

Persepsi Pelaku UMKM Terhadap Penggunaan Qris Dalam Transaksi Digital

Herman Jelatu*

* Dosen Program Studi Kewirausahaan, Institut Teknologi dan Bisnis Karya Pembangunan Papua

ARTICLE INFO

Riwayat Artikel:

Diterima 01 Juli 2026

Disetujui 30 Juli 2026

Keywords:

UMKM,
QRIS,
Transaksi Digital,
Persepsi,
Pembayaran Digital

ABSTRAK

Abstract : Digital transformation in the financial sector has driven a shift in people's transaction patterns toward faster, safer, and more efficient cashless payment systems. One rapidly developing digital payment innovation in Indonesia is the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), developed by Bank Indonesia as a national standard for QR code-based payments. QRIS implementation is crucial in supporting the digitalization of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), given their significant contribution to the national economy. Despite the continued increase in QRIS adoption, many MSMEs still exhibit varying perceptions regarding its use. Some MSMEs believe QRIS can improve transaction efficiency, expand customer reach, and simplify financial record-keeping. However, others still face various obstacles, such as limited digital literacy, low technological understanding, concerns about transaction security, dependence on internet networks, and consumer habits that still prefer cash payments. This study aims to analyze MSMEs' perceptions of QRIS use in digital transactions and identify factors influencing their acceptance or rejection of QRIS. The study used a qualitative approach with descriptive methods. Research informants were purposively selected, including MSMEs who have and have not used QRIS as a payment method. Data were obtained through in-depth interviews, observation, and documentation. Data were then analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña interactive analysis model, which included data condensation, data presentation, and conclusion drawing. Data validity was tested through triangulation of sources, techniques, and time. This research is expected to produce a comprehensive picture of MSMEs' perceptions of QRIS use, including aspects of benefits, convenience, security, efficiency, and implementation challenges. The results are expected to provide input for the government, Bank Indonesia, payment service providers, and other stakeholders in formulating policies and strategies to improve digital financial literacy and accelerate the adoption of digital payment systems in the MSME sector.

Abstrak : Transformasi digital pada sektor keuangan telah mendorong perubahan pola transaksi masyarakat menuju sistem pembayaran non-tunai yang lebih cepat, aman, dan efisien. Salah satu inovasi pembayaran digital yang berkembang pesat di Indonesia adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yang dikembangkan oleh Bank Indonesia sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR. Implementasi QRIS menjadi bagian penting dalam mendukung digitalisasi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), mengingat sektor ini memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian nasional. Meskipun adopsi QRIS terus meningkat, kenyataannya masih banyak pelaku UMKM yang menunjukkan persepsi yang beragam terhadap penggunaannya. Sebagian pelaku UMKM menilai QRIS mampu meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas jangkauan pelanggan, serta mempermudah pencatatan keuangan. Namun, sebagian lainnya masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan literasi digital, rendahnya pemahaman teknologi, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, ketergantungan pada jaringan internet, serta kebiasaan konsumen yang masih memilih pembayaran tunai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS dalam transaksi digital serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan maupun penolakan penggunaan QRIS. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian dipilih secara purposive, yaitu pelaku UMKM yang telah menggunakan maupun belum menggunakan QRIS sebagai media pembayaran. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi

kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Penelitian ini diharapkan menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS, baik dari aspek manfaat, kemudahan, keamanan, efisiensi, maupun tantangan implementasinya. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah, Bank Indonesia, penyedia jasa pembayaran, serta pemangku kepentingan lainnya dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan literasi keuangan digital serta percepatan adopsi sistem pembayaran digital pada sektor UMKM.

Open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Alamat Korespondensi :

Herman Jelatu
Dosen Program Studi Kewirausahaan,
Institut Teknologi dan Bisnis Pembangunan Papua
Jl. YPKP No.51, Sentani Kota, Kec. Sentani, Kabupaten Jayapura
E-Mail : hermanjelatu2612@gmail.com

Pendahuluan

Transformasi digital telah mengubah struktur ekonomi global, termasuk cara masyarakat dan pelaku usaha melakukan transaksi. Perkembangan teknologi informasi, internet, telepon pintar, serta *financial technology (fintech)* mendorong pergeseran dari sistem pembayaran berbasis uang tunai menuju pembayaran digital yang lebih cepat, praktis, efisien, dan terdokumentasi. Pembayaran digital tidak lagi hanya berfungsi sebagai alternatif transaksi, tetapi telah menjadi bagian dari ekosistem ekonomi digital yang mendukung konektivitas antara konsumen, pelaku usaha, lembaga keuangan, dan pemerintah. Perubahan tersebut semakin berkembang setelah pandemi COVID-19 yang mempercepat penggunaan layanan digital serta meningkatkan kebutuhan terhadap transaksi yang minim kontak fisik. Dalam konteks tersebut, penerimaan teknologi pembayaran dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat, kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan risiko penggunaan teknologi (Sunarjo et al., 2021; Oliveira et al., 2021; Liébana-Cabanillas et al., 2021).

