

# **OPTIMALISASI PENGGUNAAN QRIS TERHADAP KELANCARAN DAN KEAMANAN BERTRANSAKSI BAGI PELAKU UMKM DI KOTA PALU**

**<sup>1</sup>Widya Pratiwi, <sup>2</sup>Syamsul, <sup>3</sup>Mutiara Mashita Diapati**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Abdul Azis Lamadjido Palu. Jl.  
Dr. Suharso, Besusu Barat, Palu Timur Kota Palu Sulawesi Tengah  
Email : widyapратиwi131@gmail.com

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilaksanakan di UMKM Kota Palu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan QRIS bagi UMKM Kota Palu baik pada tingkat mikro, kecil, dan menengah. Serta, mengukur sejauh mana kelancaran dan keamanan bertransaksi menggunakan metode pembayaran non tunai berupa QRIS. Selain itu, penelitian ini juga meneliti mengenai hambatan dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut ketika menggunakan metode pembayaran QRIS. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian ini yaitu Pelaku UMKM di Kota Palu telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran non tunai. QRIS sangat membantu pelaku usaha untuk dapat bertransaksi dengan cepat dan efisien, serta memberi kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen. Banyaknya konsumen saat ini yang tidak memiliki uang tunai, telah menjadikan QRIS sebagai metode pembayaran yang tepat karena tidak adanya batasan nominal dan biaya admin yang dikeluarkan konsumen terhadap pelaku usaha. Meskipun demikian, QRIS juga memiliki kelemahan yaitu terdapat potongan sejumlah nilai terhadap pelaku usaha, sehingga dapat mengurangi laba dari pelaku usaha.

**Kata Kunci:** QRIS, UMKM, Kelancaran dan Keamanan Bertransaksi, Kota Palu.

## ABSTRACT

---

*This research was conducted on MSMEs in Palu City. The aim of this study is to understand how QRIS is used by MSMEs in Palu City at the micro, small, and medium levels. Additionally, it seeks to measure the smoothness and security of transactions using the non-cash payment method QRIS. Furthermore, this research investigates the obstacles and how to overcome them when using the QRIS payment method. The data analysis method used is descriptive with a case study approach. The results of this research are that MSMEs in Palu City have used QRIS as a non-cash payment method. QRIS really helps business people to be able to make transactions quickly and efficiently, providing comfort and ease for consumers. The fact that many consumers currently do not carry cash makes QRIS an appropriate payment method as it has no nominal limits and does not impose administrative fees on consumers for business operators. However, QRIS also has drawbacks, including a deduction from the business operators' revenue, which can reduce their profits.*

**Keywords:** QRIS, MSMEs, Smoothness and Security of transactions, Palu City.

## A. PENDAHULUAN

Fenomena digitalisasi sejatinya terjadi di hampir semua sektor kehidupan manusia, dari mulai sektor bisnis, urusan publik dan pemerintahan, pendidikan, kesehatan, sosial – politik, hingga dalam kehidupan domestik (keluarga). Meskipun demikian, digitalisasi yang terjadi di dunia bisnis telah menjadi *enabler* dan *driver* yang mempengaruhi perkembangan digitalisasi di sektor-sektor lainnya. Digitalisasi berperan memberikan nilai tambah (*added value*) bagi organisasi-organisasi bisnis untuk menghasilkan kinerja yang lebih efektif, efisien, cepat dan lincah. Revolusi digital ini mengubah secara drastis perilaku transaksi agen ekonomi.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Chen, Y., & Lu, H. (2021). Security of Mobile Payment Services: Risk Perceptions and Protective Strategies. *Journal of Computer Information Systems*, 61(2), 121-130.

Segi penjualan dalam platform digital menuntut adanya metode pembayaran yang serba *mobile*, cepat, dan pada saat yang sama tetap aman. Platform digital yang berdimensi global menarik minat khalayak dengan segala kelebihan dan kemudahannya, sehingga turut meningkatkan pula kebutuhan akan transaksi digital. Kebutuhan akan layanan keuangan yang efisien, cepat, dan aman semakin penting seiring dengan pengalaman konsumen yang semakin terbiasa dengan kemudahan transaksi di platform digital. Tidak hanya pada platform digital, transaksi ekonomi konvensional seperti halnya transaksi jual – beli yang dilakukan secara tatap muka juga merasakan dampak yang sama terhadap transaksi pembayarannya.

