

## PERSEPSI PENGGUNA QRIS PADA UMKM DI KOTA MATARAM

Ni Putu Ari Aryawati, I Made Ngurah Oka Mahardika, I Gede Jaya Satria Wibawa  
 Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram  
[npariaryawati@gmail.com](mailto:npariaryawati@gmail.com)

### *Abstract*

**Keywords:** *This study discusses the role and perspection of QRIS in transactions at MSMEs in Mataram City. Qris is a new innovation which launched by Bank Indonesia on 74th Independence Day. QRIS as a standardization of non-cash payments based on QR Code as a unifier of non cash payments. This study use a descriptive qualitative approach. Locus of this research is located at MSMEs assisted in Mataram City. The data were obtained using an interview and documentation approach with non-participatory observation. This study found that QRIS be a supportive payment tools of transactions in MSMEs but many people do not understand about QRIS. The solution that can be used so that many people know about QRIS is by socializing it to the community and leading MSMEs to use QRIS. QRIS can help MSMEs move forward in line with progress in the current digital era, QRIS has many important roles and many benefits for MSMEs, judging by the development and progress of the current digital era, it makes it easier for consumers and sellers to buying and selling transactions.*

### **Abstrak**

**Kata Kunci:** Penelitian ini membahas terkait persepsi penggunaan QRIS dalam transaksi pada UMKM di Kota Mataram. QRIS merupakan sebuah inovasi baru yang diluncurkan oleh Bank Indonesia yang bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia yang diluncurkan tepat pada hari kemerdekaan Republik Indonesia ke-74 tahun yaitu 17 Agustus 2019. QRIS diluncurkan sebagai standarisasi pembayaran non tunai yang berbasis QR Code sebagai pemersatu pembayaran non tunai berbasis QR Code di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Locus penelitian terletak pada

UMKM di Kota Mataram. Data diperoleh dengan menggunakan pendekatan wawancara dan dokumentasi dengan observasi non partisipatif. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa QRIS sangat mendukung dalam transaksi pembayaran dalam UMKM namun banyak masyarakat yang belum mengerti mengenai QRIS. Solusi yang dapat digunakan agar banyak masyarakat mengetahui tentang QRIS yaitu dengan sosialisasi kepada masyarakat serta menggiring UMKM agar menggunakan QRIS. QRIS dapat membantu UMKM lebih maju seiring dengan kemajuan di era digital saat ini, QRIS banyak berperan penting serta banyak manfaatnya bagi UMKM, dilihat dari perkembangan serta kemajuan era digital saat ini memudahkan konsumen maupun penjual untuk transaksi jual beli.

---

### **Pendahuluan**

Perkembangan teknologi masa kini bukan sudah tidak dianggap asing oleh masyarakat di Indonesia. Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini mengalami perkembangan pesat yang akan memberikan kemudahan dalam mengakses suatu informasi serta kemudahan dalam mengelola sumber daya secara efektif dan efisien. Perkembangan teknologi dalam hal penggunaan internet merupakan perkembangan yang paling diminati oleh sebagian besar masyarakat. Perkembangan internet yang pesat telah melahirkan inovasi-inovasi khususnya dalam teknologi finansial yang akan memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu dalam pemberian akses layanan finansial serta pemrosesan transaksi (Rahma, 2018). Pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memberi kontribusi sebesar 5% sepanjang tahun 2019 terhadap produk domestik bruto nasional. Produk domestik bruto nasional pada tahun 2019 sudah mencapai 65%. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa UMKM menjadi pelaku terbesar dalam kegiatan perekonomian di Indonesia (Syarizka, 2019).

UMKM untuk mampu eksis dan bertahan di era revolusi industri 4.0 harus mampu mengikuti perubahan, seperti mulai menggunakan internet untuk melakukan pemasaran. Pada era revolusi industri 4.0 terdapat kecenderungan perubahan kebiasaan belanja konsumen dari *offline* menjadi belanja *online*. UMKM di Indonesia banyak yang belum menggunakan sistem komputer, internet dan berbagai aplikasi yang terhubung dengan ponsel pintar untuk operasional usahanya. Sebagian besar masih sangat konvensional sehingga belum bisa melakukan efisiensi dalam penggunaan dalam biaya-biaya usaha. UMKM yang masih belum bisa melakukan efisiensi akan sulit bersaing dalam harga jual.