Perkembangan pembayaran digital juga menjadi bagian penting dari transformasi ekonomi di berbagai negara berkembang. Teknologi pembayaran berbasis aplikasi dan kode QR memungkinkan pelaku usaha menerima pembayaran dengan biaya implementasi yang relatif rendah serta memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan transaksi. Namun, peningkatan penggunaan pembayaran digital tidak selalu diikuti oleh tingkat penerimaan yang merata. Kesenjangan akses internet, kemampuan digital, tingkat pendidikan, kepercayaan terhadap teknologi, dan kondisi sosial ekonomi dapat memengaruhi kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan digital. Oleh karena itu, pengembangan sistem pembayaran digital perlu memperhatikan tidak hanya aspek teknologi, tetapi juga karakteristik dan pengalaman pengguna sebagai faktor yang menentukan keberhasilan adopsi teknologi (Ryu, 2021; Venkatesh et al., 2022; Dwivedi et al., 2023).

Di Indonesia, transformasi ekonomi digital berkembang seiring meningkatnya penggunaan internet, telepon pintar, perdagangan elektronik, dan layanan keuangan berbasis digital. Perkembangan tersebut mendorong perubahan pola konsumsi serta memperluas penggunaan pembayaran non-tunai dalam berbagai aktivitas ekonomi. Digitalisasi juga membuka peluang bagi pelaku usaha untuk meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas akses pasar, dan membangun hubungan yang lebih dekat dengan konsumen. Data statistik mengenai perkembangan perdagangan elektronik menunjukkan bahwa aktivitas ekonomi berbasis digital semakin menjadi bagian dari kegiatan usaha di Indonesia, meskipun tingkat pemanfaatannya masih berbeda antarwilayah dan antarjenis usaha (Badan Pusat Statistik [BPS], 2024, 2025).

Perkembangan ekonomi digital tersebut memperlihatkan bahwa kemampuan pelaku usaha dalam mengadopsi teknologi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki posisi strategis dalam perekonomian Indonesia karena berperan dalam menciptakan lapangan kerja, menggerakkan aktivitas ekonomi lokal, serta mendukung pemerataan kesempatan berusaha. Industri mikro dan kecil juga memiliki kontribusi penting dalam penyerapan tenaga kerja dan penguatan ekonomi masyarakat di berbagai wilayah. Namun, pelaku UMKM masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan akses pembiayaan, rendahnya kapasitas

sumber daya manusia, keterbatasan kemampuan manajerial, serta belum meratanya pemanfaatan teknologi digital (BPS, 2024, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penguatan kapasitas UMKM tidak hanya memerlukan dukungan modal dan kebijakan, tetapi juga peningkatan kemampuan pelaku usaha dalam memanfaatkan teknologi digital secara efektif.

Digitalisasi UMKM menjadi salah satu arah kebijakan penting dalam meningkatkan produktivitas, daya saing, dan kemampuan usaha untuk beradaptasi terhadap perubahan perilaku konsumen. Pemanfaatan teknologi dapat membantu UMKM mengembangkan pasar, meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki proses operasional, serta memperluas akses terhadap ekosistem ekonomi dan keuangan formal. Pemerintah melalui Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah terus mendorong peningkatan kapasitas serta penguatan ekosistem kewirausahaan agar UMKM mampu berkembang secara mandiri dan berdaya saing. Kebijakan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya dipahami sebagai penggunaan teknologi, tetapi juga sebagai proses peningkatan kapasitas usaha dan penguatan ekosistem pendukung UMKM (Kementerian UMKM Republik Indonesia, 2025).

