

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Tentang QRIS Sebagai Media Pembayaran

Bank Indonesia telah mengembangkan sistem pembayaran dengan tujuan untuk standarisasi semua transaksi non-tunai berbasis server yang menggunakan QR Code. Mekanisme pembayarannya dikenal sebagai Standar quick Response Code Indonesia (QRIS) beberapa UMKM di Jepara telah menerapkan pembayaran QRIS ini. Perkembangan UMKM di Jepara sendiri merupakan bentuk kebangkitan masyarakat dalam berwirausaha, dari industri kecil perlahan menumbuhkan kesejahteraan yang selama ini menjadi harapan bangsa, dengan teknologi yang semakin mempermudah dalam segala sektor perekonomian di Indonesia, memberi peluang bagi seluruh lapisan masyarakat untuk memulainya, mulai dari teknologi pemasaran yang telah dipermudah dengan adanya digital marketing, sampai proses transaksi non tunia berbasis server yang mulai diberlakukan.

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Jepara, Kabupaten ini merupakan wilayah paling utara di Provinsi Jawa Tengah. Memiliki julukan Kota Ukir sebab banyak industri mebel ukir di kabupaten tersebut. Selain mebel banyak industri lain yang tersebar, diantaranya tenun troso, kerajinan monel, kerajinan rotan dan juga gerabah. Dengan kata lain jepara memiliki banyak pengusaha dalam sektor UMKM. Dalam penelitian ini fokus pada sektor UMKM yang menggunakan metode pembayaran QRIS.

Sebanyak 3.397 dari 11.527 UMKM di Kabupaten Jepara telah menggunakan sistem transaksi QRIS. Hal tersebut menunjukkan penggunaan yang positif terhadap teknologi pembayaran digital di kalangan UMKM di wilayah tersebut. Dengan adanya QRIS, UMKM di kabupaten Jepara dapat menyediakan berbagai pilihan pembayaran digital kepada pelanggan mereka, memudahkan proses transaksi, dan meningkatkan efisiensi dalam berbisnis. Pemilihan teknologi ini juga diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi lokal

dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan digital.¹

QRIS adalah gambaran teknologi yang mepermudah dalam proses transaksi tanpa kontak fisik, pada masa pandemi Covid-19 lalu banyak masyarakat yang mulai menggunakan transaksi non tunai untuk menghindari kontak fisik antara penjual dan pembeli, guna memutus rantai penyebaran virus Covid-9 tersebut, sehingga penggunaan QRIS sangat efektif dalam proses transaksi. Ria Cell, Taman Joglo, Stetos Coffe, Butik Qiara, Fresh Smooties dan Angkringan Widuri merupakan beberapa UMKM di Jepara sebagai pengguna QRIS sebagai media pembayaran non tunai

2. Implementasi dan Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Perkembangan UMKM di Jepara

Implementasi Quick Response Code Indonesian Strandar (QRIS) bervariasi tergantung pengalaman serta pengetahuan individu. QRIS adalah sebuah mekanisme pembayaran digital yang memungkinkan transaksi non tunia menggunakan kode QR yang dapat dipindah oleh konsumen untuk melakukan pembayaran.

UMKM di Jepara menganggap QRIS sebagai sebuah inovasi positif dalam hal pembayaran digital mereka menurut dari hasil observasi dan wawancara penulis. Mereka menyadari bahwa dengan adopsi QRIS, mereka dapat menawarkan opsi pembayaran yang lebih mudah dan cepat bagi pelanggan mereka. Dengan menggunakan QRIS, pemilik UMKM bisa memiliki pilhan untuk menerima pembayaran melalui berbagai metode, termasuk transfer bank, dompet digital, atau kartu kredit, yang dapat meningkatkan jangkauan konsumen mereka, hal ini dapat membantu meningkatkan penjualan dan memperluas pangsa pasar UMKM di Jepara.

B. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian berjudul “Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Sebagai Media Pembayaran Dalam Meningkatkan Perkembangan UMKM di Jepara” tujuanya untuk menganalisis dampak penggunaan transaksi Qris dalam meningkatkan perkembangan UMKM di Jepara. Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, pada tahap ini peneliti akan mengkaji

¹ Tengah, D. K., Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa. PeRSADA. Portal Satu Data. Retrieved January 15, 2024, from <https://satudata.dinkop.umkm.jatengprov.go.id/data/umkm> kabkota/Kabupaten%20Jepara

efektivitas mekanisme pembayaran Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS) untuk media transaksi non tunai pada UMKM di Kabupaten Jepara, serta respon pengguna terhadap QRIS tersebut.

1. Data Tentang Praktik Penggunaan QRIS Terhadap Peningkatan Perkembangan UMKM di Jepara

Perkembangan teknologi kini semakin meningkat, termasuk bidang keuangan seperti perbankan. Sektor keuangan secara bertahap memasuki era digital seiring dengan masuknya teknologi ke dalamnya. Kini Inovasi baru di fintech terus berkembang guna memudahkan dalam bertransaksi. Seiring naiknya permintaan teknologi, kini masyarakat banyak tertarik guna menggunakan aplikasi QRIS seperti di Kabupaten Jepara ini, banyak pelaku UMKM yang sudah menggunakan metode pembayaran QRIS. Pembayaran digital ialah salah satu layanan keuangan yang paling populer serta sering digunakan. Kini membuat pembayaran yang efektif lebih mudah, lebih cepat, serta bisa dilakukan di berbagai saluran.

QRIS, yang kini sedang populer telah menjadi pilihan utama dalam pembayaran. Menurut catatan Bank Indonesia, pada bulan Juni 2023, terdapat sekitar 26,7 juta pedagang yang menggunakan QRIS, sementara total pengguna QRIS mencapai 37 juta. Ini mencapai 82% dari target total pengguna sebanyak 45 juta tahun 2023. QRIS berkembang dengan cepat, sejalan dengan aktivitas yang dinamis dari generasi muda yang memiliki mobilitas tinggi saat ini. Dengan QRIS, UMKM di Jepara memiliki kesempatan untuk menyajikan pengalaman berbelanja yang lebih memuaskan dan menyenangkan bagi pelanggan. Pelanggan tidak perlu lagi membuang waktu dalam antrian yang panjang atau menunggu uang kembalian, sehingga semua proses menjadi lebih efisien dan nyaman. UMKM yang memiliki kenalan dengan pihak bank akan lebih mudah dalam proses pendaftarannya, seperti yang dialami oleh bapak Andik Kuswanto pemilik taman joglo beliau menyatakan bahwa:

“Tidak sulit, karena sudah ditawari sama EDC, kita sudah punya kenalan sama bank jadi tidak perlu kesana tinggal foto KTP tinggal tunggu 1-2 minggu sudah jadi”²

Selain itu dalam pembayaran menggunakan QRIS, terdapat sebutan MDR (Merchant Discount Rate) sebesar 0,7% yang akan dibebankan kepada pelaku usaha, baik itu usaha kecil,

² Andik Kuswanto, wawancara oleh penulis, 9 Januari 2024

menengah, maupun besar. Sementara untuk usaha mikro, MDR-nya adalah sebesar 0,3%, MDR hanya berlaku pada pemilik usaha, sedangkan konsumen yang melaksanakan pembayaran memakai QRIS tidak terkena biaya tambahan. Tetapi Perlu diingat bahwasanya biaya serta persyaratan pendaftaran QRIS berbeda-beda tergantung pada PJP yang dipilih.

Tetapi perlu digaris bawahi bahwa dengan QRIS, UMKM dapat menyediakan metode pembayaran yang lebih mudah bagi pelanggan, mempercepat proses transaksi, meningkatkan keamanan transaksi, serta memiliki rekam jejak transaksi yang lebih baik. Semua hal ini memudahkan UMKM saat mengatur keuangan lebih efisien, membuat perencanaan keuangan yang lebih tersusun serta tepat, memungkinkan pengambilan keputusan keuangan yang lebih tepat dan strategis.

Kemudian dalam proses penggunaannya, transaksi memakai QRIS bisa dilakukan lewat dompet digital ataupun m-banking.³ Dari hasil wawancara untuk tutorial transaksi pakai QRIS menurut tiara pembeli dari taman joglo beranggapan bahwa :

“Seperti pada umumnya yaitu yang pertama, Caranya dengan mengakses langsung fitur pemindaian QRIS yang tersedia pada aplikasi dompet digital atau layanan m-banking. Kalau saya sendiri menggunakan Gopay, Kemudian, pindai QRIS yang terdapat di toko untuk pembayaran. Selanjutnya, masukkan jumlah nominal yang ingin dibayarkan melalui QRIS. Setelah itu, masukkan kode PIN dari dompet digital atau layanan m-banking. Jika transaksi berhasil, diberikan bukti pembayaran. Lalu kita menunjukkan ke kasir bukti pembayaran”⁴

Sebelumnya pengguna harus mengisi dompet digital dengan jumlah uang yang diinginkan melalui akun perbankan mereka. Selain itu, jika pelanggan melaksanakan transaksi, saldo m-banking mereka akan otomatis berkurang sebesar jumlah yang dibayarkan. Seseorang dapat menggunakan dompet digital guna

³ *QRIS: Pengertian dan Cara Daftarnya*. Telkomsel. Diambil 20 Februari 2024, dari <https://www.telkomsel.com/jelajah/jelajah-lifestyle/qr-is-pengertian-dan-cara-daftarnya>

⁴ Tiara Amalia, wawancara oleh penulis, 9 Januari 2024

melaksanakan deposit dengan berbagai metode pembayaran, seperti internet banking, mobile banking, kartu debit, serta yang lainnya. Bank Indonesia telah menetapkan QRIS sebagai standar nasional untuk transaksi pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet digital, serta perbankan mobile di Indonesia.

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti mendapatkan perolehan sebagai berikut.

Menurut Luki, salah satu karyawan dari stetos coffe memberikan penjelasan bahwa:

“Biasanya mereka datang, lalu memilih daftar menu yang ada di buku menu setelah itu membaca pesanan yang dipesan habis itu saya langsung meng total serta membacakan jumlah harga dari yang mereka pesan dan menanyakan mau pembayaran tunai atau non tunai, jika mereka memilih non tunai biasanya saya kasih pilihan transfer serta kode QR dari QRIS, dari mereka rata rata banyak pengguna dari QRIS soalnya transfer kalua beda bank ada biaya adminya, jadi mereka kebanyakan menggunakan QRIS”.⁵

Selaras dengan pendapat diatas, dijelaskan oleh Dwi sebagai karyawan taman joglo.

“Pembeli datang langsung memilih menu dan melakukan transaksi, biasanya sebelum saya menawarkan non tunai dari pihak pembeli sudah mengatakan mau pembayaran QRIS, jadi saya menunjukkan code QR di meja agar bisa scan QR code yang ada di meja kasir”.⁶

Pengalaman dari beberapa merchant serta pembeli yang memakai QRIS dalam transaksi. Pelanggan datang, memilih menu, dan setelah pesanan selesai, penjual menghitung total harga dan menawarkan opsi pembayaran tunai atau non-tunai. Jika pembeli memilih non-tunai, penjual memberikan opsi transfer atau kode QR dari QRIS. Banyak pembeli yang lebih memilih QRIS karena transfer antar bank memiliki biaya admin.

