



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

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

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 2177-2185

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

Analisis Implementasi QRIS sebagai Sistem Pembayaran Digital pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Kapasa, Kota Makassar

Duni Paliling, Geris Siswanto, Innes, Natalia Paranoan, Muliani Mangngalla

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia Paulus

dunipaliling.ktt88@gmail.com, gerissiswanto02@gmail.com, innesedison04@gmail.com, paranoannatalia@gmail.com, mulianimangngalla9@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sistem pembayaran digital pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Kapasa, Kota Makassar. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya digitalisasi transaksi keuangan serta dorongan pemerintah dan Bank Indonesia dalam memperluas inklusi keuangan melalui sistem pembayaran non-tunai. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan mengacu pada kerangka Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan QRIS. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap lima pelaku UMKM dari sektor jasa dan kuliner serta dua pelanggan pengguna QRIS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi QRIS memberikan manfaat nyata bagi UMKM, antara lain meningkatkan efisiensi dan kecepatan transaksi, mempermudah pencatatan keuangan, mengurangi risiko kehilangan uang tunai, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Persepsi manfaat (performance expectancy) dan kemudahan penggunaan (effort expectancy) menjadi faktor dominan yang mendorong adopsi QRIS, didukung oleh pengaruh sosial terutama dari pelanggan generasi muda serta kondisi pendukung berupa akses perbankan digital. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah kendala dalam implementasi QRIS, seperti gangguan jaringan internet, rendahnya literasi digital pelanggan lanjut usia, kesalahan input nominal transaksi, serta potensi penipuan digital. Secara keseluruhan, QRIS berkontribusi positif terhadap transformasi sistem pembayaran UMKM di Kelurahan Kapasa, namun optimalisasi penggunaannya memerlukan dukungan infrastruktur, edukasi digital berkelanjutan, serta pendampingan dari pemerintah dan lembaga keuangan agar adopsi teknologi pembayaran digital dapat berjalan lebih inklusif dan berkelanjutan.

Kata kunci: QRIS, Sistem Pembayaran Digital, UMKM, UTAUT, Inklusi Keuangan.

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam sistem pembayaran di Indonesia, khususnya melalui pergeseran dari transaksi tunai menuju transaksi non-tunai. Perubahan ini tidak hanya dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi, tetapi juga oleh kebutuhan akan sistem pembayaran yang lebih efisien, aman, dan terintegrasi. Bank Indonesia sebagai otoritas moneter merespons dinamika tersebut dengan meluncurkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada tahun 2019 sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR. QRIS dirancang untuk menyatukan berbagai penyedia jasa sistem pembayaran ke dalam satu ekosistem yang interoperabel, sehingga memudahkan masyarakat dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi digital (Bank Indonesia, 2023).

Dalam konteks perekonomian nasional, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis sebagai tulang punggung ekonomi Indonesia. UMKM berkontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyerapan tenaga kerja, serta menjadi sektor yang relatif tangguh dalam menghadapi krisis ekonomi (Srijani, 2020). Namun demikian, UMKM masih menghadapi berbagai keterbatasan struktural, khususnya dalam hal akses terhadap layanan keuangan formal dan pemanfaatan teknologi digital. Digitalisasi sistem pembayaran melalui QRIS dipandang sebagai salah satu solusi untuk meningkatkan efisiensi transaksi, transparansi keuangan, serta inklusi keuangan UMKM (Sholikhah & Soesilo, 2023).

Analisis Implementasi QRIS sebagai Sistem Pembayaran Digital pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Kapasa, Kota Makassar

Implementasi QRIS pada UMKM tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penggunaan teknologi, tetapi juga menyangkut penerimaan dan perilaku pengguna dalam mengadopsi sistem pembayaran digital. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) menjelaskan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat (performance expectancy), kemudahan penggunaan (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), serta kondisi pendukung (facilitating conditions) (Venkatesh et al., 2012). Dalam praktiknya, meskipun QRIS menawarkan berbagai keunggulan, tingkat pemanfaatannya di kalangan UMKM belum sepenuhnya optimal, terutama di wilayah dengan keterbatasan literasi digital dan infrastruktur teknologi.

