

QRIS Untuk UMKM Kuliner Kekinian di Makassar : Efektifkah ?

Sumarni S^{1*}, Desfina², Baso R³

^{1,2}Program Studi Manajemen, FEB, Universitas Wira Bhakti, Indonesia

³Program Studi Akuntansi, FEB, Universitas Wira Bhakti, Indonesia

E-mail: Sarongmarni@gmail.com^{1*}, desfina1412@gmail.com², basoranungkalobe@gmail.com³

Article History:

Received: 10 Februari 2025

Revised: 15 April 2025

Accepted: 19 April 2025

Keywords: Pendapatan, QRIS, UMKM

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam meningkatkan omzet penjualan pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sektor makanan dan minuman kekinian di Kota Makassar. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Makassar Kec. Panakuk kang dan Kec. Tamalate. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau upaya penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan. Penggunaan QRIS terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi transaksi di UMKM makanan dan minuman kekinian di Makassar. QRIS memberikan kemudahan aksesibilitas pembayaran bagi pelanggan, mempercepat proses transaksi, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memberikan keuntungan bersih bagi usaha. Meskipun terdapat kendala seperti gangguan jaringan, keuntungan yang diperoleh dari penerapan QRIS jauh lebih besar, memberikan peluang untuk pertumbuhan yang berkelanjutan dalam sektor UMKM.

PENDAHULUAN

Peningkatan ekonomi digital dan integrasi ekonomi yang semakin pesat disertai dengan kemajuan teknologi dan informasi telah menjadi pendorong utama dalam transformasi transaksi keuangan. Inovasi dalam proses transaksi telah membawa pergeseran paradigma, memungkinkan kemudahan akses dan efisiensi yang lebih tinggi dalam melakukan pembayaran. Transaksi non-tunai, seperti menggunakan kartu kredit, kartu debit, perbankan online, dan perbankan mobile, telah menjadi pilihan utama bagi individu dan bisnis dalam menjalankan aktivitas keuangan mereka (Yuvita & Hafid, 2023), (Ihsan & Siregar, 2024). Perilaku keuangan, pengetahuan keuangan termasuk literasi keuangan sangat penting bagi seluruh kalangan dalam kaitannya dengan perilaku terencana dalam pengelolaan keuangan, berupa tabungan dan investasi yang

dapat dilakukan di perbankan (Adiyanto et al., 2021) maupun pada praktek ritual adat (Sumarni et al., 2024). Bahwa pelaku UMKM harus kreatif, inovatif, mudah beradaptasi dengan teknologi baru, memiliki keterampilan digital, dan jiwa wirausaha tinggi. Literasi keuangan juga penting untuk mendorong digitalisasi UMKM, termasuk pengetahuan dalam manajemen keuangan, budgeting, dan perencanaan keuangan (Yuniarti, 2024)

Salah satu perkembangan terkini yang menarik perhatian adalah tren penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam pembayaran non-tunai (Kurniawati et al., 2021). QRIS, sebagai standar nasional QR Code yang diperkenalkan oleh Bank Indonesia (BI), telah menyebar ke berbagai wilayah di Indonesia, memberikan kemudahan bagi pelaku bisnis dan konsumen dalam melakukan transaksi tanpa uang tunai (Gunawan et al., 2023), (Manurung et al., 2024). Aplikasi pembayaran non-tunai seperti Shopee, OVO, Dana, dan Gopay juga telah menerapkan QRIS sebagai salah satu opsi pembayaran, memperkuat posisinya dalam ekosistem pembayaran digital (Ramayanti et al., 2025), (Aziz et al., 2024), (Yuliati & Handayani, 2021).

Melihat tren penggunaan QRIS yang semakin meluas di Indonesia, perhatian khusus tertuju pada efektivitas penggunaan QRIS dalam meningkatkan omzet penjualan, terutama dalam konteks UMKM kuliner di Kota Makassar. Data dari Bank Indonesia (BI) menunjukkan bahwa sebagian besar merchant yang menggunakan QRIS berasal dari UMKM, mencapai 91,9% dari total jumlah merchant yang terdaftar (CNBC Indonesia, 2024). Hal ini menunjukkan betapa pentingnya peran QRIS dalam mendukung aktivitas transaksi UMKM, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada pertumbuhan ekonomi lokal.

Studi terdahulu yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Salim & Nopiansyah, 2023) dan (Fitriyiah et al., 2024), telah menyoroti potensi QRIS dalam meningkatkan penjualan dan efisiensi transaksi UMKM. Temuan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan QRIS dapat memberikan berbagai kemudahan bagi pelaku UMKM, seperti kemudahan (Hutagalung et al., 2021), kecepatan (Pinandito & Brilliansyach, 2024), dan keamanan (Sudyantara & Yuwono, 2023) dalam melakukan transaksi tanpa uang tunai.

