



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 16730- 16739

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Penggunaan QRIS dan E-Wallet terhadap Pendapatan UMKM Mitra E-Commerce di Pasar Minggu Pagi Galuh Mas Kabupaten Karawang

Novia Chandra Dewi¹, Reaifailla Bintara Syahputri², Najma Khoirotun Nisa³, Inyoman Irfan Maulana⁴,
Muhammad Akhdiyatul Aein⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Manajemen, Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Sehati Indonesia

¹lun4qu4@gmail.com, ²reaifaillabintara@gmail.com, ³najmakhoirotunn@gmail.com,

⁴nymirfn01@gmail.com, ⁵akhdiyatul.aein@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital telah mendorong penggunaan sistem pembayaran non-tunai melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dan electronic wallet (e-wallet) sebagai bagian dari pengembangan ekosistem ekonomi digital di Indonesia. Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), pembayaran digital tidak hanya mempermudah proses transaksi, tetapi juga berpotensi meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Meskipun demikian, pengaruh penggunaan pembayaran digital terhadap pendapatan UMKM masih menunjukkan hasil yang beragam sehingga memerlukan kajian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengalaman pelaku UMKM mitra e-commerce di Kabupaten Karawang dalam memanfaatkan QRIS dan e-wallet serta mengidentifikasi perannya terhadap pendapatan usaha. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan 16 pelaku UMKM yang dipilih secara purposive. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur menggunakan Google Form dan dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa QRIS dan e-wallet memberikan manfaat berupa kemudahan transaksi, percepatan proses pembayaran, kemudahan pencatatan, dan peningkatan kenyamanan pelanggan. Namun, penggunaan pembayaran digital belum menjadi faktor utama yang menentukan peningkatan pendapatan usaha. Informan menilai bahwa kualitas produk, strategi pemasaran, pelayanan kepada pelanggan, dan inovasi usaha memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap perkembangan pendapatan. Temuan ini menunjukkan bahwa pembayaran digital berperan sebagai faktor pendukung yang memperkuat aktivitas bisnis, sedangkan peningkatan pendapatan UMKM bergantung pada integrasi antara pemanfaatan teknologi digital dan pengelolaan usaha yang efektif.

Kata Kunci: QRIS, Electronic Wallet, Pembayaran Digital, Pendapatan UMKM, Transformasi Digital.

1. Latar Belakang

Transformasi digital telah mengubah berbagai aktivitas ekonomi, termasuk sistem pembayaran dalam kegiatan bisnis. Perkembangan teknologi informasi yang didukung oleh meningkatnya penggunaan internet dan perangkat bergerak mendorong pergeseran dari transaksi tunai menuju pembayaran digital yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Perubahan tersebut tidak hanya memengaruhi perilaku konsumen, tetapi juga mendorong pelaku usaha untuk menyesuaikan model layanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan pasar. Di Indonesia, digitalisasi sistem pembayaran menjadi salah satu pilar penting dalam pengembangan ekonomi digital karena mampu memperluas akses layanan keuangan, meningkatkan efisiensi transaksi, serta mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif [17], [18].

Salah satu inovasi yang mempercepat transformasi tersebut adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang dikembangkan oleh Bank Indonesia sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR. QRIS memungkinkan seluruh penyelenggara jasa sistem pembayaran menggunakan satu standar transaksi yang sama sehingga proses pembayaran menjadi lebih sederhana dan interoperabel. Laporan Bank Indonesia menunjukkan bahwa jumlah *merchant* QRIS terus meningkat dan didominasi oleh sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang mencerminkan semakin luasnya adopsi pembayaran digital pada aktivitas usaha [17], [18]. Implementasi QRIS juga memperkuat inklusi keuangan dengan memperluas akses UMKM terhadap ekosistem ekonomi digital [2].

Perkembangan QRIS berjalan seiring dengan meningkatnya penggunaan *electronic wallet (e-wallet)* sebagai instrumen pembayaran non-tunai. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat menjadi faktor utama yang mendorong penerimaan *e-wallet* sebagai sarana pembayaran digital [19], [21]–[23], [25]. Kemudahan transaksi, kecepatan layanan, serta integrasi dengan berbagai platform digital menjadikan *e-wallet* semakin banyak digunakan oleh masyarakat maupun pelaku usaha. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi pembayaran digital tidak hanya bergantung pada perkembangan teknologi, tetapi juga pada kemampuan teknologi tersebut memberikan manfaat yang dirasakan langsung oleh pengguna.

Bagi UMKM, QRIS dan *e-wallet* tidak hanya mempermudah proses pembayaran, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas layanan, serta memperluas akses terhadap ekosistem *e-commerce*. Digitalisasi pembayaran memungkinkan transaksi berlangsung lebih cepat, pencatatan keuangan menjadi lebih tertata, dan pengalaman pelanggan menjadi lebih baik. Penelitian Sari *et al.* [1] menunjukkan bahwa QRIS berpotensi meningkatkan daya saing UMKM melalui efisiensi layanan, sedangkan Rachman *et al.* [2] menegaskan bahwa implementasi QRIS membuka peluang pengembangan ekonomi digital meskipun masih menghadapi tantangan berupa kesiapan infrastruktur, literasi digital, dan kemampuan adaptasi pelaku usaha.