Transaksi digital yang berbasis *cashless* akan mempermudah penjual maupun pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran. Saat ini semakin banyak pelaku non-bank, mulai dari perusahaan perintis (*start-up*) sampai dengan perusahaan teknologi berskala besar dan sekaligus global (*big tech*), mulai merambah ke transaksi keuangan khususnya layanan keuangan yang selama ini didominasi oleh perbankan. Pertumbuhan transaksi layanan keuangan ini perlu mendapat perhatian dari pemerintah. Bank Indonesia yang merupakan bank sentral di Indonesia sebagai perwakilan pemerintah memiliki mandat utama untuk mengawasi kelancaran sistem pembayaran tersebut.<sup>2</sup>

Dalam era modern ini, kemajuan teknologi dan informasi yang pesat turut berperan dalam pertumbuhan ekonomi digital serta percepatan inklusi keuangan di Indonesia. Salah satu aplikasi teknologi informasi yang mengemuka dalam perkembangan

---

<sup>2</sup> Sharma, S., & Lijuan, Z. (2020). Digital Payment Adoption in SMEs: Role of Banks and Government Policies. *Journal of Business Research*, 115, 451-460

ekonomi digital adalah transaksi pembayaran non tunai.<sup>3</sup> Menurut laporan Bank Indonesia, terdapat 86 Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang telah diizinkan untuk menyelenggarakan transaksi non tunai, terdiri dari 52 lembaga perbankan dan 34 lembaga non perbankan (Laporan Bank Indonesia, 2022). Contoh dari PJSP yang berasal dari lembaga perbankan mencakup BCA *Mobile*, QRIS BNI, QRIS BRI, BSI *Mobile*, Livin' by Mandiri, dan BTN *Mobile Banking*. Sementara itu, dari kalangan non perbankan, contohnya adalah ShopeePay, GoPay, Dana, LinkAja, dan Ovo.

Inovasi dalam sistem pembayaran non tunai mencakup kartu debit/ATM, kartu kredit, wesel, cek, rekening bank, dan uang elektronik. Menurut data dari Bank Indonesia, tren penggunaan pembayaran non tunai pada tahun 2019 menunjukkan jumlah transaksi uang elektronik sebesar 95,75 triliun, meningkat dari 60,00 triliun transaksi pada tahun 2018. Pertumbuhan ini dapat diatributkan pada peningkatan penggunaan berbagai produk uang elektronik, seperti kartu *e-money* berbasis chip dan server, serta aplikasi *e-wallet* dan rekening bank.<sup>4</sup>

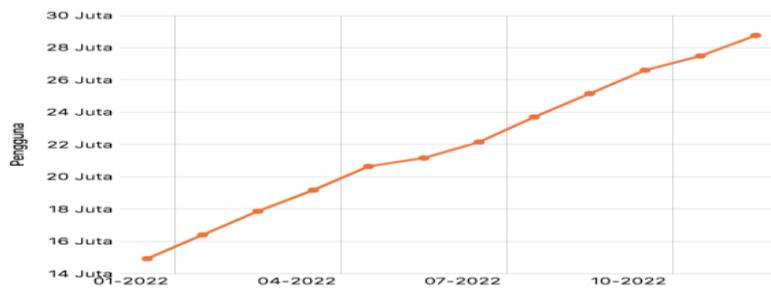
Jumlah pengguna QRIS terus mengalami peningkatan yang signifikan, mencapai 5,8 juta pelaku usaha pada akhir 2020, melebihi target ekspansi QRIS yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan industri pada Februari 2021. QRIS telah diterapkan oleh pedagang dari segmen mikro, kecil, menengah, hingga besar di berbagai sektor industri, serta digunakan untuk kegiatan donasi sosial dan keagamaan di seluruh provinsi dan kabupaten/kota di Indonesia (Bank Indonesia, 2021). Adapun, data pada tahun 2022 dapat dilihat sebagai berikut

---

<sup>3</sup> Lee, I., & Kim, Y. (2017). The Economic Impact of QR Code Payment System: A Comparative Study. *Journal of Convergence Information Technology*, 12(5), 59-68.

<sup>4</sup> Ibid

**Gambar 1. Pengguna QRIS pada Tahun 2022**



**Sumber: Databoks-katadata**

Adanya gambar grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2022, jumlah pengguna QRIS meningkat 4,6% dibanding pada bulan November, dan tumbuh sebesar 92,5% dibandingkan awal tahun lalu. Pertumbuhan tersebut diiringi pula dengan banyaknya *merchant* QRIS. Menurut Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) mencatat, bahwa pada Desember 2022 telah tercatat bahwa terdapat 23,97 juta pedagang yang melayani transaksi via QRIS, dan meningkat sekitar 5% pada setiap bulan. Kemudian, selalu tumbuh dibanding posisi awal tahun.<sup>5</sup>

Ketersediaan alat pembayaran non tunai seperti QRIS diharapkan dapat meningkatkan daya beli masyarakat secara optimal dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi suatu negara. QRIS memberikan kemudahan dan keamanan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam menggunakan teknologi

---

<sup>5</sup> Zhang, X., & Li, Y. (2019). Factors Influencing Small and Medium-sized Enterprises' Acceptance of Mobile Payment: An Empirical Study. *Information Development*, 35(5), 895-907.

pembayaran ini.<sup>6</sup> Pada umumnya, saat ini pelaku UMKM memiliki prosedur pembayaran berupa pembayaran tunai dan non tunai.