Fenomena tersebut juga terlihat pada UMKM di Kelurahan Kapasa, Kota Makassar, yang didominasi oleh usaha jasa dan kuliner. Sebagian pelaku UMKM telah mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran alternatif, namun masih ditemukan kendala seperti gangguan jaringan internet, kebiasaan pelanggan yang masih bergantung pada uang tunai, serta rendahnya literasi digital pada kelompok usia lanjut. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi manfaat QRIS dan realitas implementasinya di tingkat UMKM lokal. Padahal, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penggunaan QRIS mampu meningkatkan efisiensi transaksi, mempermudah pencatatan keuangan, serta berpotensi meningkatkan pendapatan dan daya saing UMKM (Martiyanti et al., 2023; Prawitasari et al., 2024).

Untuk memperkuat gambaran fenomena tersebut, berikut disajikan data dan fakta pendukung terkait perkembangan QRIS dan relevansinya bagi UMKM:

Tabel 1. Fenomena Implementasi QRIS dan Urgensinya bagi UMKM

Aspek Fenomena	Fakta Pendukung
Pertumbuhan transaksi QRIS	Jumlah merchant dan nilai transaksi QRIS meningkat signifikan sejak 2019 seiring dorongan Bank Indonesia terhadap digitalisasi pembayaran (Bank Indonesia, 2023).
Kontribusi UMKM terhadap ekonomi	UMKM menyerap lebih dari 90% tenaga kerja dan berkontribusi sekitar 60% terhadap PDB nasional (Srijani, 2020).
Manfaat QRIS bagi UMKM	QRIS meningkatkan efisiensi transaksi, keamanan keuangan, dan kemudahan pencatatan keuangan usaha (Sholikhah & Soesilo, 2023).
Kendala implementasi	Hambatan utama meliputi gangguan jaringan, literasi digital rendah, dan kebiasaan transaksi tunai (Prawitasari et al., 2024).

Sumber: Bank Indonesia (2023); Srijani (2020); Sholikhah & Soesilo (2023); Prawitasari et al. (2024), data diolah (2025)

Meskipun sejumlah penelitian telah membahas penggunaan QRIS pada sektor UMKM, sebagian besar studi masih berfokus pada pengaruh kuantitatif terhadap peningkatan penjualan atau minat penggunaan, sementara kajian mendalam mengenai proses implementasi, faktor pendukung dan penghambat, serta pengalaman empiris pelaku UMKM di tingkat lokal masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi penting untuk mengisi celah penelitian (research gap) dengan menyajikan analisis kualitatif yang kontekstual berdasarkan realitas lapangan UMKM di Kelurahan Kapasa, Kota Makassar.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memahami secara komprehensif bagaimana QRIS diimplementasikan oleh UMKM, sejauh mana manfaatnya dirasakan, serta kendala apa saja yang menghambat optimalisasi penggunaannya. Pemahaman tersebut penting tidak hanya bagi pengembangan literatur akademik di bidang sistem pembayaran digital dan penerimaan teknologi, tetapi juga sebagai dasar perumusan kebijakan, program pendampingan, dan strategi edukasi digital yang lebih tepat sasaran bagi UMKM. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mendukung percepatan transformasi digital UMKM dan penguatan inklusi keuangan di tingkat lokal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji secara mendalam implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sistem pembayaran digital pada UMKM di Kelurahan Kapasa, Kota Makassar, dengan menelaah bagaimana proses penerapannya berlangsung, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penggunaan QRIS, serta implikasinya terhadap efisiensi transaksi dan pengelolaan keuangan UMKM dalam perspektif teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).

2. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sistem pembayaran digital pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), khususnya dari perspektif pelaku usaha dan pengguna. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman, persepsi, serta pemaknaan subjek penelitian terhadap penggunaan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari secara kontekstual dan naturalistik (Creswell & Poth, 2018).

