

# Implementasi penggunaan QRIS sebagai Media pembayaran elektronik bagi UMKM di Kota Kediri dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi di era digitalisasi

Rico Edi Saputro

Manajemen, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

e-mail: \*ricoedisaputro123@gmail.com

## Kata Kunci:

QRIS, UMKM, digitalisasi, adopsi teknologi, keamanan transaksi, kepuasan pembeli

## Keywords:

QRIS, MSMEs, digitalization, technology adoption, transaction security, buyer satisfaction

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran elektronik pada UMKM di Kota Kediri untuk mendorong pertumbuhan ekonomi di era digitalisasi. Dengan menggunakan wawancara tatap muka terhadap responden yang dipilih secara acak, penelitian ini melibatkan 6 responden yang dibagi rata menjadi dua kelompok, yaitu 3 pemangku kepentingan usaha yang sudah menerapkan QRIS dan 3 pemangku kepentingan merupakan pelaku usaha yang belum menerapkan QRIS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS membawa sejumlah manfaat signifikan bagi UMKM, antara lain peningkatan pendapatan, kepuasan pelanggan, keamanan transaksi, dan pengelolaan keuangan yang lebih baik. Namun penyebaran QRIS di kota Kediri belum merata karena kurangnya pemahaman, ketergantungan pada metode pembayaran tradisional, keraguan tentang cara kerja QRIS dan masalah keamanan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengaruh sosial dari keluarga dan lingkungan berperan penting terhadap minat pelanggan menerapkan QRIS. Oleh karena itu, peran pemerintah sangat penting dalam memberikan pendidikan dan kesadaran yang memadai serta meningkatkan infrastruktur teknologi untuk mendukung adopsi QRIS yang lebih luas. Dengan strategi yang tepat, QRIS dapat menjadi alat yang efektif untuk mendorong perkembangan perekonomian UMKM di Kota Kediri di era digitalisasi.

## ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of QRIS as an electronic payment method for MSMEs in Kediri City to encourage economic growth in the era of digitalization. Using face-to-face interviews with randomly selected respondents, this research involved 6 respondents who were divided equally into two groups, namely 3 business stakeholders who had implemented QRIS and 3 stakeholders who were business actors who had not implemented QRIS. The research results show that QRIS brings several significant benefits for MSMEs, including increased income, customer satisfaction, transaction security, and better financial management. However, the spread of QRIS in Kediri has not been evenly distributed due to a lack of understanding, dependence on traditional payment methods, doubts about how QRIS works, and security issues. This research also shows that social influences from family and environment play an important role in customers' interest in implementing QRIS. Therefore, the government's role is very important in providing adequate education and awareness as well as improving technological infrastructure to support wider QRIS adoption. With the right strategy, QRIS can be an effective tool to encourage the development of the MSME economy in Kediri City in the era of digitalization.



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](#) license.

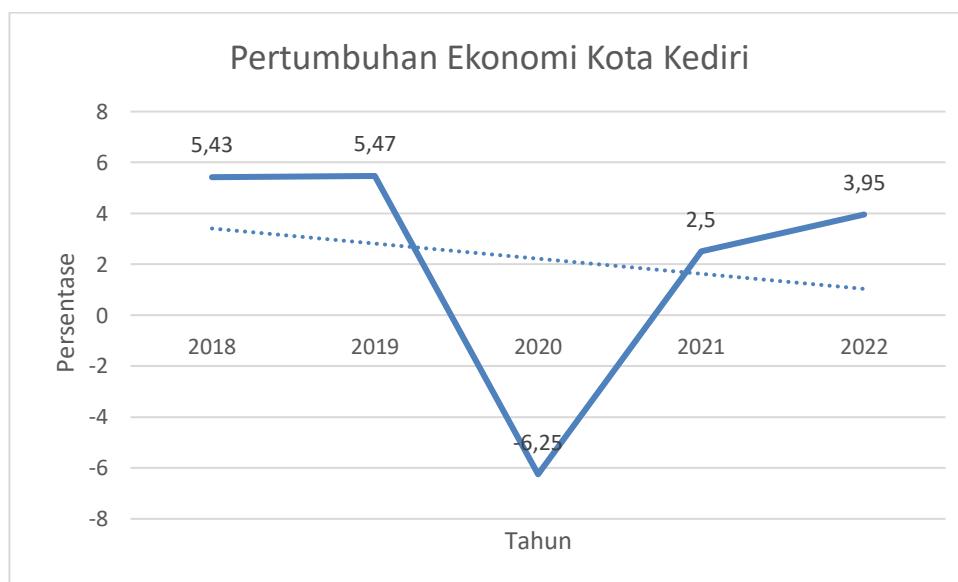
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

## Pendahuluan

Digitalisasi saat ini, menjadi mekanisme utama untuk mendorong perubahan dari segala aspek kehidupan manusia, tak terkecuali aspek ekonomi. Pastinya dengan digitalisasi, akan mengubah kebiasaan manusia yang awalnya dilakukan dengan manual dan rumit, kini akan berganti dengan teknologi yang lebih simpel dalam penggerjaannya. Inovasi yang sering bermunculan seiring berjalananya waktu, lama kelamaan akan mempengaruhi seluruh aktivitas manusia dari mulai pekerjaan, bisnis sampai komunikasi dengan orang lain. Dengan pesatnya perkembangan teknologi memberikan dampak yang signifikan juga pada aspek ekonomi sendiri, salah satunya dalam alat pembayaran yang biasanya masih menggunakan uang cash kini berganti lebih mudah dengan menggunakan uang elektronik (Yan et al., 2021).