Berkembangnya teknologi dalam bidang finansial secara pesat secara tidak langsung akan memberikan pengaruh bagi masyarakat dalam hal masyarakat tanpa uang tunai (Astarina, 2018). *Delivery channel* yang berasal dari *platform mobile* memungkinkan layanan keuangan digital yang mampu menghubungkan orang satu dengan yang lainnya dalam transaksi keuangan. *E-payment* menjadikan perusahaan sebagai penyedia jasa dan barang mampu berkomunikasi dengan pembeli dengan memberikan jaminan keamanan transaksi elektronik (Mulyanan dan Wijaya, 2018). *Fintech* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses produk-produk keuangan, mempermudah transaksi dan meningkatkan literasi keuangan yang saat ini sedang digalakkan oleh pemerintah.

Perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran yang sedang digalakkan oleh pemerintah tersebut terakhir ini adalah munculnya instrument pembayaran yang dikenal dengan uang elektronik ( *electronic money/e-money* ) dan uang virtual ( *virtual money* ). Uang elektronik muncul sebagai jawaban atas kebutuhan terhadap instrument pembayaran mikro yang diharapkan mampu melakukan proses pembayaran secara cepat dengan biaya yang relatif murah, karena nilai uang yang disimpan, instrument ini dapat ditempatkan pada suatu media tertentu yang mampu diakses dengan cepat secara *off-line*, aman, dan murah. Selain itu kemunculan uang elektronik juga dilatar belakangi oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 dan Nomor 16/8/PBI/2014 sebagai salah satu pendukung agenda Bank Indonesia untuk menciptakan masyarakat mengurangi penggunaan uang tunai ( *less cash society* ) di Republik Indonesia.

UMKM yang didorong untuk semakin melek dengan teknologi menjadikannya mulai merambah pembayaran non tunai di era modern yang berkembang pesat saat ini. Masyarakat yang mempunyai UMKM tidak lagi susah dalam mengelola keuangannya. Salah satu produk perbankan dari Bank Indonesia adalah *Quick Respond Code Indonesian Standard (QRIS)*. Sistem QRIS semua sudah melalui transaksi secara digital yang sangat berkontribusi terhadap perkembangan ekonomi digital di Indonesia. Teknologi yang berkembang pesat dalam sektor keuangan menyebabkan banyak start up perusahaan yang bergerak di bidang *financial technology*.

National Digital Research Centre (NDRC) menyatakan bahwa teknologi finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial. Seiring dengan perkembangan berbagai marketplace dan platform digital yang memudahkan proses transaksi perdagangan, berkembang pula teknologi pembayaran berbasis digital (Hadad, 2017), antara lain Go-Pay, OVO, Shopee pay, dan QRIS. Saat ini, QRIS sudah mulai banyak digunakan oleh UMKM sebagai sistem pembayaran nontunai yang lebih efisien. Keunggulan yang dimiliki QRIS antara lain dapat menerima switching dari berbagai jenis merchant yang berbeda. Lebih lanjut, Bank Indonesia menjelaskan bahwa QRIS merupakan sistem pembayaran digital yang cepat, murah, aman, dan andal dengan aplikasi uang elektronik berbasis *server, mobile banking* dan dompet elektronik.

Persepsi pengguna memberikan gambaran mengenai fungsi dan bentuk ideal QRIS di mata pelaku usaha UMKM. Mereka menggambarkan QRIS sebagai alat pembayaran yang menguntungkan, sebagai alternatif pembayaran, lebih higienis karena dapat mengurangi kontak fisik, mudah digunakan, memudahkan pembayaran, bentuk sederhana, hanya perlu menempatkan QR code di depan meja kasir. QRIS dipahami sebagai bentuk kode batang digital yang memberi fasilitas pencatatan transaksi digital serta pembayaran digital. Penelitian ini menguatkan beberapa penelitian sebelumnya yang mengindikasikan bahwa UMKM cenderung mengikuti trend.

