

PENGARUH PENGGUNAAN QRIS TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN PADA KIOS PELAKU UMKM PRODUK LOKAL BADUY, DESA KADUKETUK

Asih Anggarani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

anggarani208@gmail.com

ABSTRACT

The development of digital payment technology through QRIS has driven significant transformation in transaction systems in Indonesia, including among micro, small, and medium enterprises (MSMEs) producing local Baduy products in Kaduketuk Village. This study aims to objectively analyze the impact of QRIS usage on increasing sales among Baduy MSMEs. A qualitative research approach was employed, with data collected through interviews with ten MSME actors conducted in July 2025. The findings indicate that QRIS implementation has contributed to improved transaction efficiency and convenience; however, it has not yet had a significant impact on increasing sales or customer numbers. The main constraints include frequent signal disruptions, low levels of digital payment literacy, limited socialization and training, and a high risk of fraud. Therefore, continuous assistance and support from banking institutions are necessary.

Keywords: QRIS, UMKM, Local Baduy Products, Sales Growth

PENDAHULUAN

Perkembangan transformasi teknologi telah mempercepat digitalisasi di berbagai sektor, termasuk di dalamnya sektor keuangan berupa pembayaran digital. Pada tahun 2019, menindaklanjuti perkembangan ini Bank Indonesia meluncurkan teknologi Quick Response e-Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai standar nasional untuk pembayaran berbasis kode QR. QRIS bertujuan menciptakan pembayaran yang terintegrasi, cepat, aman, dan efisien bagi semua lapisan masyarakat, termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) (Bank Indonesia, 2019). Keunggulan QRIS terletak pada kemudahannya karena baik penjual maupun pembeli hanya membutuhkan satu aplikasi untuk melakukan berbagai transaksi.

Di Indonesia, perkembangan transaksi digital menunjukkan tren yang sangat positif. Menurut data Bank Indonesia (2023), volume transaksi menggunakan QRIS mencapai lebih dari 1,45 miliar transaksi dengan nilai Rp 230 triliun, meningkat tajam dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa dengan transaksi tanpa uang tunai dan semakin percaya pada sistem

pembayaran digital. Adaptasi terhadap QRIS juga terbukti mendorong pertumbuhan ekonomi digital, khususnya di sektor UMKM.

Bagi UMKM, penggunaan QRIS memberikan beberapa manfaat, seperti menyederhanakan transaksi, mempercepat proses pembayaran, dan mengurangi risiko kesalahan dalam perhitungan kas. Selain itu, proses transaksi QRIS juga membantu pelaku usaha menjaga pencatatan lebih rapi dan transparan. Namun demikian, QRIS juga menghadapi banyak tantangan, seperti keterbatasan literasi digital, koneksi internet yang tidak stabil, dan biaya administrasi yang masih menjadi perhatian bagi sebagian UMKM (Haryanto, 2020).

Kaduketuk adalah salah satu desa di Baduy Luar yang menjadi pusat perekonomian masyarakat adat Baduy. Tercatat di wilayah itu ada 39 kios UMKM yang menjual aneka produk lokal Baduy. Seperti yang banyak kita ketahui bahwa suku Baduy merupakan salah satu kelompok masyarakat adat di Indonesia yang “menolak teknologi dan modernisasi.” Namun, seiring dengan kemajuan zaman yang diikuti oleh kemajuan teknologi, masyarakat adat Baduy yang tinggal di wilayah Gunung Kendeng juga mengalami imbas dari kemajuan teknologi. Penggunaan internet di lingkungan masyarakat adat Baduy telah diperbolehkan oleh Tilu Jaro (tiga kepala adat) hanya sebatas di lingkungan masyarakat Baduy Luar untuk keperluan berjualan. Untuk masyarakat Baduy Dalam dan di lingkungan wilayah Baduy Dalam meliputi Cikesik, Cibeo, dan Cikertawana, penggunaan internet tidak diperbolehkan, bahkan signal dari semua provider di 3 desa tersebut dimatikan. Dari 39 kios UMKM di desa Kaduketuk, ada 16 pelaku UMKM yang menggunakan QRIS untuk transaksinya. Penggunaan QRIS diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan dan memperluas jangkauan pelanggan. Namun, masih belum jelas sejauh mana adopsi QRIS benar-benar meningkatkan penjualan pada kios UMKM produk lokal Baduy, khususnya desa Kaduketuk.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi QRIS dapat meningkatkan volume transaksi dan menarik konsumen. Setiawan dan Mahyuni (2020) menyatakan bahwa digitalisasi melalui QRIS memiliki dampak positif pada kelancaran transaksi dan persepsi modernitas bisnis. Lain halnya Pratama (2022) dalam penelitiannya diperoleh hasil bahwa pengaruh QRIS terhadap pertumbuhan penjualan bervariasi tergantung pada kesiapan bisnis dan penerimaan konsumen terhadap metode pembayaran digital. Tentu saja karena aturan adat yang ketat yang berdampak pada keterbatasan pengetahuan dan rendahnya literasi keuangan di lingkungan masyarakat Baduy maka penggunaan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran menarik diteliti. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami dampak penggunaan QRIS

terhadap pertumbuhan penjualan, khususnya di kalangan pelaku UMKM di lingkungan masyarakat adat Baduy Luar, desa Kaduketuk.