Hal ini dimanfaatkan oleh para pelaku unit usaha di Indonesia, salah satunya adalah usaha mikro kecil menengah atau biasa disingkat UMKM. Dalam perdagangan di Indonesia, UMKM sebagai unit usaha dengan lingkup kecil memanfaatkan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih. UMKM dalam bauran perekonomian Indonesia memiliki peran yang fundamental untuk berkembang dan berperan menjadi garda terdepan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Najib & Fahma, 2020). Di wilayah Kediri banyak penduduknya yang memiliki UMKM, sehingga pesatnya perkembangan teknologi akan menimbulkan banyaknya tantangan dan inovasi baru untuk UMKM itu sendiri. Hingga kini, kepakaan masyarakat serta penyesuaian adaptasi pada perkembangan teknologi sangat diperlukan untuk kemajuan seluruh lapisan masyarakat, khususnya di kota Kediri. UMKM di wilayah perkotaan Kediri masih belum optimal dalam pemanfaatan teknologi. Berikut adalah grafik pertumbuhan ekonomi Kota Kediri dari tahun 2018 sampai 2022.

**Gambar 1.** Grafik pertumbuhan ekonomi



**Gambar 1.** Pertumbuhan ekonomi kota kediri selama tahun 2018-2022

Pada tahun 2018, Kota Kediri mencatat pertumbuhan ekonomi sebesar 5,43%. Ini menandakan bahwa pada waktu tersebut, kondisi perekonomian Kota Kediri sangat menggembirakan, dengan aktivitas ekonomi yang sangat aktif dan produktif. Pada tahun 2019, pertumbuhan ekonomi Kota Kediri sedikit meningkat menjadi 5,47% yang menunjukkan perekonomian Kota Kediri terus mengalami perkembangan yang positif, didukung oleh faktor-faktor seperti investasi, konsumsi masyarakat, dan kinerja sektor-sektor utama. Meskipun, pada tahun 2020, pertumbuhan ekonomi Kota Kediri mengalami penurunan yang cukup signifikan menjadi -6,25%. Penurunan ini dapat disebabkan oleh dampak pandemi COVID-19 yang melanda Indonesia dan dunia pada periode tersebut.

Pada tahun 2021, pertumbuhan ekonomi Kota Kediri mengalami perbaikan dengan mencapai angka 2,5%. Meskipun belum mencapai tingkat pertumbuhan sebelum pandemi, angka ini menandakan adanya langkah pemulihan dalam ekonomi Kota Kediri. Pada tahun 2022, pertumbuhan ekonomi Kota Kediri kembali meningkat menjadi 3,95%. Hal ini mengindikasikan bahwa perekonomian Kota Kediri semakin pulih dan mengalami perbaikan yang signifikan.

Saat ini, kebangkitan fintech memungkinkan pelaku UMKM lebih mudah mengakses pemasaran dan operasionalnya, mengoptimalkan pelaporan keuangan, dan yang terpenting, mereplikasi transaksi pembayaran. Salah satu aspek fintech yang sedang dikembangkan saat ini adalah pembayaran digital atau yang dikenal dengan dompet digital (e-payment) (Rafferty & Fajar, 2022). Kebanyakan orang sudah memiliki e-wallet di ponselnya. Namun masih banyak UMKM yang mengandalkan pembayaran tunai sehingga menyebabkan inefisiensi dalam proses pembayaran. Kurangnya pemahaman dan edukasi mengenai penggunaan QRIS menjadi penyebab UMKM belum bisa menerapkan pembayaran digital dengan menggunakan QRIS sebagai metode pembayarannya. Padahal, dengan adanya QRIS bisa mengatasi permasalahan likuiditas yang dihadapi UMKM di wilayah tersebut. Pembayaran tunai biasanya melibatkan proses yang lebih banyak dan keamanan tambahan, namun QRIS meningkatkan efisiensi dan keamanan pembayaran lebih terjaga.

Dalam situasi saat ini, peran QRIS sangat penting bagi pelaku UMKM dan menjadi salah satu inovasi sistem pembayaran digital yang nyatanya memberikan dampak positif bagi masyarakat (Kilay et al., 2022). QRIS adalah singkatan dari Kode Respon Cepat Standar Indonesia. Pada tanggal 17 Agustus 2019, Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) memperkenalkan QRIS sebagai standar kode QR nasional yang bertujuan untuk memudahkan pembayaran menggunakan kode QR di Indonesia. Kehadirannya juga mendukung transaksi cashless dan cardless yang sedang digalakkan di Indonesia.

Dengan QRIS, pelanggan dapat lebih mudah mengakses pembayarannya dengan mengakses kode QR yang disediakan pemilik toko saat pembayaran. Dengan cara ini, transaksi akan mudah, cepat, aman, serta efisien dibandingkan membayar dengan uang tunai (Gao et al., 2023). QRIS memungkinkan berbagai macam dompet digital dengan transaksi yang bersamaan, serta aplikasi pembayaran yang lain untuk melakukan transaksi. Dengan ini, pelanggan dapat memilih dan memakai dompet digital utama mereka tanpa harus menunggu antrian.