Salah satu instrumen penting dalam mendukung digitalisasi transaksi UMKM adalah *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. QRIS merupakan standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk menciptakan sistem pembayaran yang interoperabel, terintegrasi, efisien, dan inklusif. Melalui QRIS, pelaku usaha cukup menyediakan satu kode QR yang dapat digunakan oleh berbagai aplikasi pembayaran digital. Standardisasi tersebut diharapkan dapat mengurangi fragmentasi sistem pembayaran serta memberikan kemudahan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi. Pengembangan QRIS juga menjadi bagian dari strategi Bank Indonesia dalam membangun ekosistem pembayaran digital yang mendukung integrasi ekonomi dan keuangan digital nasional (Bank Indonesia, 2021, 2025).

Perkembangan penggunaan QRIS menunjukkan peningkatan yang signifikan. Hingga semester I tahun 2025, QRIS telah menjangkau sekitar 57 juta pengguna dan 39,3 juta merchant, dengan sekitar 93,16% merchant berasal dari kelompok UMKM. Data tersebut menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi salah satu instrumen utama dalam memperluas digitalisasi pembayaran pada sektor usaha mikro dan kecil. Peningkatan jumlah pengguna dan merchant menunjukkan adanya penerimaan yang semakin luas terhadap sistem pembayaran berbasis kode QR. Namun, pertumbuhan jumlah merchant belum secara otomatis menunjukkan bahwa QRIS telah dimanfaatkan secara aktif dan optimal oleh seluruh pelaku UMKM. Oleh karena itu, penting untuk memahami pengalaman dan persepsi pelaku usaha setelah mengadopsi QRIS, bukan hanya melihat jumlah pengguna atau merchant yang telah terdaftar (Bank Indonesia, 2025).

Penggunaan QRIS memberikan sejumlah manfaat potensial bagi UMKM. QRIS dapat mempercepat proses pembayaran, mengurangi ketergantungan terhadap uang tunai, menurunkan risiko kesalahan dalam pengembalian uang, serta meningkatkan kenyamanan pelanggan. Selain itu, transaksi digital dapat menghasilkan rekam transaksi yang membantu pelaku usaha melakukan pencatatan dan pemantauan arus keuangan secara lebih terstruktur. Dalam jangka panjang, data transaksi digital juga berpotensi mendukung peningkatan akses UMKM terhadap layanan keuangan formal. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang mendorong penerimaan teknologi pembayaran digital oleh pelaku usaha maupun konsumen (Purwanto et al., 2024; Riwu et al., 2025; Santosa, 2026).

Meskipun memiliki berbagai manfaat, implementasi QRIS pada UMKM masih menghadapi sejumlah hambatan. Keterbatasan literasi digital menyebabkan sebagian pelaku usaha belum memahami prosedur penggunaan, mekanisme transaksi, dan manfaat QRIS secara menyeluruh. Hambatan lain dapat berupa keterbatasan jaringan internet, ketergantungan terhadap telepon pintar, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, persepsi mengenai biaya layanan, serta kesulitan dalam menyelesaikan kendala teknis. Selain itu, kebiasaan konsumen yang masih menggunakan uang tunai dapat memengaruhi tingkat penggunaan QRIS dalam aktivitas usaha sehari-hari. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan teknologi belum tentu menghasilkan pemanfaatan yang optimal tanpa dukungan literasi, infrastruktur, pendampingan, dan kepercayaan pengguna (Ryu, 2021; Badrawani, 2025; Riwu et al., 2025).

Persepsi pelaku UMKM menjadi aspek penting karena persepsi menentukan cara individu memahami, menilai, dan merespons suatu inovasi. Dalam konteks penggunaan QRIS, persepsi tidak hanya berkaitan dengan kemudahan dan manfaat teknologi, tetapi juga mencakup pengalaman penggunaan, tingkat kepercayaan, keamanan, kesesuaian teknologi dengan kebutuhan usaha, serta pengaruh lingkungan sosial dan perilaku konsumen. Pelaku UMKM yang menilai QRIS sebagai teknologi yang mudah, bermanfaat, aman, dan sesuai dengan kebutuhan usaha cenderung lebih terbuka untuk menggunakan dan mempertahankan penggunaannya. Sebaliknya, persepsi mengenai risiko, kerumitan, atau rendahnya manfaat dapat mengurangi intensitas penggunaan teknologi pembayaran digital (Venkatesh et al., 2022; Dwivedi et al., 2023; Badrawani, 2025).