Bentuk pembayaran non tunai melalui *e-money* dan *e-wallet* memiliki perbedaan dalam sistem aplikasinya. *E-money* yang berbasis chip menggunakan kartu sebagai alat pembayaran, seperti Flazz dari BCA dan Brizzi dari BRI. Di sisi lain, *e-wallet* yang berbasis server menggunakan aplikasi dalam transaksi pembayaran, seperti Go-pay, Dana, Ovo, dan LinkAja. Peningkatan penggunaan *e-wallet* di Indonesia telah mempermudah transaksi bagi pengguna. Bank Indonesia telah mengenalkan QRIS sebagai standar kode QR resmi di Indonesia. QRIS dikembangkan bersama ASPI (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia) dan resmi diluncurkan pada 17 Agustus 2019, mulai berlaku secara nasional efektif sejak 1 Januari 2020.<sup>7</sup>

Adapun pengguna QRIS di Indonesia yang disoroti ialah pada Palu, Provinsi Sulawesi Tengah, yang dibuktikan pada tahun 2023 silam terdapat agenda mengenai Pekan QRIS Nasional 2023 bagi pelaku-pelaku UMKM tingkat mikro, kecil, dan menengah pada wilayah Palu. Adapun, Pekan QRIS Nasional 2023 juga mengadakan sosialisasi bagi para Pelaku UMKM untuk lebih cermat dan berhati-hati dalam melakukan transaksi.<sup>8</sup> Pada tahun 2022 telah terdapat 127 ribu pelaku usaha di Palu, Sulawesi Tengah yang menggunakan

---

<sup>6</sup> Muwafaq, M.A., & Nedaa, N. (2020). A Quantative Approach to Identifying Factors that Affect the Use of E-Wallets in Bahrain. *Journal of Siberian Federal University. Humanities & Social Sciences*, Vol. 13, No.11.

<sup>7</sup> Septi, N.F., & Aries, D.I. (2021). Analisis Pengaruh Technology Readiness terhadap Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran Digital (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi e-Wallet Go- Pay, DANA, OVO, dan LinkAja di Surabaya). *JEISBI (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence)*, Vol. 2, No. 2..

<sup>8</sup> Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. "Laporan Tahunan Kementerian Koperasi dan UKM." Kementerian Koperasi dan UKM RI, 2018.

QRIS sebagai alat transaksi. Berdasarkan data dari Analisis Sistem Pembayaran Bank Indonesia Sulawesi Tengah, Rimas Anugerah menyebutkan bahwa Pelaku UMKM di Palu yang menggunakan QRIS berjumlah 127.323 Pelaku Usaha. Dengan spesifikasi yaitu usaha kecil sebanyak 23.927 pelaku, usaha besar sebanyak 1.052 pelaku, usaha menengah sebesar 6.864 pelaku. Tidak hanya sampai situ saja, bahkan pada bulan Mei 2022 terdapat volume transaksi sebesar 66.649 transaksi dengan nominal sebesar 16,94 miliar.<sup>9</sup>

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait Penggunaan QRIS, yang Penulis tuangkan dalam sebuah judul **“Optimalisasi Penggunaan QRIS Terhadap Kelancaran dan Keamanan Bertransaksi Bagi Pelaku UMKM Di Kota Palu”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* terhadap kelancaran dan keamanan bertransaksi pada pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kota Palu?
2. Bagaimana dampak sesudah memakai QRIS sebagai salah satu sistem pembayaran para pemilik UMKM di Kota Palu ?

---

<sup>9</sup> Dhea Marsilia Ningsih., Pengaruh Penggunaan QRIS pada Aplikasi *Mobile Banking* BSI Terhadap Kelancaran dan Keamanan Bertransaksi NonTunai Bagi Para Pelaku UMKM. Skripsi Sarjana tak diterbitkan. Lampung : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022.

### **C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiono Pendekatan kualitatif adalah suatu proses pengkajian dan pemahaman yang menggunakan suatu teknik untuk melihat permasalahan kemanusiaan dan fenomena sosial.<sup>10</sup> Pendekatan kualitatif menurut Bogdan dan Taylor mengemukakan bahwa “Proses melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.<sup>11</sup> Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman komprehensif tentang suatu subjek dari sudut pandang orang yang diteliti. Konsep, persepsi, sikap, dan keyakinan subjek yang diteliti semuanya relevan dengan penelitian kualitatif dan tidak semuanya dapat dikuantifikasi.