Penelitian yang dilakukan kali ini bertujuan untuk menganalisa penggunaan QRIS sebagai opsi pembayaran elektronik untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Kediri. Dikarenakan masih awam nya masyarakat, serta kurangnya sosialisasi dari pemerintah setempat untuk mengenalkan sistem pembayaran digital. Oleh karena itu, diperlukan pembaharuan sistem pembayaran untuk meningkatkan operasional bisnis dan menjadi lebih efisien (Rahadi et al., 2022). Penerapan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran akan memberikan dampak positif bagi UMKM, antara lain: Penggunaan QRIS menjadi lebih mudah dan cepat karena pelanggan tidak perlu antri untuk membayar dengan uang tunai dan biaya tambahan Pencetakan struk menjadi berkurang dengan QRIS karena dengan cukup memindai kode QR, transaksi otomatis tercatat dan terlihat setiap hari. , tidak perlu mengembalikan uang kembalian untuk jumlah transaksi besar. Dengan QRIS, keamanan lebih terjaga, meminimalkan risiko penipuan, uang hilang, ataupun tindak pencurian. Selain itu, QRIS juga meningkatkan efisiensi operasional dengan waktu yang dibutuhkan relatif berkurang untuk menanggulangi transaksi pembayaran secara tunai. Ini memungkinkan UMKM untuk lebih memusatkan perhatian pada kegiatan operasional lainnya. Oleh karena itu, penggunaan QRIS bagi UMKM bertujuan untuk memudahkan transaksi, profitabilitas, efisiensi operasional dan keamanan. Dengan mengimplementasikan metode QRIS, UMKM dapat mengoptimalkan peluang bisnisnya dan meningkatkan daya saingnya di tengah perkembangan pesat era digitalisasi saat ini (Saputri, 2021).

Alasan UMKM harus segera menerapkan metode pembayaran QRIS didalam transaksi pembayarannya adalah agar tidak tertinggal dengan pelaku usaha lainnya. Diliput dari Bank Indonesia, jumlah pengguna QRIS di tahun 2024 kini bertambah diangka 48,12 juta, sedangkan jumlah merchant berkisar 31,86 juta yang mengalami kenaikan dibanding tahun 2023 yang berjumlah 45,58 juta dengan jumlah merchant sekitar 29,6 juta. Dengan fenomena yang terjadi, Bank Indonesia juga mendorong untuk pengembangan transaksi berbasis digital, agar UMKM tidak mengalami keterlambatan dalam beradaptasi dengan transformasi digital. Didukung dengan majunya teknologi, hal yang mustahil apabila UMKM sampai tidak dilirik dengan para pelanggan atau konsumen dari berbagai lapisan masyarakat.

Dari uraian di atas, variabel yang dipakai untuk penelitian ini yaitu implementasi penggunaan QRIS sebagai media pembayaran elektronik dan UMKM di Kota Kediri sebagai variabel independen (Rahayu, 2022). Dan pertumbuhan ekonomi di era digitalisasi menjadi variabel dependen nya. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan implementasi dari penggunaan QRIS sebagai media pembayaran yang praktis dan mudah serta aman agar mendorong pertumbuhan ekonomi UMKM di Kota Kediri.

## Metode

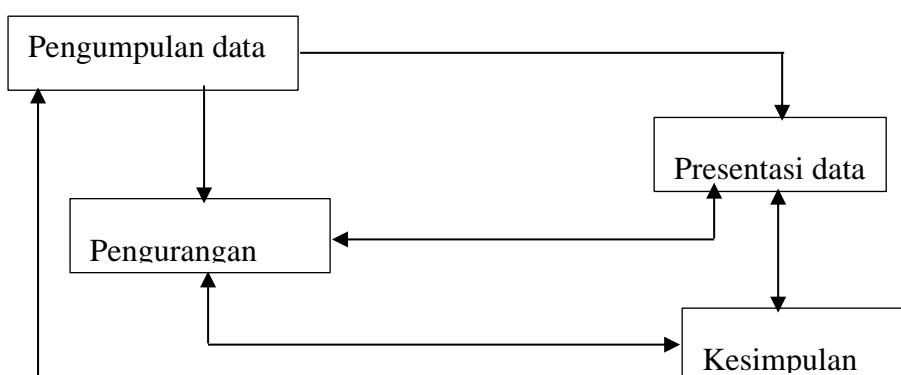
Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan menganalisis fenomena yang sedang terjadi secara mendalam, termasuk pemahaman, tindakan, motivasi, dan tindakan, dengan menggunakan bahasa yang deskriptif untuk menjelaskan secara rinci. Pendekatan kualitatif pada penelitian kali ini menjelaskan alasan dan sebab kenapa para penjual UMKM terdorong untuk menggunakan serta mengadopsi pembayaran digital yang biasa kita kenal dengan QRIS.

Oleh karena itu, menggunakan metode deskriptif dengan analisa pendekatan kualitatif sehingga dapat menjelaskan hubungan antara banyak faktor pada saat objek diteliti (Faisal et al., 2024).

Adapun obyek yang dijadikan penelitian adalah partisipasi aktif dari responden yang memiliki UMKM di area Kota Kediri, baik itu memiliki transaksi digital maupun yang tidak memilikinya. Untuk pengumpulan data karya ilmiah sendiri menggunakan teknik wawancara dengan menggunakan simple random sampling (Sarif et al., 2023). Narasumber pada penelitian kali ini berjumlah enam orang yang dicari secara acak pada setiap elemen tanpa membedakan strata nya dalam populasi tersebut. Narasumber yang diteliti adalah para pelaku UMKM yang terletak dalam radius Kota Kediri yang hingga saat ini masih berjalan, baik memiliki QRIS maupun tidak. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan sistem keterampilan probing, yang melibatkan penggunaan pertanyaan tambahan untuk memiliki pemahaman lebih dalam pemahaman, persepsi, opini, wawasan dan fakta narasumber.