Namun, meski terdapat penelitian yang telah mengungkap manfaat QRIS bagi UMKM, masih terdapat kebutuhan akan penelitian lanjutan yang fokus pada UMKM kuliner di Kota Makassar. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi lebih lanjut efektivitas penggunaan QRIS dalam meningkatkan omzet penjualan pada UMKM kuliner di Kota Makassar, dengan harapan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang potensi dan tantangan yang dihadapi oleh UMKM dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital QRIS.

LANDASAN TEORI

Landasan teori yang disajikan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan kerangka pemahaman yang kokoh terkait dengan penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam konteks UMKM di Kota Makassar. Sejumlah ahli dan referensi terpercaya telah menyumbangkan pandangan mereka, memberikan wawasan mendalam tentang efektivitas QRIS sebagai alat transaksi modern.

Menurut (Putri et al., 2021), QRIS merupakan standarisasi pembayaran yang menggunakan QR Code dari Bank Indonesia, memudahkan transaksi dengan kecepatan, kemudahan, dan keamanan yang terjaga. QRIS telah menjadi standar nasional QR Code yang diwajibkan bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang menggunakan QR (Natalina et al., 2021). Dalam penelitiannya, Puriati, Sugiartana, dan Mertaningrum (2023) menyoroti efektivitas penerapan QRIS pada UMKM, menekankan kemudahan, kecepatan, serta

efisiensi yang diberikannya kepada pelaku UMKM (Puriati et al., 2023). Sistem ini terbukti memberikan manfaat praktis seperti transaksi yang lebih praktis (Wahyu et al., 2024) (Salim & Nopiansyah, 2023), mencegah peredaran uang palsu (Rosita et al., 2024), dan mencatat semua transaksi secara otomatis dan terperinci (Hasanani et al., 2024), (Lestari et al., 2023).

Christine dan Khairudin juga mengamati dampak positif QRIS terhadap peningkatan omzet penjualan pada UMKM di Bandar Lampung (Christine, 2023). Penggunaan QRIS terbukti berkontribusi signifikan pada penjualan perusahaan, menunjukkan pentingnya penerapan teknologi pembayaran digital dalam meningkatkan performa bisnis. Studi oleh (Rettobjaan et al., 2023) menunjukkan bahwa penggunaan QRIS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja bisnis keuangan dan non-keuangan pelaku UMKM. Lebih dari 80% responden yang menggunakan QRIS dengan baik memiliki kinerja bisnis keuangan dan non-keuangan yang baik. Efek positif dari penggunaan QRIS menunjukkan bahwa teknologi ini dapat meningkatkan efisiensi transaksi, kenyamanan konsumen dan pertumbuhan bisnis UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan QRIS dalam meningkatkan efektivitas transaksi di berbagai sektor bisnis. Selain itu, (Yulianti & Handayani, 2021) menekankan pentingnya pendampingan penggunaan aplikasi QRIS bagi UMKM, yang dapat mempermudah transaksi dengan berbagai metode pembayaran. Dengan menggunakan QRIS, UMKM dapat memperluas jangkauan bisnis dan meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi (Wahyu et al., 2024). Lebih lanjut studi oleh (Usman et al., 2025) mengkaji tentang perilaku terencana dalam memutuskan penggunaan pembayaran secara digital menemukan bahwa niat berfungsi sebagai satu-satunya mediator kontrol perilaku yang dirasakan dan perilaku penggunaan pembayaran digital.

Dari berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa QRIS memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan transaksi bagi UMKM. Dengan penerapan yang tepat dan pemahaman yang baik tentang sistem ini, UMKM di Kota Makassar dapat memanfaatkan QRIS sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan omzet penjualan dan mengoptimalkan kinerja bisnis mereka di era digital ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendalaminya. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan pertanyaan open-ended untuk mendapatkan informasi tentang efektivitas penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam meningkatkan omzet penjualan UMKM kuliner di Kota Makassar. Observasi dilakukan langsung di lapangan untuk memperoleh informasi terkait implementasi QRIS. Dokumentasi digunakan untuk menyusun data historis terkait QRIS dan omzet penjualan UMKM. Proses penelitian dimulai dengan pemilihan UMKM kuliner kekinian di Kota Makassar sebagai subjek penelitian. Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur dengan pemilik UMKM untuk mendapatkan insight tentang penggunaan QRIS. Observasi langsung dilakukan untuk memahami implementasi QRIS di tempat penelitian. Dokumentasi data historis terkait QRIS dan omzet penjualan UMKM juga dilakukan. Setelah pengumpulan data, analisis dilakukan melalui reduksi data untuk menghilangkan informasi yang tidak relevan. Penyajian data dilakukan untuk membuat intisari data yang relevan dan saling terkait. Terakhir, upaya penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan ini akan digunakan untuk menggambarkan efektivitas penggunaan QRIS dalam meningkatkan omzet penjualan UMKM kuliner di Kota Makassar