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Kapasa, Kota Makassar, yang dipilih karena wilayah tersebut merupakan salah satu kawasan dengan aktivitas UMKM yang cukup berkembang dan mulai terdampak oleh penerapan sistem pembayaran digital, khususnya QRIS. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan adanya variasi tingkat adopsi teknologi pembayaran digital di kalangan pelaku UMKM. Waktu penelitian berlangsung selama kurang lebih dua bulan, yang mencakup tahap persiapan penelitian, pengumpulan data di lapangan, hingga proses analisis dan penarikan kesimpulan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelaku UMKM yang berada di Kelurahan Kapasa, Kota Makassar, terutama UMKM yang telah menggunakan atau pernah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran dalam kegiatan usahanya. Sampel penelitian ditentukan secara non-probability sampling dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri atas lima pelaku UMKM dari sektor jasa dan kuliner serta dua orang pelanggan yang aktif menggunakan QRIS. Pemilihan jumlah dan karakteristik informan didasarkan pada pertimbangan kecukupan informasi (information richness) untuk menjelaskan fenomena yang diteliti secara mendalam (Sugiyono, 2021).

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi terkait pengalaman, persepsi, manfaat, serta kendala yang dihadapi pelaku UMKM dan pelanggan dalam menggunakan QRIS. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses transaksi QRIS dalam aktivitas usaha, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa catatan transaksi, bukti penggunaan QRIS, serta dokumen pendukung lainnya. Penggunaan berbagai metode pengumpulan data ini bertujuan untuk meningkatkan keabsahan data melalui triangulasi metode dan sumber (Miles et al., 2014).

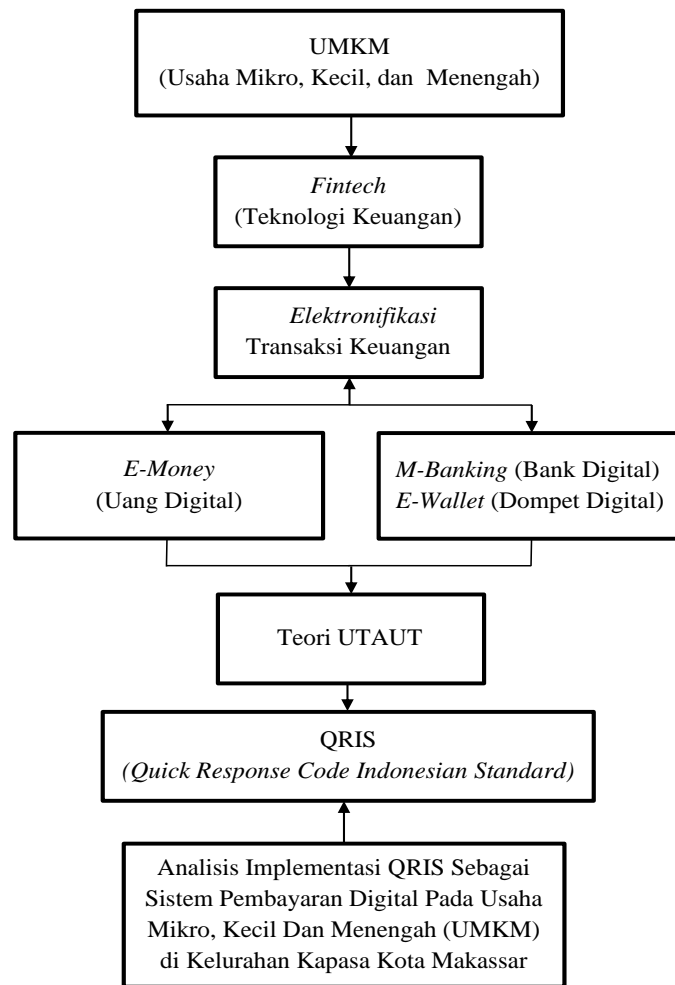
Metode Analisis

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Proses analisis dimulai dengan reduksi data, yaitu memilah dan menyederhanakan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis agar memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola dan hubungan antar temuan. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara induktif berdasarkan hasil interpretasi data yang telah diverifikasi melalui triangulasi, sehingga kesimpulan yang dihasilkan memiliki tingkat kredibilitas yang memadai.