Pengumpulan data yang dilakukan melalui beberapa tahap. Siklus dari data yang telah diolah melalui beberapa tahapan dapat dilihat melalui gambar sebagai berikut.

Siklus dari data yang telah diolah melalui beberapa tahapan dapat dilihat melalui gambar sebagai berikut.



### 1. Pengumpulan data

Dalam tahap ini, penelitian yang berjenis kualitatif menggunakan metode seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen untuk mengambil dan memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk dijadikan sampel dalam penelitian (Moore et al., 2021). Wawancara digunakan untuk mengambil data dengan perspektif atau pengalaman individu, observasi berguna untuk pengambilan data yang langsung melihat kondisi dan fenomena yang terjadi di lapangan, sedangkan analisis dokumen dibuat untuk mengambil data secara terstruktur yang telah dilakukan penelitian sebelumnya.

### 2. Reduksi data

Setelah pengumpulan data, tahap selanjutnya adalah reduksi data. Reduksi data adalah tahap pengolahan dalam penelitian yang mengubah data rekaman ke dalam fokus, kategori dan berbagai fenomena yang terkumpul. Menurut Miles dan Huberman (2007) reduksi data adalah suatu proses analisis yang menajamkan, menggolongkan,

mengarahkan, dan menghapus data yang tidak perlu dan mengorganisasi data agar dapat menarik kesimpulan dan diverifikasi. Dalam reduksi data, data yang telah didapat dari responden diolah, disederhanakan, dipisah-pisahkan agar bisa diambil sampel yang dibutuhkan. Penelitian yang dilakukan secara kualitatif, melibatkan penghapusan data melalui reduksi data. Agar data yang didapat bisa lebih relevan dengan topik yang diteliti (Strategy et al., 2021).

### 3. Penyajian data

Dalam tahap penyajian data, data yang diperoleh divisualkan sesuai dengan fenomena atau pengalaman yang didapat dari responden. Dengan maksud informasi yang didapat bisa jelas dan mudah dipahami (Adeoye-Olatunde & Olenik, 2021).

### 4. Kesimpulan

Menyimpulkan data pada tahap penelitian kualitatif bersifat penting untuk mengkaji makna yang terkandung dalam temuan yang dihasilkan dari analisis data kualitatif (Alshenqeeti, 2014). Menyimpulkan penelitian kualitatif melibatkan sintesis data, interpretasi konteks penelitian.

## Pembahasan

Berdasarkan data dari BPS Kota Kediri, jumlah UMKM yang telah berjalan mencapai 38.806 unit usaha. Dari data tersebut, sekitar 5.400 unit usaha dibina oleh Pemkot Kediri langsung. Wali Kota Kediri menjelaskan ada beberapa sebaran sentra UMKM di Kota Kediri. Diantaranya, sentra kerajinan batik di Dermo, sentra tenun ikat di Bandar Kidul, pusat kuliner soto ayam di Tamanan, pusat jajanan gang bendon di Banjaran, sentra tahu takwa di Tinalan, dan lain sebagainya.

Berikut adalah data karakteristik responden yang telah diperoleh melalui teknik wawancara dengan para pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang berjumlah enam orang.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

| Nama   | Jenis kelamin | Usia | Asal   |
|--------|---------------|------|--------|
| Ardi   | M             | 23   | Kediri |
| Fuad   | M             | 20   | Kediri |
| Rudi   | M             | 39   | Kediri |
| Watini | F             | 60   | Kediri |
| Beni   | M             | 35   | Kediri |
| Ratna  | F             | 32   | Kediri |

*Sumber: Data diolah peneliti (2024)*

Dalam penelitian ini, terjadi perbedaan perspektif pada para pelaku UMKM. Ada yang sudah membuat perantara QRIS sebagai media pembayarannya, ada juga yang belum. Jadi, perbedaan ini menjadi perpecahan data yang harus diolah secara tabulasi sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan.

Responden yang mengadopsi QRIS

| Pertanyaan   | Jawaban   |
|--|---|
| Bagaimana pendapatan Anda setelah menggunakan QRIS   | <p>Responden 2</p> <p>“Menurut saya meningkat sebesar 30% dari sebelum menggunakan QRIS. Dan uang yang masuk lebih banyak karena tidak harus mengeluarkan uang cash.”(Fuad, wawancara 8 Juni 2024).</p> <p>Responden 5</p> <p>“Sangat meningkat, karena rata-rata yang beli anak remaja dan kebanyakan merantau, jadi uang nya ditransfer. Alhasil, QRIS yang saya sediakan terpakai.” (Beni, 8 Juni 2024)</p> <p>Responden 6</p> <p>“Lebih meningkat, karena dulu pembeli mengetahui toko saya masih membayar cash, jadi tidak banyak yang beli.” (Ratna, 8 Juni 2024)</p> |
| Bagaimana keamanan uang yang ada dengan menggunakan QRIS, apakah lebih aman dan sesuai pembayaran atau sebaliknya? | <p>Responden 2</p> <p>“Aman dan lebih cepat, kan setiap pembayaran langsung masuk ke dalam rekening yang kita daftarkan.” (Fuad, 8 Juni 2024)</p> <p>Responden 5</p> <p>“Uang yang masuk setiap ada pembayaran sesuai dengan harga yang dipatok, kalau pun ada biaya admin tidak masalah bagi saya.” (Beni, 8 Juni 2024)</p> <p>Responden 6</p> <p>“Selain aman, juga memudahkan dalam merestock barang karena</p>  |