### **D. PEMBAHASAN**

#### **1. Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* terhadap Kelancaran dan Keamanan bertransaksi pada Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Palu.**

Penggunaan *Quick Response Code* terhadap kelancaran dan keamanan bertransaksi di Kota Palu, telah penulis teliti secara langsung dengan mengambil beberapa sample pelaku usaha baik pada tingkat mikro, kecil, dan menengah. Adapun penelitian tersebut dilaksanakan supaya dapat mengetahui sejauh mana *Quick Response Code* atau yang disebut dengan QRIS dapat

---

<sup>10</sup> Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.

<sup>11</sup> Moleong, L. J. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

memengaruhi kelancaran dan keamanan bertransaksi bagi pelaku UMKM di Kota Palu. Pada penelitian yang dilakukan terhadap pelaku usaha pada tingkat mikro, maka telah dilaksanakan penelitian terhadap pelaku usaha dengan nama usaha yaitu anima teh poci, rom dessert, dan barokah fried chicken.

Wawancara pertama yang dilakukan terhadap pemilik Anima Teh Poci mengungkapkan bahwa pengetahuan mereka tentang QRIS didapatkan melalui sosialisasi dari Bank BCA. Sejak tahun 2021, Anima Teh Poci telah menggunakan QRIS untuk memfasilitasi transaksi mereka. Pelaku usaha menyatakan bahwa QRIS memberikan kemudahan dalam bertransaksi karena banyaknya konsumen yang tidak membawa uang tunai. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa adopsi teknologi seperti QRIS dapat meningkatkan kenyamanan konsumen dalam melakukan pembayaran elektronik.<sup>12</sup> Pelaku usaha merasa bahwa QRIS menjadi suatu bentuk efisiensi mereka dari adanya kemajuan teknologi dan digital yang sangat memudahkan pelaku usaha dalam melangsungkan kegiatan jual beli seperti dengan penuturan hasil wawancara berikut ini.

*“Saya pakai QRIS ini karena dapat tawaran dari karyawan BCA, itu sekitar tahun 2021 awal. Selama pakai QRIS ini saya rasa dibantu dalam proses bertransaksi karena banyak konsumen yang tidak bawa uang tunai dan saya merasa dimudahkan sekali untuk bertransaksi”* (Suryani).

Wawancara kedua dilakukan kepada pelaku usaha yang memiliki usaha dengan nama rom dessert. Adapun, setelah diteliti lebih lanjut ternyata awal mula adanya QRIS adalah karena adanya

---

<sup>12</sup> Li, X., Chen, X., & Njihia, J. M. (2020). The effects of electronic payment systems on the transaction efficiency of small and medium-sized enterprises: Evidence from China. *Journal of Systems and Information Technology*, 22(3), 378-398.

teguran dari konsumen yang menyarankan untuk usaha tersebut terdapat QRIS sebagai opsi pembayaran. Sebelumnya usaha rom dessert tidak pernah mendapatkan sosialisasi dari perbankan apapun, dan mencari tahu penggunaan QRIS melalui sosial media. Rom dessert telah menggunakan QRIS sebagai pilihan dalam bertransaksi non tunai sejak tahun 2023 dan pelaku usaha pemilik rom dessert merasa bahwa QRIS dapat memudahkan transaksi bagi konsumen yang tidak memiliki uang tunai. Sejak awal menggunakan QRIS, pemilik rom dessert mempercayai bentuk transaksi tersebut dan tidak memiliki kerugian apapun di karenakan telah banyak pelaku usaha lain yang menggunakan QRIS dan dianggap aman ketika bertransaksi yang sejalan dengan penelitian yang menyoroti pentingnya persepsi keamanan sebagai faktor kunci dalam adopsi teknologi pembayaran digital oleh UMKM.<sup>13</sup>

Selama penggunaan QRIS dalam menjalankan transaksi jual beli, tidak ada hambatan yang menimbulkan kerugian dan kendala besar yang dialami oleh pelaku UMKM. Akan tetapi, pernah mengalami laporan transaksi yang terlambat. Pada umumnya, laporan transaksi seharusnya langsung muncul ketika uang telah masuk dalam penggunaan QRIS. Tetapi, pernah laporan transaksi tidak muncul selama beberapa menit. Meskipun demikian, pelaku usaha pemilik rom dessert tidak merasa bahwa hal tersebut menjadi suatu kendala khusus karena laporan transaksi muncul setelah beberapa menit kemudian. Adapun hasil wawancara dengan pelaku usaha dapat dilihat sebagai berikut.