Untuk hasil wawancara penarikan transaksi QRIS dari pihak merchant sendiri yaitu , Menurut Elfira Owner dari angkringan Widuri:

⁵ Luki, wawancara oleh penulis, 7 Januari 2024

⁶ Dwi Ratnasari, wawancara oleh penulis, 9 Januari 2024

“Saya mendaftarkan QRIS dulu pakai bank BRI, jadi hasil dari transaksi masuk ke rekening saya. Dan untuk penarikan ya bisa ditarik kapan saja asal sudah meng settlement dengan biaya admin Rp2.000 atau Rp.3000 tergantung jumlah penarikan, dan masih jam kerja bank yaitu Senin sampai Jumat, jika mau melihat bukti masuk tidaknya bisa dilihat dari mutasi keluar masuknya lewat aplikasi tersebut walaupun terkadang masuknya terlambat 1x24 jam. Meskipun terkadang ter pending saya tidak langsung mengambil kesimpulan bahwa dana QRIS tidak masuk soalnya biasanya emang begitu. Kalau lebih dari 5 hari baru biasanya menghubungi dari pihak kantor”⁷

Bagi pihak merchant hasil dari transaksi bisa langsung masuk ke rekening dari yang sebelumnya di daftarkan untuk QRIS, asalkan sudah meng settlement di waktu jam kerja dan mendapat biaya admin Rp2.000/settlement untuk transaksi di bawah Rp50.000 dan Rp3.000/settlement untuk transaksi diatas Rp 50.000. walaupun terkadang masih ada yang pending tetapi biasanya masuk walaupun terkadang agak sedikit terlambat. Dalam praktik penggunaan QRIS ini, diharapkan UMKM di Jepara dapat meningkatkan daya saing, meraih lebih banyak pelanggan, dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi lokal secara keseluruhan.

2. Data Tentang Tolak Ukur Efektivitas UMKM Pengguna QRIS

Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, model ini telah memberikan kerangka secara menyeluruh untuk mengevaluasi dan menilai keberhasilan sistem informasi yang dibagi menjadi 6 komponen yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, pengguna, kepuasan pengguna, serta keuntungan bersih.

- a. **Kualitas Sistem (*System quality*)**, Merupakan Informasi yang melekat pada suatu sistem mencakup kualitas sistemnya, yang melibatkan kapabilitas perangkat keras, perangkat lunak, serta kebijakan prosedural sistem informasi guna efektif menyampaikan informasi yang dibutuhkan pemakai. Kualitas sistem dapat dinilai melalui berbagai metrik, termasuk kualitas data, kemudahan penggunaan, kemampuan beradaptasi, mobilitas, fungsionalitas, ketergantungan, integrasi, dan

⁷ Elvira Ramadhani, wawancara oleh penulis, 8 Januari 2024

signifikansi. Komponen ini menitik beratkan pada aspek teknis suatu sistem informasi atau dalam konteks ini adalah QRIS, termasuk kendala, kinerja, dan kemudahan penggunaan. Kualitas sistem yang tinggi memastikan sistem beroperasi dengan lancar, tanpa gangguan atau waktu tidak aktif.

Komponen ini memunculkan 2 pertanyaan dalam mengukur efektivitas kualitas sistem QRIS pada UMKM di Jepara, Pertanyaan Peratama “Apakah menurut Bapak/Ibu menggunakan sistem transaksi QRIS itu mudah?” Pertanyaan kedua “Apakah Bapak/ibu ke susahan saat mendaftarkan QRIS untuk toko UMKM Bapak/ibu?”

Ainur Rofiq merupakan salah satu pemilik UMKM dengan nama usaha ria cell berpendapat saat wawancara bahwa kualitas sistem QRIS sebagai berikut:

“Penggunaan Sistem QRIS menurut saya sangat mudah, karena lebih Efisien dan akurat dalam pelacakan transaksinya, dan pendaftarannya tidak sulit, hanya menyiapkan e-KTP, no KK, dan menunggu kurang lebih satu minggu sudah jadi”⁸

Pendapat diatas penggunaan sistem QRIS sangat mudah karena lebih efisien dan akurat dalam pelacakan transaksinya. Dengan QRIS, proses pembayaran menjadi lebih cepat dan praktis karena cukup dengan melakukan pemindaian kode QR menggunakan smartphone, dan meminimalkan kesalahan pencatatan. Dengan demikian, penggunaan QRIS mempermudah pelaku usaha serta konsumen saat melaksanakan transaksi pembayaran, jadi ukuran efektifitas pada keberhasilan program dan kepuasan terhadap program yang dikemukakan oleh Campbell tentang ukuran efektivitas yang dibagi menjadi lima diantaranya, (1) keberhasilan program, (2) keberhasilan sasaran, (3) kepuasan terhadap program, (4) kesesuaian input dan output dan (5) pencapaian tujuan menyeluruh⁹, mampu memberikan efek yang signifikan terhadap perkembangan UMKM di Indonesia.

Selain itu, pendaftaran untuk menggunakan QRIS juga tidak sulit, hanya perlu menyiapkan e-KTP dan nomor Kartu Keluarga (KK), serta menunggu kurang lebih satu minggu

⁸ Ainur Rofiq, wawancara oleh penulis, 7 Januari 2024

⁹ Susantri, “Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Plus Di Kecamatan Kuranji Kota Padang.”

untuk mendapatkan akses sebagai pengguna QRIS. Proses pendaftarannya yang mudah dan cepat ini memudahkan usaha maupun individu guna mulai memakai QRIS sebagai transaksi pembayaran. Dengan persyaratan yang relatif sederhana, QRIS menjadi lebih mudah diakses oleh berbagai pihak, sehingga dapat meningkatkan penetrasi penggunaan metode pembayaran non-tunai di masyarakat. Dengan demikian, QRIS memberikan kontribusi positif dalam mempercepat adopsi pembayaran digital di Indonesia.

Berbeda dari Ainur Rofiq, Andik Kuswanto selaku owner taman joglo berpendapat bahwa kualitas sistem QRIS sebagai berikut:

“Menurut saya penggunaan QRIS sedikit sulit, Masalahnya uangnya tidak langsung masuk, lebih enak tranfer dan tunai tapi pendaftarannya tidak sulit, karena sudah ditawarkan sama EDC, kita sudah punya kenalan sama bank jadi tidak perlu kesana tinggal foto KTP tinggal tunggu 1-2 minggu sudah jadi”¹⁰

Penggunaan QRIS memang terasa sedikit sulit karena uang yang dibayarkan melalui QRIS tidak langsung masuk ke rekening penerima. Hal ini dapat menyulitkan proses transaksi karena tidak adanya kepastian mengenai waktu penyelesaian pembayaran. Sebagai alternatif, metode transfer dan pembayaran tunai terasa lebih nyaman karena memberikan kepastian langsungnya uang yang diterima. Meskipun demikian, pendaftaran untuk menggunakan QRIS tidaklah sulit karena telah ditawarkan dengan menggunakan EDC, EDC sendiri merupakan device yang digunakan pada jenis pembayaran Merchant Presented Mode (MPM) sehingga proses pendaftarannya dapat diakses dengan relatif mudah. QRIS MPM Dinamis disalurkan menggunakan perangkat seperti mesin EDC ataupun smartphone serta bebas biaya. Pedagang harus memasukkan jumlah pembayaran dulu, lalu pelanggan melakukan pemindaian QRIS yang ditampilkan atau dicetak. QRIS MPM Dinamis sangat cocok untuk pedagang dengan skala usaha menengah dan besar atau dengan kapasitas transaksi tinggi.

Meskipun penggunaan QRIS terasa sulit karena keterlambatan masuknya uang, namun kemudahan

¹⁰ Andik Kuswanto, wawancara oleh penulis, 9 Januari 2024

pendaftarannya membuatnya tetap menjadi opsi yang menarik. Dengan adanya tawaran dari EDC, proses pendaftaran bisa dilaksanakan dengan cepat serta lebih mudah. Selanjutnya, memiliki kenalan di bank juga memberikan keuntungan tersendiri karena memudahkan akses dan proses pendaftaran bisa selesai dalam waktu singkat.

Kemudahan pendaftaran yang ditawarkan EDC dan keuntungan memiliki kenalan di bank, penggunaan QRIS menjadi opsi yang menarik meskipun terdapat kendala dengan penundaan masuknya uang. Dengan proses pendaftaran yang tidak sulit, serta dukungan dari kenalan di bank, pengguna dapat menikmati manfaat dari penggunaan QRIS setelah menyelesaikan proses pendaftaran yang relatif singkat.

Selain itu tanggapan Nurun Naqiya salah satu pelanggan setia angkringan widuri tentang kualitas sistem QRIS sebagai berikut:

“Menurut saya lebih mudah dan aman menggunakan QRIS dalam transaksi, karena tidak perlu bawa uang cash terlalu banyak karena takut kecopetan jadi lebih suka pakai QRIS”¹¹

penggunaan QRIS dalam transaksi memang memiliki banyak keunggulan. Salah satu keuntungannya adalah kemudahan dan keamanan yang ditawarkannya. Dengan menggunakan QRIS, tidak perlu membawa uang tunai jumlah besar, hingga dapat meminimalisir risiko hilangnya uang akibat pencopetan. Ini memberikan rasa aman serta nyaman oleh para pengguna, karena transaksi dapat dilakukan dengan mudah tanpa perlu khawatir akan keamanan uang yang dibawa.

Selain itu, penggunaan QRIS juga memudahkan proses transaksi UMKM. QRIS membebaskan pedagang dari kesulitan menangani uang tunai dalam jumlah besar di kasir mereka. Hal ini juga dapat mengurangi risiko kecurangan dalam transaksi, karena pembayaran langsung tercatat dan terverifikasi melalui sistem pembayaran digital. Jadi, penggunaan QRIS bisa menyajikan efisiensi serta keamanan dalam proses transaksi bagi kedua belah pihak, baik pelanggan maupun pedagang.

Beberapa tanggapan dari para pengguna QRIS pada sektor UMKM dapat disimpulkan bahwa mereka menganggap bahwa kualitas sistem QRIS secara garis besar sangat efektif,

¹¹ Nurun Naqiya, wawancara oleh penulis, 8 Januari 2024

meskipun ada salah satu yang menganggap belum efektif dalam kualitas sistemnya. Dengan begitu kualitas siste QRIS berhasil memberikan nilai tambah pada penggunaannya. Kemudian berikutnya adalah kualitas informasi.