Meskipun adopsi QRIS dan *e-wallet* terus meningkat, pengaruhnya terhadap pendapatan UMKM masih menunjukkan hasil yang beragam. Sejumlah penelitian melaporkan bahwa pembayaran digital mampu meningkatkan efisiensi transaksi, kualitas layanan, dan kenyamanan pelanggan [13]–[15]. Sebaliknya, penelitian lain menunjukkan bahwa peningkatan pendapatan usaha tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan pembayaran digital, tetapi juga oleh kualitas produk, strategi pemasaran, pelayanan kepada pelanggan, serta inovasi usaha [1], [2]. Perbedaan temuan tersebut mengindikasikan bahwa pembayaran digital merupakan salah satu faktor yang mendukung kinerja UMKM, tetapi belum sepenuhnya menjelaskan peningkatan pendapatan usaha.

Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada penerimaan teknologi pembayaran digital menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*, sehingga lebih banyak menjelaskan faktor-faktor yang mendorong adopsi QRIS, seperti persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan [3], [5], [6], [13]. Kajian mengenai pengalaman pelaku UMKM dalam memanfaatkan QRIS dan *e-wallet* setelah teknologi tersebut diimplementasikan, khususnya kaitannya dengan perubahan pendapatan usaha, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang tidak hanya mengkaji penerimaan teknologi, tetapi juga mengeksplorasi bagaimana pembayaran digital dimanfaatkan dalam aktivitas usaha serta faktor-faktor yang memengaruhi pendapatan UMKM.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengalaman pelaku UMKM mitra *e-commerce* di Kabupaten Karawang dalam memanfaatkan QRIS dan *e-wallet* sebagai sistem pembayaran digital serta mengidentifikasi perannya terhadap pendapatan usaha. Penelitian ini juga mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi peningkatan pendapatan, seperti kualitas produk, strategi pemasaran, pelayanan kepada pelanggan, dan inovasi usaha. Kajian ini didasarkan pada asumsi bahwa pembayaran digital mampu meningkatkan efisiensi transaksi dan kualitas layanan, namun peningkatan pendapatan UMKM merupakan hasil dari kombinasi antara pemanfaatan teknologi dan pengelolaan usaha yang efektif. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan kajian digitalisasi sistem pembayaran pada UMKM sekaligus menjadi masukan bagi pelaku usaha dan pemangku kebijakan dalam mengoptimalkan pemanfaatan QRIS dan *e-wallet* untuk mendukung pertumbuhan ekonomi digital.

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk mengintegrasikan berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran ke dalam satu standar transaksi. Penerapan QRIS memungkinkan konsumen melakukan pembayaran menggunakan berbagai aplikasi pembayaran digital melalui satu kode QR yang sama sehingga transaksi menjadi lebih sederhana, efisien, dan interoperabel. Pengembangan QRIS juga menjadi bagian dari strategi nasional dalam memperkuat ekosistem ekonomi digital melalui peningkatan inklusi keuangan, efisiensi sistem pembayaran, dan perluasan akses layanan keuangan bagi masyarakat maupun pelaku usaha [17], [18].

Bagi UMKM, QRIS tidak hanya berfungsi sebagai alternatif metode pembayaran, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Transaksi yang berlangsung lebih cepat, pencatatan pembayaran yang lebih tertata, serta kemudahan akses bagi pelanggan memberikan peluang bagi pelaku usaha untuk meningkatkan daya saing di tengah berkembangnya ekonomi digital. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi QRIS mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, memperluas peluang UMKM dalam ekosistem digital, serta mendorong pemanfaatan pembayaran non-tunai secara lebih luas [1]–[3], [13].

Electronic Wallet (E-Wallet)

Electronic wallet (e-wallet) merupakan layanan pembayaran digital yang memungkinkan pengguna menyimpan dana elektronik dan melakukan transaksi melalui perangkat bergerak. Perkembangan teknologi finansial menjadikan *e-wallet* sebagai salah satu instrumen pembayaran yang banyak digunakan karena menawarkan kemudahan, kecepatan, keamanan, dan fleksibilitas dalam berbagai aktivitas ekonomi. Integrasi *e-wallet* dengan berbagai layanan digital, termasuk *e-commerce*, menunjukkan bahwa pembayaran digital telah menjadi bagian penting dalam aktivitas bisnis maupun kehidupan sehari-hari [26].

Bagi UMKM, penggunaan *e-wallet* memberikan alternatif pembayaran yang lebih beragam sehingga mampu meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang mendorong penerimaan *e-wallet* sebagai instrumen pembayaran digital [19], [22], [23]. Selain itu, pengalaman pengguna, inovasi layanan, dan nilai tambah yang ditawarkan turut memengaruhi keberlanjutan penggunaan *mobile wallet* dalam aktivitas bisnis [21], [25]. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *e-wallet* bergantung pada manfaat nyata yang dirasakan oleh penggunanya.

Pendapatan UMKM

Pendapatan merupakan penerimaan ekonomi yang diperoleh pelaku usaha dari hasil penjualan barang atau jasa dalam suatu periode tertentu dan menjadi salah satu indikator perkembangan usaha. Peningkatan pendapatan mencerminkan kemampuan UMKM dalam menghasilkan nilai ekonomi melalui aktivitas operasionalnya. Besarnya pendapatan tidak hanya dipengaruhi oleh volume penjualan, tetapi juga oleh kemampuan pelaku usaha mengelola sumber daya, mempertahankan pelanggan, serta beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis.

