

The Utilization of QRIS As a Digital Innovation for Enhancing MSME Sales: A Phenomenological Study

Inggrit Masita Ramadani¹, Lucyani Meldawati², Ilham Pakawaru³, Rudy Usman⁴

^{1,2,3} Tadulako University, Palu, Central Sulawesi, Indonesia

ARTICLE INFO

Article History:

Received Jun 25th, 2026

Revised Jul 10th, 2026

Accepted Aug 05th, 2026

Keywords:

QRIS;

SMES;

Digital Innovation;

Digital Payments;

Sales Increase.

ABSTRACT

The evolution of digital payment systems has transformed transaction practices for MSMEs, notably through the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). This study aims to explore the experiences of food stall owners at the Faculty of Economics and Business, Tadulako University, in using QRIS as a digital innovation to boost sales. A qualitative method employing a descriptive phenomenological approach—grounded in Diffusion of Innovation theory and the Technology Acceptance Model—was utilized. Data were gathered through in-depth interviews, observations, and documentation involving business owners actively using QRIS. The results indicate that QRIS enhances transaction efficiency, accelerates service, expands consumer access, and facilitates transaction record-keeping, while also contributing to increased sales and improved financial management. Although internet connectivity posed a primary challenge, business owners were able to adopt various strategies to overcome it. These findings underscore the practical value of QRIS in supporting digital transformation and enhancing the performance of small businesses, particularly within a university canteen setting.

Perkembangan sistem pembayaran digital telah mengubah praktik transaksi UMKM, salah satunya melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi pengalaman pemilik warung makan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tadulako dalam menggunakan QRIS sebagai inovasi digital untuk meningkatkan penjualan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi deskriptif yang berlandaskan teori Difusi Inovasi dan Technology Acceptance Model. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pemilik usaha yang aktif menggunakan QRIS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa QRIS meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat pelayanan, memperluas akses konsumen, mendukung pencatatan transaksi, serta berkontribusi terhadap peningkatan penjualan dan pengelolaan keuangan. Kendala utama berupa konektivitas internet, namun pelaku usaha mampu melakukan berbagai bentuk adaptasi untuk mengatasinya. Temuan ini menegaskan bahwa QRIS memiliki nilai praktis dalam mendukung transformasi digital dan meningkatkan kinerja usaha kecil, khususnya pada lingkungan kantin universitas.



© 2026 The Author(s). Published by Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Corresponding Author:

Inggrit Masita Ramadani

Email: Inggritmasita011@gmail.com

How to Cite: Inggrit Masita Ramadani, I. M., Meldawati, L., Pakawaru, I., Usman, R. (2020). The Utilization of QRIS As A Digital Innovation For Enhancing MSME Sales: A Phenomenological Study. *Sosio e-Kons*, 18 (2), 132-144

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital pada abad ke-21 telah membawa perubahan besar terhadap sistem ekonomi global, khususnya pada sektor transaksi keuangan dan pembayaran digital. Digitalisasi mendorong terbentuknya ekosistem *cashless society*, di mana masyarakat semakin bergantung pada transaksi non-tunai berbasis teknologi. (Stefán, 2023) memproyeksikan kontribusi ekonomi digital global akan melampaui 23 triliun dolar AS terhadap PDB dunia pada tahun 2025. Sejalan dengan itu, Bank for International Settlements mencatat nilai transaksi pembayaran digital global mencapai 8,26 triliun dolar AS pada tahun 2022 dan diperkirakan tumbuh rata-rata 15 persen per tahun hingga 2027 Fischa, (2026).Company, (2023) menambahkan bahwa meningkatnya penggunaan internet, smartphone, dan teknologi finansial turut mempercepat transformasi sistem pembayaran digital di berbagai negara.

Di Indonesia, transformasi ini diwujudkan melalui peluncuran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) oleh Bank Indonesia pada 17 Agustus 2019 dan diwajibkan sejak 1 Januari 2020 Bank Indonesia, (2023). QRIS mengintegrasikan berbagai dompet digital seperti GoPay, OVO, DANA, LinkAja, dan ShopeePay ke dalam satu kode QR tunggal sebagai strategi nasional dalam mempercepat inklusi keuangan. Hasilnya cukup signifikan, di mana data Bank Indonesia, (2024) menunjukkan jumlah merchant QRIS mencapai 32,71 juta per akhir 2023 dengan nilai transaksi Rp225,04 triliun atau tumbuh 130,01 persen dibandingkan tahun sebelumnya. K. K. dan I. R. Indonesia, (2023) mencatat bahwa generasi muda dan kelompok usia produktif menjadi pengguna utama pembayaran digital karena tingginya tingkat adaptasi teknologi mereka.

Perkembangan QRIS memiliki hubungan erat dengan sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sebagai tulang punggung perekonomian nasional. Berdasarkan data K. K. dan U. K. dan M. R. Indonesia, (2023), UMKM berkontribusi 61,07 persen terhadap PDB nasional, menyerap 97 persen tenaga kerja, dan mencakup 99,9 persen dari seluruh unit usaha di Indonesia dengan total 66,5 juta unit usaha. Development, (2022) menyatakan bahwa digitalisasi UMKM mampu meningkatkan efisiensi operasional, memperluas akses pasar, serta memperkuat daya saing usaha, sehingga penggunaan QRIS dipandang sebagai inovasi digital strategis bagi pertumbuhan UMKM. Namun di tingkat regional, kondisinya masih kontradiktif. Bank Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah, (2023) melaporkan merchant QRIS di Sulawesi Tengah melampaui 190.000 dengan pertumbuhan rata-rata 40 persen per tahun sejak 2021, tetapi riset D. K. dan U. S. Tengah, (2022) mengungkapkan bahwa hanya 38 persen UMKM yang terdaftar sebagai merchant QRIS menggunakannya secara aktif. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi QRIS tidak semata dipengaruhi faktor teknis, tetapi juga oleh pengalaman, pemahaman, dan penerimaan pelaku usaha terhadap teknologi tersebut.