Penelitian terdahulu mengenai QRIS sebagian besar menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menguji pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, kepercayaan, risiko, kualitas layanan, atau faktor

sosial terhadap minat dan keputusan menggunakan QRIS. Penelitian tersebut umumnya menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* untuk menjelaskan hubungan antarvariabel. Pendekatan kuantitatif memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan penerimaan teknologi, tetapi belum sepenuhnya menjelaskan pengalaman, makna, proses adaptasi, serta alasan yang mendasari penerimaan atau penolakan QRIS dalam konteks aktivitas usaha sehari-hari (Sunarjo et al., 2021; Badrawani, 2025; Riwu et al., 2025).

Research gap penelitian ini terletak pada masih terbatasnya kajian yang menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS secara mendalam dan kontekstual. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel dan pengujian hipotesis melalui survei. Pendekatan tersebut belum sepenuhnya menggambarkan bagaimana pelaku UMKM memaknai manfaat QRIS, menghadapi kendala penggunaan, beradaptasi dengan perubahan teknologi, serta menilai pengaruh QRIS terhadap kegiatan usaha mereka. Selain itu, masih diperlukan penelitian yang mengintegrasikan pengalaman pengguna dengan kondisi usaha, literasi digital, perilaku konsumen, dan lingkungan operasional UMKM.

Novelty penelitian ini terletak pada eksplorasi pengalaman dan persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian tidak hanya mengidentifikasi apakah QRIS dianggap mudah atau bermanfaat, tetapi juga menggali alasan di balik persepsi tersebut berdasarkan pengalaman langsung pelaku usaha. Analisis diarahkan untuk memahami keterkaitan antara persepsi manfaat, kemudahan, keamanan, literasi digital, karakteristik usaha, pengalaman penggunaan, perilaku konsumen, dan hambatan implementasi. Dengan pendekatan tersebut, penelitian diharapkan menghasilkan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai proses penerimaan teknologi pembayaran digital pada UMKM.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena digitalisasi pembayaran terus berkembang dan menjadi bagian penting dalam penguatan ekonomi digital Indonesia. Tingginya jumlah merchant QRIS yang berasal dari UMKM menunjukkan besarnya potensi sistem pembayaran digital dalam memperluas inklusi keuangan dan meningkatkan efisiensi transaksi. Namun, keberhasilan digitalisasi tidak cukup diukur berdasarkan jumlah pelaku usaha yang terdaftar sebagai merchant, melainkan juga berdasarkan tingkat pemanfaatan, pengalaman pengguna, keberlanjutan penggunaan, dan kemampuan pelaku usaha dalam memperoleh manfaat ekonomi dari teknologi tersebut. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai persepsi pelaku UMKM diperlukan sebagai dasar penyusunan program edukasi, pendampingan, penguatan literasi digital, serta pengembangan layanan QRIS yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna (Bank Indonesia, 2025; Kementerian UMKM Republik Indonesia, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS dalam transaksi digital. Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan kajian mengenai penerimaan teknologi dan pembayaran digital, serta memberikan kontribusi praktis bagi Bank Indonesia, pemerintah daerah, lembaga pendamping UMKM, penyedia jasa sistem pembayaran, dan pelaku usaha dalam meningkatkan efektivitas serta keberlanjutan implementasi QRIS. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai manfaat, tantangan, pengalaman, dan kebutuhan pelaku UMKM dalam memanfaatkan QRIS sebagai bagian dari transformasi ekonomi digital.

Metedologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam persepsi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam transaksi digital. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman, pandangan, keyakinan, serta makna yang diberikan informan terhadap fenomena yang diteliti berdasarkan konteks nyata di lapangan. Pendekatan ini tidak berorientasi pada pengujian hipotesis maupun generalisasi statistik, melainkan pada pemahaman yang komprehensif mengenai pengalaman informan dalam menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Penelitian dilakukan secara naturalistik sehingga data diperoleh langsung dari kondisi yang sebenarnya tanpa adanya manipulasi terhadap objek penelitian.

Penelitian dilaksanakan pada pelaku UMKM yang telah menggunakan maupun belum menggunakan QRIS sebagai media pembayaran digital di **Kecamatan Pedurungan Tlogosari, Kota Semarang**. Dipilih sebagai lokasi penelitian dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut.

1. Kecamatan Pedurungan merupakan salah satu wilayah yang mengalami perkembangan penggunaan transaksi digital melalui QRIS.
2. Sebagian besar pelaku usaha di wilayah tersebut merupakan UMKM yang menjadi sasaran program digitalisasi pemerintah.
3. Terdapat variasi karakteristik UMKM berdasarkan jenis usaha, lama usaha, serta tingkat pemanfaatan teknologi digital sehingga memungkinkan diperolehnya informasi yang lebih beragam.
4. Lokasi penelitian mudah dijangkau sehingga memudahkan proses observasi dan wawancara secara

mendalam.