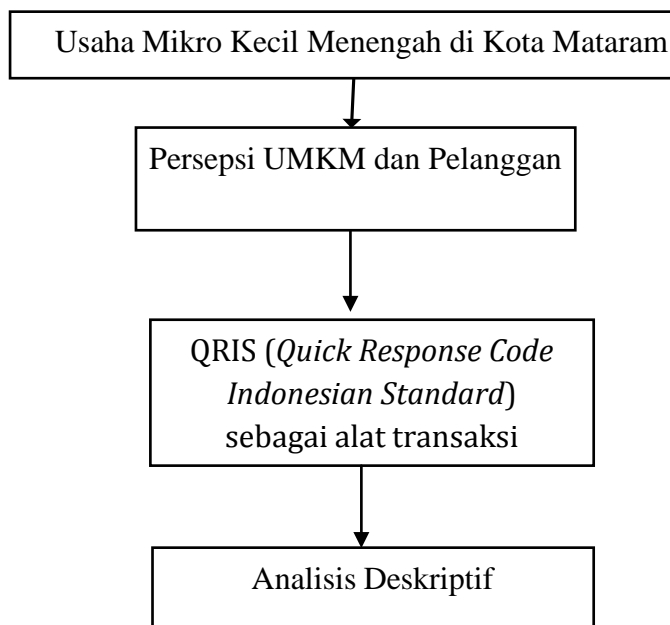
Pembayaran menggunakan QRIS terdiri atas *Merchant Presented Mode* (MPM) Statis, *Merchant Presented Mode* (MPM) Dinamis, dan *Customer Presented Mode* (CPM) dengan fitur keunggulan sebagai layanan pembayaran melalui *e-money*. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi penggunaan QRIS pada UMKM selaku *merchant* di Kota Mataram. Efektivitas penggunaan QRIS pada UMKM di Kota Mataram dilihat dari tinjauan ke pihak pemilik *merchant* dalam hal ini UMKM dan pandangan konsumen sebagai pengguna transaksi QRIS.

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mix method* dimana terdapat perpaduan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dan penggalan informasi dari informan untuk menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi dilakukan dengan metode wawancara. Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan, menyajikan, serta menganalisis jawaban dari hasil

wawancara serta data berdasarkan hasil dari dokumentasi yang dapat memberikan gambaran yang jelas atau objek yang diteliti, untuk kemudian di proses dan dianalisis untuk kemudian menarik kesimpulan.

Kerangka teoritis pada penelitian ini dapat dijelaskan pada bagan dibawah ini:



Responden penelitian terdapat 46 informan yang terdiri atas 30 orang pelaku UMKM di Kota Mataram dan 16 orang pelanggan. Responden diwawancarai akan dipilih acak atau pedagang yang berada di beberapa tempat yang ada di kota Mataram agar data yang diperoleh bisa menyeluruh.

### Hasil dan Pembahasan

Pada era digital saat ini, pembayaran elektronik pasti sudah tidak asing lagi bagi kebanyakan masyarakat di Indonesia. Mungkin misalnya ketika kalian membeli kopi kalian sudah menggunakan pembayaran non tunai salah satunya dengan menggunakan pembayaran berbasis QR Code. QR Code adalah sebuah kode matriks 2 dimensi, terdiri atas penanda tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas dan sudut kanan atas, memiliki modul hitam berupa persegi, titik atau piksel, dan memiliki kemampuan menyimpan data alfanumerik, karakter dan simbol. Lebih singkatnya QR Code adalah pengembangan teknologi yang membantu perangkat dalam mentransfer sejumlah data agar kegiatan yang dilakukan bisa terlaksana dengan cepat, efisien, dan simple misalnya dalam hal pembayaran.

Tren digitalisasi memengaruhi sendi-sendi perekonomian, mendisrupsi sendi-sendi perekonomian, mendisrupsi fungsi-fungsi

konvensional termasuk di sektor keuangan. Tuntutan terhadap layanan keuangan yang cepat, efisien, dan aman semakin menguat seiring dengan pengalaman baru konsumen yang dimanjakan oleh layanan baru yang serba *seamless*. Pola baru kolaborasi antar pelaku ekonomi melalui *sharing economy* mereduksi peran institusi keuangan sebagai *middle man*. Model bisnis baru melampaui ruang lingkup definisi kegiatan usaha yang telah dikodifikasi oleh aturan yang ada. Di dunia keuangan, pelaku non-bank yang belum banyak terkena pengaturan (*less-regulated*) mulai merambah layanan keuangan yang selama ini didominasi bank. Peran non bank menguat, mulai dari perusahaan rintisan (*start-up*) sampai dengan perusahaan teknologi berskala besar dan sekaligus global (*big tech*) seiring dengan melonggarnya *entry barrier*.