---

<sup>13</sup> Zhang, X., & Li, Y. (2019). Factors Influencing Small and Medium-sized Enterprises' Acceptance of Mobile Payment: An Empirical Study. *Information Development*, 35(5), 895-907.

*"Awalnya kami tau QRIS itu karena ada teguran dari konsumen yang menyarankan agar kami menyediakan opsi pembayaran dengan QRIS, sebelumnya kami tidak pernah mendapatkan sosialisasi dari perbankan. kami mencari tahu sendiri tentang penggunaan QRIS itu melalui sosial media. Sejak tahun 2023, kami menggunakan QRIS sebagai pilihan transaksi non tunai, karena kami percaya dengan QRIS dan selama ini tidak pernah mengalami kerugian apapun dan kami merasa aman ketika bertransaksi menggunakan QRIS"* (Baharudin).

Wawancara kedua dilakukan kepada pelaku usaha yang memiliki usaha dengan nama rom dessert. Adapun, setelah diteliti lebih lanjut ternyata awal mula adanya QRIS adalah karena adanya teguran dari konsumen yang menyarankan untuk usaha tersebut terdapat QRIS sebagai opsi pembayaran. Sebelumnya usaha rom dessert tidak pernah mendapatkan sosialisasi dari perbankan apapun, dan mencari tahu penggunaan QRIS melalui sosial media. Rom dessert telah menggunakan QRIS sebagai pilihan dalam bertransaksi non tunai sejak tahun 2023 dan pelaku usaha pemilik rom dessert merasa bahwa QRIS dapat memudahkan transaksi bagi konsumen yang tidak memiliki uang tunai. Sejak awal menggunakan QRIS, pemilik rom dessert mempercayai bentuk transaksi tersebut dan tidak memiliki kerugian apapun di karenakan telah banyak pelaku usaha lain yang menggunakan QRIS dan dianggap aman ketika bertransaksi yang sejalan dengan penelitian yang menyoroti pentingnya persepsi keamanan sebagai faktor kunci dalam adopsi teknologi pembayaran digital oleh UMKM.<sup>14</sup> Meskipun demikian, pelaku usaha pemilik rom dessert tidak merasa bahwa hal tersebut menjadi suatu kendala khusus karena laporan transaksi muncul setelah beberapa menit

---

<sup>14</sup> Ibid

kemudian. Adapun hasil wawancara dengan pelaku usaha dapat dilihat sebagai berikut.

*"Awalnya kami tau QRIS itu karena ada teguran dari konsumen yang menyarankan agar kami menyediakan opsi pembayaran dengan QRIS, sebelumnya kami tidak pernah mendapatkan sosialisasi dari perbankan. kami mencari tahu sendiri tentang penggunaan QRIS itu melalui sosial media. Sejak tahun 2023, kami menggunakan QRIS sebagai pilihan transaksi non tunai, karena kami percaya dengan QRIS dan selama ini tidak pernah mengalami kerugian apapun dan kami merasa aman ketika bertransaksi menggunakan QRIS"* (Baharudin).

Wawancara ketiga dilakukan kepada karyawan usaha dengan nama barokah fried chicken. Barokah Fried Chicken, mengadopsi QRIS setelah terinspirasi oleh kemudahan pembayaran yang ditawarkan oleh platform digital seperti Grabfood, Gofood, dan Shopeefood. Adopsi teknologi ini tidak hanya meningkatkan kemudahan transaksi non-tunai tetapi juga mencerminkan peran penting platform digital dalam mempengaruhi strategi bisnis UMKM (Kusuma, 2021). Meskipun awalnya menghadapi keraguan dan kurangnya sosialisasi sebelumnya, penggunaan QRIS oleh Barokah Fried Chicken telah membuktikan keamanan transaksi yang meningkatkan kepercayaan konsumen, sesuai dengan teori bahwa persepsi keamanan adalah faktor kunci dalam adopsi teknologi oleh UMKM.<sup>15</sup>

Secara keseluruhan, penggunaan QRIS oleh UMKM seperti Barokah Fried Chicken tidak hanya membuka peluang untuk efisiensi transaksi dan penghematan biaya, tetapi juga untuk pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan melalui peningkatan

---

<sup>15</sup> Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

aksesibilitas dan daya tarik bagi pelanggan.<sup>16</sup> Adapun hasil wawancara dapat dilihat sebagai berikut.

*"Kami mulai menggunakan QRIS itu pada tahun 2021 setelah GrabFood, GoFood, dan ShopeeFood menawarkan metode pembayaran termasuk QRIS dan sebelumnya memang banyak sekali konsumen yang bertanya apakah kami menerima pembayaran dengan QRIS. Selama ini saya rasa QRIS ini sudah membantu dalam bertransaksi dan menyesuaikan dengan teknologi yang sekarang. Hanya saja kendala selama ini cuma ada di jaringan konsumen yang tidak begitu stabil makanya kami sediakan tempat duduk untuk konsumen sambil menunggu proses transaksi selesai"* (Ahmad Qirzan).