Kerangka Berpikir dan Hipotesis

Kerangka berpikir penelitian ini disusun dengan mengacu pada Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2012). Teori ini menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan suatu teknologi dipengaruhi oleh empat konstruk utama, yaitu persepsi manfaat (performance expectancy), persepsi kemudahan penggunaan (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), dan kondisi

pendukung (facilitating conditions). Dalam konteks penelitian ini, keempat konstruk tersebut dipandang memengaruhi keputusan pelaku UMKM dalam mengadopsi QRIS sebagai sistem pembayaran digital, yang selanjutnya berdampak pada efisiensi transaksi dan pengelolaan keuangan usaha.



Gambar 1. Kerangka Konseptual
Sumber: Konsepsi pribadi penulis, 2025

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, hipotesis konseptual dalam penelitian ini dirumuskan bahwa implementasi QRIS pada UMKM di Kelurahan Kapasa dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung, serta memberikan implikasi positif terhadap efisiensi transaksi dan pengelolaan keuangan UMKM. Meskipun penelitian ini bersifat kualitatif dan tidak menguji hipotesis secara statistik, perumusan hipotesis konseptual digunakan sebagai pedoman dalam proses analisis dan interpretasi temuan penelitian (Sekaran & Bougie, 2017).

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kelurahan Kapasa merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Tamalanrea, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan, dengan luas wilayah sekitar 1,69 km² yang terdiri atas 37 RT dan 7 RW. Nama “Kapasa” berasal dari bahasa Makassar yang berarti kapas, yang melambangkan nilai kesucian dan kebersihan. Pada tahun 2015, wilayah ini mengalami pemekaran menjadi Kelurahan Kapasa dan Kelurahan Kapasa Raya guna meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat. Aktivitas ekonomi di wilayah ini didominasi oleh Usaha Mikro,

Kecil, dan Menengah (UMKM), khususnya sektor kuliner dan jasa seperti laundry, salon, penjahit, bengkel, serta keberadaan usaha ritel modern. Karakteristik tersebut menjadikan Kelurahan Kapasa relevan sebagai lokasi penelitian implementasi QRIS pada UMKM.

3.2 Hasil Penelitian

3.2.1 Implementasi QRIS pada UMKM di Kelurahan Kapasa

Manfaat yang Dirasakan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaku UMKM di Kelurahan Kapasa merasakan manfaat signifikan dari penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), khususnya dalam memperlancar transaksi non-tunai dan mempermudah pencatatan keuangan usaha. QRIS dinilai mampu meningkatkan efisiensi operasional karena transaksi tercatat secara otomatis dan dana langsung masuk ke rekening merchant. Salah satu informan menyatakan:

“Tidak semua orang pegang uang tunai jadi lebih mudah dan cepat pembayaran melalui digital.”
(Wawancara Pemilik Minuman Pop Ice, 03 Oktober 2025)

Manfaat tersebut juga dirasakan dalam peningkatan potensi penjualan, terutama dari pelanggan yang jarang membawa uang tunai. Hal ini ditegaskan oleh informan lain yang menyatakan:

“Biasanya anak-anak tidak ada uang tunai dan mereka bayar pake QRIS, nah itu lebih mudah dan cepat.”
(Wawancara Pemilik Rumah Makan Maelona, 03 Oktober 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa QRIS memberikan dampak positif terhadap kelancaran transaksi dan berpotensi meningkatkan penjualan UMKM.