Digitalisasi ekonomi dan keuangan juga membawa implikasi risiko dan harus diwaspadai. Risiko seperti meningkatnya aktivitas *shadow banking*, derasnya impor khususnya barang konsumsi, jenis *fraud* baru, risiko siber, persaingan usaha tidak sehat, penyalahgunaan data konsumen. Dampak disrupti teknologi pada pasar tenaga kerja juga akan sangat menyakitkan jika tidak diantisipasi dengan baik. Selain itu, kuatnya karakter *borderless* pada model bisnis digital juga memunculkan permasalahan kedaulatan ekonomi dan semakin sulitnya menjaga kepentingan nasional yang menjamin keberlangsungan perekonomian dalam jangka panjang. Eskalasi terhadap risiko tersebut pada gilirannya berpotensi mengganggu stabilitas moneter, SSK, dan kelancaran sistem pembayaran yang menjadi mandate utama Bank Indonesia.

Sebagai pedoman implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), Bank Indonesia menerbitkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No.21/18/PADG/2019 tentang implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk pembayaran pada tanggal 16 Agustus 2019. Penerbitan ketentuan bertujuan untuk memastikan penyelenggara pelayanan yang menggunakan QRIS di Indonesia dapat berjalan dengan baik. Implementasi QRIS secara nasional efektif berlaku mulai 1 Januari 2020, guna memberikan masa transisi persiapan bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP).

Penetapan Kebijakan Sistem Pembayaran umumnya mengacu pada prinsip-prinsip dasar yang berlaku umum. Paling tidak ada empat prinsip dasar yang dipegang oleh lembaga yang mengendalikan Sistem Pembayaran yang bertujuan untuk bagaimana meminimalisir risiko (*Risk Reduction*). Sistem Pembayaran yang terkendali dengan baik akan dapat mengurangi berbagai risiko yang mungkin timbul. Terdapat berbagai jenis risiko yang dapat terjadi dalam Sistem Pembayaran. Mulai dari risiko operasional, risiko likuiditas, risiko kredit, dan risiko sistemik.

**Tabel persepsi pengguna QRIS sebagai alat pembayaran di era digital**

No	Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total
1	Pengguna memiliki pemahaman terkait sistem pembayaran QRIS	43,48%	43,48%	13,04%	0,00%	0,00%	100%
2	Pengguna mengetahui cara penggunaan sistem pembayaran QRIS dalam bertransaksi	43,48%	43,48%	8,70%	4,35%	0,00%	100%
3	Pengguna merasakan manfaat pembayaran QRIS dalam bertransaksi	43,48%	47,83%	8,70%	0,00%	0,00%	100%
4	Pembayaran QRIS meningkatkan efektivitas dalam bertransaksi	52,17%	39,13%	8,70%	0,00%	0,00%	100%
5	Pembayaran QRIS membuat pekerjaan lebih mudah	47,83%	47,83%	4,35%	0,00%	0,00%	100%
6	Pembayaran QRIS menambah produktivitas	34,78%	60,87%	4,35%	0,00%	0,00%	100%
7	Pembayaran QRIS sangat mudah digunakan	43,48%	39,13%	17,39%	0,00%	0,00%	100%
8	Cara pembayaran QRIS sangat mudah dipelajari	39,13%	47,83%	13,04%	0,00%	0,00%	100%
9	Kondisi jaringan internet mempengaruhi kinerja QRIS	52,17%	39,13%	8,70%	0,00%	0,00%	100%
10	Terdapat bebas beban biaya transaksi QRIS	30,43%	34,78%	34,78%	0,00%	0,00%	100%
11	Terdapat batasan limit transaksi QRIS	17,39%	39,13%	39,13%	4,35%	0,00%	100%
12	Penggunaan QRIS dapat meningkatkan produksi pengusaha	26,09%	47,83%	26,09%	0,00%	0,00%	100%
13	Penggunaan QRIS dapat meningkatkan penjualan	21,74%	43,48%	34,78%	0,00%	0,00%	100%
14	Penggunaan QRIS dapat meningkatkan pendapatan	21,74%	39,13%	39,13%	0,00%	0,00%	100%
15	Penggunaan QRIS dapat meningkatkan laba usaha	26,09%	30,43%	43,48%	0,00%	0,00%	100%