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Informan

Penelitian ini dilakukan di berbagai UMKM yang beroperasi di Kota Makassar dengan fokus pada produk makanan dan minuman kekinian. Dari observasi yang dilakukan, peneliti mengidentifikasi sejumlah informan yang relevan untuk penelitian. Penelitian ini melibatkan 10 informan yang merupakan pemilik atau pengelola Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di sektor makanan dan minuman kekinian di Kota Makassar. Para informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu untuk memastikan relevansi data. Semua informan bersedia memberikan informasi dan wawancara mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS.

Tabel 1: Daftar Informan

No	Nama Usaha	Nama Informan	Alamat
1	Thai Milk Tea	Ika	Kec. Panakuk kang
2	Biltea	Wawa	Kec. Panakuk kang
3	Pea	Cici	Kec. Panakuk kang
4	Muachi	Nisa	Kec. Panakuk kang
5	Haya	Nyong	Jl. Urip Sumoharjo
6	Puff	Diana	Jl. Metro Tj. Bunga
7	Hoof	Eca	Jl. Metro Tj. Bunga
8	Crepes	Yaya	Jl. Metro Tj. Bunga
9	Bakso Goreng Monster	Mira	Jl. Metro Tj. Bunga
10	Bugis Manis	Mini	Jl. Metro Tj. Bunga

Sumber data diolah, 2024

Tabel di atas mencakup informasi mengenai nama usaha, nama informan, alamat, dan tahun berdirinya usaha yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Data ini penting untuk memahami latar belakang dan karakteristik informan, serta memberikan konteks terhadap efektivitas penggunaan QRIS dalam usaha masing-masing. Beberapa informan mengelola kafe dan restoran yang menawarkan berbagai menu makanan dan minuman kekinian. Informan lainnya fokus pada penjualan makanan ringan, seperti crepes, kebab, dan dimsum. Terdapat pula usaha yang mengkhususkan diri dalam penyajian minuman, seperti teh susu Thailand dan minuman berbasis kopi.

Karakteristik Informan Berdasarkan Lama Berdirinya Usaha

Dalam penelitian ini, karakteristik informan dianalisis berdasarkan lama berdirinya usaha mereka. Tabel 2 menunjukkan daftar usaha yang bersedia menjadi informan, lengkap dengan nama pemilik, alamat, dan tahun berdiri. Data ini penting untuk memahami bagaimana pengalaman dan stabilitas usaha dapat memengaruhi adopsi teknologi, khususnya QRIS.

Tabel 2: Informan Dalam Penelitian

No	Nama Usaha	Nama Informan	Alamat	Tahun Berdiri
1	Thai Milk Tea	Ika	Kec. Panakuk kang	2014
2	Biltea	Wawa	Kec. Panakuk kang	2018

No	Nama Usaha	Nama Informan	Alamat	Tahun Berdiri
3	Pea	Cici	Kec. Panakuk kang	2019
4	Muachi	Nisa	Kec. Panakuk kang	2018
5	Haya	Nyong	Jl. Urip Sumoharjo	2023
6	Puff	Diana	Jl. Metro Tj. Bunga	2020
7	Hoof	Eca	Jl. Metro Tj. Bunga	2017
8	Crepes	Yaya	Jl. Metro Tj. Bunga	2023
9	Bakso Goreng Monster	Mira	Jl. Metro Tj. Bunga	2021
10	Bugis Manis	Mini	Jl. Metro Tj. Bunga	2020

Sumber data diolah 2024

Berdasarkan tabel tersebut, terdapat variasi dalam lama berdirinya usaha, yang berkisar dari 2014 hingga 2023. Usaha yang lebih lama berdiri, seperti Thai Milk Tea, telah mengalami proses adaptasi yang lebih panjang terhadap dinamika pasar dan teknologi. Sementara itu, usaha yang lebih baru, seperti Haya, mungkin lebih terbuka terhadap inovasi teknologi. Analisis karakteristik ini menunjukkan bahwa pengalaman dalam menjalankan usaha berpotensi memengaruhi keputusan untuk mengadopsi QRIS. Usaha yang lebih lama berdiri cenderung memiliki basis pelanggan yang lebih stabil, sedangkan usaha baru mungkin lebih adaptif terhadap kebutuhan konsumen yang berubah, seperti preferensi terhadap metode pembayaran digital. Hal ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana lama berdirinya usaha dapat berkontribusi terhadap efektivitas penggunaan QRIS dalam meningkatkan omzet.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk mengeksplorasi efektivitas penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di kalangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam sektor makanan dan minuman kekinian di Kota Makassar. Fokus utama dari wawancara meliputi kemudahan dan kecepatan transaksi, tingkat kepuasan pelanggan, serta pandangan informan mengenai keuntungan dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan QRIS.