Kemudahan Transaksi

Kemudahan transaksi menjadi alasan utama pelaku UMKM dan pelanggan menggunakan QRIS. Sistem pembayaran digital ini dinilai praktis, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan kecepatan. Seorang pelaku UMKM menyampaikan:

“Dengan menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), kami sangat terbantu dalam melakukan transaksi karena lebih cepat dan tidak memakan banyak waktu serta sangat membantu kalau pelanggan lagi rame-ramenya.” (Wawancara Pemilik Usaha Salon Agnes Bridal, 27 September 2025)

Dari sisi pelanggan, kemudahan QRIS dirasakan karena tidak perlu menarik uang tunai di ATM. Hal ini diungkapkan oleh seorang mahasiswa pelanggan:

“Kalo sebelum pake QRIS kan kadang-kadang kita harus ke ATM ngambil uang dulu, pokoknya ribet deh karena didekat rumah saya tuh jauh ATM, jadi semenjak adanya QRIS mempermudah saya saat membeli sesuatu atau melakukan transaksi.” (Wawancara Mahasiswa, 10 Oktober 2025)

Rekomendasi Penjual

Pelaku UMKM juga berperan aktif dalam merekomendasikan penggunaan QRIS kepada pelanggan, terutama ketika menghadapi keterbatasan uang kembalian atau antrian panjang. Salah satu informan menyatakan:

“Lebih mudah transaksinya apalagi kalau kita tidak punya uang kecil dan orang biasa bayar pake uang besar na, di situ kita arahkan pake QRIS enakny pake QRIS itu lebih cepat, apalagi kalau lagi ramai. Proses pembayaran jadi tidak bikin antrian panjang.” (Wawancara Pemilik Rumah Makan Maelona, 03 Oktober 2025)

Lama Hasil Transaksi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pencairan dana dari transaksi QRIS berlangsung cepat dan bersifat real-time, meskipun sangat bergantung pada kualitas jaringan internet. Seorang informan menyampaikan:

“Uang langsung masuk di rekening tanpa harus pergi ke bank untuk menyetor tunai.” (Wawancara Karyawan Laundry 99, 03 Oktober 2025)

Hal serupa juga disampaikan oleh pemilik rumah makan Padang:

“Alasan saya menggunakan QRIS untuk menabung dan tidak perlu repot bolak balik ke bank untuk menyetor tunai karena hasil pembayaran langsung masuk ke rekening saya.” (Wawancara Pemilik Rumah Makan Padang, 03 Oktober 2025)

Keuntungan Penggunaan QRIS

Keuntungan lain dari penggunaan QRIS adalah berkurangnya risiko kehilangan uang tunai dan peredaran uang palsu. Seorang pemilik UMKM menyatakan:

“Lebih cepat dan lebih rendah resiko kehilangan uang saat membawa tunai.”

Dari sisi pelanggan, keuntungan QRIS juga dirasakan dalam hal kenyamanan dan keamanan transaksi, sebagaimana diungkapkan oleh seorang mahasiswa pelanggan:

“Saya lebih suka menggunakan QRIS kalau makan di Melona, soalnya lebih cepat dan tidak repot bawa uang tunai dan saya merasa dengan adanya QRIS, sekarang tidak perlu khawatir lagi soal uang-uang palsu.” (Wawancara Mahasiswa Pelanggan Rumah Makan Maelona, 10 Oktober 2025)

Faktor Pendukung Implementasi QRIS

Penggunaan QRIS didukung oleh efisiensi transaksi, keamanan finansial, kenyamanan pelanggan, dan kemudahan pencatatan keuangan. Salah satu informan menyatakan:

“Pengalaman kami menggunakan QRIS membantu dalam transaksi yang lebih cepat dan tidak makan waktu, sangat membantu kalau pelanggan lagi rame-ramenya.”

Selain itu, keamanan finansial juga dirasakan pelaku UMKM:

“Lebih aman dari kehilangan uang tunai dan mempercepat pembayaran jadi lebih lancar transaksi.”

Kemudahan pencatatan keuangan juga ditegaskan oleh pemilik usaha salon:

“Kami ingin tetap menggunakan, karena kemajuan teknologi semakin meningkat pesat dan QRIS mempermudah dalam menyusun laporan keuangan di Usaha Salon kami ini.”

Faktor Penghambat Implementasi QRIS

Gangguan jaringan internet menjadi hambatan utama dalam penggunaan QRIS, sebagaimana diungkapkan informan:

“Kadang masalah jaringan yang memperlambat pembayaran dari pelanggan jadi kadang menunggu beberapa menit agar transaksi dapat berhasil.”