- b. Kualitas Informasi (*Information quality*)**, kualitas informasi yang diberikan pada informan mengacu pada kemampuannya untuk secara terstruktur memenuhi kebutuhan serta keinginan semua individu yang mengandalkannya. Mengevaluasi kualitas informasi melibatkan penilaian ketepatan waktu, konsistensi, kelengkapan, relevansi, dan keakuratannya. Sistem informasi akan menjadi baik jika informasi yang disediakan memiliki kualitas yang baik. Kualitas informasi dinilai berdasarkan akurasi, relevansi, dan keakuratan waktu dari data yang disajikan oleh sistem. Dari komponen ini memunculkan 2 pertanyaan dalam mengukur efektivitas kualitas informasi QRIS pada UMKM di Jepara, Pertanyaan Peratama “Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk proses transaksi QRIS?” Pertanyaan kedua “Apakah menurut Bapak/ibu transaksi QRIS cukup aman untuk UMKM Bapak/ibu?” Hasil wawancara yang dilakukan kepada Luki yang merupakan salah satu karyawan stetos coffe tentang kualitas informasi QRIS yaitu:

“Cukup cepat, Untuk keamanannya ya menurut saya sangat aman, apalagi untuk peredaran uang palsu tidak akan pernah dijumpai lagi jika menggunakan metode pembayaran non-tunai dengan sistem apapun termasuk QRIS”¹²

Luki menjelaskan bahwa penggunaan metode pembayaran non-tunai, termasuk QRIS, memang menawarkan kecepatan dalam proses transaksi yang sangat diapresiasi oleh banyak orang. Dengan QRIS, proses pembayaran dapat dilakukan dengan cepat dan efisien, mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi. Selain itu, dari segi keamanan, banyak orang merasa bahwa metode pembayaran non-tunai sangat aman. Penggunaan QRIS dan sistem pembayaran non-tunai lainnya dapat mengurangi risiko peredaran uang palsu, karena transaksi dilakukan secara elektronik tanpa melibatkan uang tunai secara langsung. Hal ini memberikan kepercayaan bahwa transaksi yang dilakukan lebih

¹² Luki, wawancara oleh penulis, 7 Januari 2024

terjamin keasliannya, sehingga meminimalkan kemungkinan adanya uang palsu dalam peredaran.

Penggunaan metode pembayaran non-tunai dengan sistem apapun, termasuk QRIS, tidak hanya menawarkan kecepatan dalam proses transaksi, tetapi juga memberikan tingkat keamanan yang tinggi. Dengan kemampuannya untuk mengurangi risiko peredaran uang palsu dan potensi pencurian atau kehilangan uang fisik, metode pembayaran non-tunai menjadi pilihan yang semakin diminati oleh banyak orang sebagai alternatif yang praktis dan aman dalam bertransaksi.

Pendapat Afid akmal pemilik fresh smooties mengenai kualitas informasi QRIS:

“Tidak lama kurang dari 1 menit, tapi kembali lagi saya lebih suka tunai tapi ya risikonya takut dapet uang palsu, kalau keamanan QRIS menurut saya sangat aman untuk menghindari peredaran uang palsu karena sebelum menggunakan QRIS saya sering menjumpai uang palsu pada saat transaksi, kalau sekarang semenjak pake QRIS sudah jarang”¹³

Pengalaman Afid akmal sebagai pemilik UMKM dalam menggunakan QRIS sangat penting dan menunjukkan manfaat yang signifikan dari penggunaan metode pembayaran non-tunai. Meskipun proses transaksi dengan QRIS memakan waktu kurang dari 1 menit, tetapi beliau lebih memilih menggunakan uang tunai. Namun, penggunaan uang tunai juga memiliki risiko, terutama terkait dengan peredaran uang palsu. Dalam hal ini, keamanan QRIS sangat membantu dalam menghindari peredaran uang palsu, karena sebelumnya sering mengalami kejadian tersebut saat bertransaksi. Sejak menggunakan QRIS, bahwa kemungkinan mendapat uang palsu telah berkurang secara signifikan.

Pengurangan risiko peredaran uang palsu merupakan salah satu manfaat yang signifikan dari penggunaan QRIS. Dengan melakukan transaksi secara elektronik melalui QRIS, kita dapat menghindari potensi menerima uang palsu yang dapat merugikan. Selain itu, keamanan yang diberikan oleh QRIS juga memberikan rasa percaya diri dan ketenangan dalam bertransaksi, karena kita tahu bahwa transaksi yang dilakukan lebih terjamin keasliannya. Dengan demikian, pelaku QRIS

¹³ Afid akmal, wawancara oleh penulis, 3 Januari 2024

tidak hanya menyajikan kesederhanaan pada proses transaksi, melainkan juga memberikan perlindungan terhadap risiko peredaran uang palsu yang dapat merugikan para pelaku usaha maupun konsumen.

QRIS dengan begitu dapat dikatakan bahwasanya dapat memberikan efektivitas pada kualitas informasi dengan pendekatan proses dalam mengukur pendekatan efektivitas, pendekatan proses memungkinkan evaluasi efektivitas program dengan melihat sejauh mana semua kegiatan internal atau mekanisme organisasi telah berjalan efisien serta sehat.¹⁴

Menurut Elvira pemilik angkringan widuri pelang, ia mengatakan mengenai kualitas informasi QRIS sebagai berikut: “Cepat tidak perlu ngantri, tidak perlu nunggu kembalian dan aman”¹⁵

Penggunaan QRIS mempercepat serta meningkatkan efisiensi proses transaksi karena tidak memerlukan waktu untuk mengantri di kasir atau menunggu kembalian. Melalui QRIS, pembayaran dapat dilakukan dengan cepat menggunakan smartphone, mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi. Hal ini memberikan kenyamanan bagi para pelanggan maupun penjual, karena proses pembayaran dapat dilakukan dengan lebih efisien dan tanpa perlu khawatir tentang menunggu kembalian.

Selain itu, penggunaan QRIS juga memberikan rasa aman dalam bertransaksi. Dengan melakukan pembayaran melalui QRIS, data transaksi terenkripsi dengan aman, sehingga mengurangi risiko pencurian informasi atau penyalahgunaan data. Hal ini memberikan kepercayaan dan ketenangan bagi para pengguna dalam melakukan transaksi, karena mereka tahu bahwa informasi pribadi dan keuangan mereka terlindungi selama proses pembayaran. Penggunaan QRIS tidak hanya memudahkan, tetapi juga mempercepat proses transaksi, serta memberikan tingkat keamanan yang tinggi.

Kemampuan QRIS untuk menyediakan proses transaksi yang cepat, tanpa perlu mengantri, tanpa perlu menunggu kembalian, dan memberikan tingkat keamanan yang tinggi, tidak mengherankan bahwa penggunaan QRIS semakin populer

¹⁴ ASPI Indonesia, QRIS <https://www.aspi-indonesia.or.id/standar-dan-layanan/qris/> diakses pada 26 November 2023 pukul 21.58 WIB

¹⁵ Elvira Ramadhani, wawancara oleh penulis, 8 Januari 2024

sebagai pilihan yang praktis dan aman dalam bertransaksi. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya memberikan manfaat bagi para pelanggan dalam hal kenyamanan dan kecepatan transaksi, tetapi juga memberikan perlindungan terhadap risiko keamanan dalam bertransaksi.

- c. **Kualitas pelayanan (*Service quality*)**, merupakan pengukuran kualitas layanan dapat ditentukan oleh pemanfaatan hardware serta software yang terbaru serta andal, serta kelancaran layanan yang diberikan pada pengguna dan kepentingannya. Kualitas layanan terkait dengan bantuan dan dukungan yang diberikan kepada pengguna saat berinteraksi dengan sistem informasi. Ini meliputi hal-hal seperti pelatihan penggunaan, helpdesk, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dari komponen ini memunculkan 3 pertanyaan dalam mengukur efektivitas kualitas pelayanan QRIS pada UMKM di Jepara, Pertanyaan Pertama “Apa tujuan Bapak/ibu memasang QRIS?”, Pertanyaan kedua “Apakah pemasangan QRIS dilakukan atas permintaan pembeli atau inisiatif dari Bapak/ibu sendiri?”, Pertanyaan ketiga “Apakah menurut Bapak/ibu pemasangan QRIS ialah salah satu tujuan untuk meningkatkan pelayanan?”.

Dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan pada salah satu pembeli sekaligus pengguna QRIS pada butik qinara tentang kualitas pelayanan QRIS

Nazila salah satu pelanggan fresh smooties berpendapat tentang kualitas pelayanan QRIS:

“Tujuan pemasangan QRIS menurut saya biasanya ya untuk mempermudah transaksi, makin cepat proses transaksi jadi tidak lama antrinya nunggu kembalian jadi”¹⁶

Pemasangan QRIS memang bertujuan untuk mempermudah proses transaksi. Dengan QRIS, pembayaran menjadi lebih cepat serta efisien karena pembayaran dapat dilakukan dengan mudah melalui teknologi QR code. Hal ini mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengantri di kasir, sehingga pengguna tidak perlu menunggu untuk menyelesaikan pembayaran. Selain itu, dengan QRIS, para pelanggan juga tidak perlu menunggu kembalian, karena pembayaran dapat dilakukan secara langsung melalui aplikasi atau perangkat elektronik.

¹⁶ Nazila, wawancara oleh penulis, 3 Januari 2024

Selain mempermudah proses transaksi, pemasangan QRIS juga memberikan manfaat dalam hal pengelolaan keuangan dan pelacakan transaksi. Dengan QRIS, data transaksi dapat tercatat secara otomatis, sehingga memudahkan pemilik usaha dalam melacak transaksi harian mereka. Hal ini memungkinkan para pelaku usaha untuk memiliki visibilitas yang lebih baik terhadap arus kas dan pembukuan mereka, sehingga bisa mendukung pengambilan Keputusan yang lebih baik dalam manajemen keuangan.

Churriyatul aziziya owner butik qiara menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dari QRIS adalah:

“Saya pasang QRIS tujuannya biar lebih efektif, dengan adanya QRIS pelanggan lebih puas karena di daerah mayong banyak pabrik dimana masyarakat yang baru gajian biasanya langsung mampir Cuma bawa handphone saja. Jadi dengan QRIS memudahkann bagi mereka untuk transaksi, dan pemasangannya karena inisiatif sendiri dan ngikuti perkembangan zaman, dengan begitu pelayanan transaksi di butik saya lebih cepat dan mudah”¹⁷

Memasang QRIS tujuannya ialah guna meningkatkan efektivitas dalam proses transaksi. Di daerah Mayong, dimana terdapat banyak pabrik dan masyarakat yang baru menerima gaji, keberadaan QRIS dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Dengan adanya QRIS, pelanggan yang biasanya hanya membawa handphone saja dapat dengan mudah melakukan transaksi di butik. Inisiatif untuk memasang QRIS ini mengikuti perkembangan zaman, dan dengan adanya QRIS, pelayanan transaksi menjadi lebih cepat dan mudah.

Pemasangan QRIS di butik Anda membawa manfaat besar bagi para pelanggan. Dengan adanya QRIS, pelanggan yang baru menerima gaji dapat langsung mampir ke butik Anda tanpa perlu membawa uang tunai, cukup dengan membawa handphone saja. Hal ini memberikan kemudahan bagi mereka dalam bertransaksi, mengingat kebanyakan dari mereka mungkin tidak sempat atau tidak ingin membawa uang tunai secara besar-besaran. Dengan demikian, pemasangan QRIS tidak hanya mempermudah pelanggan dalam bertransaksi,

¹⁷ Churriatul Aziziya, wawancara oleh penulis, 5 Januari 2024

melainkan juga memperkuat hubungan antara usaha yang kita miliki dengan komunitas setempat.