TINJAUAN LITERATUR

Dalam lima tahun terakhir, penelitian mengenai penggunaan QRIS dan dampaknya terhadap UMKM telah banyak dilakukan. Berbagai studi menunjukkan, digitalisasi pembayaran berpengaruh signifikan terhadap efisiensi transaksi, kepuasan pelanggan, serta peningkatan penjualan pada sektor usaha kecil. Secara umum dapat disimpulkan bahwa adopsi pembayaran non-tunai memberikan kemudahan bagi pelaku UMKM dalam mengelola transaksi sekaligus meningkatkan kenyamanan berbelanja bagi konsumen.

Dalam penelitiannya, Setiawan dan Mahyuni (2020) menemukan bahwa penggunaan QRIS pada pelaku UMKM berkontribusi terhadap percepatan proses pembayaran, pengurangan antrean, dan peningkatan persepsi modernitas usaha. Hal ini membuat konsumen merasa lebih nyaman dalam bertransaksi sehingga volume transaksi mengalami peningkatan. Hal penting yang perlu digarisbawahi dari penelitian ini ialah kenyamanan pelanggan merupakan faktor penting yang mempengaruhi *digital payment* terhadap peningkatan penjualan.

Penelitian lain yang dilakukan Haryanto (2024) mengungkap bahwa QRIS mampu mempermudah pencatatan transaksi dan mengurangi risiko kesalahan dalam pengelolaan uang tunai. Haryanto menyimpulkan, secara tidak langsung, keteraturan pembukuan dan efisiensi operasional berdampak pada peningkatan omzet. Namun demikian, Haryanto juga mencatat ada kendala keterbatasan literasi digital serta ketidakstabilan jaringan internet dapat menghambat optimalisasi penggunaan QRIS.

Pratama (2022) dalam penelitiannya menunjukkan QRIS berdampak pada peningkatan penjualan tidak bersifat merata pada seluruh UMKM. Peningkatan yang lebih signifikan terjadi pada UMKM yang berada di lingkungan dengan tingkat adopsi teknologi tinggi dan dukungan infrastruktur digital memadai. Sebaliknya, UMKM yang belum siap secara digital atau beroperasi di wilayah dengan kualitas jaringan rendah, pengaruhnya cenderung lebih terbatas. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti kesiapan konsumen dan infrastruktur sangat memengaruhi efektivitas implementasi QRIS. Sementara itu, penelitian yang dilakukan Wibowo (2021) menemukan hasil, penggunaan QRIS membantu pelaku UMKM meningkatkan akurasi keuangan dan manajemen usaha. Dengan tersedianya data transaksi yang terekam secara otomatis, pelaku usaha dapat

melakukan evaluasi penjualan dan perencanaan usaha dengan lebih sistematis. Penelitian ini menegaskan bahwa manfaat QRIS tidak hanya berdampak pada peningkatan transaksi harian, tetapi juga pada penguatan strategi pengembangan usaha dalam jangka panjang.

Penelitian terbaru dari Zuztika Fadilah (2022) menunjukkan bahwa konsumen yang terbiasa menggunakan *e-wallet* cenderung meningkatkan frekuensi pembelian ketika *merchant* menyediakan QRIS sebagai metode pembayaran. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan adanya peningkatan jumlah pelanggan baru, khususnya dari kalangan pekerja dan mahasiswa, terutama kelompok Gen Z yang lebih memilih transaksi non-tunai karena dianggap lebih cepat dan aman.

Penelitian Nadhifa Alifia, Erwin Permana, dan Harnovinsah (2024), Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pancasila, yang berjudul *Analisis Penggunaan QRIS Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM*. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024 dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif berbasis data sekunder dari berbagai sumber terpercaya. Ruang lingkup penelitian bersifat nasional, mencakup wilayah seperti Jabodetabek dan Pulau Jawa yang menjadi pusat aktivitas ekonomi UMKM. Kelebihan penelitian ini terletak pada analisis komprehensif yang mampu menangkap tren peningkatan transaksi QRIS, seperti kenaikan volume transaksi hingga 31,82% untuk *merchant* dan 68% untuk pengguna pada periode 2022–2023. Namun, kekurangannya adalah tidak adanya data primer langsung dari UMKM sehingga hasil penelitian bergantung pada data yang telah dipublikasikan oleh lembaga lain. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak penggunaan QRIS terhadap peningkatan pendapatan UMKM dengan memfokuskan kajian pada pertumbuhan jumlah pengguna, volume transaksi, dan nominal transaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna QRIS serta pertumbuhan volume dan nominal transaksi berbanding lurus dengan peningkatan pendapatan UMKM secara nasional. Temuan ini konsisten tidak hanya di Jabodetabek dan Pulau Jawa, tetapi juga di berbagai daerah lainnya.