---

|  |   |
|--|---|
|  | tidak perlu ribet menarik uang ke atm, langsung transfer uang dari rekening yang terdaftar di QRIS ke para agen barang.” (Ratna, 8 Juni 2024)   |
| Selama Anda menggunakan pembayaran QRIS, apakah Anda mengalami kendala dalam pemakaiannya? | Responden 2<br>“Tidak, hanya terkadang terjadi lag saat transaksi berlangsung, dan uang untuk pegangan jadi berpindah ke rekening tabungan yang harus di cairkan apabila ingin digunakan.” (Fuad, 8 Juni 2024)  |
|  | Responden 5<br>“Belum ada selama ini, cuman disaat jam-jam tertentu saat malam hari terjadi kemacetan transaksi, karena kebijakan settlement dari bank membuat QRIS tidak bisa digunakan dan tidak bisa diambil sebelum pagi hari.” (Beni, 8 Juli 2024) |
|  | Responden 6<br>“Tidak ada, saya lebih terbantu dan tidak ribet saat menggunakan, uang yang masuk juga sesuai dengan transaksi.” (Ratna, 8 Juni 2024)  |
| Anda setelah menerapkan pembayaran QRIS, apakah terjadi perbedaan dari kepuasan pembeli?   | Responden 2<br>“Lebih banyak yang membeli, daripada dulu sebelum menggunakan QRIS. Karena rata-rata yang membeli juga anak mahasiswa yang dekat dengan warung saya” (Fuad, 8 Juni 2024)   |
|  | Responden 5<br>“Menurut saya, sekarang konsumen tidak melihat toko atau warung dari barang yang lengkap, dan tempat yang bagus, akan tetapi melihat toko atau warung dari pembayaran yang dimilikinya.” (Beni, 8 Juni 2024)                             |

---

## Responden 6

“Sekarang lebih rame yang beli daripada dulu.. Dan pembeli juga lebih puas dan nyaman ketika bertransaksi dengan QRIS.” (Ratna, 8 Juni 2024)

## Responden yang belum mengadopsi QRIS

| Pertanyaan  | Jawaban  |
|---|--|
| Apa alasan Anda belum menerapkan pembayaran QRIS? Sedangkan di zaman sekarang dengan adanya QRIS lebih memudahkan penjual dalam bertransaksi.                 | <p>Responden 1</p> <p>“Apa yang membuat Anda belum sepenuhnya percaya dengan pembayaran digital? Padahal banyak yang sudah menggunakan dan lebih efektif daripada pembayaran manual.” (Ardi, 8 Juni 2024)</p> <p>Responden 3</p> <p>“Ribet, susah, dan pendaftaran nya memerlukan berkas data diri yang lengkap dan valid, sedangkan KK dan KTP saya tidak sama.” (Rudi, 8 Juni 2024)</p> <p>Responden 4</p> <p>“Tidak ada yang mendaftarkan, rekening bank saya juga tidak punya. Tidak mau ribet dengan pembayaran yang baru.” (Watini, 8 Juni 2024)</p> |
| Apa yang membuat Anda belum sepenuhnya percaya dengan pembayaran digital? Padahal banyak yang sudah menggunakan dan lebih efektif daripada pembayaran manual. | <p>Responden 1</p> <p>“Saya sudah nyaman dengan pembayaran tradisional, meskipun tidak banyak yang beli tapi saya tidak kesulitan menggunakan pembayaran lama (manual).” (Ardi, 8 Juni 2024)</p> <p>Responden 3</p> <p>“Kalau saya mau nyetock barang ribet harus bolak balik ke atm untuk mengambil uang, habis dibensin. Sedangkan barang harus saya stock setiap hari. Jadi lebih baik uang saya pegang sendiri.” (Rudi, 8 Juni 2024)</p>   |

---

#### Responden 4

*“Saya sendiri tidak memiliki alat bantu seperti Hp dan orang terdekat seperti anak saya juga tidak memperbolehkan menggunakan pembayaran tersebut. Dan tidak ada pengarahan dari siapapun.” (Watini, 8 Juni 2024)*

---

Sumber: Hasil wawancara pelaku UMKM

#### **Pendapatan UMKM dengan adanya QRIS**

Dari hasil wawancara yang dilakukan, responden 2,5, dan 6 mengungkapkan bahwa dampak dari adanya pembayaran QRIS di era digitalisasi sangat memberi keuntungan pada pelaku usaha, khususnya UMKM. Pasalnya sebelum adanya pembayaran digital, dagangan atau produk mereka yang sebelumnya tidak di lirik, sekarang diminati bahkan sampai dicari-cari. Dari responden 2, 5 dan 6 mengungkapkan bahwa terjadi peningkatan terhadap pendapatan UMKM yang dimilikinya sebesar 30%. Usaha warung kopi dari responden 2 dan 5 telah mengalami peningkatan yang signifikan. Karena letaknya yang strategis dan dekat dengan wilayah kampus. Jadi rata-rata yang membeli anak mahasiswa dari kampus tersebut. Sedangkan pada responden 6, sebelum datangnya QRIS toko yang dimilikinya sepi. Dan sekarang setelah menggunakan QRIS, pembeli jadi percaya dan beralih ke tokonya karena memiliki pembayaran yang diminati konsumen. Sebaliknya, dari pandangan responden 1,3, dan 4 mengungkapkan bahwa adanya QRIS tidak merubah pendapatannya, karena mereka tidak mengadopsinya sebagaimana yang dilakukan responden 2,5, dan 6. Dan berdampak terhadap minat beli konsumen yang menurun (Rahmayati et al., 2023).