Pemanfaatan pembayaran digital berpotensi meningkatkan efisiensi transaksi dan kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih baik bagi pelanggan. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS maupun *e-wallet* bukan satu-satunya faktor yang menentukan peningkatan pendapatan UMKM. Kualitas produk, strategi pemasaran, pelayanan kepada pelanggan, serta inovasi usaha tetap menjadi faktor yang berpengaruh terhadap perkembangan kinerja usaha [1], [2], [14]–[16]. Dengan demikian, pembayaran digital lebih tepat dipandang sebagai faktor pendukung yang memperkuat aktivitas bisnis daripada sebagai penentu utama peningkatan pendapatan.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived usefulness* menggambarkan keyakinan bahwa suatu teknologi mampu meningkatkan kinerja pengguna, sedangkan *perceived ease of use* menunjukkan keyakinan bahwa teknologi tersebut mudah dipelajari dan digunakan [4]. Kedua konstruk tersebut menjadi dasar dalam menjelaskan mengapa seseorang bersedia menerima dan memanfaatkan suatu inovasi teknologi.

Berbagai penelitian membuktikan bahwa TAM masih relevan untuk menjelaskan adopsi QRIS maupun *e-wallet*. Persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan terbukti memengaruhi keputusan pengguna dalam menerima serta memanfaatkan sistem pembayaran digital secara berkelanjutan [3], [6], [19], [22], [23]. Oleh karena itu, TAM digunakan sebagai landasan konseptual untuk membantu memahami pengalaman pelaku UMKM dalam mengadopsi QRIS dan *e-wallet*, khususnya dalam menjelaskan bagaimana persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan berhubungan dengan pemanfaatan pembayaran digital dalam aktivitas usaha.

2. Metode Penelitian

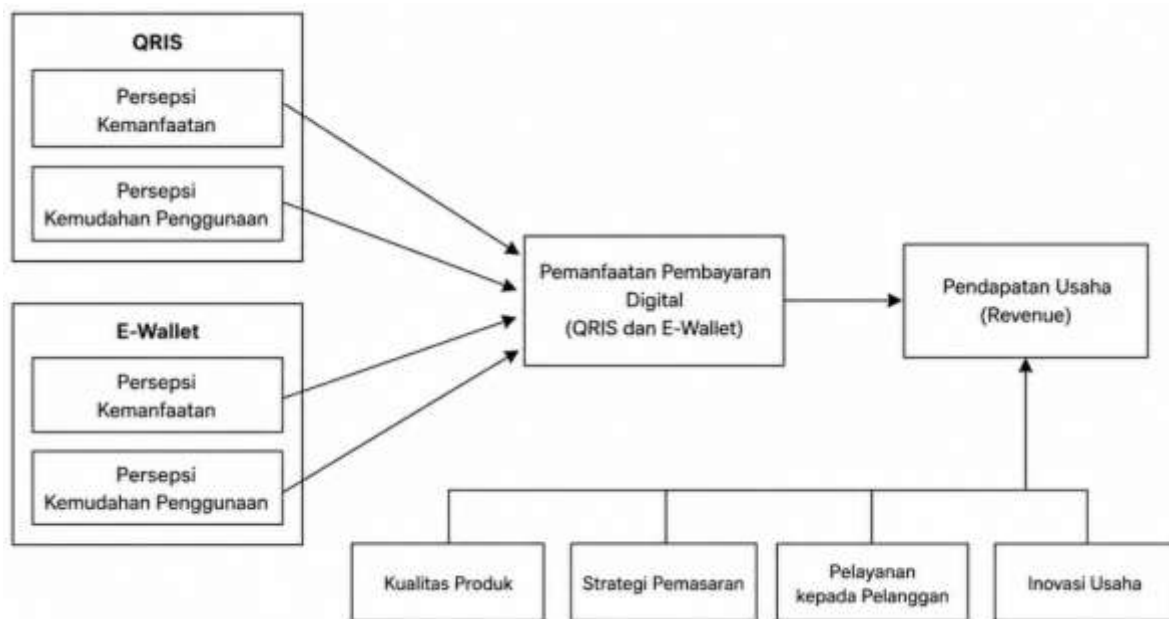
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam memanfaatkan QRIS dan *electronic wallet (e-wallet)* sebagai sistem pembayaran digital serta perannya terhadap pendapatan usaha. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak bertujuan menguji hubungan kausal antarvariabel, melainkan mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan pandangan pelaku usaha terhadap pemanfaatan pembayaran digital dalam aktivitas bisnis. Pendekatan ini sesuai untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti melalui interpretasi terhadap pengalaman informan [31], [32].

Informan penelitian terdiri atas 16 pelaku UMKM mitra *e-commerce* yang berlokasi di Pasar Minggu Pagi Galuh Mas Kabupaten Karawang dan telah memanfaatkan QRIS maupun *e-wallet* dalam kegiatan usahanya. Informan dipilih secara *purposive* dengan mempertimbangkan kesesuaian karakteristik terhadap tujuan penelitian, yaitu

pelaku usaha yang memiliki pengalaman menggunakan pembayaran digital dalam operasional bisnis sehari-hari sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur yang dilaksanakan menggunakan Google Form. Teknik ini memberikan keleluasaan bagi informan untuk menjelaskan pengalaman, manfaat, kendala, serta pandangan mereka mengenai penggunaan QRIS dan *e-wallet* dalam mendukung aktivitas usaha. Selain data primer, penelitian ini juga memanfaatkan studi pustaka sebagai data pendukung untuk memperkuat interpretasi hasil penelitian melalui berbagai literatur yang berkaitan dengan pembayaran digital, QRIS, *e-wallet*, *Technology Acceptance Model* (TAM), dan pengembangan UMKM.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*) [33]. Reduksi data dilakukan dengan mengelompokkan hasil wawancara berdasarkan tema-tema yang berkaitan dengan pengalaman penggunaan QRIS dan *e-wallet*, manfaat yang dirasakan, pengaruh terhadap pendapatan usaha, serta faktor-faktor lain yang memengaruhi perkembangan UMKM. Selanjutnya, data disajikan secara sistematis untuk mempermudah proses interpretasi sebelum dilakukan penarikan kesimpulan yang disusun berdasarkan pola, kesamaan, dan perbedaan temuan yang diperoleh dari para informan.