Dari berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan performa penjualan UMKM melalui beberapa aspek, yaitu kemudahan transaksi, efisiensi waktu, pencatatan keuangan yang lebih rapi, peningkatan pengalaman pelanggan, serta perluasan akses konsumen digital. Namun demikian, keberhasilan implementasi QRIS tetap dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti literasi digital pelaku usaha dan kualitas infrastruktur jaringan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni suatu pendekatan metodologis yang mencakup beragam bentuk penyelidikan untuk memahami, menggambarkan, dan menginterpretasikan makna di balik fenomena sosial yang berlangsung secara alami. Tujuan utama penelitian tidak hanya mengetahui apakah penggunaan QRIS berpengaruh terhadap peningkatan penjualan produk lokal Baduy, tetapi juga untuk memahami bagaimana perubahan itu terjadi dari sudut pandang penjual sebagai pelaku UMKM Baduy yang mengalami langsung fenomenanya. Pendekatan ini dipilih karena hanya melalui pengalaman informanlah keadaan sebenarnya di lapangan dapat dipahami atau diketahui secara utuh. Hal ini sesuai dengan pendapat Strauss dan Corbin (2009) menyatakan bahwa temuan kualitatif tidak diperoleh melalui statistik, tetapi melalui interpretasi makna. Dengan kata lain sumber data penelitian ini bukan merupakan angkat-angkat melainkan kata-kata atau kalimat yang diucapkan narasumber.

Berdasarkan pengertian dan definisi beberapa ahli tersebut, peneliti merasa bahwa pendekatan kualitatif adalah pendekata yang paling sesuai untuk penelitian ini karena mampu menangkap pengalaman nyata penjual mengenai penggunaan QRIS, memahami perubahan yang dirasakan langsung oleh penjual, serta menafsirkan makna sosial di balik peningkatan atau penurunan penjualan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap fenomena secara holistik dan kontekstual, sebagaimana yang dibutuhkan dalam penelitian mengenai praktik transaksi di lapangan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan analisis naratif karena bentuk data yang diperoleh adalah cerita, pengalaman, dan penjelasan langsung dari para informan mengenai penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM produk lokal Baduy yang membuka usahanya berupa kios di desa Kaduketuk. Analisis naratif digunakan untuk memahami bagaimana para informan menceritakan pengalaman mereka, apa saja peristiwa yang mereka anggap penting, serta bagaimana mereka memberi makna terhadap perubahan transaksi setelah menggunakan QRIS. Dengan teknik ini, peneliti tidak hanya melihat “apa yang terjadi”, tetapi juga “bagaimana informan memaknai apa yang terjadi.”

Data diperoleh melalui wawancara terstruktur terhadap 10 narasumber dengan kriteria merupakan pelaku UMKM produk lokal Baduy, menggunakan metode pembayaran QRIS, dan memiliki kios usaha di wilayah Kaduketuk. Pengambilan data dilakukan pada 10-11 Juni 2025 di desa Kaduketuk, Baduy Luar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Alasan Pelaku UMKM Menggunakan QRIS

Tabel 1.
Alasan Pelaku UMKM Produk Lokal Baduy Menggunakan QRIS

NO	Identitas Narasumber	Jawaban Narasumber
1	N1	Untuk memudahkan transaksi karena menjadikan pembayaran lebih cepat dan praktis
2	N2	Mengikuti perkembangan zaman, mempermudah transaksi, dan tidak membutuhkan uang pecahan.
3	N3	Melengkapi cara pembayaran
4	N4	QRIS lebih mudah di gunakan dan tidak membutuhkan uang tunai dan uang pecahan untuk kembalian. Orang-orang juga sudah jarang membawa uang <i>cash</i> sehingga penggunaan QRIS ini sangat penting
5	N5	Penggunaan QRIS tidak susah dibandingkan menggunakan uang tunai yang memakan waktu.
6	N6	Lebih mudah dan efisien dalam transaksi pembayaran dimana tidak membutuhkan uang pecahan untuk kembalian dan penggunaan QRIS lebih efisien karena sebagian orang jarang menggunakan QRIS.
7	N7	Disarankan banyak pengunjung agar mudah pembayarannya
8	N8	Diajak oleh teman lain agar pembeli mudah membayar.
9	N9	Saran dari pelatihan untuk mengikuti kemajuan transaksi digital
10	N10	Mengikuti perkembangan teknologi dimana semua orang sudah menggunakan QRIS sebagai media transaksi.
<i>Sumber: dokumen penelitian 2025</i>		

Dari Tabel 1 di atas terlihat mayoritas pelaku UMKM Baduy menyatakan alasan menggunakan QRIS karena memudahkan pembayaran, efisiensi, dan mengikuti kemajuan zaman.

