



Pendampingan Aplikasi Sistem Pembayaran Digital (QRIS) Sebagai Upaya Peningkatan Daya Saing pada UMKM Sektor Jasa di Samarinda

Dwi Martiyanti*, Henny Febrianti, Tatasya Nur Fadhilah, Nikolaus Cholin Huvat, Dina Rosyadah, Risma Ayu Nur Aisyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman
*Corresponding Author. Email: dwimy83@gmail.com

Abstract: This service activity aims to improve the skills of Salon Yudi's MSME partners in using the QRIS digital payment system application in an effort to increase business competitiveness in the digital era. The method of implementing this service uses socialization and mentoring. The target of this activity is to increase the competitiveness of MSMEs through non-cash transaction processing services so that they run quickly and efficiently. The evaluation instrument for this activity uses an interview sheet and is analyzed descriptively. The results of this service show that Salon Yudi partners have the knowledge and skills to apply the QRIS digital payment system to their customers. This positive impact is shown by the faster payment processing time for customers, making it more efficient and fulfilling the need for customers to use the payment process, which is currently non-cash.

Abstrak: Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan skill mitra UMKM Salon Yudi dalam menggunakan aplikasi sistem pembayaran digital QRIS sebagai upaya peningkatan daya saing usaha di era digital. Metode pelaksanaan pengabdian ini menggunakan sosialisasi dan pendampingan. Target kegiatan ini adalah peningkatan daya saing UMKM melalui layanan proses transaksi yang bersifat non-tunai agar berjalan dengan cepat dan efisien. Instrumen evaluasi kegiatan ini menggunakan lembar wawancara dan dianalisis secara deskriptif. Hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa mitra Salon Yudi telah memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam mengaplikasikan sistem pembayaran digital QRIS pada pelanggannya. Dampak positif ini ditunjukkan dengan waktu proses pembayaran yang dilakukan pada pelanggan lebih cepat sehingga lebih efisien dan terpenuhinya kebutuhan akan penggunaan proses pembayaran yang saat ini bersifat non-tunai pada pelanggan.

Article History:

Received: 18-09-2023
Reviewed: 20-10-2023
Accepted: 29-10-2023
Published: 19-11-2023

Key Words:

Mentoring; Digital Payment System; QRIS; Competitiveness.

Sejarah Artikel:

Diterima: 18-09-2023
Direview: 20-10-2023
Disetujui: 29-10-2023
Diterbitkan: 19-11-2023

Kata Kunci:

Pendampingan; Sistem Pembayaran Digital; QRIS; Daya Saing.

How to Cite: Martiyanti, D., Febrianti, H., Fadhilah, T., Huvat, N., Rosyadah, D., & Aisyah, R. (2023). Pendampingan Aplikasi Sistem Pembayaran Digital (QRIS) Sebagai Upaya Peningkatan Daya Saing pada UMKM Sektor Jasa di Samarinda. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 4(4), 782-788. doi:<https://doi.org/10.33394/jpu.v4i4.9379>



<https://doi.org/10.33394/jpu.v4i4.9379>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Pendahuluan

Seiring dengan meningkatnya adopsi internet dan penggunaan smartphone di Indonesia (data reportal, 2023), penggunaan teknologi pembayaran *digital payment* mulai mengalami peningkatan. Jenis layanan tersebut telah menjadi pilihan dalam transaksi pembayaran oleh konsumen. Hasil survei Statista (2023) menunjukkan bahwa jumlah pengguna pembayaran digital di Indonesia mengalami peningkatan selama beberapa tahun terakhir. Kemudahan dan kecepatan proses transaksi tanpa perlu menggunakan cash, membuat pembayaran non tunai memiliki kelebihan yang dapat memberikan kenyamanan bagi penggunanya. Selain itu, hasil survei Statista (2021) pada sejumlah



konsumen menyatakan bahwa pembayaran non tunai merupakan cara pembayaran yang lebih aman pada saat proses transaksi. Melalui penggunaan smartphone, proses pembayaran transaksi dilakukan dengan menggunakan *Short Message Service (SMS)*, *internet banking*, *mobile banking*, *e-money* ataupun *e-wallet*. Oleh karena itu, adanya fasilitas kemudahan yang diberikan oleh digital payment dan tingginya penggunaan teknologi digital oleh konsumen perlu menjadi perhatian penting bagi pelaku usaha dalam mengadopsi digital payment dalam proses transaksi.