Pendapat Andre Maulana karyawan fresh smooties mengenai kualitas pelayanan QRIS:

“Menurut saya tujuan pakai QRIS biasanya biar lebih mudah atau memudahkan pelanggan yang mungkin tidak bawa uang cash, kalo ditempat kerja saya ini pemasangannya karena permintaan pelanggan, untuk pelayanan transaksi saya rasa semakin meningkat, kalau untuk pelayanan QRIS menurut saya worth it misal ada layanan service center/ helpdesk juga”¹⁸

QRIS tidak hanya mempermudah pelanggan dalam bertransaksi, melainkan juga membantu meningkatkan kualitas pelayanan transaksi di tempat kerja Anda. Dengan adanya permintaan dari pelanggan untuk memasang QRIS, ini juga menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dianggap sebagai solusi yang efektif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam bertransaksi. Dengan dukungan layanan pelanggan yang baik, pemasangan QRIS dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi

- d. Pengguna (*user*),** Pengguna sistem sering diukur berdasarkan seberapa sering mereka menggunakannya, berapa lama durasi penggunaan, jumlah kunjungan, pola penggunaan serta Tingkat ketergantungan. Komponen ini mengukur keinginan seseorang untuk menggunakan QRIS. Dari komponen ini memunculkan 2 pertanyaan dalam mengukur efektivitas *user* QRIS pada UMKM di Jepara, Pertanyaan Peratama “Apa pendapat pembeli terhadap metode pembayaran QRIS yang telah Bapak/ibu gunakan?”

Pertanyaan kedua “Apakah pembeli merasa puas dengan menambah metode pembayaran seperti QRIS?”

Hasil wawancara yang dilaksanakan pada salah satu karyawan butik qiara yakni saudara saidah beliau berpendapat sebagai pengguna QRIS:

“Selama saya menggunakan QRIS itu sangat terbantu, dan kalau untuk pendapat pelanggan di butik tempat ini

¹⁸ Andre Maulana, wawancara oleh penulis, 3 Januari 2024

juga sepertinya lebih praktis. dan mereka merasa puas”¹⁹

Pengalaman positif dari adanya kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS telah memberikan manfaat yang nyata dalam memudahkan proses transaksi dan memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS bukan hanya memberikan kemudahan dalam bertransaksi, tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kemudian selain itu beberapa pelanggan yang ditemukan di taman jogolo salah satunya Tiara Amalia juga berpendapat bahwa:

“Saya sebagai pembeli merasa senang dan puas karena lebih simpel gak ribet bawa uang cash, selain itu juga proses transaksi cepat, mudah dan aman”²⁰

pengalaman pembeli yang merasa senang dan puas dengan penggunaan QRIS menunjukkan manfaat yang signifikan dari teknologi pembayaran ini. Dengan QRIS, pembeli merasa bahwa proses transaksi menjadi lebih simpel sebab tak perlu ribet membawa uang tunai. Selain itu, mereka juga merasa bahwa proses transaksi menjadi lebih cepat, mudah, dan aman. Penggunaan QRIS memungkinkan pembeli untuk melakukan pembayaran dengan mudah menggunakan smartphone mereka, mengurangi kerumitan dan kebutuhan akan uang tunai secara fisik.

Kelebihan utama dari penggunaan QRIS adalah kemudahan dalam bertransaksi. Dengan QRIS, pembeli tidak perlu lagi repot membawa uang tunai, sehingga mengurangi keribetan dan kekhawatiran terkait dengan kehilangan uang fisik. Selain itu, proses transaksi yang cepat dan mudah melalui QRIS juga memberikan kenyamanan bagi pembeli, karena tidak perlu lagi menunggu lama atau menghadapi kerumitan dalam proses pembayaran. Selain itu, keamanan yang ditawarkan oleh QRIS juga memberikan rasa percaya diri bagi para pembeli, karena mereka tahu bahwa transaksi yang dilakukan lebih terjamin keasliannya, sehingga meminimalkan risiko pencurian atau penyalahgunaan data.

¹⁹ Saidah, wawancara oleh penulis, 5 Januari 2024

²⁰ Tiara Amalia, wawancara oleh penulis, 9 Januari 2024

Pengalaman pembeli yang merasa senang dan puas dengan penggunaan QRIS menunjukkan bahwa teknologi ini telah memberikan manfaat yang nyata dalam memudahkan transaksi dan memberikan rasa aman bagi para pembeli. Pemakai QRIS tidak hanya memudahkan dalam transaksi, melainkan juga memberikan kenyamanan dan kepercayaan bagi para pembeli. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS telah berhasil memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan pengalaman bertransaksi bagi para pembeli, serta memperkuat kepercayaan dalam melakukan transaksi secara elektronik.

- e. **Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)**, Kepuasan pengguna bisa diukur menjadi lima faktor: isi, bentuk, keakuratan, kemudahan penggunaan serta ketepatan waktu penyediaan informasi. komponen tersebut ialah faktor penting dalam menentukan efektifitas penggunaan QRIS. Dari komponen ini memunculkan 2 pertanyaan dalam mengukur efektivitas kupuasan pengguna QRIS pada UMKM di Jepara, Pertanyaan Peratama “Apakah Bapak/ibu merasa puas dengan adanya metode pembayaran QRIS?”
 Pertanyaan kedua “Apakah saat ini Bapak/Ibu mengandalkan metode pembayaran QRIS?”

Hasil wawancara yang dilaksanakan pada salah satu pelanggan pada butik qjara yaitu saudara Anisa Nur Habibah ia berpendapat tentang kepuasan sebagai pengguna QRIS:

“Sebagai penguana QRIS saya merasa sedikit kesulitan karena pada saat transaksi saya masih bingung dan apalagi kalo pas eror jadi saya lebih suka bayar cash tidak kepikiran udah kebayar beneran apa belum, jadi intinya saya kurang puas dan sedikit takut mengandalakan QRIS untuk transaksi apapun”²¹

Sebagai pengguna QRIS, Anisa merasa sedikit kesulitan terutama saat terjadi kebingungan atau kesalahan dalam proses transaksi. Perasaan ini dapat memengaruhi kepercayaan terhadap keandalan QRIS dalam melakukan transaksi. Ketika terjadi kesulitan atau kebingungan, beberapa pelanggan lebih memilih untuk membayar dengan uang tunai karena merasa lebih yakin bahwasanya pembayaran dilakukan dengan benar. Kini membuat pelanggan merasa kurang puas dan sedikit takut untuk mengandalakan QRIS dalam melakukan transaksi.

²¹ Annisa Nur Habibah, wawancara oleh penulis, 5 Januari 2024

Penting untuk diingat bahwa pengguna QRIS yang menghadapi kesulitan dalam proses transaksi adalah hal yang penting untuk diperhatikan. Penggunaan teknologi dalam bertransaksi memang harus memberikan kemudahan dan kepercayaan bagi para pengguna. Jika merasa kurang puas dan sedikit takut untuk mengandalkan QRIS, hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan dan dukungan terkait dengan penggunaan QRIS.

Pentingnya bagi penyedia QRIS memastikan bahwasanya sistem mereka bisa membagikan pengalaman transaksi lebih mudah, jelas, dan andal bagi para pengguna. Dukungan pelanggan yang baik dan penanganan yang cepat terhadap masalah teknis juga menjadi kunci untuk membangun kepercayaan para pengguna terhadap QRIS. Dengan demikian, harapan sebagai pengguna adalah hal yang penting, dan diharapkan bahwa penyedia QRIS akan terus meningkatkan layanan mereka untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan para pengguna dalam melakukan transaksi menggunakan QRIS.

Berbeda dari anisa pendapat sinta pelanggan stetos coffe mengenai kepuasan pengguna QRIS:

“Saya puas dan malah lebih nyaman menggunakan QRIS, karena saya tipe orang yang tidak mau ribet bawa uang cash, dan juga yang bikin saya lebih mengandalkan pakai QRIS itu ya karena gak bakal dapat kembalian receh, jadi lebih praktis”²²

QRIS menunjukkan manfaat yang signifikan dari penggunaan metode pembayaran non-tunai ini. Sebagai seseorang yang tidak ingin ribet membawa uang tunai, Akan merasa bahwa QRIS memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Selain itu, keputusan untuk lebih mengandalkan QRIS juga dipengaruhi oleh keinginan untuk menghindari penerimaan kembalian receh, yang sering kali dianggap merepotkan. Dengan demikian, penggunaan QRIS memberikan solusi yang lebih praktis bagi siapapun dalam melakukan transaksi.

Penggunaan QRIS memang diatur untuk memudahkan pengguna, terutama mereka yang tidak ingin repot membawa uang tunai. Dengan QRIS, dapat dengan mudah melakukan pembayaran tanpa perlu khawatir tentang kembalian receh atau

²² Sinta Monica, wawancara oleh penulis, 7 Januari 2024

keberatan membawa uang tunai secara fisik. Hal ini memberikan kepraktisan dalam bertransaksi, karena dapat melakukan pembayaran dengan cepat dan efisien menggunakan smartphone atau perangkat elektronik.

Menggunakan QRIS menunjukkan bahwa metode pembayaran non-tunai ini telah memberikan solusi sesuai kebutuhan serta preferensi pengguna. Dengan adanya kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan, penggunaan QRIS telah membuktikan manfaatnya dalam memudahkan transaksi dan memberikan solusi praktis bagi para pengguna yang tidak ingin repot dengan uang tunai dan kembalian receh.

Kemudian Penjelasan Churriyatul Aziziya owner butik qiara mengenai kepuasan pengguna QRIS terhadap usaha yang saat ini ia jalani sebagai berikut:

“Saya cukup puas dengan metode pembayaran QRIS, saya mengandalkan transaksi dengan sistem tersebut, karena untuk menghindari peredaran uang palsu”²³

Penggunaan QRIS memang memberikan keuntungan dalam hal keamanan transaksi, karena pembayaran dilakukan secara elektronik tanpa melibatkan uang tunai yang rentan terhadap peredaran uang palsu. Dengan QRIS, Anda dapat melakukan transaksi tanpa perlu khawatir tentang keaslian uang yang digunakan, sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam bertransaksi.

Kepercayaan terhadap QRIS sebagai metode pembayaran yang aman dan terhindar dari peredaran uang palsu mencerminkan manfaat yang diberikan oleh teknologi ini. Dengan QRIS, Anda dapat melakukan transaksi dengan lebih percaya diri, karena pembayaran dilakukan secara elektronik melalui sistem yang terkontrol dan terjamin keamanannya.

- f. **Keuntungan Bersih (*Net profit*)**, Ini merupakan tujuan akhri dari di luncurkannya QRIS dalam sistem transaksi non tunai. Dari komponen ini memunculkan 7 pertanyaan dalam mengukur efektivitas keuntungan bersih QRIS pada UMKM di Jepara, Pertanyaan Peratama “Apakah metode pembayaran QRIS dirasakan bermanfaat oleh toko Bapak/ibu?” Pertanyaan kedua “Adakah kendala dalam menggunakan metode pembayaran QRIS?”, pertanyaan ketiga “Menurut Bapak/ibu apakah penggunaan QRIS itu efektif?”, pertanyaan

²³ Churriyatul Aziziya, wawancara oleh penulis, 5 Januari 2024

keempat “Menurut Bapak/ibu lebih mudah menggunakan transaksi QRIS atau pembayaran tunai?”, kemudian pertanyaan kelima “Menurut Bapak/ibu apakah banyak keunggulan pada transaksi QRIS?”, pertanyaan ke enam “Adakah perbandingan sebelum dan setelah menggunakan QRIS? mungkin bisa dari asset, pendapatan, tenaga kerja serta kinerja?”, lalu yang terakhir pertanyaan ke tujuh “Menurut Bapak/ibu apakah saat ini setiap UMKM di Jepara harus sudah mulai menggunakan QRIS sebagai pembayaran non tunai?”.