Gambar 1: Kerangka penelitian

3. Hasil dan Diskusi

Penelitian melibatkan 16 pelaku UMKM mitra *e-commerce* di Kabupaten Karawang yang telah menggunakan QRIS dan *e-wallet* dalam aktivitas usahanya. Informan berasal dari berbagai jenis usaha sehingga memberikan gambaran pengalaman yang beragam mengenai implementasi pembayaran digital.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

No	Nama UMKM	Jenis Usaha	Menggunakan QRIS	Menggunakan E-Wallet
1	Morling	Makanan	✓	✓
2	Alysia	Fashion	✓	✓
3	Avocadhy	Minuman	✓	✓
4	Kebab Fatxel	Kuliner	✓	✓
5	Asinan Buah	Kuliner	✓	✓
6	Mochicip	Makanan	✓	✓
7	Zaiza Kitchen	Kuliner	✓	✓
8	Fasya's Kitchen	Kuliner	✓	✓
9	Seafood	Kuliner	✓	✓
10	Jema Bouquet	Florist	✓	✓

11	Zafira New Collection	Fashion	✓	✓
12	Bersua Kopi	Coffee Shop	✓	✓
13	Moga	Kuliner	✓	✓
14	UMKM A	Kuliner	✓	✓
15	UMKM B	Fashion	✓	✓
16	UMKM C	Jasa	✓	✓

Hasil Analisis Tematik

Hasil reduksi data menghasilkan enam tema utama yang menjelaskan pengalaman pelaku UMKM dalam memanfaatkan QRIS dan *e-wallet*. Keenam tema tersebut menunjukkan bahwa pembayaran digital memberikan manfaat nyata terhadap proses transaksi, namun peningkatan pendapatan usaha dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan.

Tema 1. QRIS dan E-Wallet Meningkatkan Kemudahan Transaksi

Tema pertama muncul hampir pada seluruh informan. Pelaku UMKM menilai QRIS dan *e-wallet* mempercepat proses pembayaran, mengurangi kebutuhan menyediakan uang kembalian, serta meningkatkan kenyamanan pelanggan ketika bertransaksi.

Tabel 2. Ringkasan Tema Kemudahan Transaksi

Informan	Pernyataan
Morling	"Sulit mencari uang kembalian sehingga QRIS sangat membantu."
Alysia	"Pembayaran menjadi lebih praktis."
Bersua Kopi	"Transaksi lebih cepat saat jam ramai."
Kebab Fatxel	"Semua pembayaran langsung masuk ke rekening."

Mayoritas informan menyatakan bahwa pembayaran digital mempercepat proses pelayanan sehingga antrian pelanggan menjadi lebih singkat. Selain meningkatkan efisiensi operasional, sistem pembayaran digital juga membantu pelaku usaha melakukan pencatatan transaksi secara lebih rapi. Temuan ini menunjukkan bahwa manfaat utama QRIS dan *e-wallet* berada pada aspek operasional, yaitu meningkatkan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sekaligus memberikan manfaat nyata (*perceived usefulness*) sebagaimana dijelaskan dalam Technology Acceptance Model.

Tema 2. Pembayaran Digital Mendukung Peningkatan Transaksi

Sebagian besar informan menyatakan bahwa penggunaan QRIS memberikan dampak positif terhadap jumlah transaksi. Pelanggan menjadi lebih mudah melakukan pembayaran sehingga peluang terjadinya pembelian meningkat.

Tabel 3. Pengaruh Pembayaran Digital terhadap Transaksi

Informan	Temuan
Avocadhy	Pelanggan lebih sering membeli karena tersedia pembayaran digital.
Kebab Fatxel	Jumlah transaksi meningkat setelah menyediakan QRIS.
Zafira New Collection	Pelanggan lebih nyaman berbelanja secara non-tunai.

Walaupun transaksi meningkat, sebagian besar informan menyampaikan bahwa peningkatan tersebut belum tentu diikuti oleh peningkatan pendapatan secara signifikan karena masih dipengaruhi oleh berbagai faktor bisnis lainnya.

Tema 3. Kualitas Produk Menjadi Faktor Utama Pendapatan

Tema ini merupakan tema yang paling dominan selama proses analisis.

Tabel 4. Faktor Dominan Penentu Pendapatan

Faktor	Jumlah Informan
Kualitas Produk	6
Promosi	3
Pelayanan	2
Harga	2
Faktor lain	3

Enam informan menyampaikan bahwa pelanggan akan kembali membeli bukan karena tersedia QRIS, melainkan karena kualitas produk yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Pernyataan tersebut menunjukkan

bahwa pembayaran digital lebih berfungsi sebagai fasilitas pendukung, sedangkan keberhasilan usaha tetap ditentukan oleh kemampuan pelaku UMKM menghasilkan produk yang berkualitas dan memiliki nilai tambah.

Tema 4. Strategi Promosi Memperluas Jangkauan Pasar

Informan dari sektor makanan, fesyen, dan florist menyatakan bahwa promosi melalui media sosial maupun platform *e-commerce* memberikan dampak yang lebih besar terhadap peningkatan penjualan dibandingkan sekadar menyediakan pembayaran digital.

