

**SKRIPSI**



**ANALISIS PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT*  
BERUPA *QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN  
STANDARD (QRIS)* PADA UNIT USAHA KOPERASI  
PEGAWAI DEPARTEMEN KOPERASI (KPKD) MART  
(STUDI KASUS DI KEMENTERIAN KOPERASI DAN  
UKM)**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Ninditya Agi Pratami**  
**NPM : 2031011055**  
**Jurusan : Administrasi Bisnis**  
**Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, 2024**



**ANALISIS PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT*  
BERUPA *QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN*  
*STANDARD* (QRIS) PADA UNIT USAHA KOPERASI  
PEGAWAI DEPARTEMEN KOPERASI (KPKD) MART  
(STUDI KASUS DI KEMENTERIAN KOPERASI DAN  
UKM)**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Terapan**

**Oleh**

**Nama : Ninditya Agi Pratami  
NPM : 2031011055  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik**

**SKRIPSI**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN  
SKRIPSI**

NAMA : NINDITYA AGI PRATAMI

NPM : 2031011055

JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS

PROGRAM STUDI: ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK

JUDUL :ANALISIS PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT* BERUPA  
*QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD*  
(QRIS) PADA UNIT USAHA KOPERASI PEGAWAI  
DEPARTEMEN KOPERASI (KPDK) MART  
(STUDI KASUS DI KEMENTERIAN KOPERASI DAN  
UKM)

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 25 Oktober 2024

Pembimbing



Prof. Dr. R. Luki Karunia, SE., Ak., MA. CA.CACP

**LEMBAR PENGESAHAN**

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan  
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 12 November 2024

Ketua merangkap Anggota



(Drs. Agoes Inarto, MM.)

Sekretaris merangkap Anggota



(Arifiani Widjayanti, S.P., M.Si., Ph.D)

Anggota



(Prof. Dr. R. Luki Karunia, SE., Ak., MA. CA.CACP)

**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ninditya Agi Pratami

NPM : 2031011055

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “Analisis Penggunaan *Digital Payment* Berupa *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Pada Unit Usaha Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPKD) Mart (Studi Kasus Di Kementerian Koperasi Dan UKM)” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penyusunan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 12 November Penulis,



(Ninditya Agi Pratami)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan juga karunia-Nya yang telah memberikan pertolongan dan hidayah kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Penggunaan *Digital Payment* Berupa *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Pada Unit Usaha Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPKD) Mart (Studi Kasus Di Kementerian Koperasi Dan UKM)”. Penyusunan ini dilakukan sebagai salah satu bentuk persyaratan yang harus dipenuhi guna menyelesaikan masa perkuliahan dan mendapatkan gelar “Sarjana Terapan” pada Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik, Politeknik Jakarta.

Selama menjalani proses penyusunan tugas akhir, peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesarnya kepada Bapak Prof. Dr. R. Luki Karunia, SE., Ak., MA. CA. CACP. selaku dosen pembimbing penyusunan Tugas Akhir yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan, serta Bapak Lurio selaku manajer toko KPKD Mart sekaligus pembina peneliti selama melakukan penelitian untuk Tugas Akhir dan atas bantuan serta dukungannya dalam memenuhi data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Selanjutnya penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Para Dosen Politeknik STIA LAN Jakarta, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik yang telah memberikan ilmu selama menempuh dunia perkuliahan.
3. Kepada orang tua peneliti, Bapak Wagiman dan Ibu Siti Rokhani yang telah memberikan dukungan fisik dan moral kepada peneliti selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Kepada para narasumber yang telah bersedia untuk memberikan sedikit waktunya untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam menyusun tugas akhir ini.

5. Kepada teman-teman yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu atas dukungan dan bantuannya untuk memberikan dorongan kepada peneliti untuk bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Dengan adanya penelitian ini pula, peneliti harapkan mampu memberikan manfaat kepada para pembaca atau para peneliti selanjutnya. Peneliti memahami bahwa dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini jika masih jauh dari kata sempurna. Maka diharapkan adanya kritik serta saran yang membangun dari para pembaca. Dengan demikian, peneliti memohon maaf apabila terdapat kekurangan atau salah kata dalam penelitian tugas akhir ini. Terima kasih.