Hasil wawancara menurut andik kuswanto, keuntungan bersih setelah menggunakan QRIS ia berpendapat bahwa:

“Menurut saya selama ini penggunaan QRIS kurang efektif karena sebelum menggunakan bca sekarang bri, dan itu sering pending biasanya 2 harian, uang sering gandum/pending jadi dia kalau non tunai lebih suka tf Karen walaupun ada adminnya Tapi bisa langsung masuk, dn Qris sekarang ada potongan admin 0,2% atau brp begitu jadi misal 100.000 masuknya ngga 100.000. Dan kadang ada yang memanipulasi bukti transaksi. Jadi kalau tidak teliti bisa kena tipu. Tapi untuk omset pendapatan naik karena rata-rata yang beri masyarakat dari pabrik dimana jarang menggunakan uang cash”²⁴

Terlihat bahwa penggunaan QRIS masih memiliki beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Beberapa merasa bahwa penggunaan QRIS kurang efektif karena sering mengalami transaksi yang pending, terutama setelah beralih dari bank BCA ke BRI. Selain itu, juga menyebutkan bahwa uang sering gandum atau pending, sehingga beberapa lebih memilih untuk melakukan transfer melalui perbankan karena meskipun ada biaya admin, namun uang dapat langsung masuk. Selain itu, juga merasa terganggu dengan adanya potongan admin sebesar 0,2% pada transaksi QRIS, yang menyebabkan jumlah yang masuk menjadi berkurang. Dan juga menyinggung tentang kemungkinan adanya manipulasi bukti transaksi, yang dapat menimbulkan risiko penipuan jika tidak teliti.

Kendala-kendala yang dialami dalam penggunaan QRIS memang menjadi hal yang perlu diperhatikan. Transaksi yang sering pending dan adanya potongan biaya admin dapat mengurangi efektivitas dari penggunaan QRIS. Selain itu,

²⁴ Andik Kuswanto, wawancara oleh penulis, 9 Januari 2024

kekhawatiran terkait dengan kemungkinan adanya manipulasi bukti transaksi juga perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, karena hal ini dapat merugikan bagi para pelaku usaha seperti Anda.

Meskipun demikian, omset pendapatan naik karena mayoritas masyarakat dari pabrik jarang menggunakan uang tunai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat kendala dalam penggunaan QRIS, namun teknologi pembayaran non-tunai ini tetap memberikan manfaat dalam meningkatkan omset pendapatan usaha. Dengan demikian, sementara masih terdapat kendala yang perlu diperbaiki, penggunaan QRIS tetap memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan pendapatan usaha melalui penggunaan teknologi pembayaran non-tunai.

Kemudian pendapat yang dilontarkan oleh Wahyu selaku manager stetos coffee sebagai pengguna QRIS yaitu:

“Menurut saya selama ini penggunaan QRIS lebih efektif dan bermanfaat kalau dibandingkan dengan edc, kalau dibandingkan dengan tunai mending tunai. Kendala hambatan di jaringan kadang error kadang pending. Tapi menurut stetos pending an itu tidak terlalu memengaruhi karena pasti masuknya walaupun menunggu 1-2 harian. Manfaatnya memudahkan dalam kita tidak perlu mencari pengembalian, memudahkan pemasukan serta pengeluaran coffe Shop ini. Qris nya dari inisiatif owner karena mereka modernisasi perkembangan zaman mengikuti perkembangan aman. Perbedaan sebelum dan sesudah dari stetos smaa saja menurut dia ngga ngaruh”²⁵

Penggunaan QRIS lebih efektif dan bermanfaat jika dibandingkan dengan mesin EDC. Mesin EDC memiliki kendala yang lebih banyak, sedangkan penggunaan tunai lebih disukai daripada mesin EDC. Sering juga mengalami kendala dalam jaringan yang kadang mengalami error atau transaksi pending. Namun demikian, beberapa merasa bahwa transaksi yang pending tidak terlalu memengaruhi karena uang pasti akan masuk meskipun harus menunggu 1-2 hari. melihat manfaat dalam kemudahan tidak perlu mencari kembalian, serta

²⁵ Wahyu Kurniawan, wawancara oleh penulis, 7 Januari 2024

memudahkan pemasukan dan pengeluaran di UMKM melalui penggunaan QRIS.

Meskipun terdapat kendala dalam penggunaan QRIS, namun manfaatnya tetap terasa dalam memudahkan transaksi. Inisiatif dari pemilik usaha untuk menggunakan QRIS sebagai bagian dari modernisasi dan mengikuti perkembangan zaman menunjukkan kesadaran akan pentingnya beradaptasi dengan teknologi yang lebih canggih dan aman. Meskipun ada perbedaan pendapat tentang dampak penggunaan QRIS sebelum dan sesudah, penggunaan QRIS memberikan manfaat yang signifikan dalam memudahkan transaksi dan administrasi keuangan usaha.

Dari berbagai pendapat dan pandangan para pengguna QRIS dapat di sajikan dalam bentuk tabel untuk memperoleh kesimpulannya, bagaimana mekanisme QRIS Sebagai Media Pembayaran Dalam Mendorong Perkembangan UMKM di Jepara dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Tolak Ukur Efektivitas UMKM Pengguna QRIS

Pengguna QRIS	Kualitas Sistem (System quality)	Kualitas Informasi (Information quality)	Kualitas Pelayanan (Service quality)	Pengguna (User)	Kepuasan Pengguna (user satisfaction)	Keuntungan Bersih (net profit)
Ainur Rofiq	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Nisaul	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Andik Kuswanto	Tidak Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Tidak Efektif	Efektif
Dwi Ratnasari	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Tiara Amalia	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Wahyu Kurniaran	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Luki	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Sinta Monica	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Saidah	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Chuuuyatul Aziziya	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Anisa Nur Habibah	Efektif	Tidak Efektif	Efektif	Efektif	Tidak Efektif	Efektif
Afid	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif

Pengguna QRIS	Kualitas Sistem (System quality)	Kualitas Informasi (Information quality)	Kualitas Pelayanan (Service quality)	Pengguna (User)	Kepuasan Pengguna (user satisfaction)	Keuntungan Bersih (net profit)
Akmal						
Andre Maulana	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Nazila	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Elvira Ramadhani	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif
Nurun Naqiya	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti, 2024

Tabel diatas menjelaskan data mengenai tolak ukur efektivitas UMKM dalam penggunaan QRIS. Secara keseluruhan data tersebut menunjukkan bahwa pengguna QRIS menganggap bahwa kualitas sistem QRIS, kualitas informasi, kualitas pelayanan yang diberikan adalah efektif. Tetapi, ada beberapa pengguna yang menganggap bahwa QRIS tidak efektif dalam menghasilkan keuntungan bersih.

3. Data Dampak Sebelum dan Sesudah Penggunaan QRIS pada UMKM di Jepara

Penelitian ini fokus pada QRIS dalam mendorong perkembangan UMKM di Jepara, karena QRIS memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pembayaran bagi para pelaku UMKM. Dengan mempelajari implementasi QRIS di Jepara, menghasilkan banyak temuan dari para pelaku usaha yang mengandalkan QRIS sebagai media transaksi tau pembayaran non tunai.

Tabel 4. 2 Dampak Sebelum dan Sesudah Penggunaan QRIS

Nama Usaha	Sesudah			Sebelum		
	Kemudahan Transaksi	Keamanan Transaksi	Peredaran Uang Palsu	Kemudahan Transaksi	Keamanan Transaksi	Peredaran Uang Palsu
Ria Cell	Mudah	Aman	Rentan	Mudah	Aman	Aman
Taman Joglo	Sedang	Rentan	Rentan	Mudah	Aman	Aman
Stetos Coffe	Mudah	Aman	Aman	Mudah	Aman	Aman

Nama Usaha	Sesudah			Sebelum		
	Kemudahan Transaksi	Keamanan Transaksi	Peredaran Uang Palsu	Kemudahan Transaksi	Keamanan Transaksi	Peredaran Uang Palsu
Butik Qiara	Mudah	Rentan	Sedang	Mudah	Aman	Aman
Fresh Smooties	Mudah	Aman	Rentan	Mudah	Aman	Aman
Angkringan Widuri	Mudah	Aman	Rentan	Mudah	Aman	Aman

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti, 2024

Tabel diatas menunjukkan dampak penggunaan QRIS pada beberapa usaha di Jepara sebelum dan sesudah implementasi QRIS. Tabel tersebut membandingkan kemudahan transaksi, keamanan transaksi, serta peredaran uang palsu sebelum serta sesudah penggunaan QRIS. Hasilnya menunjukkan bahwasanya penggunaan QRIS meningkatkan kemudahan transaksi dan keamanan transaksi, namun masih rentan terhadap peredaran uang palsu.

C. Analisis Data Penelitian

1. Praktik Penggunaan QRIS Terhadap Peningkatan Perkembangan UMKM di Jepara

Peningkatan penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) di Jepara, Indonesia, terutama di kalangan usaha kecil dan menengah (UMKM), menandakan pergeseran menuju adopsi metode pembayaran digital yang lebih modern. QRIS menyediakan cara pembayaran yang nyaman dan efisien, memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, baik bisnis maupun pelanggan. Proses penerapan QRIS melibatkan beberapa langkah, termasuk pemilihan Penyedia Layanan Pembayaran (PJP) yang resmi dan terdaftar di Bank Indonesia, serta penyerahan dokumen yang diperlukan untuk proses verifikasi. Selain itu, penerimaan Merchant ID dan kode QR juga merupakan bagian penting dari langkah-langkah yang diperlukan untuk menggunakan QRIS dalam operasional bisnis.

Berikut ini merupakan contoh gambaran komponen atau bagian-bagian dari QRIS.²⁶

²⁶ Muhamad Dika Wahyudi. Mengenal QRIS: Metode Pembayaran Digital Standar di Indonesia. *Paper.id | Informasi Terbaru Seputar Bisnis dan Akuntansi.*

Gambar 4. 1
Contoh Bagan QRIS pada Salah Satu UMKM di Jepara



Gambar yang diberikan menampilkan informasi terkait standar pembayaran nasional QRIS. Dalam gambar tersebut, terdapat beberapa elemen yang dapat dianalisis untuk memahami lebih lanjut tentang QRIS:

- 1) Nama Toko: Resto Taman Joglo, merupakan identifikasi dari toko atau merchant yang terlibat dalam sistem pembayaran QRIS. Nama toko ini menjadi penanda untuk pengenalan toko tersebut dalam transaksi pembayaran.
- 2) Nomor ID Merchant: ID1023243449502, adalah nomor identifikasi unik yang diberikan kepada merchant untuk membedakan mereka dari merchant lainnya. Nomor ID Merchant ini penting dalam proses verifikasi dan pelacakan transaksi.
- 3) Informasi Merchant Lainnya: Gambar juga menyediakan informasi tambahan tentang toko atau merchant yang terdaftar, seperti detail kontak, alamat, atau informasi lain yang relevan untuk memudahkan pengguna dalam bertransaksi.
- 4) Informasi bagi Pengguna: Kemungkinan terdapat informasi tambahan yang disediakan untuk pengguna tentang cara menggunakan QRIS, keuntungan menggunakan sistem pembayaran ini, atau fitur-fitur yang tersedia.

- 5) Petunjuk Singkat bagi Pengguna: Mungkin terdapat petunjuk singkat atau panduan tentang langkah-langkah untuk menggunakan QRIS dalam melakukan transaksi pembayaran. Petunjuk ini membantu pengguna yang belum terbiasa dengan sistem pembayaran QRIS.
- 6) ID PJSP & Tanggal Cetak QRIS: Terdapat identifikasi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) beserta tanggal pencetakan QRIS. Kini penting guna mengetahui siapa yang mengelola sistem pembayaran dan kapan QRIS tersebut dicetak.