Tabel 5. Pengaruh Strategi Promosi

Informan	Bentuk Promosi
Jema Bouquet	Instagram
Zafira New Collection	Marketplace
Kebab Fatxel	Promo dan media sosial

Promosi meningkatkan visibilitas usaha sehingga mampu menarik pelanggan baru. Dalam kondisi tersebut, QRIS berfungsi sebagai fasilitas yang mendukung kelancaran transaksi setelah pelanggan memutuskan melakukan pembelian.

Tema 5. Pelayanan Membentuk Loyalitas Pelanggan

Pelayanan menjadi faktor yang sering dikaitkan dengan pembelian ulang (*repeat order*).

Tabel 6. Pelayanan sebagai Faktor Loyalitas

Informan	Pernyataan
Bersua Kopi	Pelanggan kembali karena pelayanan yang ramah.
Moga	Pelayanan menentukan kepuasan pelanggan.

Informan menilai bahwa pembayaran digital tidak akan memberikan dampak yang optimal apabila kualitas pelayanan kepada pelanggan masih rendah.

Tema 6. Hambatan Implementasi Pembayaran Digital

Walaupun sebagian besar informan menerima QRIS dengan baik, beberapa hambatan masih ditemukan selama implementasi.

Tabel 7. Hambatan Penggunaan QRIS dan E-Wallet

Hambatan	Jumlah Informan
Internet tidak stabil	6
Pelanggan masih menggunakan tunai	5
Tidak semua pelanggan memiliki e-wallet	3
Kendala teknis aplikasi	2

Hambatan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran masih memerlukan peningkatan infrastruktur serta literasi digital baik bagi pelaku usaha maupun konsumen.

Pemanfaatan QRIS dan E-Wallet Meningkatkan Efisiensi Transaksi UMKM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan memandang QRIS dan *e-wallet* memberikan manfaat nyata dalam aktivitas operasional usaha. Kemudahan pembayaran, berkurangnya kebutuhan menyediakan uang kembalian, kecepatan transaksi, serta pencatatan pembayaran yang lebih terorganisasi menjadi manfaat yang paling sering diungkapkan oleh pelaku UMKM. Temuan ini menunjukkan bahwa pembayaran digital telah menjadi bagian dari proses bisnis sehari-hari yang membantu meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pelanggan.

Temuan tersebut mendukung penelitian Sari et al. [1] yang menyatakan bahwa implementasi QRIS mampu meningkatkan daya saing UMKM melalui efisiensi pelayanan dan kemudahan transaksi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Rachman et al. [2] yang menjelaskan bahwa QRIS memberikan peluang besar dalam mendukung transformasi ekonomi digital melalui peningkatan efisiensi sistem pembayaran. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Alicia dan Dewi [14], Aisyah et al. [15], serta Atanasius Basilika Chrisna Dellon et al. [16] yang menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS mampu memperlancar proses transaksi, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendukung digitalisasi operasional UMKM.

Ditinjau dari perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), manfaat tersebut mencerminkan tingginya *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Pelaku UMKM menerima QRIS bukan semata-mata karena mengikuti perkembangan teknologi, tetapi karena benar-benar merasakan manfaat operasional yang diberikan. Kondisi ini konsisten dengan penelitian Widowati dan Khusaini [3], Musyaffi dan Kayati [6], serta Sholihah dan

Nurhapsari [13] yang menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan merupakan faktor utama dalam penerimaan QRIS oleh UMKM.

Pembayaran Digital Mendukung Aktivitas Usaha, tetapi Tidak Menjadi Penentu Tunggal Pendapatan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dan *e-wallet* membantu meningkatkan kelancaran transaksi serta memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Meskipun demikian, hampir seluruh informan berpendapat bahwa peningkatan pendapatan usaha tidak dapat dijelaskan hanya oleh penggunaan pembayaran digital. Pembayaran digital lebih berperan sebagai fasilitas yang mendukung efisiensi transaksi dibandingkan sebagai faktor yang secara langsung menentukan peningkatan pendapatan usaha.

Temuan ini memperluas hasil penelitian Sari et al. [1] dan Rachman et al. [2]. Kedua penelitian tersebut menjelaskan bahwa QRIS berkontribusi terhadap peningkatan daya saing UMKM dan memperkuat digitalisasi usaha. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan daya saing tersebut belum tentu diikuti oleh peningkatan pendapatan apabila tidak didukung oleh pengelolaan usaha yang efektif, seperti peningkatan kualitas produk, strategi pemasaran, pelayanan kepada pelanggan, dan inovasi usaha.

Hasil penelitian ini juga tidak bertentangan dengan penelitian berbasis TAM yang dilakukan oleh Widowati dan Khusaini [3], Saripudin et al. [5], serta Nurrohman dan Nuryani [9]. Penelitian-penelitian tersebut berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pelaku usaha dalam mengadopsi QRIS, sedangkan penelitian ini mengeksplorasi pengalaman pelaku UMKM setelah teknologi tersebut diterapkan dalam aktivitas bisnis. Dengan demikian, penelitian ini melengkapi kajian terdahulu dengan menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi tidak selalu diikuti oleh peningkatan kinerja finansial apabila tidak didukung oleh strategi bisnis yang memadai.

Faktor Internal Usaha Lebih Dominan dalam Meningkatkan Pendapatan

Salah satu temuan utama penelitian ini adalah bahwa kualitas produk, strategi pemasaran, pelayanan kepada pelanggan, dan inovasi usaha dipandang sebagai faktor yang lebih menentukan peningkatan pendapatan dibandingkan penggunaan QRIS maupun *e-wallet*. Sebagian besar informan menyatakan bahwa pelanggan melakukan pembelian ulang karena kualitas produk yang baik dan pelayanan yang memuaskan, sedangkan pembayaran digital hanya mempermudah proses penyelesaian transaksi.