Jakarta, 12 November 2024

Peneliti

Ninditya Agi Pratami



**POLITEKNIK  
STIALAN  
JAKARTA**

## ABSTRAK

### **Analisis Penggunaan *Digital Payment* Berupa *Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)* Pada Unit Usaha Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPKD) Mart (Studi Kasus Di Kementerian Koperasi Dan UKM) Ninditya Agi Pratami, R. Luki Karunia**

Rumusan permasalahan penelitian yaitu: (1) Bagaimana penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPKD Mart? (2) Bagaimana upaya pemecahan masalah penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPKD Mart? Adapun tujuan penelitian yaitu: (1) Untuk mengetahui penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS berdasarkan aspek efisiensi, aspek kemudahan pembayaran yang dirasakan, aspek keamanan, serta aspek penggunaan aktual pada unit usaha KPKD Mart, dan (2) Untuk mengetahui cara mengatasi masalah dalam penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPKD Mart. Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif, dengan terjun langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan terkait kejadian yang sebenarnya di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan: penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPKD mart belum digunakan secara baik. Hal ini dikarenakan masih ditemukan beberapa kendala yang ditemukan, seperti: nominal pembayaran yang belum akurat, lemahnya sinyal pada KPKD Mart, kurangnya kontrol KPKD Mart atas konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran, serta persentase pembayaran QRIS yang masih rendah dibandingkan pembayaran tunai. Rekomendasi penelitian yaitu: dapat dilakukan dengan mengganti jenis QRIS statis menjadi QRIS dinamis, kemudian menambahkan perangkat keras untuk memperkuat sinyal dalam KPKD Mart, selanjutnya memberikan promo-promo menarik untuk meningkatkan minat penggunaan QRIS, serta memberikan pelatihan bagi anggota koperasi dan konsumen lainnya yang belum bisa menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

Kata kunci: penggunaan *Digital Payment*; QRIS; sistem pembayaran

POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA

## **ABSTRACT**

***Analysis of the Use of Digital Payment of Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) in the Cooperative Business Unit for Employees of the Cooperative Department (KPDK) Mart (Case Study at the Ministry of Cooperatives and SMEs) Ninditya Agi Pratami, R. Luki Karunia***

*The formulation of the research problem is: (1) How is Digital Payment of QRIS used in the KPDK Mart business unit? (2) What are the efforts to solve the problem of using Digital Payments of QRIS in the KPDK Mart business unit? The research objectives are: (1) To ascertain the use of Digital Payments of QRIS based on efficiency aspects, perceived ease of payment aspects, security aspects, and actual usage aspects in the KPDK Mart business unit, and (2) To find out how to overcome problems in digital use payment of QRIS at the KPDK Mart business unit. The research method uses qualitative research, by going directly into the field to make observations regarding actual events in the field. The research results are: the use of Digital Payments of QRIS in the KPDK mart business unit has not been used properly. This is because several obstacles are still found, such as: inaccurate payment amounts, weak signals at KPDK Mart, KPDK Mart's lack of control over consumers in using QRIS as a payment method, and the percentage of QRIS payments which is still low compared to cash payments. The research recommendations are: this can be done by changing the static QRIS type to dynamic QRIS, then adding hardware to strengthen the signal in KPDK Mart, then providing attractive promotions to increase interest in using QRIS, as well as providing training for cooperative members and other consumers who cannot yet using QRIS as a payment method.*

*Keywords: use of Digital Payments; QRIS; payment system*

**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Permasalahan .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Konsep Kunci.....	30
D. Kerangka Berpikir.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
A. Metode Penelitian .....	35
B. Teknik Pengumpulan Data.....	36
C. Instrumen Penelitian .....	38

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum.....	45
B. Penyajian Data .....	55
C. Pembahasan.....	89
D. Sintesis Pemecahan Masalah .....	100
BAB V PENUTUP.....	111
A. Kesimpulan .....	111
B. Saran .....	113
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	



POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pertumbuhan Pembayaran <i>Digital</i> .....	2
Gambar 2 Presentase Pengguna Internet Aktif.....	3
Gambar 3 Persentase Metode Pembayaran KPDK Mart 2024 .....	6
Gambar 4 Bagan Kerangka Berfikir .....	33
Gambar 5 Struktur Organisasi KPDK.....	47
Gambar 6 Layout KPDK Mart.....	51
Gambar 7 Fasilitas KPDK Mart.....	53
Gambar 8 Fasilitas <i>Digital Payment</i> KPDK Mart.....	54
Gambar 9 Penggunaan QRIS oleh Konsumen .....	55
Gambar 10 Bukti Pembayaran QRIS oleh Konsumen.....	58
Gambar 11 Bukti Pembayaran QRIS oleh Konsumen .....	58
Gambar 12 Bukti Pembayaran QRIS yang tidak akurat oleh Konsumen .....	60
Gambar 13 Bukti Biaya Admin Penerbit Mandiri.....	62
Gambar 14 Bukti Biaya Admin Penerbit BNI.....	63
Gambar 15 Bukti Biaya Admin Penerbit BCA .....	63
Gambar 16 Bukti Biaya Admin Penerbit OVO.....	64
Gambar 17 Bukti Biaya Admin Penerbit Link Aja .....	64
Gambar 18 Bukti Biaya Admin Penerbit Gopay.....	65
Gambar 19 Konsumen melakukan scan QRIS.....	66
Gambar 20 Fasilitas QRIS KPDK Mart.....	70
Gambar 21 Bukti keberhasilan pembayaran QRIS konsumen yang belum masuk <i>e-mail</i> KPDK Mart.....	72
Gambar 22 Perbandingan Pembayaran QRIS dan Tunai .....	74
Gambar 23 Komunikasi KPDK Mart dan BNI .....	76
Gambar 24 Sistem EPOS dan Sertifikasi ISO 27001 .....	78
Gambar 25 Sertifikasi Technology ( <i>IT Security Management</i> ) .....	80
Gambar 26 Penggunaan QRIS pada bulan April.....	84
Gambar 27 Penggunaan QRIS pada bulan Mei .....	84