Fenomena ini semakin relevan ketika dikaji pada konteks kantin UMKM di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Tadulako. Berdasarkan data BMN Tadulako, (2024), terdapat 8 unit kantin aktif di FEB dari total 128 kantin di seluruh lingkungan kampus. Basis pelanggan mahasiswa yang melek digital, di mana 78 persen mahasiswa lebih memilih transaksi non-tunai dibanding tunai Generasi Z dan Milenial Indonesia Report, (2023) mendorong pelaku UMKM kantin untuk mengadopsi QRIS. Namun pengalaman setiap pelaku usaha dalam menggunakan QRIS berbeda-beda, baik dari sisi kemudahan penggunaan, manfaat terhadap penjualan, efisiensi transaksi, maupun tantangan yang dihadapi.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji penggunaan QRIS pada UMKM. Wardani & Sukirno, (2025) menemukan QRIS mampu meningkatkan kecepatan transaksi dan memperluas jangkauan pasar; Lestari, (2023) menunjukkan hubungan positif antara penggunaan QRIS dengan peningkatan omzet; Kusumaningtyas & Budiantara, (2023) menyoroti peran QRIS dalam menjaga keberlangsungan usaha selama pandemi COVID-19; dan Febriyanti & Anshori, (2024) membuktikan QRIS dapat menekan biaya operasional sekaligus meningkatkan profitabilitas. Wijaya Wijaya et al., (2025) pun mengkaji implementasi QRIS di kantin Universitas Jember menggunakan teori strukturasi. Meski demikian, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif yang belum mampu menggali pengalaman subjektif pelaku UMKM secara mendalam. Satu-satunya penelitian fenomenologi yang

ditemukan adalah karya Alfiani et al., (2025), namun hanya berfokus pada persepsi keamanan transaksi QRIS secara umum dan belum mengkaji konteks kantin kampus serta kaitannya dengan peningkatan penjualan.

Penelitian ini dibangun di atas landasan teori *Diffusion of Innovations* Rogers Rogers, (2003), *Technology Acceptance Model* Davis, (1989), *Social Construction of Technology* Bijker & Pinch, (1987), teori fenomenologi Husserl dan Heidegger yang dikembangkan Moustakas, (1994) serta Creswell & Poth, (2018), dan konsep literasi digital Gilster, (1997). Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan pendekatan fenomenologi untuk mengkaji pengalaman pelaku UMKM kantin kampus FEB Universitas Tadulako dalam menggunakan QRIS sebagai inovasi digital guna meningkatkan penjualan sebuah konteks yang belum pernah diteliti sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam mendukung transformasi digital UMKM di Indonesia, khususnya dalam kerangka *roadmap* digitalisasi UMKM dan program Gerakan Nasional Bangga Buatan Indonesia (GNBBI).

Teori Difusi Inovasi

Teori *Diffusion of Innovations* yang dikemukakan oleh Rogers (2003) menjelaskan bahwa adopsi suatu inovasi berlangsung melalui tahapan knowledge, persuasion, decision, implementation, dan confirmation, serta dipengaruhi oleh karakteristik inovasi seperti relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability. Teori ini relevan dalam menjelaskan penerapan inovasi digital pada UMKM, termasuk penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sistem pembayaran non-tunai. Rogers (2003) menyatakan bahwa inovasi digital merupakan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi proses bisnis, sedangkan Tidd dan Bessant (2018) menekankan bahwa digitalisasi juga mendorong perubahan perilaku dan strategi usaha agar lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Sebagai standar pembayaran nasional berbasis kode QR, QRIS memudahkan transaksi melalui berbagai dompet digital, meningkatkan efisiensi transaksi, mendukung pencatatan keuangan yang lebih teratur, serta membantu pengelolaan usaha yang lebih modern. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dapat meningkatkan penjualan dan loyalitas pelanggan pada UMKM (Nugroho dkk., 2022; Rahayu & Susanto, 2023). Penerimaan teknologi ini juga dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989), yang menegaskan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama dalam mendorong adopsi teknologi oleh pelaku usaha.

QRIS sebagai pembayaran digital pada UMKM

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan standar pembayaran digital berbasis kode QR yang dikembangkan dan diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019 sebagai upaya mendukung digitalisasi sistem pembayaran nasional. QRIS mengintegrasikan berbagai layanan pembayaran digital seperti GoPay, OVO, DANA, LinkAja, dan ShopeePay ke dalam satu kode QR tunggal guna mempermudah transaksi non-tunai sekaligus memperluas inklusi keuangan masyarakat (Bank Indonesia, 2023).

Penerapan QRIS pada UMKM memberikan manfaat yang signifikan, meliputi peningkatan kecepatan dan keamanan transaksi, pencatatan omzet secara otomatis, kemudahan pengelolaan arus kas, serta penyusunan laporan keuangan yang lebih tertata dan transparan. Lebih dari sekadar alat pembayaran, QRIS juga menjadi instrumen adaptasi pelaku UMKM terhadap perubahan perilaku konsumen yang semakin beralih ke transaksi digital, sehingga berperan strategis dalam mendorong transformasi digital UMKM dan memperkuat daya saing usaha di era ekonomi digital.

Technology Acceptance Model (TAM) dalam penggunaan QRIS

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan bagaimana seseorang menerima dan menggunakan suatu teknologi. TAM menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan)

dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Persepsi kegunaan berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa teknologi mampu meningkatkan efektivitas dan kinerja pekerjaan, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada keyakinan bahwa teknologi dapat digunakan tanpa memerlukan usaha yang rumit (Davis, 1989).

TAM relevan dalam menjelaskan penerimaan QRIS pada UMKM, yakni bahwa pelaku usaha akan cenderung mengadopsi QRIS apabila teknologi tersebut dianggap memberikan manfaat nyata seperti mempercepat transaksi, mempermudah pencatatan keuangan, dan mendukung peningkatan penjualan sekaligus mudah digunakan melalui satu kode pembayaran yang terintegrasi. Persepsi positif terhadap keduanya membentuk sikap penerimaan yang mendorong penggunaan QRIS secara berkelanjutan dalam aktivitas usaha sehari-hari. TAM digunakan dalam penelitian ini untuk memahami bagaimana pelaku UMKM kantin kampus memaknai manfaat dan kemudahan QRIS sebagai inovasi digital dalam mendukung perkembangan usaha mereka.

Perspektif fenomenologi

Fenomenologi merupakan pendekatan filosofis dan metodologis yang pertama kali dikembangkan oleh Edmund Husserl dan kemudian diperluas oleh Martin Heidegger. Secara epistemologis, fenomenologi menekankan eksplorasi pengalaman hidup subjektif (*lived experience*) individu terhadap suatu fenomena. Husserl memperkenalkan konsep *epoche*, yaitu proses mengesampingkan prasangka dan asumsi peneliti guna memahami esensi murni dari suatu pengalaman. Sementara itu, Heidegger menambahkan dimensi hermeneutik dengan menekankan pentingnya konteks sosial, budaya, dan historis dalam pemaknaan pengalaman individu.