Efektivitas Penggunaan QRIS

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan QRIS telah terbukti efektif dalam meningkatkan proses transaksi di UMKM. Informan dari berbagai usaha, seperti Thai Milk Tea dan Biltea, menyatakan bahwa QRIS menyediakan alternatif pembayaran yang praktis bagi pelanggan yang tidak membawa uang tunai. Ika, karyawan Thai Milk Tea, menyatakan, “Penggunaan aplikasi QRIS bagi kami sangat membantu sekali, terutama untuk memudahkan pelanggan melakukan pembayaran.” Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Wawa dari Biltea, yang menekankan pentingnya QRIS dalam meningkatkan pengalaman pelanggan.

Kemudahan dan Kecepatan Transaksi

Salah satu keunggulan utama dari QRIS adalah kemudahan dan kecepatan dalam proses transaksi. Informan menggarisbawahi bahwa proses pembayaran menggunakan QRIS hanya memerlukan pemindaian kode QR, yang secara otomatis mengarahkan dana ke kasir. Cici dari usaha Pea menambahkan, “Proses transaksi menggunakan QRIS sangat membantu dalam percepatan transaksi, karena tidak ada kerumitan dalam mengembalikan sisa uang.” Hal ini menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya mempercepat transaksi tetapi juga mengurangi waktu antrian, yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Diana dari Puff menekankan bahwa, “QRIS membantu mempercepat transaksi, terutama karena tidak perlu menghitung atau mengembalikan uang kembalian kepada pelanggan.” Ini konsisten dengan pandangan para informan lainnya yang mengakui bahwa dengan QRIS, transaksi dapat dilakukan dengan lebih efisien, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan omzet usaha.

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan QRIS juga menjadi poin penting dalam wawancara. Informan menyampaikan bahwa pelanggan merasa lebih nyaman dan tidak khawatir tentang ketersediaan uang tunai. Nyong dari Haya menekankan, “Hal ini disebabkan oleh kecenderungan orang untuk jarang membawa uang tunai saat ini.” Dengan adanya QRIS, pelanggan merasa lebih bebas untuk melakukan transaksi tanpa harus memikirkan apakah mereka membawa uang tunai. Mini dari Bugis Manis menyatakan bahwa, “Sistem pembayaran QRIS sangat membantu dalam mempermudah transaksi, sehingga pelanggan tidak merasa terbebani.” Ini menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Pandangan tentang Keuntungan dan Tantangan QRIS

Informan juga berbicara tentang keuntungan dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan QRIS. Keuntungan utama yang diidentifikasi adalah peningkatan omzet yang signifikan setelah adopsi QRIS. Ika dari Thai Milk Tea melaporkan, “Sejak kami mulai menerima pembayaran dengan QRIS, transaksi terus meningkat dan omzet pun mengalami peningkatan.” Hal ini menunjukkan bahwa QRIS mampu menjangkau segmen pelanggan yang lebih luas, terutama mereka yang lebih memilih pembayaran digital.

Namun, tantangan yang dihadapi juga diakui oleh para informan, terutama terkait dengan masalah jaringan. Eca dari Hoof mencatat, “Hambatannya mungkin masalah dengan jaringan yang lambat atau lemot.” Hal ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS menawarkan banyak keuntungan, infrastruktur jaringan yang tidak stabil dapat menghambat efektivitasnya. Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengungkapkan bahwa penggunaan QRIS di UMKM makanan dan minuman kekinian di Kota Makassar memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi transaksi dan kepuasan pelanggan. Meskipun ada tantangan terkait jaringan, keuntungan yang diperoleh dalam hal peningkatan omzet dan pengalaman pelanggan yang lebih baik menegaskan pentingnya adopsi QRIS dalam dunia usaha saat ini.