Dari informasi yang tertera pada gambar, dapat disimpulkan bahwa QRIS memberikan standar pembayaran nasional yang memudahkan transaksi pembayaran elektronik di Indonesia. Elemen-elemen yang terdapat dalam gambar, seperti nama toko, nomor ID Merchant, informasi tambahan tentang merchant, petunjuk bagi pengguna, serta identifikasi PJSP dan tanggal pencetakan QRIS, memberikan panduan yang jelas bagi pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS. Hal ini membantu memperjelas proses transaksi dan memastikan keamanan serta keefektifan dalam bertransaksi menggunakan QRIS. Dengan adanya informasi yang lengkap dan petunjuk yang diberikan, pengguna dapat dengan mudah mengidentifikasi toko atau merchant, memahami cara menggunakan QRIS, dan mengetahui informasi terkait penyelenggara jasa sistem pembayaran yang terlibat. QRIS menjadi solusi yang praktis dan efisien dalam memfasilitasi transaksi pembayaran elektronik di Indonesia.

Manfaat penggunaan QRIS bagi UMKM sangat signifikan. Selain memberikan kemudahan dalam proses pembayaran bagi pelanggan, penggunaan QRIS juga mempercepat proses transaksi secara keseluruhan. Keamanan transaksi juga meningkat, serta memungkinkan pelacakan transaksi yang lebih akurat. Tetapi, sama halnya dengan teknologi baru lainnya, pemakai QRIS menimbulkan beberapa tantangan. Beberapa di antaranya adalah penundaan dalam proses transaksi dan potensi manipulasi catatan transaksi, yang telah dilaporkan oleh beberapa pengguna.

Penggunaan QRIS juga melibatkan Merchant Discount Rate (MDR), yang merupakan nominal yang dikenakan kepada pedagang atas penggunaan layanan transaksi tersebut. Tingkat MDR dapat bervariasi tergantung pada ukuran usaha, dengan usaha mikro umumnya memiliki tingkat MDR yang lebih rendah.

Meskipun demikian, popularitas QRIS terlihat dari tingkat adopsinya yang tinggi, dengan banyak merchant dan pengguna yang sudah beralih ke metode pembayaran ini.

Dengan demikian, QRIS menawarkan peluang besar bagi UMKM di Jepara untuk meningkatkan daya saing mereka. Selain itu, adopsi QRIS juga dapat membantu menarik lebih banyak pelanggan dengan menyediakan metode pembayaran yang lebih modern dan praktis. Hal ini pada gilirannya dapat berkontribusi terhadap perekonomian lokal melalui pengelolaan keuangan yang lebih efisien dan proses transaksi yang lebih baik secara keseluruhan.

Diskusi antara dua hasil penelitian yang ada menunjukkan dua perspektif yang berbeda tetapi saling melengkapi terkait penggunaan QRIS sebagai alat transaksi bagi UMKM di Indonesia, dengan fokus pada kota Jepara dan Kota Medan. Pertama, dari studi yang dilakukan di Jepara, menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan QRIS di kalangan UMKM menandakan pergeseran yang signifikan menuju adopsi metode pembayaran digital yang lebih modern. QRIS memberikan cara pembayaran yang nyaman dan efisien, tidak hanya bagi pelanggan tetapi juga bagi bisnis. Proses penerapan QRIS melibatkan langkah-langkah yang terstruktur, seperti pemilihan Penyedia Layanan Pembayaran (PJP) yang terdaftar dan penyerahan dokumen untuk verifikasi. Gambaran komponen QRIS pada gambar menunjukkan bahwa sistem ini memberikan panduan yang jelas bagi pengguna, termasuk informasi tentang toko, nomor ID Merchant, dan petunjuk penggunaan. Manfaatnya bagi UMKM antara lain meningkatkan kecepatan dan keamanan transaksi, meskipun beberapa tantangan seperti penundaan transaksi dan potensi manipulasi catatan juga dihadapi.

Sementara itu, studi di Kota Medan dengan pendekatan kualitatif deskriptif menunjukkan bahwa QRIS diluncurkan oleh Bank Indonesia sebagai bagian dari inisiatif Sistem Pembayaran Indonesia 2025. Hasil penelitian menemukan bahwa QRIS membantu UMKM dalam melakukan pembayaran dengan lebih cepat, praktis, dan aman, serta mendorong disiplin menabung sebagian dari penghasilan mereka. Pendekatan penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka untuk mengumpulkan data, menyoroti adopsi yang tinggi dari QRIS dan potensi kontribusinya terhadap perekonomian lokal.

Berdasarkan kedua hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa QRIS memberikan solusi praktis bagi UMKM dalam menghadapi tantangan pembayaran non-tunai yang modern. Meskipun ada beberapa tantangan terkait implementasinya, seperti yang dilaporkan dalam studi di Jepara, keuntungan dalam hal kecepatan, keamanan, dan efisiensi transaksi yang ditawarkan oleh QRIS secara signifikan meningkatkan daya saing UMKM. Adopsi QRIS juga membuka peluang untuk menarik lebih banyak pelanggan dengan menyediakan opsi pembayaran yang lebih modern dan praktis, yang berpotensi mendukung pertumbuhan ekonomi lokal secara keseluruhan.

2. Analisis Tolak Ukur Efektivitas UMKM Pengguna QRIS

Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean digunakan untuk mengevaluasi dan menilai keberhasilan sistem informasi QRIS pada UMKM di Jepara. Model ini terdiri dari 6 komponen, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, pengguna, kepuasan pengguna, serta keuntungan bersih.

Kualitas sistem QRIS dinilai efektif oleh sebagian besar pengguna, namun ada beberapa pengguna yang menganggap bahwa QRIS belum efektif dalam menghasilkan keuntungan bersih. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas teknis QRIS sudah baik, masih ada faktor lain yang mempengaruhi efektivitas penggunaannya. Kualitas informasi QRIS dinilai efektif oleh sebagian besar pengguna, terutama dalam hal kecepatan dan keamanan transaksi. Namun, ada beberapa pengguna yang menganggap bahwa QRIS masih perlu diperbaiki dalam hal kualitas informasi agar uang tidak gandum atau pending.

Kualitas pelayanan QRIS juga dinilai efektif oleh sebagian besar pengguna, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan pendaftaran. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS dapat memberikan nilai tambah bagi UMKM dalam hal pelayanan kepada pelanggan. Pengguna QRIS secara umum merasa puas dengan penggunaannya dan menganggap bahwa QRIS dapat memberikan keuntungan bagi usaha mereka. Tetapi, terdapat beberapa pengguna lebih menyukai pembayaran langsung tunai karena alasan modal usaha.

Selain itu dapat dilihat bahwa semua pengguna QRIS yang diwawancarai menganggap bahwa QRIS efektif dalam menghasilkan keuntungan bersih. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS dapat memberikan manfaat bagi UMKM dalam hal keuntungan usaha. Kendala dalam penggunaan QRIS pada UMKM di Jepara masih terbatas, namun ada beberapa pengguna yang

menganggap bahwa QRIS kurang efektif dalam hal keuntungan bersih dan kualitas informasi. Hal ini menunjukkan bahwa masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam penggunaan QRIS pada UMKM di Jepara.

Pengguna QRIS di Jepara menganggap bahwa QRIS dapat memberikan keunggulan dalam efisiensi, keamanan, dan menghindari kecopetan juga meminimalisir peredaran uang palsu. Namun, masih perlu dilakukan perbaikan dalam hal kualitas sistem dan informasi QRIS agar dapat memberikan manfaat yang lebih optimal. Dari analisis, bisa disimpulkan bahwasanya QRIS menyajikan manfaat pada UMKM perihal kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan keuntungan bersih. Namun, masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam penggunaan QRIS pada UMKM di Jepara agar dapat memberikan manfaat yang lebih optimal.

Seperti halnya penelitian Ali Ikhsan, penelitian ini juga menggunakan model DeLone dan McLean menunjukkan bahwa QRIS memiliki banyak keuntungan dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi di UMKM. Penelitian-penelitian ini menggarisbawahi bahwa penggunaan QRIS mampu mempercepat proses pembayaran dan mengurangi risiko terkait transaksi tunai, seperti pencurian atau kehilangan uang. Namun, penelitian ini juga mengungkap tantangan teknis yang dihadapi oleh UMKM, seperti masalah kompatibilitas perangkat dan konektivitas jaringan, serta variasi dalam pengalaman pengguna yang bisa mempengaruhi adopsi teknologi ini secara luas. Variasi ini menunjukkan perlunya peningkatan sistem, baik dari segi teknis maupun dukungan pengguna, untuk memastikan semua pengguna dapat menikmati manfaat QRIS secara merata. Untuk mencapai kepuasan dan keuntungan bersih yang optimal, integrasi umpan balik pengguna dalam pengembangan lebih lanjut QRIS menjadi sangat penting. Melalui pemahaman dan respon terhadap kebutuhan dan masalah pengguna, pengembang QRIS dapat menciptakan sistem yang lebih ramah pengguna dan handal, sehingga mendukung kesuksesan jangka panjang dari implementasi QRIS di sektor UMKM.

3. Analisis Dampak Sebelum dan Sesudah Penggunaan QRIS pada UMKM di Jepara

Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) memberikan dampak yang signifikan terhadap usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Jepara. Kajian tersebut menemukan bahwa penerapan QRIS memberikan dampak positif

terhadap keamanan serta kemudahan bertransaksi, hingga mencegah adanya uang palsu. Secara ekonomi, penggunaan QRIS telah meningkatkan kenyamanan bertransaksi, keamanan bertransaksi, dan membantu menghindari peredaran uang palsu. Namun perlu dicatat bahwa masih terdapat kelemahan dalam penggunaan QRIS karena masih rentan terhadap kelemahan tertentu.

Sebelum diterapkannya QRIS, kemudahan bertransaksi bagi pelaku usaha bervariasi. Beberapa bisnis menganggapnya mudah, sementara yang lain menganggapnya sedang atau sulit. Keamanan transaksi juga beragam, dan beberapa bisnis merasa rentan. Selain itu, peredaran uang palsu juga mempunyai risiko. Namun, setelah penerapan QRIS, terdapat perbaikan yang nyata. Kemudahan bertransaksi meningkat secara signifikan bagi sebagian besar bisnis, menjadikannya lebih mudah dan aman. Hal ini berkontribusi pada lingkungan yang lebih aman untuk transaksi keuangan. Meskipun beberapa bisnis masih menghadapi kerentanan, tren secara keseluruhan menunjukkan dampak positif terhadap kemudahan dan keamanan transaksi.