Penelitian dari, Moustakas (1994) dan Creswell & Poth (2018) mengaplikasikan fenomenologi dalam konteks penelitian ilmu sosial dan bisnis untuk memahami *lived experience* pelaku usaha dalam menghadapi berbagai fenomena, termasuk adopsi teknologi. Teori ini menjadi landasan utama dan inti dari penelitian ini karena metode yang digunakan adalah fenomenologi deskriptif. Melalui pendekatan ini, peneliti tidak sekadar mengukur dampak QRIS secara kuantitatif, melainkan menggali makna mendalam tentang bagaimana pelaku UMKM kantin kampus merasakan, memaknai, dan menghayati penggunaan QRIS dalam kegiatan usaha sehari-hari mereka, termasuk persepsi terhadap kemudahan, efisiensi, kepercayaan, tantangan, dan dampaknya terhadap peningkatan penjualan (Moustakas, 1994; Creswell & Poth, 2018).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan perspektif fenomenologi deskriptif untuk memahami pengalaman subjektif (*lived experience*) pelaku UMKM kantin kampus dalam menggunakan QRIS sebagai inovasi digital guna meningkatkan penjualan usaha. Perspektif fenomenologi merujuk pada pemikiran Husserl dan Heidegger yang dikembangkan oleh Moustakas (1994) serta Creswell dan Poth (2018), di mana Husserl menekankan proses *epoche* untuk memahami esensi pengalaman informan secara objektif, sementara Heidegger menegaskan bahwa pengalaman individu tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial dan lingkungan tempatnya berada.

Penelitian dilaksanakan di kantin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tadulako dengan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria: telah menggunakan QRIS minimal enam bulan, aktif bertransaksi digital, dan bersedia memberikan informasi terkait pengalamannya. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi langsung aktivitas transaksi, dan dokumentasi berupa foto.

Analisis data mengacu pada model fenomenologi Moustakas (1994) melalui tahapan *epoche*, *horizontalization*, pengelompokan tema, deskripsi tekstural, deskripsi struktural, hingga perumusan esensi pengalaman. Tahapan tersebut digunakan untuk mengidentifikasi makna mendalam dari pengalaman informan terkait kemudahan transaksi, efisiensi pembayaran, perubahan perilaku konsumen, dan dampak penggunaan QRIS terhadap peningkatan penjualan UMKM kantin kampus.

Identitas informan disamarkan menggunakan inisial untuk menjaga etika penelitian dan kerahasiaan data, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1.
Daftar Informan

Nama	Peran Informan	Lama Penggunaan QRIS
MAE	Pemilik Kantin	1,5 Tahun
PKF	Pemilik Kantin	1 Tahun
MS	Pengelola	2 Tahun

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaku UMKM kantin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tadulako memaknai penggunaan *Quick Response Code Standard* (QRIS) tidak sekadar sebagai alat pembayaran, melainkan sebagai wujud inovasi yang mendorong adaptasi usaha menuju era yang lebih modern. Kehadiran QRIS mengubah pola transaksi secara signifikan, di mana pelaku usaha tidak lagi memerlukan uang kembalian tunai karena seluruh proses pembayaran berlangsung secara digital, efisien, dan praktis. Kondisi ini sejalan dengan perilaku konsumen dominan di lingkungan kampus, yakni mahasiswa, yang tercatat hampir 80% di antaranya melakukan transaksi harian menggunakan QRIS. Peningkatan volume transaksi yang dirasakan pelaku UMKM turut dipengaruhi oleh pergeseran preferensi konsumen. Sebelum tersedianya QRIS, sebagian mahasiswa cenderung mempertimbangkan metode pembayaran sebagai faktor penentu dalam memilih kantin, sehingga ketiadaan QRIS berpotensi mengurangi jumlah pembeli. Ketersediaan QRIS yang kompatibel dengan berbagai dompet digital seperti GoPay, DANA, OVO, dan ShopeePay menjadikan kantin lebih relevan dan kompetitif, sekaligus memperluas jangkauan konsumen potensial.

Manfaat QRIS tidak hanya berdampak pada aspek penjualan, tetapi juga pada efisiensi pengelolaan usaha secara keseluruhan. Setiap transaksi yang tercatat secara otomatis memudahkan pemantauan pemasukan harian, pengendalian arus kas, serta meminimalkan risiko kehilangan uang tunai dan kesalahan perhitungan. Sistem pencatatan digital ini memberikan rasa aman dan keteraturan yang jauh lebih terstruktur dibandingkan sistem pembayaran tunai manual yang sebelumnya diterapkan, sekaligus memperkuat citra usaha sebagai entitas yang modern dan adaptif. Meskipun manfaat yang dirasakan cukup besar, implementasi QRIS tidak terlepas dari hambatan operasional. Beberapa pelaku usaha menghadapi kendala berupa jaringan internet yang tidak stabil, keterlambatan notifikasi pembayaran, serta keterbatasan pemahaman teknologi pada tahap awal penggunaan. Kendati demikian, para pelaku UMKM tetap memilih bertahan menggunakan QRIS karena menilai keseluruhan manfaat yang diperoleh jauh melampaui hambatan yang dihadapi, menjadikan QRIS sebagai strategi utama dalam mempertahankan daya saing di tengah perkembangan ekonomi digital.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan pengalaman tersebut mempertegas makna penggunaan QRIS bagi pelaku UMKM kantin FEB Universitas Tadulako mencakup kemudahan transaksi, efisiensi pengelolaan usaha, peningkatan pelayanan konsumen, dan peluang pertumbuhan penjualan sebagai wujud nyata adaptasi terhadap transformasi digital. QRIS tidak hanya dipahami sebagai teknologi pembayaran, tetapi juga sebagai bagian dari perubahan cara pelaku UMKM menjalankan dan mengembangkan usaha mereka di era digital. Untuk menggambarkan temuan tersebut secara lebih sistematis dan mendalam, hasil penelitian ini disajikan ke dalam beberapa temuan utama yang merepresentasikan cara pelaku UMKM kantin FEB Universitas Tadulako memaknai penggunaan QRIS. Setiap temuan tidak berdiri sendiri, tetapi saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan pemahaman tentang QRIS sebagai instrumen pembayaran digital yang mampu mendorong efisiensi operasional, meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan memperkuat daya saing usaha di tengah perkembangan ekonomi digital.