Rendahnya literasi digital pelanggan lanjut usia juga menjadi kendala, sebagaimana disampaikan:

“Banyak pelanggan yang sudah berumur masih bingung kalau disuruh bayar pakai QRIS.” (Pemilik Salon Agnes Bridal, 27 September 2025) dan

“Kalo pelanggan muda sih cepat, tinggal scan aja. Tapi kalo ibu-ibu atau bapak-bapak yang sudah tua, mereka lebih milih bayar tunai.” (Pemilik Laundry 99, 03 Oktober 2025)

Kesalahan input nominal serta potensi penipuan digital juga menjadi perhatian, sebagaimana diungkapkan informan:

“Kendalanya biaya kalau pelanggan harus diperhatikan pembayarannya karena biasa nominalnya tidak diperhatikan.”

“Kendalanya yaitu penipuan dengan memperlihatkan transaksi lama.”

Upaya dan Harapan Pelaku UMKM

Pelaku UMKM menunjukkan komitmen untuk terus beradaptasi dengan teknologi digital melalui pelatihan dan edukasi pelanggan. Seorang informan menyatakan:

“Saya mau ikut pelatihan agar lebih mengerti lagi menggunakan QRIS yang semakin maju agar tidak mudah ditipu oleh pelanggan.”

Upaya edukasi pelanggan juga dilakukan secara langsung:

“Kami biasanya membantu pelanggan yang belum terbiasa pakai QRIS dengan menjelaskan langsung cara penggunaannya.”

Pelaku UMKM berharap adanya dukungan berkelanjutan dari pemerintah dan lembaga keuangan, sebagaimana diungkapkan:

“Kami berharap pemerintah dan pihak bank bisa terus bantu lewat pendampingan atau pelatihan supaya lebih paham pakai QRIS.”

3.3 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada UMKM di Kelurahan Kapasa memberikan dampak positif terhadap efisiensi transaksi, keamanan keuangan, dan kemudahan pengelolaan keuangan usaha. Temuan ini terjadi karena QRIS mampu menggantikan keterbatasan sistem pembayaran tunai yang selama ini memerlukan uang kembalian, waktu transaksi yang lebih lama, serta risiko kehilangan uang fisik. Secara empiris, pelaku UMKM merasakan bahwa transaksi non-tunai melalui QRIS mempercepat proses pembayaran dan meminimalkan hambatan operasional, terutama pada kondisi usaha yang ramai. Hal ini sejalan dengan temuan Mulya (2024) dan Sari et al. (2024) yang menyatakan bahwa adopsi QRIS pada UMKM didorong oleh manfaat langsung yang dirasakan pelaku usaha dalam aktivitas operasional sehari-hari.

Dari perspektif performance expectancy, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaku UMKM meyakini penggunaan QRIS mampu meningkatkan kinerja usaha mereka. Keyakinan ini muncul karena setiap transaksi tercatat secara otomatis dalam sistem perbankan atau dompet digital, sehingga memudahkan pemantauan arus kas dan pencatatan keuangan. Kondisi ini menjelaskan mengapa QRIS dianggap tidak hanya sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai instrumen pendukung manajemen keuangan usaha. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Alifia et al. (2024) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat merupakan faktor dominan dalam keputusan UMKM untuk mempertahankan penggunaan QRIS. Novelty penelitian ini terletak pada bukti empiris bahwa manfaat QRIS tidak hanya dirasakan dalam peningkatan penjualan, tetapi juga dalam perubahan perilaku pengelolaan keuangan UMKM di tingkat lokal.