#### **Keamanan yang dirasakan setelah mengadopsi sistem pembayaran QRIS**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diatas, responden 2,5, dan 6 mengungkapkan bahwa telah merasakan kenyamanan dan keamanan dalam semua transaksi nya. Namun dari pandangan responden 5, ada waktu-waktu tertentu tidak bisa melakukan transaksi baik itu masuk ataupun keluarnya uang dalam rekening. Karena pada saat malam hari, bank melakukan proses settlement yang mengakibatkan pengiriman dan penerimaan uang berhenti. Keamanan lebih terjamin dengan setiap transaksi yang dilakukan muncul notifikasi uang yang masuk. Dalam penelitian yang dilakukan (Setiawan & Mahyuni, 2020) juga memaparkan hasil yang sama dengan penelitian saat ini. Wajar, apabila para penjual lebih banyak menggunakan QRIS, karena keamanan pada total transaksi dapat terdeteksi dengan baik tanpa uang harus dihitung kembali dan uang dari transaksi bisa langsung masuk ke dalam rekening bank yang telah didaftarkan pada QRIS.

#### **Kendala yang dialami selama menggunakan QRIS**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, komentar dari responden 2, 5, dan 6 rata-rata mengalami kendala pada pendistribusian barang dari agen. Maksudnya semua usaha yang dilakukan baik itu lingkup UMKM ataupun yang lain. Pastinya, membutuhkan barang untuk mengisi kembali barang yang kosong. Masalah ini sangat penting karena pendistribusian barang yang lancar adalah tulang punggung dari setiap usaha. Ketika barang tidak dapat didistribusikan dengan baik, usaha akan menghadapi risiko kehabisan stok, yang dapat mengakibatkan penurunan penjualan dan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian yang ditelusuri (Yustisiana et al., 2023) memiliki kesamaan pada hasil yang diperoleh dari penelitiannya. Kendala yang dirasakan oleh para pelaku usaha apabila menggunakan QRIS terletak pada distribusi stock barang yang terhambat. Karena disisi lain, QRIS ini merupakan metode pembayaran baru yang berasal dari teknologi yang diinovasi. Oleh karena itu, untuk mengambil uang tunai harus pergi ke teller bank terdekat. Dan nantinya akan memakan waktu untuk mengambil uang dan mengeluarkan uang untuk bahan bakar motor yang dipakai.

### **Adanya QRIS mempengaruhi kepuasan pembeli saat berniaga**

Dari hasil wawancara yang diperoleh, QRIS sangat mempengaruhi daya beli konsumen. Karena disaat pembeli membutuhkan barang, tidak memandang dari toko yang bagus ataupun barang yang lengkap. Karena sekarang, indikator utama dalam laku tidaknya toko tergantung alat pembayaran yang diserahkan. Selain itu, di era digitalisasi para pelaku usaha dituntut untuk lebih peka dan lebih terbuka untuk mau beradaptasi dengan perkembangan zaman yang berfokus kepada teknologi. Tentunya dengan teknologi yang maju, kemudahan lebih terasa dan mampu mengurangi beban yang diterima bagi para pelaku usaha (Sholikhah & Soesilo, 2023). Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan (Auliya Akhyar & Sisilia, 2023) yang beranggapan teknologi pembayaran berbasis elektronik ini mempengaruhi kepuasan pembeli saat melakukan pembelian barang. Perubahan yang signifikan terhadap perpindahan cara pembayaran dari manual menjadi elektronik menjadi alasan kepuasan yang dimiliki pembeli.

### **Penyebab penyebaran pengguna QRIS tidak merata di UMKM**

Dari hasil wawancara yang dilakukan, yang diwakili oleh responden 1, 3, dan 4 selaku salah satu penjual yang belum menerapkan pembayaran QRIS di usahanya. Mereka memiliki perbedaan pandangan dalam hal ini, dari responden 1 memaparkan bahwa penggunaan QRIS yang susah, dan ribet menjadi alasannya, serta masih awam tambahnya karena belum ada pengarahan tentang QRIS, baik dari pemerintah setempat ataupun orang lain. Responden 3 memiliki pendapat yang hampir sama, hanya saja responden menambahkan ada kendala terkait perestockan barang dari agen ke usahanya. Karena harus mencairkan uang dari rekening atm yang terdaftar QRIS, agar bisa membayar ke agen. Sedangkan responden 4 beranggapan bahwa, ketersediaan alat bantu QRIS yang tidak dimilikinya seperti Handphone tau smartphone yang penting sekali dalam penggunaan transaksi pembayaran digital (Darnilawati et al., 2023).

### **Perbedaan antara Responden yang memiliki QRIS dan tidak memiliki QRIS**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan teknik wawancara langsung ke tempat dengan responden yang random, saya mendapatkan responden berjumlah 6

orang dan terbagi sama menjadi 3 orang, yang satu memiliki pembayaran QRIS dan kedua tidak memiliki pembayaran RIS. Terdapat 4 perbedaan diantaranya,

**Pendapatan yang dimiliki:** Responden yang menggunakan QRIS cenderung pendapatannya lebih meningkat dan stabil dibandingkan dengan responden yang tidak menggunakan QRIS. Karena dengan adanya QRIS semua bisa lebih simpel, praktis dan tidak rumit yang lebih memudahkan pelanggan dalam bertransaksi tanpa mengeluarkan uang tunai.