Kondisi Transaksi Sebelum dan Sesudah Penggunaan QRIS

Dampak sebelum penggunaan QRIS, pelaku UMKM kantin FEB Universitas Tadulako sepenuhnya mengandalkan transaksi tunai yang kerap menimbulkan hambatan operasional, terutama keterbatasan ketersediaan uang kembalian. Kondisi tersebut memaksa pelaku usaha untuk menukarkan uang kembalian kepada sesama pemilik kantin di sekitarnya, sehingga proses transaksi menjadi terhambat dan tidak efisien. Hambatan ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan, di mana pelanggan harus menunggu lebih lama untuk menyelesaikan transaksi pembayaran mereka. Ketidakefisienan tersebut tidak hanya memperlambat kinerja operasional kantin, tetapi juga berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan akibat waktu tunggu yang tidak terhindarkan. Lebih jauh, ketiadaan metode pembayaran digital turut memengaruhi keputusan pembelian mahasiswa, yang kerap menanyakan terlebih dahulu ketersediaan QRIS sebelum memutuskan bertransaksi. Apabila kantin belum menyediakan layanan tersebut, mahasiswa cenderung memilih untuk berpindah ke kantin lain, sehingga pelaku usaha yang belum mengadopsi QRIS berpotensi kehilangan konsumen secara langsung. Kondisi inilah yang pada akhirnya mendorong para pelaku UMKM kantin untuk beralih dan mengadopsi QRIS sebagai solusi atas berbagai hambatan yang selama ini menghambat kelancaran operasional usaha mereka.

“Sebelum memakai QRIS itu kadang kita kesulitan setiap mau memberikan pengembalian pembayaran, karena terkadang kekurangan uang kecil, makanya sampai kadang ke sebelah-sebelah buat tukar uang kadang juga mereka nggak kasih, kan sama- sama butuh.” (MAE)

“Kadang juga mahasiswa ada yang datang terus langsung bertanya, disini pakai QRIS atau tidak, awal-awal kan belum berani untuk pakai QRIS jadi banyak mahasiswa yang tidak jadi beli disini.” (MS)

Seluruh informan memberikan keterangan yang konsisten bahwa sebelum menggunakan QRIS transaksi tunai sering mengalami hambatan akibat keterbatasan uang kembalian, sehingga proses pembayaran menjadi lebih lama dan terkadang menghambat pelayanan kepada konsumen. Selain itu, mahasiswa juga mulai menunjukkan preferensi terhadap metode pembayaran digital dengan menanyakan ketersediaan QRIS sebelum melakukan pembelian. Kondisi tersebut menjadi bukti empiris bahwa keterbatasan pembayaran tunai tidak hanya memengaruhi efisiensi operasional, tetapi juga berpotensi menyebabkan hilangnya peluang penjualan.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa selama pelaku UMKM kantin belum menggunakan QRIS sangat menghambat operasional pihak kantin, tidak hanya itu selama belum menggunakan QRIS pelaku UMKM merasa sangat kerepotan saat melakukan transaksi pembayaran.

Dampak setelah penggunaan QRIS membawa perubahan signifikan bagi pelaku UMKM kantin FEB Universitas Tadulako, terutama dalam hal efisiensi pelayanan dan kelancaran operasional transaksi. Pelaku usaha tidak lagi diharuskan menyiapkan uang kembalian dalam jumlah besar, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan tidak terhambat oleh kendala teknis yang sebelumnya kerap terjadi. Perubahan ini turut berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan, di mana mahasiswa semakin banyak yang memilih berbelanja di kantin yang telah menyediakan layanan QRIS karena kemudahan transaksi yang ditawarkan.

Dibandingkan dengan sistem pembayaran tunai, penggunaan QRIS memberikan beberapa perubahan yang secara konsisten dirasakan oleh seluruh informan, yaitu transaksi menjadi lebih cepat karena tidak memerlukan uang kembalian, pencatatan transaksi menjadi lebih praktis melalui sistem aplikasi, serta penerimaan pembayaran dinilai lebih aman karena dana tersimpan secara digital sebelum ditransfer ke rekening pelaku usaha. Konsistensi pengalaman tersebut menunjukkan bahwa QRIS mampu meningkatkan efisiensi operasional dibandingkan metode pembayaran tunai yang sebelumnya digunakan.

“Nah beda lagi pada saat memakai QRIS, transaksi lebih dimudahkan, mahasiswa akan membayar sesuai dengan nominal yang mereka belanja, jadi tidak perlu ada kembalian.” (MAE)

“Kalau sudah pakai QRIS menjadi lebih mudah karena sudah ada aktivitas transaksi yang membuat saya tidak perlu mencatat setiap transaksi.” (PKF)

“Selama memakai QRIS juga saya merasa lebih aman, karena saldo itu kan ditampung di QRIS dulu baru pada saat sudah mau tutup atau tidak ada lagi transaksi yang terjadi maka QRIS akan otomatis memindahkan ke rekening pribadi. Itu juga sudah ada pengaturannya di aplikasi QRIS itu.” (PKF)

Pernyataan para informan menunjukkan adanya perbedaan yang jelas antara kondisi transaksi sebelum dan sesudah penggunaan QRIS. Sebelum adopsi QRIS, transaksi tunai didominasi oleh kendala keterbatasan uang kembalian, proses pelayanan yang lebih lambat, serta potensi kehilangan pelanggan yang lebih memilih metode pembayaran digital. Setelah menggunakan QRIS, para pelaku UMKM secara konsisten merasakan peningkatan efisiensi transaksi, kemudahan pencatatan pembayaran, serta rasa aman dalam pengelolaan penerimaan usaha. Dengan demikian, dalam konteks penelitian ini, bukti yang meyakinkan mengenai keunggulan QRIS dibandingkan pembayaran tunai diperoleh dari konsistensi pengalaman seluruh informan yang diwawancarai. Temuan tersebut menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya berfungsi sebagai alternatif metode pembayaran, tetapi juga menjadi inovasi digital yang mendukung kelancaran operasional dan kualitas pelayanan UMKM kantin.

QRIS Sebagai Inovasi Pembayaran Digital yang Meningkatkan Penjualan

Peningkatan penjualan yang dirasakan pelaku UMKM kantin FEB Universitas Tadulako selama menggunakan QRIS terbilang cukup signifikan dan terasa secara langsung dalam aktivitas operasional sehari-hari. Sebelum tersedianya QRIS, mahasiswa kerap menanyakan terlebih dahulu ketersediaan metode pembayaran digital sebelum memutuskan untuk berbelanja, yang mana kondisi tersebut berpotensi mengurangi jumlah transaksi apabila kantin belum mengadopsi sistem pembayaran berbasis kode QR. Kehadiran QRIS menghapus hambatan tersebut sepenuhnya, karena mahasiswa kini dapat langsung datang dan bertransaksi tanpa perlu mempertimbangkan ketersediaan uang tunai maupun uang kembalian, sehingga frekuensi kunjungan dan volume pembelian meningkat secara konsisten.