Pembahasan

Analisis Dampak QRIS terhadap Peningkatan Omzet

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, QRIS terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi di UMKM makanan dan minuman kekinian di Makassar. Beberapa faktor utama yang mendorong adopsi QRIS termasuk kemudahan penggunaan, percepatan proses transaksi, dan keamanan. Sistem QRIS juga menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan omzet, di mana usaha yang sebelumnya menolak pembayaran QRIS kini mampu melayani semua pelanggan, baik yang menggunakan uang tunai maupun nontunai. Meskipun terdapat kendala seperti gangguan jaringan, QRIS tetap menjadi solusi yang relevan dan efektif dalam konteks UMKM saat ini. Hasil wawancara menunjukkan bahwa banyak usaha mengalami peningkatan omzet setelah mengadopsi QRIS. Sebelum menggunakan QRIS, beberapa usaha menolak pembayaran nontunai dan kehilangan pelanggan. Setelah memulai penerimaan QRIS, usaha tersebut melaporkan peningkatan transaksi dan, akibatnya, peningkatan omzet. Ini menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya mempermudah transaksi tetapi juga berkontribusi secara langsung terhadap pertumbuhan pendapatan.

Penggunaan QRIS dalam UMKM di Kota Makassar memberikan kemudahan aksesibilitas

pembayaran bagi pelanggan. Dengan sistem ini, pelanggan dapat melakukan transaksi tanpa harus membawa uang tunai, yang sangat relevan mengingat tren masyarakat saat ini yang cenderung lebih memilih pembayaran nontunai. Para informan, seperti Ika dari Thai Milk Tea dan Wawa dari Biltea, menegaskan bahwa QRIS tidak hanya memudahkan proses pembayaran tetapi juga meningkatkan kenyamanan bagi pelanggan. QRIS memungkinkan pelaku usaha untuk menjangkau segmen pasar yang lebih luas, terutama kalangan generasi muda yang lebih terbiasa dengan teknologi digital. Dengan menyediakan opsi pembayaran yang modern, UMKM mampu menarik perhatian pelanggan yang lebih memilih kemudahan dalam bertransaksi. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah transaksi di usaha-usaha yang mengadopsi QRIS, seperti yang disampaikan oleh informan dari berbagai usaha kuliner.

QRIS mempercepat proses transaksi dengan menghilangkan kebutuhan untuk menghitung dan mengembalikan uang kembalian. Sebagaimana diungkapkan oleh informan, dengan QRIS, waktu antrian di kasir menjadi lebih singkat. Efisiensi ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pelanggan, tetapi juga memungkinkan usaha untuk melayani lebih banyak pelanggan dalam waktu yang lebih singkat, sehingga potensi penjualan meningkat. Sistem pembayaran QRIS terbukti efisien dalam mempercepat proses transaksi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak lagi perlu memberikan uang kembalian, yang sering kali menjadi sumber keterlambatan. Proses yang lebih cepat ini berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional, seperti yang diungkapkan oleh Nisa dari Usaha Muachi dan Eca dari Usaha Hoof. Dengan QRIS, waktu antrian di setiap usaha dapat diminimalkan, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Informan mencatat bahwa dengan tidak adanya kebutuhan untuk menghitung uang kembalian, proses transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat, sehingga mengurangi waktu yang dihabiskan pelanggan dalam antrean. Hal ini sangat penting dalam meningkatkan tingkat kunjungan dan pembelian berulang. Keamanan transaksi adalah faktor penting yang mempengaruhi kepercayaan pelanggan. QRIS menawarkan metode pembayaran yang lebih aman, di mana dana langsung masuk ke kasir tanpa perantara. Hal ini mengurangi risiko kehilangan uang dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan frekuensi kunjungan dan transaksi. Para informan mengungkapkan bahwa pembayaran langsung masuk ke kasir, mengurangi risiko kehilangan uang. Hal ini memberikan kepercayaan tambahan bagi pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan frekuensi kunjungan mereka.

Adaptasi terhadap Tren Digital

Penerapan QRIS juga menunjukkan adaptasi UMKM terhadap tren pembayaran digital yang semakin berkembang. Dengan mengikuti perkembangan teknologi dan preferensi pelanggan, UMKM tidak hanya meningkatkan daya saing mereka, tetapi juga berpotensi menarik pelanggan baru yang lebih memilih metode pembayaran nontunai. Usaha yang lebih lama beroperasi cenderung memiliki basis pelanggan yang lebih stabil dan mungkin lebih siap untuk mengadopsi teknologi baru seperti QRIS. Dengan meningkatnya omzet, usaha memiliki lebih banyak sumber daya untuk investasi, inovasi produk, dan pengembangan layanan. Peningkatan pendapatan ini dapat mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan jangka panjang usaha.

Penerapan QRIS memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan omzet UMKM di sektor makanan dan minuman kekinian. Dengan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan keamanan transaksi, serta beradaptasi dengan tren digital, QRIS telah membantu banyak usaha untuk tidak hanya mempertahankan pelanggan tetapi juga menarik pelanggan baru dan meningkatkan pendapatan mereka. Penggunaan QRIS tidak hanya sebagai metode pembayaran, tetapi juga sebagai bagian dari strategi pemasaran yang lebih luas. Para pelaku usaha mengakui pentingnya QRIS dalam menarik pelanggan baru yang menginginkan kemudahan dan kecepatan

dalam transaksi. Dengan mempromosikan penggunaan QRIS, usaha-usaha ini dapat memposisikan diri mereka sebagai modern dan responsif terhadap kebutuhan konsumen.