Penelitian ini berfokus pada dampak QRIS dalam mendorong perkembangan UMKM di Jepara, menyoroti potensinya dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pembayaran bagi para pelaku UMKM. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa penggunaan QRIS telah meningkatkan berbagai aspek secara signifikan, termasuk dampak ekonomi, kenyamanan bertransaksi, dan keamanan. Hal ini ditunjukkan melalui perbandingan kemudahan bertransaksi, keamanan bertransaksi, dan peredaran uang palsu sebelum dan sesudah penerapan QRIS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS telah meningkatkan kenyamanan dan keamanan bertransaksi. Namun, juga digarisbawahi bahwa masih ada kerentanan dalam penggunaannya. Temuan penelitian ini menekankan potensi manfaat QRIS bagi UMKM di Jepara, sekaligus mengakui perlunya mengatasi kerentanan yang ada untuk lebih meningkatkan efektivitasnya. Kesimpulannya, penerapan QRIS telah menunjukkan dampak positif bagi UMKM di Jepara, khususnya dalam hal kenyamanan bertransaksi, keamanan, dan mitigasi peredaran uang palsu. Namun, penting untuk terus mengatasi kerentanan yang terkait dengan penggunaannya untuk memastikan efektivitas berkelanjutan dan menjamin integrasi dalam ekosistem

UMKM, dan juga dengan mempertimbangkan enam tolak ukur efektivitas sebelumnya yang telah dibahas pada analisis sebelumnya. Merupakan kualitas sistem (*System quality*), Kualitas Informasi (*Information quality*), Kualitas Informasi (*Information quality*), Kualitas pelayanan (*Service quality*), Pengguna (*user*), Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*), Keuntungan Bersih (*Net profit*).

a. Kualitas Sistem (*System quality*)

Mayoritas UMKM dan pengguna QRIS menganggap kualitas sistem sudah efektif. Menurut hasil wawancara dengan pemilik UMKM dan pelanggan, sistem QRIS dinilai efisien, aman, dan mudah digunakan. Mereka merasa bahwa QRIS membawa manfaat besar dalam memfasilitasi transaksi secara cepat dan tanpa kesulitan yang berarti. Para pengguna juga menyoroti keamanan sistem ini, merasa yakin bahwa data dan informasi keuangan mereka terlindungi dengan baik selama proses transaksi. Namun demikian, tidak dapat diabaikan bahwa beberapa pengguna mengalami tantangan tertentu, seperti keterlambatan transaksi yang mungkin mempengaruhi alur kas mereka dan kekhawatiran akan biaya administrasi tambahan yang mungkin timbul.

Meskipun mayoritas responden merasa puas dengan kualitas sistem QRIS, beberapa juga menunjukkan kekhawatiran terhadap aspek tertentu yang dianggap kurang efektif. Beberapa pemilik UMKM mencatat bahwa keterlambatan dalam proses transaksi QRIS dapat mengganggu operasional harian mereka, terutama dalam mengelola arus kas dan persediaan barang dagangan. Selain itu, ada juga kekhawatiran mengenai biaya administrasi tambahan yang mungkin muncul dalam penggunaan QRIS, yang dapat mempengaruhi profitabilitas bisnis kecil dan menengah. Meskipun demikian, sebagian besar responden tetap mengakui manfaat besar yang diperoleh dari penggunaan sistem QRIS dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan memberikan kemudahan bagi pelanggan.

b. Kualitas Informasi (*Information quality*)

Mayoritas pengguna QRIS menganggap kualitas informasi yang diberikan oleh sistem tersebut efektif. Hasil wawancara dengan pemilik dan pelanggan UMKM menunjukkan bahwa QRIS memberikan informasi yang konsisten dan akurat, memungkinkan pengguna untuk melacak

transaksi dengan baik. Selain itu, sistem ini juga dinilai cepat dan aman dalam bertransaksi, memberikan kepercayaan kepada pengguna terhadap keamanan data dan informasi keuangan mereka.

Namun, meskipun mayoritas pengguna merasa puas dengan kualitas informasi yang diberikan oleh QRIS, ada juga sebagian pengguna yang menghadapi tantangan tertentu atau menganggap aspek tertentu dari kualitas informasi kurang efektif. Beberapa pengguna mencatat adanya penundaan dalam proses transaksi yang dapat mengganggu kelancaran operasional bisnis mereka, sementara yang lain memiliki kekhawatiran terkait keamanan data yang disimpan dalam sistem QRIS. Dengan demikian, meskipun QRIS telah memberikan banyak manfaat dalam hal kualitas informasi, tetap diperlukan upaya lebih lanjut untuk mengatasi tantangan dan kekhawatiran yang dihadapi oleh sebagian pengguna.

c. Kualitas pelayanan (*Service quality*)

Pengguna QRIS menganggap kualitas layanan yang diberikan oleh sistem tersebut sudah efektif. Hasil wawancara dengan pemilik dan pelanggan UMKM menunjukkan bahwa QRIS memberikan layanan yang efisien dan dapat diandalkan, memungkinkan transaksi menjadi lebih cepat dan mudah. Pengguna merasa puas dengan kemudahan dalam menggunakan sistem ini untuk melakukan pembayaran dan menerima pembayaran dari pelanggan. Namun demikian, tidak dapat diabaikan bahwa beberapa pengguna mengalami tantangan tertentu, seperti keterlambatan transaksi yang dapat mengganggu operasional bisnis mereka, dan kekhawatiran terhadap stabilitas jaringan yang mungkin mempengaruhi ketersediaan layanan QRIS.

Terdapat juga perbedaan pendapat di antara pengguna mengenai efektivitas kualitas layanan ini; beberapa menyatakan kepuasan penuh terhadap layanan yang diberikan, sementara yang lain mengidentifikasi area tertentu yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan demikian, meskipun mayoritas pengguna merasa bahwa kualitas layanan QRIS sudah efektif, masih diperlukan upaya untuk mengatasi tantangan yang mungkin muncul serta untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi berbagai kebutuhan pengguna dengan lebih baik.

d. Pengguna (*user*)

Mayoritas pengguna menganggap sistem QRIS efektif ditinjau dari beberapa aspek, termasuk kualitas sistem, informasi, layanan, kepuasan pengguna, serta laba bersih. Hasil wawancara dengan pemilik dan pelanggan UMKM menunjukkan bahwa QRIS telah memberikan solusi yang efektif dalam memfasilitasi transaksi, menyediakan informasi yang akurat dan konsisten, serta memberikan layanan yang efisien dan dapat diandalkan. Para pengguna merasa puas dengan pengalaman penggunaan QRIS dan melaporkan peningkatan laba bersih sebagai hasil dari efisiensi operasional yang diberikan oleh sistem ini.

Namun demikian, beberapa pengguna juga menyatakan kekhawatiran mereka terhadap aspek-aspek tertentu seperti transaksi yang tertunda, kesalahan jaringan, dan potensi manipulasi catatan transaksi yang dapat mempengaruhi kehandalan dan keamanan sistem. Meskipun demikian, secara keseluruhan, mayoritas pengguna masih merasa puas dengan efektivitas serta manfaat penggunaan QRIS bagi UMKM meningkatkan efisiensi operasional serta memberi pengalaman transaksi yang lebih baik bagi pelanggan.

e. Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)

Mengenai kepuasan pengguna terhadap sistem QRIS Mayoritas pengguna menyatakan kepuasan terhadap sistem QRIS, menilai efektifitasnya dari berbagai aspek, termasuk kualitas sistem, informasi, layanan, kepuasan pengguna, dan laba bersih. Hasil wawancara dengan pemilik dan pelanggan UMKM menunjukkan bahwa QRIS telah berhasil memenuhi harapan mereka dalam hal efisiensi transaksi, akurasi informasi, serta pelayanan yang efisien dan dapat diandalkan. Pengguna juga melaporkan peningkatan laba bersih sebagai dampak langsung dari penggunaan QRIS dalam operasional mereka.

Meskipun mayoritas pengguna merasa puas dengan pengalaman menggunakan QRIS, beberapa di antaranya mengungkapkan kekhawatiran terhadap beberapa masalah seperti transaksi yang tertunda, kesalahan jaringan, dan potensi manipulasi catatan transaksi. Meskipun demikian, secara keseluruhan, mayoritas pengguna tetap merasa puas dengan efektivitas dan manfaat yang diberikan oleh QRIS bagi usaha mikro, kecil, dan menengah mereka, yang telah membantu

meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik bagi pelanggan.

f. Keuntungan Bersih (*Net profit*)

Pembahasan Laba Bersih (*Net profit*) dari pengguna QRIS oleh pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Jepara memberikan gambaran yang beragam. Sebagian pengguna melaporkan peningkatan pendapatan sebagai hasil langsung dari kemudahan bertransaksi digital yang ditawarkan oleh QRIS. Mereka menemukan bahwa adopsi teknologi pembayaran ini membantu meningkatkan volume penjualan dan efisiensi operasional mereka. Namun demikian, ada juga sebagian pengguna yang mengalami tantangan, seperti transaksi yang tertunda dan biaya administrasi tambahan, yang secara langsung mempengaruhi efektivitas penggunaan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS membawa manfaat dalam hal kemudahan bertransaksi, namun terdapat juga kekhawatiran yang perlu diatasi mengenai keandalan sistem dan potensi dampaknya terhadap laba bersih.

Selain itu, analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa beberapa pengguna menghadapi ketidakpastian terkait keandalan QRIS dan potensi risiko terhadap laba bersih mereka. Mereka mencatat bahwa transaksi yang tertunda dan ketidakstabilan jaringan dapat mengganggu alur kas dan menghambat pertumbuhan bisnis mereka. Selain itu, biaya administrasi tambahan yang terkait dengan penggunaan QRIS juga menjadi pertimbangan penting dalam penilaian dampaknya terhadap laba bersih. Oleh karena itu, sementara QRIS telah membawa inovasi dan kemudahan dalam bertransaksi bagi sebagian UMKM di Jepara, penting bagi penyedia layanan dan regulator untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh sebagian pengguna agar dapat meningkatkan keandalan dan efektivitas sistem, serta memastikan bahwa manfaatnya benar-benar bisa dirasakan semua pelaku usaha.

Penelitian Josef Evan Sihaloho, Atifah Ramadan, dan Suci Rahmayanti (2020) yang berfokus pada implementasi sistem pembayaran Quick Response Indonesia Standar (QRIS) bagi perkembangan UMKM di Medan, menggunakan metode kualitatif dengan wawancara serta studi pustaka. Penelitian ini menemukan bahwa pembayaran non-tunai telah diadopsi oleh pedagang UMKM sebagai hasil dari penelitian sebelumnya,

dan transaksi non-tunai berbasis chip serta server telah digunakan di tempat mereka. Banyak dari mereka menerima pembayaran melalui aplikasi e-wallet, termasuk QR Code yang bisa diakses langsung dari smartphone pelanggan, menunjukkan bahwa QRIS memberikan manfaat bagi pedagang UMKM.

Kedua penelitian ini menyoroti manfaat QRIS dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi bagi UMKM. Penelitian di Jepara menekankan pentingnya mengatasi kerentanan untuk memastikan efektivitas berkelanjutan, sementara penelitian di Medan menunjukkan adopsi yang luas dan manfaat nyata dari penggunaan QRIS. Kedua studi ini mendukung gagasan bahwa QRIS adalah alat yang berharga bagi UMKM, tetapi juga mengakui bahwa peningkatan dan penyesuaian berkelanjutan diperlukan untuk mengoptimalkan manfaatnya. Mengatasi kerentanan dan memastikan kepuasan pengguna adalah kunci untuk memastikan bahwa QRIS dapat terus memberikan nilai tambah bagi UMKM di berbagai daerah. Dengan mempertimbangkan enam tolak ukur efektivitas, upaya untuk meningkatkan kualitas sistem, informasi, dan pelayanan, serta meningkatkan kepuasan pengguna dan keuntungan bersih, dapat memperkuat dampak positif QRIS bagi UMKM secara keseluruhan.