Peningkatan jumlah konsumen yang terjadi tidak hanya berasal dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai basis pelanggan utama, tetapi juga menarik minat mahasiswa dari berbagai fakultas lain di lingkungan Universitas Tadulako untuk turut berbelanja di kantin tersebut. Perluasan jangkauan konsumen ini menunjukkan bahwa ketersediaan QRIS berperan sebagai daya tarik tersendiri yang mampu melampaui batas geografis antar fakultas, menjadikan kantin lebih dikenal dan mudah diakses oleh kalangan mahasiswa yang lebih luas. Kondisi ini secara langsung berkontribusi pada pertumbuhan omzet penjualan harian yang semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah pelanggan baru yang berdatangan.

Kemudahan dalam memantau perkembangan usaha turut menjadi salah satu manfaat nyata yang dirasakan pelaku UMKM sejak menggunakan QRIS. Setiap transaksi yang masuk tercatat secara otomatis dan real-time dalam sistem, sehingga pelaku usaha dapat langsung meninjau jumlah penjualan harian tanpa perlu melakukan pencatatan manual yang rentan terhadap kesalahan. Transparansi data transaksi ini memudahkan pelaku UMKM dalam mengevaluasi kinerja penjualan, merencanakan kebutuhan bahan baku, serta mengambil keputusan usaha yang lebih tepat berdasarkan data yang akurat, sehingga pengelolaan usaha menjadi lebih terstruktur, efisien, dan berorientasi pada pertumbuhan yang berkelanjutan.

“Selama ada QRIS ini jadi kurang mahasiswa yang batal untuk belanja disini, karena QRIS itu kita tempel di depan agar mereka lihat langsung bahwa disini bisa membayar pakai QRIS.” (MS)

Perlakuan tersebut memperlihatkan bahwa QRIS sangat menarik perhatian mahasiswa untuk berbelanja pada kantin yang ingin mereka kunjungi.

“Pada saat memakai QRIS ini saya menjadi bisa melihat dan membandingkan pemasukan hari ini dengan hari kemarin.” (PKF)

Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa QRIS mencatat semua transaksi secara otomatis dan real-time dalam sistemnya, sehingga mempermudah pelaku UMKM kantin dalam meninjau langsung jumlah pemasukan atau penjualan harian tanpa perlu melakukan pencatatan secara manual. Temuan ini menjadi jembatan penting untuk memahami bagaimana kemudahan pengelolaan transaksi yang

dihadirkan QRIS tidak terlepas dari pertimbangan pelaku UMKM terhadap biaya yang dikenakan dalam penggunaannya, sehingga persepsi mereka mengenai keterjangkauan biaya administrasi QRIS menjadi aspek yang turut memperkuat keputusan untuk terus mengadopsi sistem pembayaran digital ini, sebagaimana akan diuraikan lebih lanjut pada temuan berikutnya.

Biaya Administrasi QRIS dan Persepsi Pelaku UMKM terhadap Keterjangkauannya

Proses pendaftaran dan pemasangan QRIS bagi pelaku UMKM kantin FEB Universitas Tadulako tidak memerlukan biaya awal dari pihak bank yang terlibat, sehingga seluruh pelaku usaha dapat mengaksesnya tanpa hambatan finansial di tahap awal adopsi. Sistem QRIS dirancang untuk dapat digunakan secara universal, mencakup seluruh jaringan perbankan maupun berbagai platform dompet digital yang tersedia, sehingga konsumen dari latar belakang layanan keuangan apapun tetap dapat melakukan transaksi dengan lancar. Kemudahan akses ini menjadikan QRIS sebagai instrumen pembayaran yang inklusif dan tidak terbatas pada ekosistem perbankan tertentu, yang pada akhirnya memperluas jangkauan konsumen bagi pelaku UMKM kantin kampus.

Terdapat variasi dalam implementasi QRIS di kalangan pelaku UMKM kantin, di mana sebagian pelaku usaha memilih untuk melengkapi sistem pembayaran mereka dengan perangkat BukuPay Speaker, yakni sebuah alat khusus yang mampu mendeteksi pembayaran masuk sekaligus membedakan nominal transaksi secara akurat. Penggunaan perangkat tambahan ini dikenakan biaya pemasangan awal sebesar Rp100.000 yang hanya dibayarkan satu kali pada tahap instalasi, sementara untuk operasional selanjutnya tidak terdapat biaya tambahan yang membebani pelaku usaha. Perangkat ini dinilai sangat membantu dalam meminimalkan risiko kesalahan transfer nominal, sehingga proses verifikasi pembayaran menjadi lebih cepat, tepat, dan efisien dalam mendukung kelancaran transaksi harian di kantin kampus.

Mekanisme teknis pemasangan BukuPay Speaker melibatkan kerja sama antara pihak bank sebagai penerbit barcode QRIS dan pihak penyedia perangkat BukuPay Speaker yang bertugas menautkan barcode tersebut langsung ke dalam sistemnya. Pihak bank dalam hal ini hanya berperan dalam pembuatan kode QR sebagai identitas pembayaran pelaku usaha, sementara seluruh proses integrasi teknis antara barcode dan perangkat speaker ditangani sepenuhnya oleh pihak BukuPay Speaker. Pembagian peran ini menunjukkan bahwa ekosistem pembayaran digital yang terbentuk bersifat kolaboratif antara institusi keuangan formal dan penyedia teknologi fintech, yang secara bersama-sama memberikan solusi pembayaran yang lebih lengkap bagi pelaku UMKM.

Biaya administrasi yang dikenakan dalam proses pemindahan saldo dari rekening QRIS ke rekening pribadi pelaku UMKM terbilang seragam, baik bagi pengguna barcode tanpa perangkat speaker maupun yang telah dilengkapi dengan BukuPay Speaker, yakni berkisar antara Rp1.000 hingga Rp1.500 per transaksi pemindahan dana. Nominal tersebut dinilai sangat terjangkau oleh para pelaku usaha mengingat manfaat yang diperoleh jauh melampaui beban biaya yang dikeluarkan, sehingga tidak menjadi pertimbangan yang menghambat keputusan mereka untuk terus menggunakan QRIS dalam jangka panjang. Keterjangkauan biaya administrasi ini semakin memperkuat persepsi positif pelaku UMKM terhadap QRIS sebagai solusi pembayaran yang tidak hanya praktis tetapi juga ekonomis bagi skala usaha kecil dan menengah.