Pemahaman Pedagang terhadap QRIS

Tabel 2.

Tanggapan narasumber tentang kesulitan memahami alur pembayaran QRIS

NO	Identitas Narasumber	Jawaban Narasumber
1	N1	Ya rada sulit.
2	N2	Awalnya sulit tapi sekarang sudah paham.
3	N3	Rada ribet.
4	N4	Lumayan sulit.
5	N5	Tidak sulit tapi bingung kalua pembeli banyak
6	N6	Ya sedikit sulit pas sinyal nggak bagus terus mati
7	N7	Tidak sulit sekarang. Dulu awal-awal sulit.
8	N8	Agak ribet saja pas pencairan karena tidak bisa pegang langsung uangnya.
9	N9	Rada keder, takut saja kalua ketipu.
10	N10	Dulu kesulitan. Sekarang biasa. Cuma masalah sinyal yang mengganggu transaksi.

Sumber: dokumen penelitian 2025

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat semua narasumber rata-rata mengaku kesulitan memahami alur pembayaran QRIS, terutama pada awal pemakaian. Gangguan sinyal juga membuat pelaku usaha ragu dan takut apakah transaksi sudah terselesaikan atau belum.

Tabel 3.

Tanggapan narasumber tentang pengalaman sosialisasi penggunaan QRIS

NO	Identitas Narasumber	Jawaban Narasumber
1	N1	Belum pernah mendapatkan maupun mengikuti sosialisasi tentang penggunaan QRIS ini dari pihak manapun
2	N2	Pernah mendapat sosialisasi dari pihak Gopay dan Bank BRI selama beberapa hari.
3	N3	Belum pernah mengikuti sosialisasi penggunaan QRIS karena dibantu oleh saudara yang memang sudah mengerti tentang QRIS.
4	N4	Pernah mengikuti sosialisasi tentang penggunaan QRIS dari pihak Gopay pada tahun 2024 dari pihak BRI
5	N5	Sudah pernah mengikuti sosialisasi tentang penggunaan QRIS dari BRI dan BCA.
6	N6	Ya pernah dari BRI tapi hanya sebentar karena kerja ladang.
7	N7	Pernah mengikuti sosialisasi tentang penggunaan QRIS ini dari beberapa bank sehingga tidak mengalami kesulitan mengenai alur pembayaran QRIS ini.
8	N8	Tidak pernah. Dikasih tahu sama relawan dan pengunjung.

9	N9	Sudah pernah dari BRI
10	N10	Pernah ada dari BRI kasih pelatihan.

Sumber: dokumen penelitian 2025

Sebagian besar pelaku UMKM Baduy memiliki pengetahuan dasar tentang QRIS dari pelatihan dan sosialisasi QRIS yang diselenggarakan oleh BRI dan bank lain. Ada juga pelaku UMKM yang mendapat pengetahuan QRIS bukan dari sesi pelatihan formal, melainkan melalui proses adaptasi spontan dengan pengunjung, interaksi dengan teman, relawan, atau kerabat. Namun, ada juga pelaku UMKM yang tidak pernah mengikuti pelatihan atau sosialisasi dari bank resmi. Hal ini sejalan dengan teori Difusi Inovasi Rogers, (1995) yang menyatakan bahwa difusi merupakan proses ketika sebuah inovasi dikomunikasikan melalui beberapa saluran dengan jangka waktu tertentu dalam sebuah sistem sosial. Konteks sosial (dalam hal ini, kebiasaan pelanggan tanpa tunai) menjadi katalis utama penerimaan teknologi. Akibatnya, pelaku UMKM Baduy menyesuaikan diri untuk menghindari kehilangan pasar. Mereka belajar secara praktis, tanpa mendalami aspek teknis, namun cukup kompeten dalam memverifikasi saldo, meninjau riwayat transaksi, dan menampilkan kode QR. Kelemahan dari difusi inovasi ini menyebabkan adanya ketidaklengkapan informasi tentang QRIS yang diterima oleh pelaku UMKM dari pihak kredibel dan kompeten sehingga Ketika mengalami kendala pemakaian, mereka cenderung tidak bisa mengatasi masalah atau mencari solusinya.

Efisiensi Transaksi dengan QRIS

Tabel 4.