Temuan tersebut memberikan kontribusi empiris yang berbeda dari sebagian besar penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada faktor-faktor penerimaan teknologi pembayaran digital. Penelitian Setiawan dan Mahyuni [10], Atahau dan Himaya [7], Pangestu dan Pasaribu [11], serta Butarbutar et al. [12] menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi niat menggunakan QRIS, tetapi belum mengaitkannya secara mendalam dengan faktor-faktor internal usaha yang menentukan perkembangan pendapatan setelah teknologi tersebut diimplementasikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran sebaiknya diposisikan sebagai salah satu komponen dalam strategi pengembangan usaha, bukan sebagai solusi tunggal untuk meningkatkan pendapatan. Manfaat QRIS dan *e-wallet* akan memberikan hasil yang lebih optimal apabila diintegrasikan dengan kualitas produk yang unggul, strategi promosi yang efektif, pelayanan yang berkualitas, dan inovasi usaha yang berkelanjutan.

Technology Acceptance Model (TAM)

Penelitian ini menunjukkan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) masih relevan untuk menjelaskan alasan pelaku UMKM menerima QRIS dan *e-wallet*. Informan secara konsisten menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan menjadi alasan utama mereka memanfaatkan pembayaran digital dalam aktivitas usaha. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sitinjak [4], Saputra dan Gürbüz [19], Estiyanti et al. [22], Sukwadi et al. [23], Singh et al. [21], serta Fadhil-Ondoy et al. [25], yang menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* merupakan determinan utama penerimaan teknologi pembayaran digital.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa TAM memiliki keterbatasan dalam menjelaskan keberhasilan bisnis secara menyeluruh. TAM mampu menjelaskan alasan pelaku UMKM menerima dan menggunakan QRIS maupun *e-wallet*, tetapi belum sepenuhnya mampu menjelaskan mengapa peningkatan pendapatan berbeda antar pelaku usaha. Temuan ini mengindikasikan bahwa setelah teknologi diterima dan digunakan, perkembangan kinerja usaha lebih dipengaruhi oleh kemampuan pelaku UMKM dalam mengelola kualitas produk, strategi pemasaran, pelayanan kepada pelanggan, dan inovasi usaha. Dengan demikian, penelitian ini memperluas penerapan TAM dengan menunjukkan bahwa penerimaan teknologi merupakan prasyarat penting bagi digitalisasi usaha, sedangkan peningkatan kinerja usaha ditentukan oleh sinergi antara pemanfaatan teknologi dan pengelolaan strategi bisnis yang efektif.

Implikasi Penelitian

Penelitian ini memberikan implikasi teoretis bahwa pemanfaatan QRIS dan *e-wallet* pada UMKM tidak dapat dipandang sebagai faktor yang secara langsung meningkatkan pendapatan usaha. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa pembayaran digital lebih berperan sebagai *enabler* yang meningkatkan efisiensi transaksi, kenyamanan pelanggan, dan kualitas layanan. Dengan demikian, hasil penelitian memperluas penerapan Technology Acceptance Model (TAM) yang selama ini lebih banyak menjelaskan penerimaan teknologi berdasarkan persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Pada tahap implementasi, manfaat teknologi ternyata tidak secara otomatis menghasilkan peningkatan kinerja finansial, tetapi dipengaruhi oleh faktor-faktor bisnis lain seperti kualitas produk, strategi pemasaran, pelayanan kepada pelanggan, dan inovasi usaha. Temuan ini melengkapi penelitian terdahulu yang sebagian besar berfokus pada niat menggunakan (*behavioral intention*) dibandingkan dampak penggunaan teknologi terhadap perkembangan usaha. Temuan ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi UMKM perlu dipahami sebagai proses yang bersifat multidimensional, yaitu mengombinasikan aspek teknologi, strategi bisnis, dan pengelolaan usaha secara terpadu.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan bagi pelaku UMKM bahwa adopsi QRIS dan *e-wallet* sebaiknya diposisikan sebagai bagian dari strategi pengelolaan usaha, bukan sebagai tujuan akhir digitalisasi. Penyediaan pembayaran digital dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan mempercepat proses transaksi, tetapi peningkatan pendapatan tetap memerlukan dukungan kualitas produk yang baik, promosi yang efektif, pelayanan yang memuaskan, serta inovasi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, strategi pengembangan UMKM perlu mengintegrasikan transformasi digital dengan peningkatan kapabilitas bisnis agar manfaat pembayaran digital dapat memberikan dampak yang lebih optimal terhadap perkembangan usaha.