Sejumlah usaha telah menerapkan promosi dan insentif bagi pelanggan yang menggunakan QRIS, seperti diskon atau bonus. Strategi ini tidak hanya meningkatkan adopsi QRIS di kalangan pelanggan tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap merek. Hal ini tercermin dalam peningkatan kunjungan dan pembelian, sebagaimana dilaporkan oleh informan dari usaha yang menerapkan strategi ini. QRIS juga berkontribusi pada penetrasi pasar yang lebih luas dengan memberikan akses yang lebih mudah kepada pelanggan dari berbagai segmen. Dengan sistem yang lebih inklusif, pelaku usaha dapat menjangkau pelanggan yang sebelumnya terhalang oleh keterbatasan metode pembayaran tradisional. Ini sangat penting untuk pertumbuhan usaha di tengah kompetisi yang ketat. Dengan generasi muda sebagai target pasar utama, penggunaan QRIS menjadi daya tarik tersendiri. Generasi ini cenderung lebih akrab dengan teknologi dan lebih memilih transaksi yang cepat dan praktis. Informan mencatat bahwa QRIS membantu mereka dalam menarik segmen ini, yang sangat penting bagi keberlangsungan dan pertumbuhan usaha.

Peningkatan Omzet

Penerapan QRIS menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam data penjualan di berbagai usaha. Informan melaporkan bahwa sebelum adopsi QRIS, mereka sering menolak pelanggan yang ingin melakukan pembayaran secara nontunai. Namun, setelah QRIS diterima, transaksi meningkat drastis, yang menunjukkan bahwa sistem ini berhasil mengubah pola pembelian. Hasil wawancara menunjukkan bahwa adopsi QRIS berkontribusi pada peningkatan jumlah transaksi dan pendapatan. Pelanggan yang sebelumnya tidak dapat bertransaksi karena tidak membawa uang tunai sekarang dapat melakukan pembelian, yang meningkatkan omzet. Ini terlihat dari testimoni yang diberikan oleh informan seperti Mira dari Bakso Goreng Monster dan Cici dari Pea. Terdapat hubungan yang jelas antara penerimaan QRIS dan pertumbuhan usaha. Informan menyatakan bahwa dengan meningkatkan opsi pembayaran, mereka dapat melayani semua pelanggan, baik yang membayar tunai maupun nontunai. Hal ini tidak hanya meningkatkan omzet tetapi juga memperbaiki kinerja keuangan secara keseluruhan. Penggunaan QRIS dalam UMKM di Kota Makassar menunjukkan dampak yang signifikan terhadap peningkatan omzet, efisiensi proses transaksi, dan kepuasan pelanggan. Meskipun terdapat tantangan terkait jaringan, keuntungan yang diperoleh dari penerapan QRIS jauh lebih besar, memberikan peluang untuk pertumbuhan yang berkelanjutan dalam sektor ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di sektor makanan dan minuman kekinian di Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa penerapan QRIS memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan omzet dan kinerja keuangan usaha. Penelitian ini fokus pada karakteristik informan yang berasal dari 10 usaha yang bersedia berpartisipasi dan membahas berbagai aspek terkait penggunaan QRIS. Salah satu hasil utama dari penelitian ini adalah peningkatan aksesibilitas pembayaran yang ditawarkan oleh QRIS. Dengan adanya sistem pembayaran nontunai ini, pelanggan tidak lagi terbatas pada penggunaan uang tunai. Hal ini sangat penting, terutama di kalangan generasi muda yang cenderung memilih metode pembayaran digital. Aksesibilitas yang lebih baik ini memungkinkan UMKM untuk menjangkau lebih banyak pelanggan, termasuk mereka yang tidak selalu membawa uang tunai.

QRIS juga terbukti meningkatkan efisiensi transaksi. Proses pembayaran melalui

pemindaian kode QR mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi, yang berdampak positif pada pengalaman pelanggan. Dengan berkurangnya waktu antrian di kasir, pelanggan merasa lebih puas, dan ini dapat mendorong mereka untuk melakukan pembelian lebih banyak. Efisiensi ini tidak hanya menguntungkan pelanggan tetapi juga memungkinkan usaha untuk melayani lebih banyak transaksi dalam waktu yang lebih singkat. Keamanan merupakan faktor penting dalam transaksi keuangan. QRIS menawarkan tingkat keamanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan metode pembayaran tunai. Dengan setiap transaksi yang tercatat secara otomatis, risiko kehilangan uang atau kesalahan dalam pengembalian uang dapat diminimalkan. Kepercayaan pelanggan terhadap keamanan transaksi ini dapat meningkatkan frekuensi kunjungan dan volume pembelian, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan omzet.