Penggunaan teknologi digital diyakini dapat meningkatkan kinerja hingga keberlanjutan suatu bisnis (Widowati dan Khusaeni, 2022), khususnya UMKM. Pembayaran secara digital merupakan salah satu teknologi digital yang diperkenalkan untuk mencapai tujuan tersebut (Widowati dan Khusaeni, 2022; Kilay dkk 2022). Melalui *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai media pembayaran, diharapkan dapat memfasilitasi efisiensi transaksi, memacu percepatan inklusi keuangan, serta mendorong pertumbuhan UMKM dan pertumbuhan ekonomi. Dikembangkan oleh industri sistem pembayaran dan Bank Indonesia, QRIS ditujukan agar proses transaksi dapat dilakukan lebih mudah, cepat dan aman sehingga dapat meningkatkan penjualan (www.bi.go.id). Menggunakan satu barkode semua transaksi dapat dilakukan oleh pelanggan. QRIS juga mampu mencegah peredaran uang palsu dan mengurangi resiko terkait pencurian uang (Ahmad, 2023).

Meski penggunaan pembayaran menggunakan kode QR memiliki keunggulan, namun beberapa UMKM masih memiliki kendala dan keterbatasan dalam implementasinya. Sarwono (2015) menyatakan bahwa UMKM masih sulit berkembang dan terbatas daya saingnya karena minimnya akses perbankan, pengetahuan SDM yang rendah dan penggunaan teknologi yang masih terbatas. Oleh karena itu, Upaya untuk mewujudkan sistem pembayaran non-tunai di Masyarakat masih menghadapi beberapa kendala (Mahyuni dan Setiawan, 2021). Beberapa penelitian menyatakan bahwa minimnya pengetahuan dalam menggunakan QRIS (Saksono dan Kuzmia-Merlino, 2017; Arianti dkk, 2019), limit transaksi, biaya, dan kendala jaringan internet pada saat bertransaksi dan keraguan masih menghambat bagi pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS.



Gambar 1. UMKM Salon Yudi

Salon Yudi merupakan salah satu UMKM di bidang jasa yaitu salon yang terletak di Jl. Ir. H.Juanda Kec. Sidodadi, Samarinda Ulu. Dalam Upaya mengikuti selera konsumennya, Salon Yudi berusaha untuk berinovasi dengan mengikuti trend yang berkembang tanpa mengabaikan kualitas layanannya. Meski demikian, mereka masih mengandalkan sistem pembayaran konvensional atau tradisional dalam menunjang usahanya. Penggunaan sistem pembayaran yang masih konvensional juga turut menyebabkan adanya tuntutan atau permintaan dari konsumen untuk menggunakan sistem pembayaran menggunakan non-tunai.



Oleh karena itu, diperlukan adopsi QRIS untuk mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan daya saing usahanya. Adapun tujuan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan skill mitra UMKM Salon Yudi dalam menggunakan aplikasi sistem pembayaran digital yakni *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai upaya peningkatan daya saing usaha di era digital dengan penggunaan sistem pembayaran digital QRIS.

Metode Pengabdian

Beberapa tahapan yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah:

a) Tahap persiapan

Pada tahap ini, tim melakukan survei untuk mengidentifikasi masalah yang ada di UMKM, melakukan penyusunan proposal, dan penyusunan rencana yang akan dilakukan. Selain itu, tim juga mulai membagi tugas kerja masing-masing.

b) Tahap pelaksanaan kegiatan

Pada tahap ini, tim menggunakan beberapa metode untuk memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi. Beberapa metode tersebut antara lain:

1) Sosialisasi

Sosialisasi kepada mitra berupa pemaparan tentang *digital payment* dan penyampaian solusi terkait permasalahan yang dihadapi mitra. Dalam hal ini penyampaian solusi terkait dukungan *digital payment* untuk mengoptimalkan usaha salon Yudi yaitu melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Sosialisasi yang disampaikan diharapkan dapat memberikan peningkatan pengetahuan dan pemahaman untuk selanjutnya dapat diterapkan oleh mitra dalam bisnis atau usaha mitra

2) Diskusi interaktif

Setelah kegiatan penyampaian solusi berupa pemaparan tentang *digital payment*, tahap berikutnya adalah tahap diskusi. Tahap ini berupa diskusi antara pemateri dengan pihak salon Yudi. Diskusi dilakukan agar mitra lebih memahami materi yang telah disampaikan. Melalui diskusi, diharapkan adanya *transfer knowledge*, berbagi pengalaman dan dapat membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mitra.