Bagi Bank Indonesia dan pemerintah daerah, temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi QRIS tidak cukup diukur dari meningkatnya jumlah *merchant* atau volume transaksi digital. Program digitalisasi pembayaran perlu diikuti dengan pendampingan yang berorientasi pada pengembangan kapasitas UMKM, seperti pelatihan pemasaran digital, peningkatan kualitas produk, pengelolaan hubungan pelanggan, dan penguatan manajemen usaha. Pendekatan tersebut diharapkan mampu mengoptimalkan manfaat QRIS dan *e-wallet* sehingga tidak hanya meningkatkan inklusi keuangan, tetapi juga mendorong pertumbuhan pendapatan dan daya saing UMKM secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengalaman pelaku UMKM mitra *e-commerce* di Kabupaten Karawang dalam memanfaatkan QRIS dan *e-wallet* sebagai sistem pembayaran digital serta mengidentifikasi perannya terhadap pendapatan usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dan *e-wallet* memberikan manfaat nyata berupa kemudahan transaksi, peningkatan efisiensi operasional, percepatan proses pembayaran, serta peningkatan kenyamanan pelanggan. Manfaat tersebut mendukung kualitas layanan dan memperkuat daya saing UMKM dalam menjalankan aktivitas usahanya. Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa penggunaan pembayaran digital bukan merupakan faktor utama yang menentukan peningkatan pendapatan usaha. Peningkatan pendapatan lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas produk, strategi promosi, pelayanan kepada pelanggan, serta kemampuan pelaku usaha dalam melakukan inovasi. Dengan demikian, proposisi penelitian yang menyatakan bahwa QRIS dan *e-wallet* berperan sebagai faktor pendukung dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan kualitas layanan, sedangkan peningkatan pendapatan UMKM dipengaruhi oleh kombinasi pemanfaatan teknologi dengan kualitas produk, strategi pemasaran, pelayanan kepada pelanggan, dan inovasi usaha, dapat diterima berdasarkan temuan penelitian. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dengan memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi pembayaran pada UMKM tidak hanya diukur dari tingkat adopsi teknologi, tetapi juga dari kemampuan pelaku usaha mengintegrasikan teknologi tersebut dengan strategi bisnis, kualitas produk, pemasaran, pelayanan, dan inovasi usaha. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan QRIS dan *e-wallet* perlu diikuti dengan peningkatan kualitas produk, penguatan strategi pemasaran, perbaikan pelayanan, dan inovasi usaha agar manfaat pembayaran digital dapat memberikan dampak yang lebih besar terhadap perkembangan dan keberlanjutan UMKM. Sebagai keterbatasan, penelitian ini hanya melibatkan 16 pelaku UMKM mitra *e-commerce* di Pasar Minggu Pagi Galuh Mas, Kabupaten Karawang, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh karakteristik UMKM di Indonesia. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga temuan yang diperoleh lebih menekankan kedalaman informasi dibandingkan generalisasi statistik. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan wilayah penelitian yang lebih luas, karakteristik UMKM yang lebih beragam, atau menggunakan pendekatan mixed methods sehingga hubungan antara pembayaran digital, faktor-faktor pengelolaan usaha, dan kinerja UMKM dapat dianalisis secara lebih komprehensif.