Penggunaan QRIS juga mencerminkan adaptasi UMKM terhadap tren digital yang semakin berkembang. Dengan merangkul teknologi baru ini, UMKM tidak hanya meningkatkan daya saing mereka tetapi juga menarik perhatian pelanggan baru yang lebih memilih metode pembayaran nontunai. Dalam konteks ini, QRIS tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai strategi pemasaran yang efisien.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa banyak usaha yang mengalami peningkatan omzet setelah menerapkan QRIS. Sebelum menggunakan QRIS, beberapa usaha mengalami kerugian karena menolak pembayaran nontunai. Namun, setelah mulai menerima QRIS, jumlah transaksi meningkat secara signifikan, yang menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya mempermudah proses transaksi, tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan pendapatan. QRIS juga memungkinkan UMKM untuk menjangkau pasar yang lebih luas, terutama di kalangan pelanggan yang lebih muda. Dengan memanfaatkan platform digital dan media sosial, UMKM dapat mempromosikan penggunaan QRIS secara lebih efektif. Strategi ini berpotensi menarik perhatian segmen pasar yang lebih besar, yang dapat meningkatkan omzet secara keseluruhan.

Penerapan QRIS di UMKM makanan dan minuman kekinian di Makassar memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan omzet. Dengan meningkatkan aksesibilitas pembayaran, efisiensi transaksi, dan keamanan, serta memanfaatkan data penjualan untuk strategi pemasaran, QRIS membantu UMKM untuk meningkatkan daya saing dan kinerja keuangan mereka. Penelitian ini merekomendasikan agar UMKM terus berinvestasi dalam teknologi digital seperti QRIS guna meningkatkan operasional dan pertumbuhan usaha, serta terus beradaptasi dengan perubahan perilaku konsumen untuk mengoptimalkan peluang yang ada.

DAFTAR REFERENSI

- Adiyanto, M. R., Purnomo, A. S. D., & Setyo, A. (2021). Dampak tingkat literasi keuangan syariah terhadap minat menggunakan produk keuangan syariah. *Jurnal Administrasi Kantor*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.51211/jak.v9i1.1461>
- Aziz, M., Arifin, Z., Hwihanus, H., & Ratnawati, T. (2024). Pengaruh Sosial Budaya Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Pedagang terhadap Minat Menggunakan QRIS sebagai Metode Pembayaran Cashless. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(10), 3960–3966. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i10.1162>
- Christine, N. (2023). Efektifitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) untuk Meningkatkan Omset Penjualan pada UMKM di Bandar Lampung (Studi Kasus K1 Cofee Bandar Lampung, Kopi Ketje Kedaton dan Marley's Cafe). *Jurnal EMT KITA*, 7(3), 755–762. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i3.1262>