Tanggapan narasumber tentang keuntungan menggunakan QRIS

NO	Identitas Narasumber	Jawaban Narasumber
1	N1	Transaksi jadi lebih mudah dan cepat selama sinyal ada
2	N2	Mempermudah transaksi sehingga tidak perlu lagi menyiapkan banyak uang kecil untuk kembalian
3	N3	Membuat transaksi lebih mudah dan praktis, saldonya langsung masuk ke rekening, <u>tapia gak repot</u> kalau mau ambil
4	N4	Tidak perlu repot cari uang receh pengembalian. Jadi pembayaran dengan QRIS jadi lebih mudah.
5	N5	Mengurangi kesulitan dalam menyiapkan uang kecil, menjadikan pembayaran lebih mudah dan praktis.
6	N6	Sebenarnya bagus, pembayaran cepat, tidak perlu ada kembalian, tapi sering bermasalah dengan sinyal. Jadi Kembali ke pembayaran biasa.
7	N7	Membuat transaksi lebih mudah dan praktis, saldonya langsung masuk ke rekening, <u>tapia gak repot</u> kalau mau ambil

8	N8	Pembayaran lebih sederhana, tidak perlu uang Kembali.
9	N9	Mempermudah pembayaran saja, tapi lebih sering mengalami kendala sinyal sehingga balik lagi pakai uang.
10	N10	Bikin pembayaran jadi lebih mudah dan disukai pengunjung dari luar Baduy.

Sumber: dokumen penelitian 2025

Pedagang mengakui bahwa QRIS mempercepat transaksi, terutama ketika banyak pengunjung. Tanpa keharusan menyediakan uang kembali, mereka dapat segera beralih ke pelanggan berikutnya. Selain itu, pelaku usaha tidak perlu direpotkan dengan uang pengembalian. Jadi transaksi menjadi lebih mudah dan cepat. Akan tetapi, efisiensi tersebut bergantung pada kualitas jaringan, saat koneksi internet stabil, QRIS terasa efisien, tetapi ketika lalu lintas tinggi dan sinyal lemah, proses validasi pembayaran dapat tertunda sehingga sering menimbulkan kecemasan pelaku UMKM.

Kendala Teknis dalam Penggunaan QRIS

Tabel 5.

Kendala penggunaan QRIS yang sering dialami pelaku usaha UMKM Baduy

NO	Identitas Narasumber	Jawaban Narasumber
1	N1	Masalah yang sering terjadi adalah jaringan yang lemot, terutama pada saat hujan sehingga saldo dari pelanggan terkadang terlambat masuk ke rekening
2	N2	Terkadang pelanggan menunjukkan bukti pembayaran palsu dan jaringan yang terkadang lemot sehingga saldo dari si pelanggan terlambat masuk
3	N3	Aplikasi sering mengalami error sehingga saldo yang sudah dibayarkan oleh pelanggan sering terlambat masuk. Selain itu, juga pernah mendapat pelanggan yang menggunakan bukti pembayaran palsu
4	N4	Terkadang ada pelanggan berpura-pura sudah membayar dan langsung pergi begitu saja
5	N5	Sinyal sering tidak stabil. Jadi pembayaran gagal.
6	N6	Signal lemah menjadi kendala utama sehingga saldo yang dibayarkan pelanggan terlambat masuk ke rekening
7		Di sini sering bermasalah dengan sinyal tiba-tiba hilang. Apalagi kios dalam yang agak naik nggak dapat sinyal.
8		Sering mengalami kendala barcode QRIS tidak dapat di scan atau eror
9		Masalah utamanya ada di sinyal yang lemot. Pembayaran jadi bermaaslah.
10		Kita sering bermasalah dengan sinyal, pemalsuan bukti pembayaran. Jadi kita tertipu. Kalau sudah begitu ya pasrah

	saja.
--	-------

Sumber: dokumen penelitian 2025

Hambatan utama yang sering dilaporkan meliputi:

- Sinyal yang tidak stabil dan lemah,
- Penundaan dalam status "transaksi diterima,"
- Kesulitan memindai QR akibat cahaya berlebih atau layar ponsel pelaku UMKM yang kusam,
- Perangkat ponsel pelaku UMKM yang lamban atau penyimpanan penuh.

Hambatan ini konsisten dengan konsep dalam teori sistem informasi sebagai kendala kegunaan (*usability constraints*) yang mengurangi kelancaran interaksi dengan teknologi. Apalagi latar belakang budaya masyarakat adat Baduy yang tidak memperbolehkan mereka sekolah formal sehingga menjadi penghambat literasi keuangan dan kemampuan baca tulis. Perlu diketahui pula, saat ini, sebagian masyarakat adat Baduy Luar “sedang memulai adaptasi” dengan keterbukaan dan kemajuan teknologi sehingga perlu waktu untuk membuat mereka lancar menggunakan teknologi digital. Meskipun demikian, Pelaku UMKM Baduy tetap memilih QRIS karena manfaatnya lebih dominan daripada kesulitannya. Bahkan dengan adanya gangguan, mereka tidak sepenuhnya kembali ke pembayaran tunai. Pelaku UMKM Baduy memahami bahwa QRIS dianggap sebagai kebutuhan esensial dalam perdagangan di era moderen, bukan opsi tambahan. Ini sesuai dengan prinsip Efisiensi Operasional dalam sistem pembayaran digital bahwa teknologi hanya optimal jika didukung oleh fasilitas perangkat teknologi dan infrastruktur internet.