Selain itu, effort expectancy turut menjelaskan mengapa QRIS relatif mudah diterima oleh pelaku UMKM. Proses transaksi yang sederhana, hanya dengan memindai kode QR dan memasukkan nominal pembayaran, menyebabkan hambatan penggunaan menjadi rendah. Namun, temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa kemudahan tersebut tidak sepenuhnya dirasakan oleh seluruh kelompok pengguna, khususnya pelanggan lanjut usia yang memiliki keterbatasan literasi digital. Hal ini menjelaskan mengapa pembayaran tunai masih tetap dipertahankan

sebagai alternatif oleh pelaku UMKM. Temuan ini sejalan dengan penelitian Vinet dan Zhedanov (2011) yang menyebutkan bahwa kemudahan teknologi perlu diimbangi dengan edukasi digital agar dapat diterima secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dari aspek social influence, adopsi QRIS pada UMKM di Kelurahan Kapasa terjadi karena adanya dorongan dari lingkungan sosial, terutama pelanggan muda yang terbiasa menggunakan transaksi digital. Tekanan sosial ini mendorong pelaku UMKM untuk menyesuaikan diri dengan preferensi konsumen agar tidak kehilangan pelanggan. Selain itu, pengaruh dari sesama pelaku usaha, pihak perbankan, serta kebijakan pemerintah turut memperkuat persepsi bahwa penggunaan QRIS merupakan bagian dari standar usaha modern. Temuan ini mendukung hasil penelitian Sholikhah dan Soesilo (2023), namun penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menunjukkan bahwa rekomendasi langsung dari penjual kepada pelanggan berperan sebagai mediator penting dalam mempercepat adopsi QRIS di tingkat UMKM mikro.

Sementara itu, facilitating conditions menjelaskan mengapa implementasi QRIS belum sepenuhnya optimal. Ketersediaan perangkat seperti smartphone dan akses layanan perbankan telah mendukung penggunaan QRIS, namun kualitas jaringan internet yang belum stabil masih menjadi kendala utama. Ketergantungan QRIS pada koneksi internet menyebabkan proses transaksi menjadi terhambat ketika jaringan melemah, sehingga memengaruhi kenyamanan pengguna. Selain itu, potensi kesalahan input nominal dan risiko penipuan digital menunjukkan bahwa kesiapan teknologi perlu diiringi dengan peningkatan kewaspadaan dan literasi keamanan digital. Temuan ini sejalan dengan Prawitasari et al. (2024), tetapi penelitian ini menambahkan dimensi empiris berupa strategi adaptif pelaku UMKM dalam meminimalkan risiko, seperti memeriksa mutasi rekening secara langsung.

Dari sisi novelty, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menghadirkan analisis kualitatif berbasis pengalaman nyata pelaku UMKM dan pelanggan di tingkat kelurahan, yang selama ini masih relatif jarang dikaji dalam penelitian QRIS yang cenderung bersifat kuantitatif. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi faktor-faktor adopsi QRIS, tetapi juga menjelaskan dinamika interaksi antara pelaku usaha dan pelanggan dalam proses implementasi teknologi pembayaran digital. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya literatur tentang adopsi QRIS dengan perspektif kontekstual dan mikro yang berbasis realitas lapangan.

Implikasi Teoretis

Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkuat relevansi teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dalam menjelaskan adopsi teknologi pembayaran digital pada sektor UMKM. Temuan menunjukkan bahwa konstruk performance expectancy dan social influence merupakan faktor paling dominan, sementara effort expectancy dan facilitating conditions berfungsi sebagai faktor pendukung yang menentukan keberlanjutan penggunaan QRIS. Penelitian ini juga memperluas penerapan UTAUT dengan menunjukkan bahwa interaksi langsung antara penjual dan pelanggan dapat memperkuat pengaruh sosial dalam konteks UMKM mikro.

Implikasi Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi pemerintah, lembaga keuangan, dan pelaku UMKM. Pemerintah dan perbankan perlu meningkatkan program pendampingan dan edukasi digital, khususnya bagi pelaku UMKM dan pelanggan lanjut usia, agar adopsi QRIS lebih inklusif. Peningkatan kualitas infrastruktur jaringan internet juga menjadi prasyarat penting dalam mendukung keberhasilan sistem pembayaran digital. Bagi pelaku UMKM, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya pemanfaatan QRIS tidak hanya sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai sarana pengelolaan keuangan dan peningkatan profesionalitas usaha di era digital.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sistem pembayaran digital pada UMKM di Kelurahan Kapasa, Kota Makassar, dengan menggunakan perspektif Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa QRIS telah diimplementasikan secara cukup efektif dan memberikan kontribusi positif terhadap aktivitas transaksi UMKM, khususnya dalam meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan keamanan pembayaran serta mempermudah pencatatan keuangan usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat (performance expectancy) dan persepsi kemudahan penggunaan (effort expectancy) menjadi faktor utama