3) Pendampingan

Pendampingan dilakukan langsung melalui kegiatan pembuatan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada institusi yang ditunjuk oleh mitra. Kegiatan dilakukan dengan membantu menyiapkan syarat-syarat yang harus dilengkapi untuk mendaftar QRIS, pengisian registrasi QRIS, pembayaran, perolehan notifikasi registrasi hingga penyerahan aplikasi QRIS yang sudah selesai. Selain itu, pendampingan juga dilakukan melalui pengecekan selama implementasi penggunaan QRIS.

c) Keterlibatan mahasiswa

Program kegiatan pengabdian kepada Masyarakat ini dilakukan dengan melibatkan 5 (lima) mahasiswa. Keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian Masyarakat bertujuan agar mahasiswa bisa mendapatkan ilmu tidak hanya di kelas tetapi juga di luar kelas. Mereka dapat belajar mengenai masalah yang ada di dunia bisnis secara nyata, mencoba memecahkan masalah dengan memberikan solusinya, berpikir kreatif dan inovatif, serta mempelajari selera konsumen, tren atau perubahan lingkungan yang ada dalam bisnis saat ini. Melalui segala potensi yang dimiliki mahasiswa, kreatifitas dan jiwa



kepemimpinan yang tinggi sehingga peran mereka menjadi penting dalam kegiatan pengabdian Masyarakat pada pelaku usaha/ bisnis.

Selanjutnya instrument yang digunakan dalam menunjang pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini yaitu menggunakan lembar wawancara dan dianalisis secara deskriptif. Wawancara dilakukan melalui pertemuan langsung dan dialog kepada pelaku UMKM. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali masalah yang ada pada pelayanan dan keluhan dari pelanggan. Selain itu wawancara juga dilakukan terkait pemahaman dan kesiapan pelaku UMKM dalam mengadopsi sistem digital hingga mengukur pencapaian dari pelaksanaan kegiatan. Setelah wawancara dilakukan, tahap selanjutnya dianalisis secara deskriptif.

Hasil Pengabdian dan Pembahasan

Meningkatnya penggunaan smartphone dan internet di Indonesia, membawa dampak pada meningkatnya penggunaan teknologi dalam aspek transaksi antara konsumen dengan pelaku bisnis (Statista, 2023). Kelebihan akan kenyamanan, keamanan dan efisiensi pada saat transaksi oleh pelanggan telah menuntut pelaku usaha untuk mengadopsi digital payment dalam proses transaksi. Penggunaan sistem pembayaran menggunakan kode QR menjadi solusi bagi pelaku UMKM dalam upaya meningkatkan *service excellent* dan daya saing sehingga diharapkan minat kunjungan kembali dan pendapatan juga meningkat. Melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai media pembayaran, proses transaksi dengan pelanggan menjadi lebih mudah, cepat dan aman. Selain itu, juga mampu mencegah peredaran uang palsu dan mengurangi resiko terkait pencurian uang (Ahmad, 2023). Meski demikian, minimnya pengetahuan akan penggunaan teknologi yang masih terbatas membuat beberapa UMKM belum mengadopsinya, salah satunya pada salon Yudi di Samarinda Ulu. Solusi penggunaan sistem pembayaran non-tunai dilakukan melalui kegiatan program pengabdian Masyarakat sebagai upaya dalam meningkatkan daya saing usaha dan pendapatan melalui adopsi teknologi dalam sistem pembayaran.

Implementasi kegiatan pengabdian ini dilakukan melalui tahapan koordinasi awal terkait identifikasi permasalahan dan kesepakatan mengenai jadwal kegiatan yang disepakati bersama dengan mitra. Permasalahan yang dapat diidentifikasi di Salon Yudi yaitu penggunaan sistem pembayaran yang masih bersifat tunai. Seiring meningkatnya penggunaan smartphone dan internet, banyak tuntutan dari pelanggan agar pelaku usaha juga menggunakan sistem pembayaran non-tunai. Namun pemenuhan permintaan pelanggan tersebut masih terkendala dengan minimnya pengetahuan dan keraguan untuk melakukan adopsi teknologi dalam sistem pembayaran.