Pada mulanya, pembeli di kawasan Baduy, khususnya Kaduketuk masih menggunakan pembayaran tunai. Namun, seiring dengan kemajuan dan keterbukaan wilayah desa Kaduketuk, Baduy Luar, umumnya mereka sudah akrab dengan transaksi tanpa tunai sehingga respons pengunjung/ konsumen terhadap masalah QRIS cukup toleran.

Respon Pelanggan terhadap Kendala QRIS

Tabel 6.

Cara pelaku UMKM menanggapi dan menangani kendala pembayaran menggunakan QRIS

NO	Identitas Narasumber	Jawaban Narasumber
1	N1	Menunggu beberapa waktu dan meminta maaf kepada pembeli.
2	N2	Untuk bukti pembayaran palsu hanya bisa diikhaskan karena orangnya susah dikenali. Sementara soal jaringan lemah biasanya ditunggu sampai jaringan stabil lagi.

3	N3	Menunggu sampai saldo masuk.
4	N4	Melihat riwayat transaksi pembeli
5	N5	Menunggu sesaat sampai sinyal lancar
6	N6	Memberi tahu pembeli tentang kendala yang terjadi dan meminta bersabar
7	N7	Menawarkan kepada pembeli untuk menggunakan transaksi tunai.
8	N8	Menunggu sinyal lancar dan menanyakan kepada pembeli tentang kesiapan pembayaran tunai.
9	N9	Ditunggu saja sinyalnya lancar lagi. Tapi kalau tidak bisa, biasanya pembeli tahu sendiri akan membayar pakai uang biasa.
10	N10	Menyarankan pembeli membayar secara cash saja biar transaksi tidak terlalu lama.

Sumber: dokumen penelitian 2025

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat mayoritas sikap pelaku UMKM menghadapi kendala pembayaran, terutama yang terkait dengan kelancaran sinyal internet, mereka memilih menunggu dan bersabar sesaat. Apabila sinyal belum stabil maka penjual/ pelaku UMKM akan menawarkan pembayaran secara tunai.

Tabel 7.

Respon pelanggan terhadap kendala penggunaan QRIS

NO	Identitas Narasumber	Jawaban Narasumber
1	N1	Sambil menunggu jaringan membaik, pelanggan memutuskan beralih ke metode pembayaran tunai.
2	N2	Pembeli langsung menunjukkan bukti pembayarannya, apabila memang sudah dibayar, pembeli kemudian dibiarkan pergi.
3	N3	Sebagian pembeli langsung pergi karena merasa bahwa kesalahannya ada di penjual. Ada juga sebagian dari mereka membayar 2 kali karena menganggap itu adalah jalan keluar tercepat
4	N4	Pembeli langsung menunjukkan riwayat transaksi dari aplikasinya
5	N5	Pelanggan biasanya beralih ke pembayaran secara tunai jika terjadi kendala dengan pembayaran menggunakan QRIS
6	N6	Pembeli biasanya langsung pergi apabila sudah menunjukkan bukti transaksi yang sudah dilakukan, padahal sinyal belum stabil. Ada yang seperti itu. Kitanya jadi bingung dan keder.
7	N7	Ada yang tidak sabar dan kesal, terutama jika gangguan disebabkan sinyal lemot.
8	N8	Memahami dan memilih menunggu sesaat dan mencoba Kembali melakukan scan QR Code.

9	N9	Pembeli memaklumi kendala yang terjadi. Namun, jika terlalu lama, biasanya pembeli langsung meminta pembayaran tunai.
10	N10	Rat-rata pembeli mau menunggu sambil ngobrol. Tapi kalau pembeli sedang ramai, mereka langsung membayar tunai.

Sumber: dokumen penelitian 2025

Pembeli dari luar Baduy umumnya sudah akrab dengan transaksi non-tunai sehingga respons mereka terhadap kendala QRIS cukup sabar. Banyak konsumen merespon kendala pembayaran dengan menanti beberapa saat, mengulangi pemindaian kode QR, sambil ngobrol, atau meminta pengalihan metode pembayaran menjadi tunai.

Temuan ini menguatkan konsep pengaruh lingkungan pengguna (*user environment influence*) bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh norma sosial di sekitarnya. Kawasan desa adat dengan letak geografis pegunungan cenderung banyak mengalami kendala dengan pembayaran digital sehingga konsumen lebih memaklumi gangguan teknis.

Dampak QRIS Terhadap Penjualan

Tabel 8.

Pengaruh QRIS terhadap peningkatan penjualan produk lokal Baduy

NO	Identitas Narasumber	Jawaban Narasumber
1	N1	QRIS sangat berpengaruh dalam peningkatan penjualan
2	N2	Penjualan dirasa sama dengan sebelum menggunakan QRIS
3	N3	QRIS tidak untuk meningkatkan penjualan, hanya untuk mempermudah transaksi
4	N4	Penjualan berpengaruh sekitar 10-15%% terhadap peningkatan penjualan kalau pas ramai.
5	N5	QRIS berpengaruh terhadap penjualan sekitar 10%.
6	N6	Volume penjualan meningkat dan jumlah pelanggan meningkat.
7	N7	Penjualan tetap, biasa saja karena sering mengalami gangguan sinyal.
8	N8	Penggunaan QRIS sebenarnya tidak terlalu berpengaruh terhadap peningkatan penjualan. Hanya mempermudah saja. Itupun kalau sinyal lancar.
9	N9	Penjualan tidak terlalu meningkat.
10	N10	Penjualan tidak terlalu banyak meningkat. Hanya sekitar 5% saja.