- Fitriyiyah, F., Julia, J., & Vebstavili, V. (2024). Peningkatan efisiensi dan proteksi penerapan transaksi payment gateway berbasis QRIS pada UMKM di Kota Pangkalpinang. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(2), 1776–1782. <https://doi.org/10.46306/rev.v5i2.721>
- Gunawan, A., Fatikasari, A. F., & Putri, S. A. (2023). The effect of using cashless (QRIS) on daily payment transactions using the technology acceptance model. *Procedia Computer Science*, 227, 548–556. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.557>
- Hasanani, E. S., Mopangga, H., & Bumulo, F. (2024). Penerapan Pembayaran Qris Untuk Meningkatkan Transparansi Pengelolaan Keuangan Umkm Di Kota Gorontalo. *Jurnal Studi Ekonomi Dan Pembangunan*, 2(1). <https://doi.org/10.37905/jsep.v2i1.26721>
- Hutagalung, R. A., Nainggolan, P., & Panjaitan, P. D. (2021). Analisis Perbandingan Keberhasilan UMKM Sebelum Dan Saat Menggunakan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Di Kota Pematangsiantar. *Jurnal Ekuilnomi*, 3(2), 94–103. <https://doi.org/10.36985/07f8a660>
- Ihsan, N., & Siregar, S. (2024). Analisis Implementasi Sistem Pembayaran Quick Respond Indonesia Standard (QRIS) Di Pasar Bhakti Kisaran. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 704–717. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4279>
- Kurniawati, E. T., Zuhroh, I., & Malik, N. (2021). Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 05(01), 23–30.
- Lestari, D. T., Siburian, C. D. Y., & Ndraha, E. (2023). Sosialisasi Pengenalan dan Implementasi Sistem Pembayaran Digital Menggunakan QRIS pada UMKM. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 126–131. <https://doi.org/10.33087/eksis.v14i2.403>
- Manurung, C. M., Sipahutar, J. N., Charolin, A., Saputra, Z. E., & Hasyim, H. (2024). Efektivitas Program Q-Ris (Quick Response Code Indonesia Standard) Oleh Bank Indonesia Dalam Meningkatkan Transaksi Non-Tunai. *Global Leadership Organizational Research in Management*, 2(3), 68–88. <https://doi.org/10.59841/glory.v2i3.1310>
- Natalina, S. A., Zunaidi, A., & Rahmah, R. (2021). Quick Response Code Indonesia Standard (Qris) Sebagai Strategi Survive Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Masa Pandemi Di Kota Kediri. *Istithmar*, 5(2). <https://doi.org/10.30762/istithmar.v5i2.85>
- Pinandito, A., & Brilliansyach, R. F. (2024). Efisiensi Penggunaan QRIS Dengan Merchant Presented Mode Dalam Transaksi Pembayaran Non-Tunai. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 11(4), 805–816. <https://doi.org/10.25126/jtiik.1148570>
- Puriati, N. M., Sugiartana, I. W., & Mertaningrum, N. P. E. (2023). Efektivitas Penerapan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Pada Umkm Di Kabupaten Karangasem. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 13(3), 332–338. <https://doi.org/10.23887/jiah.v13i3.70942>
- Putri, R., Wiratama, P., Kurniawan, A., Sholihah, A., & Sari, Y. M. (2021). Sosialisasi Sistem Pembayaran Elektronik (Qris) Sebagai Upaya Meminimalisir Penyebaran Covid-19. *Al-Mu'awanah*, 2(2), 102–108. <https://doi.org/10.24042/almuawanah.v2i2.10358>
- Ramayanti, R., Azhar, Z., & Nik Azman, N. H. (2025). Factors influencing intentions to use QRIS: A two-staged PLS-SEM and ANN approach. *Telematics and Informatics Reports*,

-
- 17(December 2024), 100185. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2024.100185>
- Rettobjaan, V. F. C., Widnyani, N. M., & Richadinata, K. R. P. (2023). The Influence of the Qris Payment System on Business Performance Denpasar City MSMEs. *Journal of Economics and Public Health*, 2(4), 155–162. <https://doi.org/10.37287/jeph.v2i4.2643>
- Rosita, A. U., Sonia, D., Putra, D. H., & Fannya, P. (2024). Minat Pasien Menggunakan Metode Transaksi Pembayaran QRIS di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Kojja. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 12(01), 23–30. <https://doi.org/10.47007/inohim.v12i01.544>
- Salim, A. S., & Nopiansyah, D. (2023). Efisiensi Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standart (Qris) Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Umkm Di Le Garden Palembang Indah Mall. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 1385–1396. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2.4028>
- Sudyantara, S. C., & Yuwono, A. (2023). Mengelola penggunaan QRIS dan QRcode dalam meningkatkan kualitas layanan bagi UMKM. *Insight Management Journal*, 3(3), 252–258. <https://doi.org/10.47065/imj.v3i3.271>
- Sumarni, S., Wahyuni, N., & Baso, R. (2024). Praktik Literasi Keuangan Berbasis Nilai-Nilai Budaya Suku Kajang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 10321–10334. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.14414>
- Usman, B., Rianto, H., & Aujiropngpan, S. (2025). Digital payment adoption: A revisit on the theory of planned behavior among the young generation. *International Journal of Information Management Data Insights*, 5(1), 100319. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2025.100319>
- Wahyu, S., Nasrullah, N., & ... (2024). the Effect of Ease and Speed on Interest in Using the Qris Payment System on Students Majoring in Management, Faculty of *International Journal of ...*, 2(3), 793–800. <https://ijerfa.afdifaljournal.com/index.php/ijerfa/article/view/128>
- Yuliati, T., & Handayani, T. (2021). Pendampingan penggunaan aplikasi digital qris sebagai alat pembayaran pada umkm. *Communnity Development Journal*, 2(3), 811–816.
- Yuniarti, N. A. (2024). Kualitas SDM dan literasi keuangan pada UMKM di era digitalisasi: Systematic literature review. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 5(2). <https://doi.org/10.32815/jpro.v5i2.2312>
- Yuvita, Y., & Hafid, A. (2023). Efektivitas Penggunaan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) di Pasar Tradisional Pabaeng-Baeng Kota Makassar. *ECo-Buss*, 6(2), 870–881. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i2.1052>