Perbedaan yang cukup mencolok antara kedua jenis pengguna QRIS tersebut terletak pada kecepatan pemindahan saldo ke rekening pribadi masing-masing pelaku usaha. Bagi pengguna barcode yang diterbitkan langsung oleh bank konvensional, proses pemindahan saldo mengikuti sistem H+1 yang merupakan prosedur kliring standar perbankan, di mana dana transaksi hari ini baru akan masuk ke rekening pedagang pada hari kerja berikutnya. Keterlambatan ini bahkan berpotensi semakin panjang apabila transaksi dilakukan pada akhir pekan, Jumat malam, atau hari libur nasional, mengingat sistem kliring perbankan konvensional tidak beroperasi di luar hari kerja reguler. Kondisi tersebut berbeda dengan pengguna yang mengintegrasikan QRIS dengan perangkat BukuPay Speaker, di mana saldo transaksi dapat masuk secara otomatis pada sore hari atau sesuai dengan waktu yang telah diatur sendiri

oleh pelaku UMKM, sehingga memberikan fleksibilitas dan kepastian arus kas yang lebih baik bagi keberlangsungan operasional usaha mereka setiap harinya.

“Kalau adminnya tidak ada pada saat saya mau melakukan pendaftaran awal QRIS ini, bahkan ada pihak bank yang datang langsung menawarkan ke kantin ini pada saat itu. Jadi pendaftaran dan pemasangan barcode terjadi langsung di kantin ini.” (PKF)

“Pihak bank yang datang langsung kesini itu biasanya, mereka mencari nasabah yang mau bekerja sama dengan bank mereka, biasanya ada pegawai-pegawai bank yang datang survei-survei disekitaran kantin sini.” (PKF)

“Kalau awal pemasangan alatnya ini saya harus bayar sekitar Rp 100.000, karena mereka harus masukan atau tautkan langsung barcode yang dari bank dengan alat yang mereka punya.” (MAE)

“Untuk admin juga rendah sekali, bahkan sama saja dengan sebelum saya menggunakan alat yang berbunyi ini sekitar Rp 1.000 atau mungkin Rp 1.500 untuk setiap transaksi pemindahan saldonya.” (MAE)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaku UMKM kantin tidak merasa terbebani atas biaya administrasi yang terjadi setiap pemindahan saldo dari QRIS ke rekening pribadi mereka. Temuan ini menegaskan bahwa keterjangkauan biaya administrasi QRIS turut memperkuat kepercayaan dan kenyamanan pelaku usaha dalam mengadopsi sistem pembayaran digital secara berkelanjutan. Meskipun demikian, perjalanan adopsi QRIS tidak sepenuhnya berjalan tanpa hambatan, karena di balik berbagai manfaat yang dirasakan, terdapat sejumlah kendala yang dihadapi pelaku UMKM dalam proses penggunaan dan adaptasinya, sebagaimana akan diuraikan lebih lanjut pada temuan berikutnya.

Kendala dan Adaptasi Pelaku UMKM dalam Penggunaan QRIS

Kendala utama yang dihadapi pelaku UMKM kantin FEB Universitas Tadulako selama menggunakan QRIS terpusat pada permasalahan kestabilan jaringan internet di area sekitar kantin. Kondisi jaringan yang tidak konsisten menjadi hambatan operasional yang cukup berarti, mengingat kelancaran transaksi berbasis QRIS sangat bergantung pada konektivitas internet yang stabil dan memadai. Ketidakstabilan jaringan ini tidak hanya terjadi secara sporadis, tetapi juga diperparah oleh faktor cuaca, di mana pada kondisi mendung atau hujan, sinyal jaringan di area kantin dapat melemah secara drastis bahkan menghilang sepenuhnya, sehingga proses transaksi menjadi terhambat dan tidak dapat diselesaikan.

Permasalahan jaringan tersebut menjadi semakin ironis mengingat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tadulako sebenarnya telah dilengkapi dengan fasilitas jaringan WiFi tersendiri yang seharusnya dapat dimanfaatkan oleh seluruh civitas akademika di lingkungan fakultas. Namun demikian, jangkauan sinyal WiFi yang tersedia diduga belum mampu menjangkau area kantin secara optimal, kemungkinan besar disebabkan oleh jarak antara titik pemancar WiFi dengan lokasi kantin yang terlalu jauh sehingga kekuatan sinyal yang sampai ke area tersebut menjadi sangat lemah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan infrastruktur digital di lingkungan kampus yang secara langsung berdampak pada kelancaran operasional pelaku UMKM kantin dalam menjalankan sistem pembayaran berbasis QRIS setiap harinya.

Berdasarkan hasil konfirmasi lanjutan kepada seluruh informan, gangguan jaringan internet yang memengaruhi transaksi QRIS sebenarnya tergolong jarang terjadi dan tidak berlangsung setiap hari. Para informan menjelaskan bahwa dalam kondisi cuaca normal, transaksi umumnya berjalan lancar tanpa kendala jaringan. Apabila gangguan terjadi, frekuensinya relatif rendah, yaitu sekitar satu hingga dua kali dalam sehari, bahkan pada beberapa hari tidak terjadi gangguan sama sekali. Kendala tersebut umumnya muncul ketika kondisi cuaca mendung atau hujan yang menyebabkan kualitas sinyal menurun, atau pada saat aktivitas di kantin sedang sangat padat sehingga koneksi menjadi kurang stabil. Dengan demikian, meskipun gangguan jaringan menjadi hambatan utama yang dirasakan pelaku UMKM, intensitasnya relatif rendah dan tidak mengganggu keseluruhan proses transaksi QRIS.

“Kendala yang sering kita hadapi itu, di jaringan internet disini itu tidak tahu apa penyebabnya jaringannya lumayan sulit sekali.” (MS)

“Kendalanya itu ya di jaringan, selain itu tidak ada karena kalau jaringan bagus pasti notifikasinya langsung berbunyi dan menyebutkan berapa nominal pembayarannya.” (MAE)

Pernyataan para informan menunjukkan bahwa kendala utama dalam penggunaan QRIS terletak pada kestabilan jaringan internet. Namun, berdasarkan hasil konfirmasi lanjutan kepada seluruh informan, gangguan tersebut tidak terjadi secara terus-menerus. Dalam kondisi normal, transaksi QRIS dapat berlangsung tanpa hambatan, sedangkan gangguan umumnya hanya muncul ketika cuaca mendung atau hujan maupun pada saat aktivitas transaksi di kantin sedang tinggi. Oleh karena itu, kendala jaringan lebih bersifat situasional daripada menjadi hambatan yang terjadi secara berkelanjutan.