Adapun dari 3 (tiga) responden pada tingkat mikro. Maka seluruh pelaku usaha merasa bahwa QRIS dapat menciptakan efisiensi dan kemudahan khususnya bagi para konsumen yang tidak memiliki sejumlah uang tunai. Bahkan, beberapa pelaku usaha sebelum memiliki QRIS mendapatkan teguran atau saran dari konsumen untuk dapat menggunakan QRIS dalam proses bertransaksi jual-beli hingga mendorong para pelaku usaha untuk menyediakan QRIS sebagai opsi pembayaran. Adanya wawancara yang dilakukan kepada 3 (tiga) usaha tingkat kecil tersebut, dapat disimpulkan bahwa QRIS menjadi pilihan dari setiap konsumen, hingga mendorong bagi para pelaku usaha untuk dapat mempermudah konsumen dengan adanya QRIS.

Adanya penelitian yang dilakukan oleh pelaku usaha pada tingkat mikro, kecil, dan menengah maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya opsi pembayaran non tunai berupa QRIS dapat menciptakan kemudahan, kelancaran, dan keamanan

---

<sup>16</sup> Lee, I., & Kim, Y. (2017). The Economic Impact of QR Code Payment System: A Comparative Study. *Journal of Convergence Information Technology*, 12(5), 59-68.

bertransaksi bagi pelaku usaha. Adapun, penggunaan QRIS juga dianggap oleh seluruh responden sebagai digitalisasi pembayaran yang sangat cepat mengingat tidak ada batasan dalam bertransaksi, serta tidak dikenakan biaya admin. Meskipun, terdapat potongan ketika dilakukan pemindahan ke rekening pribadi, akan tetapi tidak menjadi masalah bagi pelaku usaha, karena dianggap telah mempermudah konsumen.

## **2. Dampak sesudah Penggunaan QRIS sebagai salah satu sistem pembayaran para pemilik UMKM di Kota Palu**

Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) telah menjadi opsi yang semakin populer di kalangan pedagang UMKM di Kota Palu. QRIS merupakan sebuah sistem pembayaran digital yang memungkinkan transaksi menggunakan kode QR yang dipindai oleh aplikasi *e-wallet* atau perangkat elektronik lainnya. Dalam penelitian ini, sebagian besar pedagang UMKM yang menerapkan QRIS melakukannya untuk meningkatkan kemudahan dan kecepatan transaksi, serta untuk mengurangi risiko terkait dengan penanganan uang tunai seperti penipuan atau pencurian. Penelitian ini mengungkap bahwa sebagian besar pedagang UMKM mengadopsi QRIS untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, serta keamanan transaksi.<sup>17</sup> Dengan QRIS yang statis dan umumnya dipasang di tempat-tempat strategis seperti dinding toko atau meja kasir, pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan cepat dan aman, mengurangi potensi kerugian akibat penipuan atau pencurian uang tunai.

---

<sup>17</sup> Audun, J. 2017. Trust and Reputation System. Foundations of Security Analysis and Design IV. (Online), Australia.

Dampak dari penerapan QRIS pada pedagang UMKM dapat dilihat dari berbagai perspektif. Meskipun penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS tidak secara langsung meningkatkan omzet penjualan secara signifikan, ada manfaat lain yang dihasilkan. Pertama, QRIS membantu menciptakan lingkungan transaksi yang lebih aman dengan mengurangi risiko penggunaan uang palsu atau pencurian fisik. Teori ekonomi perilaku konsumen menyoroti pentingnya keamanan dan kenyamanan dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.<sup>18</sup> Kedua, penerapan QRIS mendukung strategi pemerintah dalam mengembangkan ekonomi digital, yang dapat membuka peluang baru bagi pertumbuhan UMKM secara keseluruhan.<sup>19</sup> Dalam konteks pengelolaan keuangan, QRIS juga membantu pedagang UMKM untuk memonitor transaksi harian secara lebih efektif, yang pada akhirnya mendukung pengambilan keputusan bisnis yang lebih baik.<sup>20</sup>

Secara keseluruhan, meskipun penggunaan QRIS mungkin tidak secara langsung meningkatkan omzet secara signifikan bagi pedagang UMKM, manfaatnya dalam meningkatkan keamanan transaksi, mendukung ekonomi digital, dan memperbaiki pengelolaan keuangan merupakan faktor yang tidak bisa diabaikan. Di masa depan, terus ditingkatkannya penetrasi dan penggunaan QRIS di kalangan UMKM diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pertumbuhan

---

<sup>18</sup> Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica*, 47(2), 263-291.