Fokus penelitian diarahkan pada persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS dalam transaksi digital. Aspek yang dikaji meliputi:

1. Persepsi mengenai kemudahan penggunaan QRIS.
2. Persepsi mengenai manfaat penggunaan QRIS.
3. Persepsi mengenai keamanan transaksi.
4. Persepsi mengenai efisiensi transaksi.
5. Hambatan penggunaan QRIS.
6. Pengalaman pelaku UMKM selama menggunakan QRIS.
7. Harapan pelaku UMKM terhadap pengembangan layanan QRIS.

Penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai tujuan penelitian. Kriteria informan adalah:

1. Pemilik atau pengelola UMKM.
2. Telah menjalankan usaha minimal satu tahun.
3. Pernah menggunakan atau mengetahui QRIS.
4. Bersedia diwawancarai.

Agar informasi yang dikumpulkan sifatnya komprehensif, maka diperlukan pemetaan informan sebagai berikut;

Tabel 1. Pemetaan Informan

No	Informan	Jumlah
1	Pemilik UMKM pengguna QRIS	10 orang
2	Pemilik UMKM yang belum menggunakan QRIS	5 orang
3	Perwakilan Bank/ Penyelenggara QRIS	2 orang
4	Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang	1 orang

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang. Wilayah ini dipilih karena memiliki perkembangan penggunaan pembayaran digital yang semakin meningkat seiring dengan implementasi QRIS oleh Bank Indonesia dan berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran. Beragam jenis UMKM, seperti usaha kuliner, toko kelontong, kios, jasa, dan perdagangan eceran, memberikan konteks yang kaya untuk mengeksplorasi persepsi pelaku usaha terhadap penggunaan QRIS dalam transaksi digital. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* sesuai dengan tujuan penelitian. Mereka terdiri atas pemilik atau pengelola UMKM yang memiliki pengalaman menggunakan atau mempertimbangkan penggunaan QRIS.

Tabel 2. Karakteristik Informan

Kode Informan	Jenis Usaha	Lama Usaha	Status Penggunaan QRIS	Jumlah
11	Kuliner	> 5 Tahun	Menggunakan	5
12	Toko Kelontong	3 – 5 Tahun	Menggunakan	4
13	Jasa	<2 Tahun	Menggunakan	3
14	Kios	>5 Tahun	Menggunakan	1
15	Pedagang Eceran	>5 Tahun	Belum Menggunakan	5

Sumber: Data primer, 2026

Hasil Analisis Tematik

Tema 1. Persepsi terhadap Kemudahan Penggunaan QRIS

Tema ini memuat bagaimana informan memandang kemudahan proses pendaftaran, penggunaan, serta operasional QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Beberapa informan mengungkapkan bahwa penggunaan QRIS mempermudah proses pembayaran karena transaksi dapat dilakukan secara cepat tanpa harus menyediakan uang kembalian. Sebagian lainnya menyampaikan bahwa pada tahap awal diperlukan waktu untuk memahami prosedur penggunaan aplikasi dan penyelesaian kendala teknis. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dipengaruhi oleh tingkat literasi digital, pengalaman menggunakan teknologi, dan dukungan yang diterima selama proses implementasi.

Tema 2. Persepsi terhadap Manfaat Penggunaan QRIS

Informan menjelaskan berbagai manfaat yang dirasakan setelah menggunakan QRIS, antara lain peningkatan efisiensi transaksi, kemudahan pencatatan pembayaran, serta meningkatnya kenyamanan pelanggan yang lebih memilih pembayaran non-tunai. Selain manfaat operasional, beberapa informan juga memandang bahwa penggunaan QRIS meningkatkan citra usaha sebagai usaha yang mengikuti perkembangan teknologi sehingga memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Tema 3. Persepsi terhadap Keamanan Transaksi

Sebagian besar informan memandang bahwa transaksi menggunakan QRIS relatif aman karena pembayaran dilakukan secara digital dan mengurangi risiko kehilangan uang tunai. Namun, terdapat pula kekhawatiran terkait gangguan jaringan internet maupun potensi kesalahan ketika proses transaksi berlangsung. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi keamanan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem QRIS itu sendiri, tetapi juga oleh pengalaman pengguna terhadap stabilitas jaringan dan kualitas layanan aplikasi pembayaran.