**Kepuasan pembeli:** Pembeli yang bertransaksi dengan QRIS cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Pembeli tidak memandang harga, kualitas, tempat dan lainnya. Akan tetapi kepada pembayaran yang dimilikinya.

**Keamanan transaksi:** Responden yang menggunakan QRIS merasa lebih aman dalam melakukan transaksi karena mengurangi risiko pencurian atau kehilangan uang tunai. Selain itu, transaksi melalui QRIS juga lebih transparan dan terdata dengan baik.

**Pengelolaan uang:** Responden yang menggunakan QRIS cenderung lebih mudah dalam mengelola aliran keuangan usaha mereka. Pembukuan dan pencatatan transaksi menjadi lebih terorganisir, sehingga memudahkan proses pelaporan dan pengelolaan keuangan secara keseluruhan.

Dalam penelitian yang dilakukan (Hamzah Muchtar et al., 2024) yang berjudul Kepatuhan Pelanggan Terhadap Penerimaan QRIS E-Payment di Indonesia: Perspektif Pelanggan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat dua penyebab yang mempengaruhi minat pelanggan yang akan mengadopsi QRIS yakni pengaruh sosial dari keluarga maupun orang lain dan kondisi lingkungan. Dan rata-rata responden dikisaran usia 25-40 tahun, yang mayoritas bekerja sebagai pengusaha dan karyawan perusahaan. Mereka menyatakan bahwa pengaruh sosial, seperti rekomendasi dari keluarga atau teman, memainkan peran penting dalam keputusan mereka untuk menggunakan QRIS. Selain itu, kondisi lingkungan, seperti kemudahan akses dan ketersediaan infrastruktur pendukung, juga berkontribusi signifikan terhadap adopsi QRIS.

Hasil penelitian ini menekankan pentingnya peran komunitas dan jaringan sosial dalam mempromosikan penggunaan QRIS. Dukungan dan dorongan dari orang-orang terdekat dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan dalam beralih ke sistem pembayaran digital. Selain itu, kondisi lingkungan yang kondusif, termasuk ketersediaan jaringan internet yang stabil dan aksesibilitas perangkat pembayaran, juga menjadi faktor krusial dalam meningkatkan adopsi QRIS. Dan penelitian ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmayati et al., 2023) yang mengungkapkan adanya pengaruh daya minat beli dari pelanggan yang dipengaruhi oleh perspektif nya, baik dari segi biaya, kemudahan dan lainnya. Responden mengungkapkan adanya kemudahan dan kelancaran dalam mengakses pembayarannya, dan juga memberikan keakuratan, semisal sistem yang disampaikan QRIS lewat real time bukan menunggu besok. Jadi setelah pembayaran dilakukan, langsung muncul notifikasi saldo masuk.

## Kesimpulan dan Saran

Para pelaku usaha UMKM khususnya di Kota Kediri, memiliki peningkatan dalam penggunaan media pembayaran QRIS. Dalam hal ini, pendaftaran yang dilakukan dari pelaku usaha bukan dari dorongan atau arahan pemerintah, akan tetapi atas inisiatif nya. Disamping itu penyebaran QRIS di Kota Kediri juga belum merata yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang QRIS, masih memakai pembayaran tradisional atau yang lama, keraguan dari para pelaku usaha dengan cara kerja QRIS, dan kekhawatiran akan keamanan yang dimiliki. Dengan kendala dan ketakutan yang dihadapi, peran pemerintah sangat penting untuk membantu meratakan adopsi di UMKM. Sedangkan dampak yang dirasakan dengan adanya QRIS sangat signifikan diantaranya ; kemudahan saat bertransaksi, pendapatan UMKM yang meningkat, kepuasan pembeli dan lainnya. QRIS membuat proses transaksi menjadi lebih cepat dan efisien, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan daya saing usaha.

Untuk memastikan bisnis terus berkembang, penting bagi para pelaku usaha untuk berinovasi dan memanfaatkan perkembangan teknologi. Terbuka terhadap teknologi baru seperti QRIS bukan hanya membantu mengatasi tantangan yang ada, tetapi juga membuka peluang baru untuk pertumbuhan dan ekspansi bisnis. Dengan dukungan pemerintah dan kemauan pelaku usaha untuk terus belajar dan beradaptasi, ekosistem bisnis di Kota Kediri dapat berkembang lebih maju dan inklusif.

Dalam perkembangan teknologi yang semakin maju, akan bijak apabila diikuti dengan semua lapisan masyarakat yang bersedia untuk beradaptasi dalam era digitalisasi saat ini. Perlunya perubahan pola pikir dari sebagian besar pelaku usaha untuk mengetahui keunggulan dan kemudahan yang dimiliki sistem pembayaran baru yakni QRIS. Agar para pelaku usaha dapat bergabung dan mengadopsi sistem pembayaran ini yang nantinya berjalanannya waktu akan hadir sebagai pembayaran yang lebih banyak digunakan di masa yang akan datang. Dan peran pemerintah juga dibutuhkan dalam mengatasi kurangnya literasi masyarakat. Edukasi dari pemerintah harus dilakukan agar para pelaku usaha menemukan titik terang dari kendala pembayaran QRIS yang dihadapi. Khususnya untuk UMKM sebagai garda terdepan dalam menumbuhkan perekonomian Indonesia.