Menghadapi kendala jaringan yang tidak stabil, pelaku UMKM kantin FEB Universitas Tadulako telah mengembangkan strategi adaptasi tersendiri guna memastikan setiap transaksi yang dilakukan melalui QRIS tetap terverifikasi dan tidak merugikan salah satu pihak. Langkah yang ditempuh adalah dengan meminta nomor kontak mahasiswa yang melakukan transaksi pada saat notifikasi pembayaran tidak muncul secara langsung, sehingga komunikasi lanjutan dapat dilakukan apabila konfirmasi pembayaran mengalami keterlambatan. Pendekatan ini mencerminkan tingkat kepercayaan yang telah terbangun antara pelaku usaha dan konsumen, di mana kedua pihak bersedia menjalin komunikasi aktif demi memastikan kelancaran transaksi meskipun terdapat hambatan teknis yang tidak dapat dihindari.

Keterlambatan notifikasi pembayaran yang terjadi umumnya bersifat sementara dan tidak permanen, karena konfirmasi transaksi pada akhirnya tetap akan masuk ke dalam sistem meskipun memerlukan waktu yang lebih lama dari biasanya. Pelaku UMKM kantin mencatat bahwa notifikasi yang tertunda pada pagi atau siang hari kerap kali baru muncul pada malam harinya, menunjukkan bahwa sistem QRIS tetap memproses setiap transaksi secara konsisten meskipun kondisi jaringan sedang tidak optimal. Batas waktu yang ditetapkan pelaku usaha dalam menunggu konfirmasi pembayaran adalah 1x24 jam, dan apabila dalam rentang waktu tersebut notifikasi belum juga diterima, maka pelaku UMKM akan secara proaktif menghubungi mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan konfirmasi ulang. Kendati demikian, situasi seperti ini jarang terjadi karena pada praktiknya notifikasi pembayaran selalu masuk meskipun mengalami sedikit keterlambatan, sehingga mekanisme adaptasi yang diterapkan pelaku UMKM kantin terbukti cukup efektif dalam menjaga kelangsungan transaksi di tengah keterbatasan infrastruktur jaringan yang ada.

“Biasa pada saat jaringan tidak stabil atau kurang bagus saya akan meminta nomor mahasiswa tersebut jadi akan tetap transparan antara saya dengan mahasiswa tersebut.” (MAE)

“Saya juga pernah menghadap penanggung jawabnya langsung, karena sekarang ada kenaikan pembayaran sewa, pada saat itu saya langsung sampaikan keluhan tentang jaringan yang kurang stabil tersebut.” (MAE)

“Kadang kalau jaringannya kurang bagus saya akan menyuruh mahasiswa tersebut untuk menunggu sampai muncul notifikasi dari Hp saya, tetapi kalau mahasiswa tersebut terburu-buru atau akan masuk mata kuliah maka saya akan berinisiatif meminta nomor mahasiswa tersebut.” (PKF)

Pernyataan tersebut menunjukkan perilaku adaptasi dari pelaku UMKM kantin dalam menghadapi kendala jaringan yang terjadi pada saat setiap terjadinya transaksi. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan adopsi QRIS tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, melainkan juga oleh kemampuan pelaku usaha dalam merespons dan menyesuaikan diri terhadap berbagai hambatan yang muncul di lapangan. Keseluruhan temuan ini menjadi jembatan untuk merangkum pembahasan secara integratif, guna memperoleh pemahaman yang lebih utuh tentang bagaimana pelaku UMKM kantin kampus memaknai, mengadopsi, dan mempertahankan penggunaan QRIS di tengah dinamika operasional usaha mereka sehari-hari.

Pembahasan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelaku UMKM kantin FEB Universitas Tadulako memaknai QRIS tidak sekadar sebagai alat pembayaran, melainkan sebagai inovasi digital yang secara nyata

mendorong transformasi operasional usaha mereka. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wardani dan Sukirno (2025) yang menemukan bahwa QRIS mampu meningkatkan kecepatan transaksi dan memperluas jangkauan pasar, serta penelitian Lestari (2023) yang menunjukkan adanya hubungan positif antara penggunaan QRIS dengan peningkatan omzet pelaku UMKM. Pemaknaan tersebut diperkuat oleh kerangka *Diffusion of Innovations* Rogers (2003), di mana QRIS memenuhi karakteristik inovasi yang diterima karena memiliki keunggulan relatif, kesesuaian dengan kebutuhan pelaku usaha, serta kemampuan yang dapat diamati hasilnya secara langsung dalam aktivitas penjualan sehari-hari.

Perubahan perilaku transaksi yang dialami pelaku UMKM kantin setelah mengadopsi QRIS mencerminkan relevansi *Technology Acceptance Model* Davis (1989), di mana persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan yang dirasakan secara nyata mendorong penerimaan teknologi secara berkelanjutan. Pelaku usaha tidak lagi memerlukan uang kembalian, pelayanan menjadi lebih cepat, dan pencatatan transaksi berlangsung secara otomatis, kondisi yang secara langsung memperkuat persepsi kegunaan QRIS sebagaimana ditekankan Davis (1989). Hal ini juga selaras dengan temuan Rahayu dan Susanto (2023) yang menemukan bahwa penggunaan QRIS pada kantin universitas mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dan penjualan hingga 25 persen, serta penelitian Nugroho dkk. (2022) yang mencatat peningkatan penjualan UMKM sebesar 15–20 persen setelah mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran utama.

Perluasan jangkauan konsumen yang terjadi di kantin FEB Universitas Tadulako, di mana tidak hanya mahasiswa dari fakultas sendiri tetapi juga dari fakultas lain yang turut berbelanja, memperkuat argumen Febriyanti dan Anshori (2024) bahwa QRIS mampu menekan biaya operasional sekaligus meningkatkan profitabilitas usaha. Kondisi ini pun relevan dengan data Kementerian Komunikasi dan Informatika RI (2023) yang menyebutkan bahwa generasi muda dan kelompok usia produktif menjadi pengguna utama pembayaran digital karena tingginya tingkat adaptasi teknologi mereka, sehingga ketersediaan QRIS di kantin kampus secara strategis menyentuh segmen konsumen yang paling dominan di lingkungan tersebut.