<sup>19</sup> Siringoringo, Hotniar. 2005. Seri Teknik Riset Operasional: Pemrograman Linear. Yogyakarta: Graha Ilmu.

<sup>20</sup> Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.

ekonomi lokal serta keselamatan dan kemudahan dalam bertransaksi bagi konsumen dan pedagang.

## **E. KESIMPULAN**

1. Penggunaan QRIS bagi pelaku usaha tingkat mikro, kecil dan menengah di Kota Palu sangat memudahkan para konsumen untuk bertransaksi. Kemudahan yang dirasakan oleh konsumen telah mendorong pelaku usaha untuk menjadikan QRIS sebagai opsi pembayaran secara non tunai dengan harapan dapat meningkatkan konsumen karena adanya kemudahan yang diberikan, yang dapat berakibat pada omzet usaha. Penggunaan QRIS yang memiliki kelebihan tanpa adanya batasan jumlah pembelian dan tanpa adanya potongan untuk biaya admin telah mendorong masyarakat luas khususnya masyarakat di Kota Palu dalam bertransaksi menggunakan QRIS.
2. Penggunaan QRIS telah diadopsi oleh sejumlah pedagang UMKM di Kota Palu sebagai salah satu metode pembayaran di usaha mereka. Hal ini didorong oleh dorongan pedagang untuk mengikuti perkembangan teknologi dan informasi guna meningkatkan efisiensi dalam aktivitas penjualan sehari-hari. QRIS membantu mempercepat proses transaksi dengan menggunakan kode QR yang dipasang secara statis, seperti stiker di dinding, meja kasir, atau printout barcode dari EDC. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun penggunaan QRIS tidak secara langsung meningkatkan omzet penjualan secara signifikan bagi pedagang UMKM, sistem ini memberikan beberapa manfaat positif. Antara lain, QRIS membantu mengurangi risiko penipuan dengan uang palsu dan pencurian uang tunai, mendukung pengembangan ekonomi digital, dan memfasilitasi pengelolaan keuangan

yang lebih baik bagi pedagang. Dengan demikian, penggunaan QRIS tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam transaksi harian pedagang UMKM, tetapi juga berpotensi untuk memberikan kontribusi positif terhadap keselamatan transaksi dan perkembangan ekonomi digital di Kota Palu.

#### **F. SARAN**

1. Penggunaan QRIS bagi konsumen dapat lebih dipermudah dengan menyediakan layanan wifi pada tempat usaha. Sehingga, konsumen yang mengalami kendala dalam proses bertransaksi menggunakan QRIS tetap dapat menggunakan jaringan melalui Wifi yang telah disediakan. Adapun, ketika bertransaksi menggunakan QRIS bagi konsumen lebih mudah, maka kemudahan juga akan dirasakan oleh pelaku usaha karena tidak melakukan pengecekan ulang pada mutasi masuk dari QRIS sehingga dapat mengefisienkan waktu.
2. Layanan QRIS bagi pelaku usaha seharusnya tidak terdapat pemotongan-pemotongan, mengingat adanya digitalisasi pembayaran non tunai ini sebagai opsi atau pengganti dari pembayaran tunai. Adapun pemotongan yang dilaksanakan bagi para pelaku usaha, akan berdampak pada keuntungan usaha yang tentunya dapat merepotkan para pelaku usaha. Selain itu, proses pemindahan dana dari QRIS ke rekening pribadi seharusnya dapat lebih mudah tanpa menunggu dalam jangka waktu tertentu, mengingat proses transaksi QRIS yang dapat dilaksanakan secara mudah pula.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R., & Selen, W. (2020). Adoption of Digital Payments in Emerging Economies: The Case of QR Codes in India. *Journal of International Business Studies*, 51(5), 804-832.
- Alam, S. S., & Yasin, N. M. (2018). Factors Affecting the Adoption of Mobile Banking: A Case of Pakistan. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 23(3), 1-18.
- Audun, J. 2017. Trust and Reputation System. Foundations of Security Analysis and Design IV. (Online), Australia.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.
- Chen, Y., & Lu, H. (2021). Security of Mobile Payment Services: Risk Perceptions and Protective Strategies. *Journal of Computer Information Systems*, 61(2), 121-130.
- Cheng, C., et al. (2019). Factors Influencing the Adoption of QR Code Payments: Evidence from an Emerging Market. *Information Systems Frontiers*, 21(4), 855-870.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica*, 47(2), 263-291.
- Kusuma, A. (2021). The Impact of Digital Platforms on Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Indonesia: Case Study on Food Delivery Services. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 10(2), 48-56.
- Lee, I., & Kim, Y. (2017). The Economic Impact of QR Code Payment System: A Comparative Study. *Journal of Convergence Information Technology*, 12(5), 59-68.
- Li, X., Chen, X., & Njihia, J. M. (2020). The effects of electronic payment systems on the transaction efficiency of small and