## Daftar Pustaka

- Adeoye-Olatunde, O. A., & Olenik, N. L. (2021). Research and scholarly methods: Semi-structured interviews. *JACCP Journal of the American College of Clinical Pharmacy*, 4(10), 1358–1367. <https://doi.org/10.1002/jac5.1441>
- Alsheneeqi, H. (2014). Interviewing as a Data Collection Method: A Critical Review. *English Linguistics Research*, 3(1), 39–45. <https://doi.org/10.5430/elr.v3n1p39>
- Auliya Akhyar, R., & Sisilia, K. (2023). The Influence Of Perceptions Of Usefulness And Perceptions Of Convenience On The Decision To Use Digital Quick Response Code Payment Indonesian Standard (QRIS). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 3944–3953. <http://journal.yrpipku.com/index.php/msej>
- Darnilawati, D., Yusman, C., Rustam, R., & Munir, A. (2023). Interest in Using Standard Indonesian Quick Response Code (QRIS) at Panam City Metropolitan Traders, Pekanbaru City. *Conference Proceedings*, 1–7. <https://doi.org/10.4108/eai.17-12-2022.2333240>
- Faisal, C. N., Rachma, A., Syafruddin, I., & Shabirah, K. (2024). The Adoption of an Integrated QR Code Payment System of Indonesian MSME: An Extended Tam Approach. *International Journal of Social Humanities*, 3(3), 199–204. <https://doi.org/10.58860/ijsh.v3i3.167>
- Gao, J., Siddik, A. B., Khawar Abbas, S., Hamayun, M., Masukujaman, M., & Alam, S. S. (2023). Impact of E-Commerce and Digital Marketing Adoption on the Financial and Sustainability Performance of MSMEs during the COVID-19 Pandemic: An Empirical Study. *Sustainability (Switzerland)*, 15(2). <https://doi.org/10.3390/su15021594>
- Hamzah Muchtar, E., Trianto, B., Maulana, I., Alim, M. N., Marasabessy, R. H., Hidayat, W., Junaedi, E., & Masrizal. (2024). Quick response code Indonesia standard (QRIS) E-payment adoption: customers perspective. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2316044>
- Kilay, A. L., Simamora, B. H., & Putra, D. P. (2022). The Influence of E-Payment and E-Commerce Services on Supply Chain Performance: Implications of Open Innovation and Solutions for the Digitalization of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 119. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030119>
- Moore, J., Goffin, P., Wiese, J., & Meyer, M. (2021). An interview method for engaging personal data. *Proceedings of the ACM on Interactive, Mobile, Wearable and Ubiquitous Technologies*, 5(4). <https://doi.org/10.1145/3494964>
- Najib, M., & Fahma, F. (2020). Investigating the adoption of digital payment system through an extended technology acceptance model: An insight from the Indonesian small and medium enterprises. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 10(4), 1702–1708. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.10.4.11616>
- Rafferty, N. E., & Fajar, A. N. (2022). Integrated QR Payment System (QRIS): Cashless Payment Solution in Developing Country from Merchant Perspective. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 32(3), 630–655. <https://doi.org/10.14329/APJIS.2022.32.3.630>

- Rahadi, R. A., Nainggolan, Y. A., Afgani, K. F., Yusliza, M. Y., Faezah, J. N., Ramayah, T., Saputra, J., Muhammad, Z., Farooq, K., & Angelina, C. (2022). Towards a cashless society: Use of electronic payment devices among generation z. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 137–146. <https://doi.org/10.5267/J.IJDNS.2021.9.014>
- Rahayu, R. (2022). Factors That Influence the Behavioural Intention to Use E-Payments in Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 116. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.504>
- Rahmayati, Mujiatun, S., Nasution, Y. S. J., Muhkli, & Ismal, R. (2023). Preferences and Perceptions of MSME Entrepreneurs Towards Islamic Banking QRIS Products and Services in the City of Medan Post COVID 19 era. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01099. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1099>
- Saputri, N. A. (2021). Readiness of SMEs on Digital Payment for Business Sustainability. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 140–144. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1079>
- Sarif, R., Susanto, R. M., Retnasih, N. R., & Segaf, S. (2023). Revolutionizing Resilience: MSMEs' Journey with Digital Strategies in Post-Pandemic Recovery. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 8(3), 203. <https://doi.org/10.32503/jmk.v8i3.4145>
- Setiawan, 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.
- Sholikhah, T. H., & Soesilo, N. I. (2023). QRIS' Impacts on Turnover Based on Business Scale and Sectoral Study on MSME. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, 2(11), 4032–4042. <https://doi.org/10.55324/ijoms.v2i11.613>
- Strategy, S., Size, S., Method, I., & Analysis, D. (2021). Justification for Adopting Qualitative Research Method, Research Approaches, Sampling Strategy, Sample Size, Interview Method, Saturation, and Data Analysis. *Journal of International Business and Management*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.37227/jibm-2021-09-1494>
- Yan, L. Y., Tan, G. W. H., Loh, X. M., Hew, J. J., & Ooi, K. B. (2021). QR code and mobile payment: The disruptive forces in retail. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58, 102300. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102300>
- Yustisiana, R., Andhyka, B., & Widayadi, W. (2023). The Role of Financial Literacy among MSMEs in the Revitalization of MSMEs in Indonesia. *International Journal of Business and Technology Management*, 5(4), 182–189. <https://doi.org/10.55057/ijbtm.2023.5.4.17>