Sumber: dokumen penelitian 2025

Tabel 8 menjelaskan bahwa penggunaan QRIS pada kios UMKM produk lokal Baduy tidak terlalu berpengaruh terhadap peningkatan penjualan. Hal ini disebabkan oleh

seringnya kendala sinyal terjadi di wilayah Kaduketuk yang secara geogrefis merupakan wilayah pegunungan. Dari 10 narasumber, hanya 3 pelaku UMKM yang mengatakan ada peningkatan penjualan setelah menggunakan QRIS. Itupun hanya sebanyak 5-15% saja.

Tabel 9.

Peningkatan pelanggan setelah menerapkan pembayaran QRIS

NO	Identitas Narasumber	Jawaban Narasumber
1	N1	Penggunaan QRIS ini mampu meningkatkan jumlah pelanggan
2	N2	Tidak merasa adanya perubahan jumlah pelanggan setelah menggunakan QRIS ini
3	N3	Jumlah pelanggan sebelum dan sesudah menggunakan QRIS sama saja atau tidak mengalami perubahan
4	N4	Pelanggan semakin banyak karena dari yang sebelumnya enggan menggunakan uang <i>cash</i> , kini mereka tinggal scan tanpa pikir panjang
5	N5	Tidak ada peningkatan jumlah pelanggan
6	N6	Jumlah pelanggan mengalami peningkatan sejak menggunakan QRIS, terutama dari orang luar Baduy
7	N7	Tidak memperhatikan karena tidak pernah menghitung pelanggan yang datang
8	N8	Karena saya fokus jualan tenun Baduy maka setelah menggunakan QRIS terasa ada peningkatan pembeli.
9	N9	Di sinikan tidak ada ATM. Jadi pengunjung yang datang dan ingin berbelanja sekarang lebih mudah. Apalagi kalau jumlahnya banyak. Jadi Adalah peningkatan pelanggan meskipun sedikit.
10	N10	Biasa saja.

Sumber: dokumen penelitian 2025

Tabel 9 menjelaskan, sebagian pelaku UMKM menyatakan bahwa QRIS berkontribusi pada peningkatan pelanggan karena mereka merasa lebih nyaman dan tidak perlu membawa uang fisik ketika berbelanja. Hal ini terutama berlaku bagi pengunjung/pelanggan dari luar Baduy yang sering/ akrab melakukan transaksi cepat menggunakan metode pembayaran digital, termasuk QRIS. Namun, sebagian pedagang lain melaporkan tidak ada perubahan drastis dalam jumlah konsumen. QRIS hanya berfungsi sebagai metode pembayaran alternatif. Dari perspektif ekonomi digital, QRIS meningkatkan kemudahan akses pembayaran tetapi tidak secara otomatis menambah jumlah pembeli. QRIS lebih berdampak pada kenyamanan dan kelancaran transaksi daripada langsung meningkatkan pendapatan.

SIMPULAN

Penggunaan QRIS pada kios UMKM produk local Baduy dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses transaksi.

Beberapa pelaku UMKM melengkapi fasilitas pembayaran QRIS karena sistem ini dianggap lebih praktis, cepat, serta mengurangi kebutuhan akan uang tunai. QRIS juga mempermudah pencatatan transaksi karena saldo langsung masuk ke rekening tanpa perlu melakukan penyetoran manual. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi alternatif pembayaran yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan konsumen masa kini.

Meskipun memberikan banyak kemudahan, pelaku UMKM produk lokal Baduy masih menghadapi beberapa kendala teknis dalam penggunaan QRIS. Gangguan jaringan, terutama saat hujan, letak geografis kios UMKM yang pada umumnya menyatu dengan rumah tinggal di wilayah pegunungan menjadi hambatan yang paling sering dikeluhkan karena menyebabkan keterlambatan saldo masuk. Selain itu, beberapa kasus bukti pembayaran palsu atau *screenshot* yang ditunjukkan pelanggan juga menjadi risiko yang harus dihadapi penjual. Namun demikian, sebagian besar pelaku UMKM telah menemukan cara untuk mengatasinya, antara lain dengan meminta pelanggan menunjukkan riwayat transaksi atau menunggu sistem kembali stabil.

