intensi UMKM menggunakan QRIS. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(10), 921–946. <https://doi.org/10.24843/EEB.2020.v09.i10.p01>
- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 287. <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i2.2384>
- Silalahi, P. R., Tambunan, K., & Batubara, T. R. (2022). Dampak Penggunaan QRIS terhadap Kepuasan Konsumen sebagai Alat Transaksi. *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 122–128.
- Sudiatmika, N. B. P., & Martini, I. A. O. (2022). Faktor-Faktor Mempengaruhi Niat Pelaku UMKM Kota Denpasar Menggunakan QRIS. *JMM UNRAM (Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram)*, 11(3), 239–254.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.