- medium-sized enterprises: Evidence from China. *Journal of Systems and Information Technology*, 22(3), 378-398.
- Misra, S., & Surico, P. (2020). Consumption, Income, and Wealth Inequality in the U.S. since the 1960s. *Journal of Economic Perspectives*, 34(4), 27-50.
- Misra, S., & Yadav, A. (2019). The Role of Social Media in Creating Awareness and Adoption of Digital Payment Systems: A Study of Indian MSMEs. *Journal of Enterprising Culture*, 27(3), 279-299.
- Sharma, S., & Lijuan, Z. (2020). Digital Payment Adoption in SMEs: Role of Banks and Government Policies. *Journal of Business Research*, 115, 451-460.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Zhang, X., & Li, Y. (2019). Factors Influencing Small and Medium-sized Enterprises' Acceptance of Mobile Payment: An Empirical Study. *Information Development*, 35(5), 895-907.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Saryono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. 1 Ed. Bandung: Pt Alfabeta.
- Moleong, L. J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Suharsimi, Arikunto. 2000. Manajemen Penelitian Edisi Baru. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tambunan, Tulus. 2012. Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Indonesia: Isu-Isu Penting. Jakarta: Lp3es.
- Apriliya Wulandari., **Pengaruh Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Omzet Penjualan pada Usaha Darul Huda Snack Kecamatan Ukui Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.** Skripsi Sarjana tak diterbitkan. Riau : Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.
- Badan Pusat Statistik Kota Palu. "Kota Palu dalam Angka 2020." Badan Pusat Statistik Kota Palu, 2020.
- BNPB. "Laporan Penanganan Bencana Gempa Bumi dan Tsunami di Kota Palu." Badan Nasional Penanggulangan Bencana, 2019.
- Desti Widayanti., **Efektivitas dan Efisiensi Sistem Pembayaran Non Tunai Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).** Skripsi Sarjana tak diterbitkan. Lampung : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022.
- Dhea Marsilia Ningsih., **Pengaruh Penggunaan QRIS pada Aplikasi Mobile Banking BSI Terhadap Kelancaran dan Keamanan Bertransaksi NonTunai Bagi Para Pelaku UMKM.** Skripsi Sarjana tak diterbitkan. Lampung : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. "Laporan Tahunan Kementerian Koperasi dan UKM." Kementerian Koperasi dan UKM RI, 2018.
- Muwafaq, M.A., & Nedaa, N. (2020). A Quantative Approach to Identifying Factors that Affect the Use of E-Wallets in Bahrain. Journal of Siberian Federal University. Humanities & Social Sciences, Vol. 13, No.11.

- Ni Made Cahyani Wulandari., **Analisis Penerapan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap UMKM Kota Singaraja pada Masa Pandemi COVID 19.** Skripsi Sarjana tak diterbitkan. Singaraja : Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, 2021.
- Nur Aini, Dinda. (2021). **“Analisis Implementasi Sistem Pembayaran Quick Respond Indonesia Standard (QRIS) Bagi Pemilik UMKM di Kecamatan Cipinang Besar Selatan”.** Skripsi. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Pusat Kajian Pembangunan dan Transformasi Sosial Ekonomi. "Analisis Hambatan UMKM di Indonesia." Universitas Gadjah Mada, 2020.
- Rika, P., F. Yudhi, P.A., & Nurlaily. (2022). **Efektivitas Penerapan Transaksi QRIS Era Covid-19 di Pasar Tradisional Kota Batam Menurut Perspektif Hukum Progresif.** Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam, Vol. 4, No. 2.
- Septi, N.F., & Aries, D.I. (2021). **Analisis Pengaruh Technology Readiness terhadap Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran Digital (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi e-Wallet Go- Pay, DANA, OVO, dan LinkAja di Surabaya).** JEISBI (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence), Vol. 2, No. 2..
- Siringoringo, Hotniar. 2005. Seri Teknik Riset Operasional: Pemrograman Linear. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sopannah, Ana, Irfan Fatoni, Marita Ossy Danawanti, Dwi Ekasari Harmadji, Emiliana Mulia, dkk. 2020. Bunga Rampai Akuntansi Publik: Isu Kontemporer Akuntansi Publik. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Subhan, M Thaib Hasan, dan M Nazar. (2015). **Peningkatan Sistem Kerja Produksi Untuk Meningkatkan Efektivitas**