Terkait dampak penggunaan QRIS terhadap penjualan, para penjual memberikan pengalaman yang beragam. Sebagian penjual merasakan adanya peningkatan jumlah pelanggan dan transaksi karena kemudahan pembayaran membuat pembeli lebih nyaman dan tidak terhalang oleh keterbatasan uang tunai. Namun, terdapat pula penjual yang menyatakan bahwa penggunaan QRIS tidak secara signifikan meningkatkan penjualan, melainkan hanya mempermudah proses pembayaran dan operasional usaha mereka. Dengan demikian, pengaruh QRIS terhadap peningkatan penjualan pada kios UMKM produk lokal Baduy bergantung pada jenis usaha, kondisi sinyal/ jaringan, dan situasi pasar.

Dari sisi pendampingan, hanya sebagian pelaku UMKM produk lokal Baduy yang pernah mendapatkan sosialisasi mengenai penggunaan QRIS dari pihak bank atau penyedia layanan. Banyak penjual yang belum menerima pelatihan resmi sehingga penggunaan QRIS masih mengandalkan pemahaman pribadi dan pengalaman sehari-hari. Para pelaku UMKM juga berharap adanya penurunan biaya potongan transaksi, perbaikan kualitas jaringan, serta dukungan berkelanjutan dari pemerintah maupun pihak bank agar penggunaan QRIS dapat dijalankan dengan lebih optimal dan tidak memberatkan pelaku usaha kecil.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa QRIS memiliki peran penting dalam mempermudah sistem pembayaran di lingkungan UMKM yang termasuk wilayah tujuan wisata. Khusus pada pelaku UMKM produk lokal Baduy, perlu adanya peningkatan

literasi keuangan melalui pelatihan dan pendampingan dari Lembaga perbankan secara kontinyu. Hal ini diperlukan karena Masyarakat Baduy, khususnya Baduy Luar Adalah Masyarakat adat yang ‘baru belajar beradaptasi’ dengan dunia modern. Dengan demikian, potensi terjadinya penipuan melalui pembayaran QRIS yang sering dialami oleh pedagang dapat dikurangi atau diantisipasi. Walaupun masih terdapat beberapa hambatan teknis dan tantangan dalam pelaksanaannya, penerapan QRIS tetap memberikan manfaat nyata bagi sebagian besar penjual dan berpotensi terus berkembang jika didukung dengan perbaikan infrastruktur serta kebijakan yang lebih berpihak pada UMKM.

Keterbatasan penelitian

Dalam proses melakukan penelitian ini, terdapat keterbatasan yang berpengaruh terhadap hasil penelitian; antara lain,

1. Pernyataan narasumber mengenai kenaikan penjualan setelah menggunakan QRIS merupakan hasil pengakuan lisan saja, belum dibuktikan dengan data pencatatan.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh penggunaan QRIS terhadap peningkatan penjualan sehingga tidak memasukkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi penjualan, seperti jenis produk lokal Baduy, harga, kualitas produk lokal, pelayanan, dan faktor lainnya. Oleh karena itu, hasil penelitian tidak sepenuhnya mencerminkan seluruh faktor yang memengaruhi penjualan.

Namun demikian, penelitian ini dapat menjadi pemicu atau mengawali penelitian berikutnya tentang perkembangan ekonomi dan UMKM di wilayah Baduy di era modernisasi saat ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Alifia, N., Permana, E., & Harnovinsah. (2024). Analisis Penggunaan QRIS Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 102–115. <https://doi.org/https://doi.org/10.21067/jrpe.v9i1.9940>
- Bank Indonesia. (2019). Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/18/PBI/2019 tentang Penyediaan Layanan Sistem Pembayaran. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2019). Peraturan Bank Indonesia tentang QRIS.
- Creswell, J. W. (2008). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (3rd ed.). Pearson Education, Inc..
- Haryanto, R. (2024). Efektivitas penggunaan QRIS sebagai alat transaksi digital pada destinasi wisata kota banjarbaru. *Jurnal Intekna*. 24(2), 159-165.

<https://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/article/view/159-165>.

DOI: <https://doi.org/10.31961/intekna.v24i2>

- Kurniawan, B., & Wibowo, A. (2020). Kriteria dan Tantangan UMKM pada Era Digital. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 8(2), 112–124.
- Pratama, A., & Sari, D. (2022). Pengaruh Mindset Transformasi Digital terhadap Adopsi Teknologi Digital dan Kinerja UMKM. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 17(1), 70-85.
- Rogers, (1983). *Diffusion of Innovation*. The Free Press, A Division of Macmillan Publishing Co., Inc..
- Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2020). QRIS di Mata UMKM : Eksplorasi Persepsi dan Intensi UMKM Menggunakan QRIS. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(10) 735-747. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI> DOI: <https://doi.org/10.30872/jfor.v23i4.10158>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Zuztika, A.F. & Achmad Faqeh. (2022). Analisis Dompot Digital Link Aja Syariah dari Perspektif Masalah Mursalah. *Islamic Economics Journal*. 8(1) 25-33. <https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/JEI>
DOI: <https://doi.org/10.21111/iej.v8i1.6279>