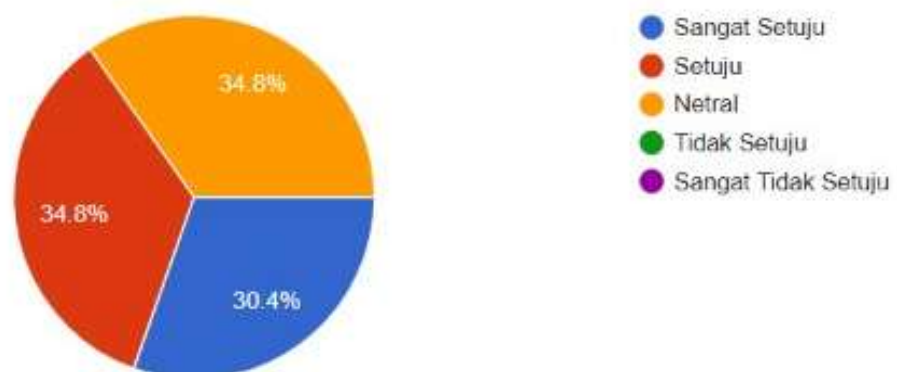
Berdasarkan tabel persepsi tersebut diperoleh hasil bahwa pengguna baik pelaku UMKM maupun konsumen memiliki tingkat pemahan sistem pembayaran QRIS sebesar 43,48% sangat setuju, 43,48% setuju, 13, 04% netral. Penggunaan sistem pembayaran QRIS dalam bertransaksi sebesar 43,48%

sangat setuju, 43,48% setuju, 8,7% netral dan 4,35% tidak setuju. Pengguna merasakan manfaat pembayaran QRIS dalam bertransaksi sebesar 43,48% sangat setuju, 47,83% setuju, dan 8,7% netral.

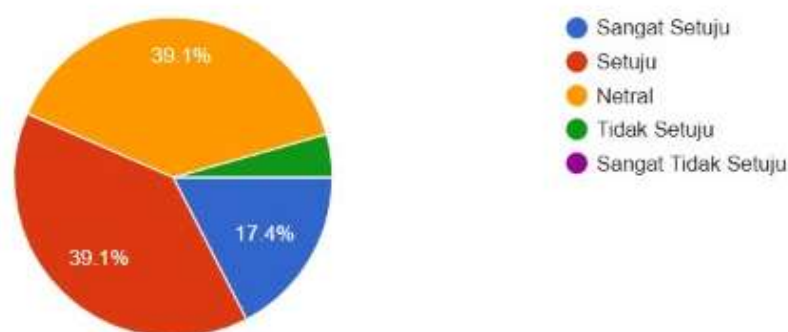
Terkait efektivitas dalam bertransaksi terdapat 52,17% sangat setuju, 39,13% setuju, 8,7% netral. Persepsi pembayaran QRIS membuat pekerjaan lebih mudah memperoleh hasil sebesar 47,83% sangat setuju, 47,83% setuju, 4,35% netral. Sehingga rata-rata dari nilai tersebut sebagian besar pengguna QRIS baik yang berasal dari pelaku UMKM maupun pengguna dari kalangan konsumen merasa sangat setuju dan setuju terkait penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran digital yang mudah, efektif, efisien dan meningkatkan kinerja keuangan atas transaksi UMKM.

Terkait omzet penjualan, pengguna QRIS dalam hal ini UMKM menyatakan bahwa terdapat peningkatan produksi pengusaha dengan nilai preferensi 26,09% sangat setuju, 47,83% setuju, 26,09% netral. Terkait dengan peningkatan penjualan, trend yang diperoleh 21,74% sangat setuju, 43,48% setuju, 34,78% netral.

Hasil yang diperoleh terkait persepsi pengguna terhadap pemahaman terkait bebas biaya dalam penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pada diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini

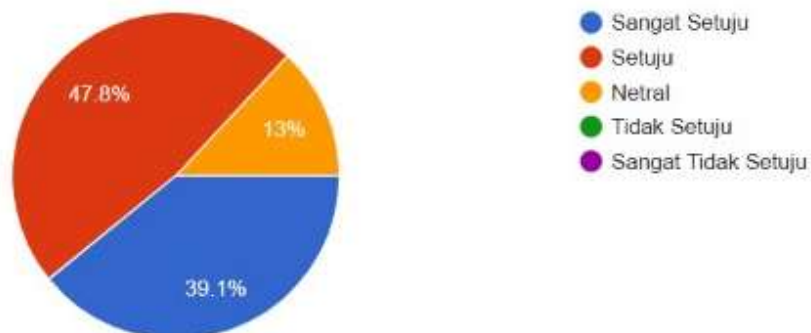


Sedangkan terkait persepsi batasan limit transaksi pembayaran menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran dapat dilihat pada diagram di bawah ini:





Persepsi responden terkait kemudahan pemahaman dalam pembelajaran penggunaan QRIS diperoleh hasil sebagai berikut



Sebagai kajian mendalam, wawancara yang dilakukan kepada Ibu Dewi Laksmi selaku UMKM (bisnis makanan) berpendapat bahwa dengan adanya QRIS ini membantu dalam melakukan transaksi non tunai yang lebih cepat, mudah, murah, aman dan andal serta bisa menabung sebagian dari penghasilan dikarenakan transaksi yang lakukan melalui pembayaran non tunai dengan QRIS dananya akan masuk langsung ke rekening pribadi *merchant*. Bu Dewi juga merasa senang karena dengan satu QR Code dari salah satu PJSP yang berlogo QRIS sudah bisa melayani pembayaran dari PJSP lain. Namun untuk pengguna atau konsumen yang melakukan pembayaran non tunai masih sedikit dan masih banyak masyarakat sekitar yang belum tau tentang QRIS ini.

Bapak Kadek (pengusaha kain) berpendapat bahwa dengan adanya QRIS ini juga membantu dalam melakukan transaksi non tunai di warungnya dan juga Pak Kadek juga merasa senang bisa menabung sebagian dari penghasilannya namun dia berpendapat masih sedikit orang yang mengetahui tentang pembayaran melalui QRIS ini sehingga lebih banyak pembeli yang melakukan pembayaran secara tunai.

Berdasarkan hasil studi baik dengan menggunakan kuesioner maupun wawancara, UMKM di Kota Mataram, berpendapat bahwa dengan adanya QRIS ini membantu pelaku UMKM dalam melakukan transaksi non tunai yang lebih cepat, mudah, murah, aman dan andal. UMKM juga merasa senang dengan adanya QRIS ini. UMKM juga bisa menabung sebagian dari pendapatan mereka karena pembayaran dengan nontunai menggunakan QRIS ini akan langsung masuk ke rekening *merchant* QRIS.

Pembayaran nontunai menggunakan QRIS memudahkan transaksi

yang akan dilakukan antara penjual dan pembeli dengan scan code yang telah disediakan oleh penjual. Penjual tidak harus bersusah payah lagi mencari uang dengan nominal kecil untuk mengembalikan uang pembeli dan pembeli juga tidak bersusah payah lagi harus membawa uang tunai saat melakukan pembelian. Pembayaran nontunai ini juga menghindari penjual mendapatkan uang palsu saat melakukan transaksi.

Sehingga, UMKM sebagai salah satu bagian yang berperan penting dalam mendukung terciptanya *cashless society* guna mendukung gerakan *cashless* dapat mendorong terwujudnya tujuan tersebut. QRIS menjadi salah satu produk yang membantu dalam mewujudkannya. Oleh karena itu, UMKM yang menyediakan pembayaran non tunai dengan QR Code berbasis QRIS diharapkan juga dapat menyarankan kepada pembeli untuk menggunakan pembayaran secara non tunai untuk mewujudkan *cashless society* dan memperlancar pembayaran di Indonesia karena dengan QRIS pembayaran lebih cepat, mudah, murah, aman dan andal.

#### **Daftar Pustaka**

- Astriana, I. (2018). Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Alfa Scorpii Pematang Reba. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7 (4), 1-9.
- BI dan LPPPI (2015). *Profil Bisnis Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2019). "BluePrint Sistem Pembayaran Indonesia 2025 BankIndonesia: Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital".
- Bank Indonesia .(2019). "Setelah Bunga acuan Turun, Masih Ribet dengan Banyak QR Code?".*Majalah Bank Indonesia Bicara*.
- Hadad, S. (2017). Knowledge economy: Characteristics and dimensions. *Management dynamics in the Knowledge economy*, 5(2), 203-225.
- Indrawan, Rully dan Wilantara,F Rio. (2016). *Strategi dan Kebijakan Pengembangan UMKM*. Bandung.