Gambar 28 Penggunaan QRIS pada bulan Juni .....	85
Gambar 29 Data penggunaan QRIS oleh konsumen.....	87
Gambar 30 Perbandingan transaksi QRIS dan Tunai.....	89
Gambar 31 Bagan Sintesis Pemecahan Masalah .....	110



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

# BAB I

## PERMASALAHAN PENELITIAN

### A. Latar Belakang Permasalahan

Transaksi pembayaran merupakan transaksi konsumen untuk memiliki suatu produk atau jasa yang diperjual belikan. Transaksi yang dilakukan bisa memanfaatkan berbagai jenis, baik secara tunai maupun non tunai. Pembayaran tunai merupakan transaksi pembayaran yang memanfaatkan uang kertas, sedangkan pembayaran non tunai merupakan suatu transaksi pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan uang kertas. Pembayaran non tunai ini berkembang seiring dengan meningkatnya teknologi dan biasa juga disebut sebagai uang elektronik.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 pasal 1 disebutkan, bahwa nilai uang elektronik merupakan instrumen pembayaran yang memanfaatkan media simpanan berupa *chip* atau *server* yang bisa dialihkan untuk sebuah transaksi pembayaran (Bank Indonesia, 2018).

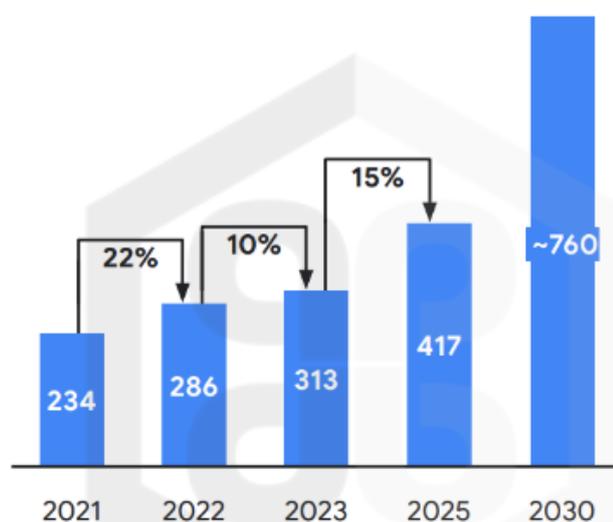
Uang elektronik yang menggunakan media penyimpanan *chip* berwujud kartu yang bisa digunakan dengan memanfaatkan alat bantuan seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan mesin *Electronic Data Capture* (EDC). Sedangkan uang elektronik yang menggunakan media penyimpanan berupa *server* merujuk pada aplikasi yang menggunakan basis *server*. Terdapat banyak jenis yang bisa gunakan untuk uang elektronik berbasis *server* yang dibedakan berdasarkan penerbitnya. Uang elektronik dengan penerbit perbankan aplikasinya berupa BRIMO, LIVIN, BCA Mobile, Wonder BNI, dan lain sebagainya. Kemudian aplikasi dengan penerbit diluar perbankan, dapat berupa OVO, Gopay, Shopeepay, Dana, LinkAja, QRIS, dan lain sebagainya. Setiap uang elektronik baik berbasis *chip* atau *server* memiliki identitas yang berbeda-beda.

Uang elektronik berbasis *chip* memiliki identitas berupa nomor rekening. Sedangkan untuk identitas uang elektronik berbasis *server* berupa nomor telepon, *e-mail*, atau identitas lainnya sesuai dengan penerbitnya masing-masing (Abiba & Indrarini, 2021:197).

Trihasta & fajsaryanti (Hendrawan, et.al. 2023:1336) menyatakan bahwa “komponen utama dari sistem *Digital Payment* melingkupi aplikasi pemindahan

dana, infrastruktur jaringan, serta peraturan”. Komponen tersebut akan menjadi penunjang dari sistem *Digital Payment* yang diciptakan oleh penerbit masing-masing. Penggunaan *Digital Payment* menjadi alternatif bagi pengguna agar bisa digunakan kapan pun dan di mana pun.