Gambar 2. Survei awal pada UMKM

Setelah masalah teridentifikasi, tahap selanjutnya yaitu penyuluhan/ sosialisasi tentang penggunaan sistem pembayaran digital yaitu penggunaan kode QR yang dilakukan di lokasi mitra. Mitra diberi pengetahuan mengenai sistem transaksi digital, kelebihan dan manfaatnya

bagi pelaku usaha hingga pendampingan. Pendampingan dilakukan mulai dari pembuatan QRIS pada institusi keuangan yang ditunjuk oleh mitra hingga adanya transaksi dengan pelanggan menggunakan QRIS. Adapun tahapan pada saat pembuatan kode QR sebagai berikut:

- 1) Melakukan pendaftaran pada salah satu institusi penyelenggara sistem QRIS
- 2) Melengkapi data usaha dan dokumen yang diminta
- 3) Menunggu proses verifikasi, pembuatan identitas UMKM dan pencetakan kode QRIS.
- 4) Setelah mendapatkan informasi pada tahap sebelumnya dari institusi keuangan yang ditunjuk, selanjutnya menginstal aplikasi sebagai pelaku usaha QRIS.

Mode pembayaran QR yang dipilih oleh pelaku usaha yaitu jenis QRIS yang bersifat statis. Dalam hal ini, pelaku usaha menggunakan kode QR yang sifatnya tidak berubah yaitu berupa stiker dan konsumen hanya perlu untuk memindai. Widowati dan Khusaeni (2022) menyatakan ada dua jenis mode pembayaran QR yaitu *Merchant Presented Mode* dan *Customer Presented Mode*. Pada *Merchant Presented Mode* penjual memiliki kode QR dan konsumen memindainya. Mode ini memiliki dua jenis yaitu QR statis (penggunaan kode QR yang tidak berubah dan berupa stiker), dan QR dinamis (kode QR yang bisa diubah dan dicetak melalui EDC atau melalui layar perangkat penjual). Pada *Customer Presented Mode*, kode QR ditampilkan konsumen dan penjual melakukan pemindaian. Kegiatan pelaksanaan dari tahap melakukan pendaftaran hingga penyerahan aplikasi QRIS dilakukan selama 7 hari. Kemudian 2 hari berikutnya perwakilan dari tim mendampingi pelaku usaha ketika adanya transaksi pembayaran pelanggan dengan QRIS.



Gambar 3. Hasil QRIS UMKM Salon Yudi

Penyuluhan diakhiri dengan melakukan evaluasi pengukuran akan efektivitas QRIS sebagai sistem pembayaran yang digunakan oleh UMKM dan keberhasilan dari kegiatan pelaksanaan pengabdian Masyarakat yang telah dilakukan. Pengukuran indikator keberhasilan dilakukan untuk mengevaluasi bahwa luaran pengabdian telah mencapai sasaran. Selain itu, pelaku UMKM memahami maksud dan tujuan kegiatan penyuluhan yang dilakukan. Pengukuran evaluasi keberhasilan kegiatan dilakukan melalui wawancara yang diberikan pada pelaku UMKM. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh tim, umpan balik yang diterima dengan diadakannya pendampingan penggunaan QRIS yaitu:

- 1) Mitra sangat terbantu karena penerapan QRIS mempermudah proses transaksi dengan pelanggannya. Hal ini dikarenakan banyak pelanggan mereka yang menggunakan smartphone dan menggunakan pembayaran non-tunai sehingga pelanggan merasa dipermudah dalam proses pembayaran melalui scan barcode tanpa melalui proses yang rumit.
- 2) Mitra menyatakan bahwa QRIS mempersingkat waktu dan menghindarkan dirinya dari adanya uang palsu. Mereka dipermudah dengan adanya QRIS karena mempersingkat waktu dengan tidak mencari uang kembalian atau takut akan adanya uang palsu.



- 3) Mitra menyatakan bahwa kegiatan pengabdian ini mampu memberikan persepsi optimis untuk meningkatkan pelayanan mereka pada pelanggannya dan menarik pelanggan baru. Selain itu, pelaku usaha juga berniat untuk memanfaatkan penggunaan teknologi khususnya sistem pembayaran menggunakan QRIS secara berkelanjutan.

Dengan demikian, hasil menunjukkan bahwa pelaku UMKM telah memahami luaran kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan. Selanjutnya tim melakukan monitoring secara berkala setiap satu minggu pada pelaku UMKM. Monitoring dilakukan melalui pendampingan secara langsung untuk memonitor penggunaan sistem pembayaran digital QRIS pada pelanggannya agar tetap berjalan secara efektif dan efisien.

Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengabdian ini adalah mitra UMKM Salon Yudi telah memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam mengaplikasikan sistem pembayaran digital QRIS. UMKM Salon Yudi juga telah memiliki sistem pembayaran non-tunai QRIS yang dapat dimanfaatkan sebagai metode pembayaran yang lebih efisien. Waktu proses pembayaran yang dilakukan dengan pelanggan lebih cepat dan mengurangi waktu tunggu pelanggan berikutnya.

Saran

Saran yang disampaikan bagi mitra UMKM Salon Yudi yakni agar menggunakan dukungan teknologi yang lain untuk meningkatkan pelanggan dan cakupan pemasarannya. Mengingat bahwa penggunaan smartphone dan adopsi internet semakin meningkat maka pelaku usaha dapat menggunakan dukungan teknologi lain seperti penggunaan media sosial Instagram untuk memperkenalkan layanannya, mempromosikan, menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Selain itu, pelaku usaha juga dapat menggunakan dukungan teknologi digital lain seperti metode *search engine optimization* (SEO) untuk memperluas pasarnya.

Daftar Pustaka

- Ahmad, S (2023). Transaksi Digital Dengan Pemanfaatan Qris Sebagai Alat Pembayaran Pada Umkm Desa Kutawargi. *Abdima Jurnal Pengabdian Mahasiswa*, 2(1).
- Aisyah, Siti., Sepfiani, P., Putri, L. P., Gunawan, D. I., & Nararya, H. L. (2023). Pendampingan Penggunaan Qris Pada Umkm Upaya Peningkatan Produktivitas Umkm Di Kota Medan. *NUSANTARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 142-151.
- Arianti, N. L. N., Darma, G. S., & Mahyuni, L. P. (2019). Menakar Keraguan Penggunaan QR Code Dalam Transaksi Bisnis. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 16(2), 67.
- Kilay, A. L., Simamora, B. H. & Putra, D. P. (2022). The Influence of E-Payment and E-Commerce Services on Supply Chain Performance: Implications of Open Innovation and Solutions for the Digitalization of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market and Complexity*, 8(119).
- Mahyuni, L. P. & Setiawan, I. W. A. (2021). Bagaimana QRIS menarik minat UMKM? sebuah model untuk memahami intensi UMKM menggunakan QRIS. *FORUM EKONOMI*, 23 (4), 735-747.



- Nurhapsari, E. S. (2023). Percepatan Implementasi Digital Payment Pada UMKM: Intensi Pengguna QRIS Berdasarkan Technology Acceptance Model. *Jurnal Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*.
- QRIS. Tersedia di: <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx#heading12>
- Saksonova, S., & Kuzmina-Merlino, I. (2017). Fintech As Financial Innovation - The Possibilities and Problems of Implementation. *European Research Studies Journal*, 20(3), 961–973.
- Sarwono, H. A. (2015). Profil Bisnis Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM). *Bank Indonesia Dan LPPI*, 1–135.
- Sitinjaka, D. P. & Koesrindartoto, D. P (2019). Factors Influencing The Consumer Adoption Of Mobile Qr Code Payments In Indonesian University Students. *Proceeding Book of The 4th ICMEM 2019 and The 11th IICIES 2019, 7-9 August 2019, Bali, Indonesia*.
- Statista, 2021. Attitudes towards cashless payment method usage among people in Indonesia in 2021. Tersedia di: <https://www.statista.com/statistics/1326382/indonesia-opinion-towards-cashless-payments/>.
- Statista, 2021. Usage of QR code payments among Indonesians 2020-2021. Tersedia di: <https://www.statista.com/statistics/1326401/indonesia-qr-code-payment-usage/>.
- Statista, 2023. Penetration rate of digital payments in Indonesia 2017-2027. Tersedia di: <https://www.statista.com/forecasts/1326599/indonesia-digital-payments-market-penetration-rate>.
- Statista, 2021. Awareness and interest in QR code payments among Indonesians 2021. Tersedia di: <https://www.statista.com/statistics/1326434/indonesia-awareness-and-interest-in-qr-code-payments/>.
- Statista, 2023. Number of users of digital payments in Indonesia 2017-2027. Tersedia di: <https://www.statista.com/forecasts/1326597/indonesia-number-of-digital-payment-users>.
- Widowati, N & Khusaeni, M. (2022). Adopsi Pembayaran Digital Qris Pada Umkm Berdasarkan Technology Acceptance Model. *Journal Of Development Economic And Social Studies*, 1(2), 325-347.