yang mendorong penerimaan dan penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM. QRIS dipandang mampu memperlancar transaksi, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, serta menekan risiko kehilangan uang dan peredaran uang palsu. Selain itu, kemudahan operasional QRIS membuat sistem ini relatif mudah diadaptasi oleh pelaku UMKM, terutama dalam kondisi usaha yang memiliki intensitas transaksi tinggi. Dari aspek pengaruh sosial (social influence), adopsi QRIS didorong oleh preferensi pelanggan, khususnya generasi muda yang terbiasa menggunakan pembayaran digital, serta rekomendasi langsung dari pelaku UMKM kepada pelanggan. Sementara itu, kondisi pendukung (facilitating conditions) seperti kepemilikan perangkat digital dan akses perbankan turut mendukung implementasi QRIS, meskipun masih dihadapkan pada kendala jaringan internet dan keterbatasan literasi digital pada kelompok usia lanjut. Dengan demikian, hipotesis konseptual penelitian yang menyatakan bahwa implementasi QRIS dipengaruhi oleh konstruk UTAUT dan berdampak positif terhadap efisiensi transaksi serta pengelolaan keuangan UMKM dapat dinyatakan didukung secara kualitatif. Secara teoretis, temuan penelitian ini memperkuat relevansi teori UTAUT dalam menjelaskan adopsi teknologi pembayaran digital pada konteks UMKM mikro di tingkat lokal. Secara praktis, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa optimalisasi penggunaan QRIS memerlukan dukungan berkelanjutan berupa peningkatan literasi digital, pendampingan teknis, serta perbaikan infrastruktur jaringan agar adopsi sistem pembayaran digital dapat berjalan lebih inklusif dan berkelanjutan. Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya: Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang relatif terbatas serta ruang lingkup penelitian yang hanya mencakup UMKM di satu wilayah kelurahan, sehingga temuan penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga belum mengukur secara kuantitatif dampak QRIS terhadap peningkatan pendapatan atau kinerja keuangan UMKM. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah penelitian, menambah jumlah responden, serta menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dampak implementasi QRIS terhadap kinerja dan keberlanjutan UMKM.

Referensi

1. Alifia, R., Prabowo, A., & Setiawan, D. (2024). Adoption of QRIS payment systems among micro and small enterprises in Indonesia. *Journal of Digital Finance*, 6(1), 45–58. <https://doi.org/10.1080/xxxxxxx>
2. Bank Indonesia. (2023). *Statistik sistem pembayaran Indonesia*. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id>
3. Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
4. Martiyanti, E., Lestari, D., & Hidayat, R. (2023). Digital payment systems and transaction efficiency in MSMEs. *Journal of Business and Management Research*, 5(2), 101–113. <https://doi.org/10.31219/osf.io/xxxxx>
5. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
6. Mulya, A. (2024). The impact of QRIS adoption on MSME operational performance. *International Journal of Accounting and Digital Business*, 3(1), 22–34.
7. Prawitasari, N., Utami, S., & Kurniawan, F. (2024). Barriers and challenges in QRIS implementation for MSMEs. *Journal of Financial Technology and Innovation*, 4(1), 55–67. <https://doi.org/10.31004/jfti.v4i1>
8. Sari, D. P., Nugroho, H., & Wibowo, A. (2024). Determinants of digital payment adoption among small businesses. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 7(1), 1–14.
9. Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
10. Sholikhah, A., & Soesilo, Y. (2023). QRIS adoption and financial inclusion of MSMEs in Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 27(2), 189–203. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v27i2>
11. Srijani, N. (2020). Peran UMKM dalam meningkatkan perekonomian Indonesia. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 8(2), 123–134.
12. Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
13. Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
14. Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
15. Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011). A “missing” family of classical orthogonal polynomials. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 085201. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>