Temuan terkait biaya administrasi yang terjangkau dan mekanisme pemindahan saldo otomatis menunjukkan bahwa QRIS hadir sebagai solusi yang inklusif dan tidak membebani pelaku UMKM dari sisi finansial. Kondisi ini mendukung pernyataan OECD (2022) bahwa digitalisasi UMKM mampu meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat daya saing usaha, sekaligus menegaskan bahwa hambatan adopsi teknologi pada UMKM tidak semata-mata bersifat teknis, tetapi juga menyangkut persepsi terhadap keterjangkauan biaya. Pelaku UMKM kantin yang menggunakan perangkat BukuPay Speaker menunjukkan adaptasi yang lebih lanjut dalam mengoptimalkan ekosistem pembayaran digital, mencerminkan dinamika *Social Construction of Technology* Bijker dan Pinch (1987) di mana pengguna secara aktif membentuk dan menyesuaikan teknologi sesuai dengan kebutuhan konteks usaha mereka.

Kendala jaringan internet yang dihadapi pelaku UMKM kantin sejalan dengan temuan riset Dinas Koperasi dan UMKM Sulawesi Tengah (2022) yang mengungkapkan bahwa hanya 38 persen UMKM yang terdaftar sebagai merchant QRIS menggunakannya secara aktif, sebuah kondisi yang salah satunya disebabkan oleh hambatan infrastruktur digital di tingkat regional. Meski demikian, strategi adaptasi yang dikembangkan pelaku usaha, seperti meminta nomor kontak mahasiswa dan menunggu notifikasi dalam batas waktu 1x24 jam yang membuktikan bahwa keberhasilan adopsi teknologi tidak sepenuhnya bergantung pada sempurnanya infrastruktur, melainkan juga pada kapasitas adaptif pelaku usaha itu sendiri. Temuan ini memperkuat perspektif fenomenologi Moustakas (1994) serta Creswell dan Poth (2018) bahwa pengalaman hidup pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS merupakan proses pemaknaan yang kompleks, di mana hambatan dan manfaat dipertimbangkan secara bersamaan hingga pada akhirnya membentuk keputusan untuk terus mengadopsi QRIS sebagai bagian integral dari strategi bertahan dan berkembang di tengah transformasi ekonomi digital.

SIMPULAN DAN SARAN

Pelaku UMKM kantin FEB Universitas Tadulako memaknai penggunaan QRIS sebagai inovasi digital yang melampaui fungsi dasarnya sebagai alat pembayaran, melainkan sebagai instrumen transformasi operasional yang secara nyata meningkatkan efisiensi pelayanan, memperluas jangkauan konsumen, dan mendorong pertumbuhan penjualan usaha. Kehadiran QRIS menghapus hambatan transaksi tunai yang sebelumnya kerap mengganggu kelancaran operasional, sekaligus menciptakan pengalaman bertransaksi yang lebih cepat, aman, dan terstruktur bagi kedua belah pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen.

Adopsi QRIS juga membawa dampak positif terhadap pengelolaan keuangan usaha melalui pencatatan transaksi otomatis dan pemindahan saldo yang teratur ke rekening pribadi pelaku usaha dengan biaya administrasi yang sangat terjangkau, sehingga tidak menimbulkan beban finansial yang berarti. Meskipun terdapat kendala berupa ketidakstabilan jaringan internet di area kantin, pelaku UMKM mampu mengembangkan strategi adaptasi yang efektif untuk memastikan setiap transaksi tetap terverifikasi dan tidak merugikan konsumen. Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa keberhasilan adopsi teknologi pembayaran digital pada UMKM tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan infrastruktur, tetapi juga oleh kemampuan adaptasi, kepercayaan, dan pemaknaan positif pelaku usaha terhadap inovasi digital sebagai bagian dari strategi pengembangan usaha yang berkelanjutan di era ekonomi digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Penghargaan yang sebesar-besarnya disampaikan kepada para pemilik usaha di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tadulako yang telah bersedia menjadi partisipan dan berbagi pengalaman selama proses penelitian berlangsung. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada rekan-rekan, penelaah, serta seluruh pihak yang telah memberikan masukan dan bantuan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, F., Hasanah, N., & Respati, D. K. (2025). Adaptation of QRIS to Increase MSME Income (Phenomenological Study on the Perception of MSME Transaction Security). *International Journal of Current Economics & Business Ventures*, 5(1).
- Bank Indonesia. (2023). *Annual QRIS Report 2023*. Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2024). *Payment System and Financial Market Infrastructure Statistics*. Bank Indonesia.
- Bank Indonesia Central Sulawesi Representative Office. (2023). *QRIS Merchant Development Report of Central Sulawesi 2023*. Bank Indonesia.
- Bijker, W. E., & Pinch, T. J. (1987). The social construction of facts and artifacts. In *The Social Construction of Technological Systems*. MIT Press.
- Company, M. &. (2023). *The Future of Digital Payments: Trends and Implications*.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Febriyanti, D., & Anshori, M. (2024). The effect of QRIS usage on operational costs and MSME profitability. *Journal of Economics and Business*, 12(2), 88–102.

- Generasi Z dan Milenial Indonesia Report: Report on Transaction Behavior of Generation Z and Millennials in Indonesia 2023. (2023).
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. Wiley.
- Indonesian Ministry of Communication and Information Technology. (2023). *National Digital Literacy Index Report 2023*.
- Indonesian Ministry of Cooperatives and SMEs. (2023). *National MSME Data 2023*.
- Kusumaningtyas, R., & Budiantara, M. (2023). The role of QRIS in maintaining MSME business sustainability during the COVID-19 pandemic. *Journal of Entrepreneurship and MSMEs*, 5(1), 34–48.
- Lestari, S. (2023). The relationship between QRIS usage and increased MSME revenue. *Journal of Business and Technology Innovation*, 7(2), 120–135.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781412995658>
- OECD. (2022). *SME and Entrepreneurship Outlook 2022*. OECD Publishing.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Free Press.
- Stefán, C. I. (2023). The World Economic Forum. In *The Palgrave Handbook of Non-State Actors in East-West Relations* (pp. 1–13). Springer.
- Tadulako University. (2024). *Data on Active Canteens at Tadulako University in 2024*. Tadulako University.
- Wardani, R., & Sukirno, A. (2025). QRIS as a digital innovation: Its impact on transaction speed and MSME market reach. *Journal of Business Technology Innovation*, 9(1), 22–37.
- Wijaya, H., Pratama, I., & Sari, D. (2025). QRIS implementation in the University of Jember canteen: A structuration theory perspective. *Journal of Digital Payment Systems and Banking*, 4(2), 78–93.
- Central Sulawesi Office of Cooperatives and SMEs. (2022). *Survey Report on QRIS Usage among MSMEs in Central Sulawesi*.