Referensi

1. Sari, M., Rani, M., Kurniasih, P., & Jannah, S. R. (2024). Potensi QRIS dalam meningkatkan daya saing UMKM. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 1(2), 637-643. <https://doi.org/10.62710/4z9xnr54>
2. Rachman, A., Julianti, N., & Arkoyah, S. (2024). Challenges and Opportunities for QRIS Implementation as a Digital Payment System in Indonesia. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 1-13. <https://doi.org/10.14421/EkBis.2024.8.1.2134>
3. Widowati, N., & Khusaini, M. (2022). Adopsi Pembayaran Digital Qris Pada Umkm Berdasarkan Technology Acceptance Model. *Journal of Development Economic and Social Studies*, 1(2), 325-347. <https://doi.org/10.21776/jdess.2022.01.2.15>
4. Tony Sitinjak, M. M. (2019). Pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan layanan pembayaran digital Go-Pay. *Jurnal manajemen*, 8(2). Retrieved from <https://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JM/article/view/596>
5. Saripudin, S., Yuniarti, R., & Emawati, D. (2023). Exploring the factors influencing the adoption of QRIS as a digital payment in Indonesia. *The Journal of Management Theory and Practice (JMTP)*, 4(1), 53-59. <https://journal.unisza.edu.my/jmtp/index.php/jmtp/article/view/322/129>
6. Musyaffi, A. M., & Kayati, K. (2020). Dampak kemudahan dan risiko sistem pembayaran QR Code: Technology acceptance model (TAM) extension. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 161. <https://doi.org/10.33603/jibm.v3i2.2635>
7. ATAHAU, Apriani Dorkas Rambu; HIMAYA, Devi Nila. Adopsi QRIS oleh UMKM dengan Menggunakan Theory of Interpersonal Behavior. Performance: Jurnal Personalita, Financial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi, [S.l.], v. 29, n. 2, p. 125-139, sep. 2022. ISSN 2615-8094. <https://doi.org/10.32424/1.jp.2022.29.2.6336>
8. Setiawan, B., Khairani, M., Fadil, T., & Abdullah, T. M. K. (2022). Investigasi behavioral intention pada sistem pembayaran QRIS di merchant UMKM. *JATISI*, 9(4), 3467-3480. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i4.3364>
9. Nurrohmah, A., & Nuryani, Y. (2025). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan Digital Payment QRIS pada UMKM di Kabupaten Bandung. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 2(3), 508-517. <https://doi.org/10.70451/cakrawala.v2i3.635>
10. Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2020). QRIS di mata UMKM: eksplorasi persepsi dan intensi UMKM menggunakan QRIS. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(9), 921-946.
11. Pangestu, M. G., & Pasaribu, J. P. K. (2022). Behavior intention penggunaan digital payment qris berdasarkan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)(Studi pada UMKM sektor industri makanan & minuman di Kota Jambi). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan (JUMANAGE)*, 1(1). <https://doi.org/10.33998/jumanage.2022.1.1.23>
12. Butarbutar, N., Grace, E., Putra, L. A., Loist, C., & Sudirman, A. (2022). Behavioral intention constituent analysis of QRIS digital payment tools in MSMEs in Pematangsiantar city. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 8(4), 1537-1546. <https://doi.org/10.32884/ideas.v8i4.1023>
13. Sholihah, E., & Nurhapsari, R. (2023). Percepatan Implementasi Digital Payment Pada UMKM: Intensi Pengguna QRIS Berdasarkan Technology Acceptance Model. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 12(1), 1-12. <https://doi.org/10.21831/nominal.v12i1.52480>
14. Alicia, E., & Dewi, L. G. K. (2024). The Implementasi Transaksi Payment Gateway Berbasis QRIS Pada Aplikasi Mobile Banking BRI Terhadap Kelancaran Bertransaksi Bagi Para Pelaku UMKM Di Pantai Penimbangan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 14(1), 66-77. <https://doi.org/10.23887/jiah.v14i1.76027>
15. Aisyah, S., Rahmadyah, N., Andriani, N., Novriansyah, D., Putri, A., & Mayori, E. (2023). Implementasi Teknologi Finansial Dalam Qris Sebagai Sistem Pembayaran Digital Pada Sektor Umkm Di Kota Binjai. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 102-106. https://jurnal.fkip.samawa-university.ac.id/KARYA_JPM/article/view/233
16. Atanasius Basilika Chrisna Dellon, Aisyah Lovayudina Retang, Anna Triwijayati, & Catharina Aprilia Hellyani. (2026). Peran QRIS dalam Digitalisasi Sistem Pembayaran UMKM: Analisis Manfaat dan Hambatan. *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital*, 3(2), 01-13. <https://doi.org/10.61132/jumabedi.v3i2.1324>
17. Bank Indonesia. (2023). *Accelerating growth through digital transformation: Sustainable and inclusive economy*. https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Documents/Accelerating_Growth_Through_Digital_Transformation_Sustainable_and_Inclusive_Economy.pdf
18. Bank Indonesia. (2023). *Kajian Ekonomi dan Keuangan Syariah Indonesia (KEKSI) 2023*. https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Documents/KEKSI_2023.pdf
19. Saputra, D., & Gürbüz, B. (2021). Implementation of technology acceptance model (TAM) and importance performance analysis (IPA) in testing the ease and usability of e-wallet applications. *arXiv preprint arXiv:2103.09049*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2103.09049>
20. Purwanto, S., Hartini, S., & Premananto, G. C. (2018). The development and testing of technology acceptance models for consumers towards the intention to use e-wallet. In *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 88; 1st International Conference on Innovation in Research (ICIIR 2018) (pp. 55-61). Atlantis Press.
21. Singh, N., Sinha, N., & Liébana-Cabanillas, F. J. (2020). Determining factors in the adoption and recommendation of mobile wallet services in India: Analysis of the effect of innovativeness, stress to use and social influence. *International journal of information management*, 50, 191-205. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.022>
22. Estiyanti, N. M., Agustia, D., Mulia, R. A., Alfariysi, R., Frandha, R., Hidayanto, A. N., & Kumia, S. (2021). The impact of perceived usability on mobile wallet acceptance: A case of Gopay Indonesia. *International Journal of Innovation and Learning*, 30(2), 154-174. <https://doi.org/10.1504/IJIL.2021.117220>
23. Sukwadi, R., Sant Caroline, L. ., & Chen, G. Y.-H. . (2021). Extended technology acceptance model for Indonesian mobile wallet: Structural equation modeling approach. *Engineering and Applied Science Research*, 49(2), 146-154. retrieved from <https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/easr/article/view/243797>
24. Alswaigh, N. Y., & Aloud, M. E. (2021). Factors affecting user adoption of e-payment services available in mobile wallets in Saudi Arabia. *International Journal of Computer Science & Network Security*, 21(6), 222-230. <https://doi.org/10.22937/IJCSNS.2021.21.6.29>
25. Fadhil-Ondoy, M. K., Vafaei-Zadeh, A., Hanifah, H., Ramayah, T., & Teoh, A. P. (2024). Achieving a sustainable cashless society through mobile e-wallet: an extended technology acceptance model. *International Journal of Mobile Communications*, 23(3), 257-297. <https://doi.org/10.1504/IJMC.2024.137765>
26. Ahmad Ramli, F. A., & Hamzah, M. I. (2021). Mobile payment and e-wallet adoption in emerging economies: A systematic literature review. *Journal of Emerging Economies & Islamic Research*, 9(2), 1-39. <https://doi.org/10.24191/jeeir.v9i2.13617>
27. Esawe, A. T. (2022). Understanding mobile e-wallet consumers' intentions and user behavior. *Spanish Journal of Marketing-ESIC*, 26(3), 363-384. <https://doi.org/10.1108/SJME-05-2022-0105>

28. Podgorelec, B., Alber, L., & Zefferer, T. (2022, June). What is a (digital) identity wallet? A systematic literature review. In *2022 IEEE 46th Annual Computers, Software, and Applications Conference (COMPSAC)* (pp. 809-818). IEEE. <https://doi.org/10.1109/COMPSAC54236.2022.00131>
29. Chang, A., Gunawan, T., & Sumarwan, U. (2023). A Conceptual Framework of Mobile Payment System Adoption and Use in Southeast Asia. *Journal of ASEAN Studies*, 11(2), 417-433. <https://doi.org/10.21512/jas.v11i2.8815>
30. Badrawani, W. (2025). Digital payment policy impact analysis on the intention to use QRIS (quick response code Indonesian standard) during COVID-19 pandemic. *arXiv preprint arXiv:2506.11695*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2506.11695>
31. Mansourian, Y. (2008). Exploratory nature of, and uncertainty tolerance in, qualitative research. *New Library World*, 109(5-6), 273-286. <https://doi.org/10.1108/03074800810873614>
32. Kaczynski, D., Salmona, M., & Smith, T. (2014). Qualitative research in finance. *Australian Journal of Management*, 39(1), 127-135. <https://doi.org/10.1177/0312896212469611>
33. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis*. sage.