Tema 4. Hambatan Implementasi QRIS

Analisis menunjukkan beberapa hambatan yang sering muncul dalam penggunaan QRIS, antara lain: keterbatasan literasi digital; kualitas jaringan internet; rendahnya penggunaan pembayaran digital oleh sebagian pelanggan; keterbatasan perangkat pendukung pada beberapa pelaku usaha. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi QRIS tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dan lingkungan usaha.

Tema 5. Harapan Pelaku UMKM

Informan mengharapkan adanya peningkatan sosialisasi, pelatihan penggunaan QRIS, penyederhanaan prosedur layanan, peningkatan kualitas jaringan internet, serta pendampingan yang berkelanjutan bagi UMKM. Harapan tersebut menggambarkan bahwa pelaku usaha memandang QRIS sebagai inovasi yang bermanfaat, namun membutuhkan dukungan yang lebih kuat agar dapat dimanfaatkan secara optimal.

Kesimpulan

Analisis menunjukkan bahwa persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS dibentuk oleh pengalaman penggunaan, tingkat literasi digital, karakteristik usaha, dukungan lingkungan, serta kebutuhan operasional usaha. Persepsi positif muncul ketika pelaku usaha merasakan manfaat nyata berupa kemudahan transaksi, efisiensi operasional, dan peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan. Sebaliknya, persepsi yang kurang positif lebih banyak berkaitan dengan hambatan teknis, keterbatasan infrastruktur, dan rendahnya kemampuan digital sebagian pelaku usaha. Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh faktor manusia, organisasi, dan lingkungan. Oleh karena itu, penguatan literasi digital, peningkatan kualitas infrastruktur, serta pendampingan kepada UMKM menjadi aspek penting dalam mendukung keberlanjutan penggunaan QRIS sebagai bagian dari transformasi ekonomi digital.

Implikasi Temuan

Hasil penelitian memberikan beberapa implikasi. Dari sisi teoretis, penelitian memperkaya kajian mengenai penerimaan teknologi pembayaran digital melalui pendekatan kualitatif yang menekankan pengalaman dan persepsi pengguna. Dari sisi praktis, temuan ini dapat menjadi masukan bagi Bank Indonesia, pemerintah daerah, penyedia jasa sistem pembayaran, dan lembaga pendamping UMKM dalam menyusun strategi peningkatan literasi digital, penguatan infrastruktur, dan pengembangan layanan QRIS yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelaku UMKM.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik e-commerce 2024*. Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Statistik Indonesia 2025*. Badan Pusat Statistik.
- Bank Indonesia. (2019). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2025). *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. Bank Indonesia.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Baabdullah, A. M., Ribeiro-Navarrete, S., Giannakis, M., Al-Debei, M. M., Dennehy, D., Metri, B., Buhalis, D., Cheung, C. M. K., Conboy, K., Doyle, R., Dubey, R., Dutot, V., Felix, R., Goyal, D. P., Gustafsson, A., Hinsch, C., Jebabli, I., ... Wamba, S. F. (2023). So what if ChatGPT wrote it? Multidisciplinary perspectives on opportunities, challenges and implications of generative conversational AI. *International Journal of Information Management*, 71, 102642.
- Kementerian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Republik Indonesia. (2025). *Laporan kinerja Kementerian UMKM Tahun 2024*. Kementerian UMKM Republik Indonesia.

- Liébana-Cabanillas, F., Marinković, V., & Kalinić, Z. (2021). A SEM-neural network approach for predicting antecedents of m-commerce acceptance. *International Journal of Information Management*, 58, 102280.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2021). Mobile payment adoption: A systematic literature review. *Information Systems Frontiers*, 23(4), 857–874.
- Purwanto, A., Novitasari, D., Asbari, M., & rekan. (2024). Digital payment adoption among Indonesian MSMEs: Evidence from QRIS implementation. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Ryu, H.-S. (2021). What makes users willing or hesitant to use Fintech? The moderating effect of user type. *Industrial Management & Data Systems*, 121(7), 1441–1465.
- Sunarjo, W. A., Nugroho, L., & rekan. (2021). Factors affecting QRIS adoption using the Technology Acceptance Model. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2022). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Recent developments and future directions. *Information Systems Journal*.
- Wishnu Badrawani. (2025). Digital payment policy impact analysis on the intention to use QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) during COVID-19 pandemic. *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/2506.11695>