4. Analisis Kendala Pelaku UMKM dalam penggunaan QRIS

Bank Indonesia (BI) sudah mengenalkan standar Quick Response Code (QR) guna transaksi uang elektronik berbasis server, dompet elektronik, ataupun M-banking. Respon terhadap kehadiran QRIS mendapat tanggapan positif dari berbagai pemangku kepentingan, dengan harapan bisa mendukung perkembangan ekonomi digital Indonesia. Meskipun demikian, penerapan QRIS masih dihadapkan pada beberapa kendala. Hambatan dalam mempromosikan transaksi QRIS melibatkan aspek budaya, Dimana beberapa individu masih belum terbiasa dengan konsep transaksi menggunakan QRIS, yang membuat mereka enggan dalam mencobanya. Itulah alasan mengapa banyak orang saat ini ragu untuk mencoba, serta mungkin dari beberapa diantaranya merasa khawatir tentang keamanannya. Karenanya, orang masih merasa ragu saat melaksanakan transaksi menggunakan QRIS sebab mereka terbiasa melakukan transaksi dengan uang tunai secara terus-menerus. Kendala yang dihadapi UMKM dalam menggunakan QRIS yaitu:

a. Koneksi Internet Yang Tidak Stabil

Seperti dinyatakan oleh Saudara Andik Kuswanto 39 tahun pemilik taman joglo, kendala penggunaan QRIS adalah sebagai berikut:

“Sering pending karena jaringan internet yang tidak stabil, biasanya 2 harian, uang sering gantul/pending jadi mending non tunai lebih suka tf karena walaupun ada biaya adminnya Tapi bisa langsung masuk”²⁷

Penggunaan QRIS seringkali mengalami keterlambatan karena jaringan internet yang tidak stabil, terutama dalam rentang waktu dua hari. Akibatnya, uang yang ditransfer melalui QRIS seringkali mengalami penundaan atau gantul. Jadi, banyak pengguna lebih memilih melaksanakan transaksi non-tunai melalui transfer bank, karena meskipun terdapat biaya administrasi, namun uang dapat langsung masuk ke penerima tanpa harus menunggu.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, namun keterbatasan jaringan internet dan keterlambatan dalam proses transfer menjadi hambatan. Sebagai solusi, transaksi non-tunai melalui transfer bank menjadi pilihan yang lebih disukai oleh sebagian orang karena dapat memastikan uang langsung masuk ke penerima tanpa harus menunggu waktu yang lama. Meskipun terdapat biaya administrasi, namun kecepatan dan kepastian dalam proses transaksi menjadi pertimbangan utama dalam memilih metode pembayaran.

Selanjutnya di pertegas oleh wahyu 29 tahun manager stetos coffee dan juga pengguna QRIS mengatakan bahwa:

“Kalau dibandingkan dengan tunai mending tunai. Kendala hambatan di jaringan kadang error kadang pending, biasanya karena jaringan internet naik turun atau tidak stabil. Tapi menurut saya itu tidak terlalu memengaruhi karena pasti masuknya walaupun menunggu 1-2 harian”²⁸

Dalam penggunaan QRIS dengan metode tunai, terkadang lebih disukai untuk tetap menggunakan uang tunai. Kendala yang seringkali dihadapi adalah masalah hambatan pada jaringan yang menyebabkan kesalahan atau penundaan

²⁷ Andik Kuswanto, wawancara oleh penulis, 9 Januari 2024

²⁸ Wahyu, wawancara oleh penulis, 7 Januari 2024

dalam proses transaksi, yang disebabkan oleh fluktuasi jaringan internet yang tidak stabil. Meskipun demikian, menurut pendapat saya, hal ini tidak terlalu memengaruhi karena uang tetap akan masuk meskipun perlu menunggu selama 1-2 hari.

Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa meskipun QRIS menawarkan kemudahan dalam transaksi, namun ketidakstabilan jaringan internet dapat mengakibatkan error atau penundaan dalam proses pembayaran. Meskipun demikian, bagi sebagian orang, hal ini dianggap tidak terlalu berpengaruh karena uang tetap akan masuk walaupun dengan menunggu selama 1-2 hari. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat kendala dalam penggunaan QRIS, namun masih ada kepercayaan bahwa transaksi akan berhasil meskipun dengan sedikit keterlambatan.

Dengan demikian, bisa disimpulkan secara keseluruhan terdapat perbedaan pendapat pemilik serta pengguna terkait preferensi terhadap transaksi tunai atau non-tunai. Andik Kuswanto lebih cenderung memilih non-tunai karena kecepatan dan kepastian pembayaran, sementara Wahyu menunjukkan preferensi tunai karena keandalan di tengah kendala jaringan yang mungkin terjadi. Meskipun demikian, keduanya setuju bahwa transaksi non-tunai tetap dapat diandalkan meskipun terdapat waktu tunggu yang lebih lama.

b. Masalah Keamanan dan Keterbacaan Transaksi

Masalah keamanan dan keterbacaan transaksi juga dijelaskan oleh saudara Andik Kuswanto 39 tahun pemilik taman joglo, dalam wawancranya beliau menjelaskan bahwa:

“Sering gandul atau pending saat menggunakan layanan non-tunai, yang membuat saya lebih suka menggunakan transfer langsung, mungkin ya efek dari internet yang tidak stabil tadi, jadi takutnya transaksi gagal”²⁹

Penggunaan QRIS seringkali mengalami penundaan atau gandul saat menggunakan layanan non-tunai, sehingga membuat saya lebih memilih untuk menggunakan transfer langsung. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh ketidakstabilan jaringan internet yang dapat mengakibatkan ketakutan akan kegagalan transaksi. Oleh karena itu, untuk memastikan keberhasilan transaksi, saya lebih memilih untuk melakukan transfer langsung meskipun dengan adanya biaya administrasi.

²⁹ Andik Kuswanto, wawancara oleh penulis, 9 Januari 2024

Kondisi ini menunjukkan bahwa ketidakstabilan jaringan internet dapat memengaruhi kepercayaan dalam penggunaan QRIS untuk transaksi non-tunai. Ketakutan akan kegagalan transaksi menjadi alasan utama dalam memilih metode pembayaran yang lebih dapat diandalkan, seperti transfer langsung, meskipun dengan adanya biaya administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan dan kepastian transaksi menjadi faktor utama dalam memilih metode pembayaran yang digunakan.

Kemudian juga dipertegas kembali oleh Izza 26 tahun pemilik butik qiara, ia mengatakan sebagai berikut:

“Kadang ada pembeli yang pernah ke klik 2x error, jadi sedikit ngeri takut transaksi gagal atau malah terjadi penerimaan 2x transaksi kan jadi kasian customernya”³⁰

Penggunaan QRIS kadang-kadang mengalami masalah ketika ada pembeli yang secara tidak sengaja melakukan klik dua kali, yang mengakibatkan kesalahan dalam transaksi. Hal ini menimbulkan ketakutan akan kegagalan transaksi atau bahkan kemungkinan terjadinya penerimaan transaksi ganda, yang dapat merugikan konsumen. Kondisi ini menciptakan ketidaknyamanan dan kekhawatiran bagi para pelaku bisnis dan konsumen terkait dengan keandalan sistem pembayaran melalui QRIS.

Ketakutan akan terjadinya kesalahan transaksi atau penerimaan ganda menunjukkan bahwa keamanan dan keandalan dalam penggunaan QRIS perlu ditingkatkan. Kehati-hatian dalam melakukan transaksi dan kejelasan prosedur penanganan kesalahan transaksi menjadi hal yang penting untuk memastikan pengalaman bertransaksi yang nyaman dan aman bagi para pelaku bisnis maupun konsumen.

Secara keseluruhan, kedua pemilik usaha menyampaikan kekhawatiran yang serupa terkait keamanan dan keterbacaan transaksi dalam layanan non-tunai, yang mungkin disebabkan oleh ketidakstabilan internet. Ini menciptakan tantangan dalam membangun kepercayaan pelanggan dan mengindikasikan perlunya perbaikan dalam sistem atau infrastruktur untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan keamanan transaksi non-tunai.

³⁰ Churriyatul Aziziya, wawancara oleh penulis, 5 Januari 2024

c. Potongan Admin Pada QRIS

Selain faktor internet yang tidak stabil juga masalah keamanan dan keterbacaan transaksi, hambatan di hadapi UMKM memakai QRIS yaitu biaya Merchant Discount Rate (MDR). Kendala ini juga dijelaskan oleh saudara Andik Kuswanto 39 tahun pemilik taman joglo, dalam wawancaranya beliau menjelaskan bahwa:

“Adanya potongan admin sebesar 0,2% pada transaksi menggunakan QRIS. Hal ini menjadi suatu kekhawatiran karena dapat mempengaruhi jumlah yang diterima oleh pendapatan bisnis saya”³¹

Tentu, potongan admin sebesar 0,2% pada transaksi menggunakan QRIS dapat menjadi suatu kekhawatiran karena hal ini dapat mempengaruhi jumlah yang diterima dari pendapatan bisnis saya. Meskipun QRIS memberikan kemudahan dalam pembayaran, namun potongan admin tersebut dapat berdampak pada margin keuntungan yang diterima oleh para pelaku usaha. Kondisi ini menunjukkan perlunya pertimbangan yang matang dalam memilih metode pembayaran yang dapat mengoptimalkan pendapatan bisnis tanpa terlalu banyak terpengaruh oleh potongan admin.

Pentingnya mempertimbangkan potongan admin dalam setiap transaksi menggunakan QRIS menunjukkan bahwa para pelaku usaha perlu untuk memahami secara menyeluruh mengenai biaya-biaya terkait dalam menggunakan layanan pembayaran tersebut. Dengan demikian, mereka dapat membuat keputusan yang tepat dalam memilih metode pembayaran yang dapat memberikan keuntungan optimal bagi bisnis mereka.

Secara keseluruhan, biaya MDR menjadi faktor kunci dalam kendala penggunaan QRIS oleh UMKM. Evaluasi yang cermat terhadap manfaat dan biaya terkait QRIS menjadi penting untuk memastikan keberlanjutan dan kesehatan finansial bagi UMKM yang menggunakan layanan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS telah meningkatkan kenyamanan dan keamanan bertransaksi. Namun, juga digarisbawahi bahwa masih ada kerentanan dalam penggunaannya. Temuan penelitian ini menekankan potensi manfaat QRIS bagi UMKM di Jepara, sekaligus mengakui perlunya mengatasi kerentanan yang ada untuk lebih

³¹ Andik Kuswanto, wawancara oleh penulis, 9 Januari 2024

meningkatkan efektivitasnya. Kesimpulannya, penerapan QRIS telah menunjukkan dampak positif bagi UMKM di Jepara, khususnya dalam hal kenyamanan bertransaksi, keamanan, dan mitigasi peredaran uang palsu. Namun, penting untuk terus mengatasi kerentanan yang terkait dengan penggunaannya untuk memastikan efektivitas berkelanjutan dan menjamin integrasi dalam ekosistem UMKM, serta dengan mempertimbangkan enam tolak ukur efektivitas sebelumnya yang telah dibahas pada analisis sebelumnya: kualitas sistem (System quality), kualitas informasi (Information quality), kualitas pelayanan (Service quality), pengguna (User), kepuasan pengguna (User satisfaction), dan keuntungan bersih (Net profit).