Berdasarkan data analisis yang dilakukan oleh Bain & Company pada gambar 1 tahun 2023 disampaikan bahwa pembayaran *Digital Payment* di Indonesia terus mengalami peningkatan, seperti pada tahun 2021 menuju tahun 2022 mengalami kenaikan 22%, kemudian tahun 2022 menuju tahun 2023 mengalami kenaikan 10%, dan diperkirakan pada tahun 2025 mengalami kenaikan sebesar 15% (Google, Tamasek, Bain, *e-Conomy SEA 2023 Report*, 2023).



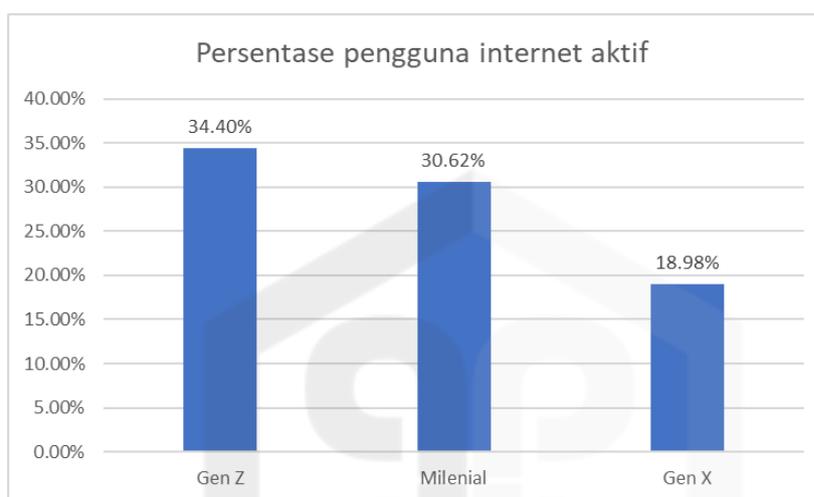
Gambar 1 Pertumbuhan Pembayaran *Digital*

Sumber: Laporan e-Conomy SEA, 2023

Selain laporan dari Bain & Company tersebut, disebutkan juga bahwa pengguna *Digital Payment* di Indonesia diperkirakan akan mengalami peningkatan pada tahun 2024-2028 sebesar 60,7 juta pengguna terutama pada pasar *Financial Technology (Fintech)* (Romero, 2024).

“*Fintech* merupakan gabungan antara jasa keuangan dan juga teknologi informasi, sehingga perlu di sinergikan dan dikuatkan antara satu dengan lainnya” (Nurohman, et.al. 2021: 56). Daryono (Nurohman, et.al. 2022:261) menyebutkan “*fintech* yang dimiliki terdiri atas *Digital Payment system*, *microfinancing*, *crowdfunding*, *e-aggregator*, dan *P2P lending*”. Dengan adanya *fintech* ini membantu masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi berbasis *digital*.

Dalam menggunakan *Digital Payment* berbasis *server* dibutuhkan internet untuk dapat mengaksesnya. Internet membantu penggunaannya untuk mengakses layanan keuangan berbasis *digital* baik berupa situs web, aplikasi, dan lainnya. Perangkat komputer dan juga ponsel memerlukan internet untuk bisa dimanfaatkan secara lebih baik. Analisis Kepios menyebutkan bahwa “pengguna internet di Indonesia pada Januari 2024 terdapat 185,3 juta pengguna atau mengalami peningkatan sebesar 0,8% antara Januari 2023 dan Januari 2024” (Kemp, 2024).



Gambar 2 Presentase Pengguna Internet Aktif

*Sumber:* Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024

Berdasarkan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) disebutkan bahwa peringkat pertama pengguna internet aktif di Indonesia sebesar 34,40% merupakan kalangan Gen-Z (kelahiran 1997-2012), kemudian disusul kalangan Milenial (kelahiran 1981-1996) sebesar 30,62%, dan yang terakhir yaitu kalangan Gen-X (kelahiran 1965-1980) sebesar 18,98% dengan total keseluruhan pengguna internet di Indonesia sebanyak 221.563.479 jiwa (APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang, 2024).

Inovasi *Digital Payment* yang dikembangkan oleh Bank Indonesia salah satunya yaitu *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Dengan adanya QRIS ini menjadi metode yang bisa digunakan oleh Masyarakat Indonesia dalam transaksi sehari-hari. Semakin banyaknya jenis uang elektronik berbasis *server* dibutuhkan satu pintu untuk bisa melakukan transaksi menjadi lebih efisien. Menurut Rahmi, et.al. (2023: 78) “QRIS memberikan kemudahan bagi para pelaku usaha untuk mengetahui catatan transaksi secara lebih mudah”.

Mengutip dari media berita CNBC, gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo menyatakan terjadi pertumbuhan transaksi QRIS sebesar 149,5% year on year (yoy) dengan besaran nominal Rp. 31,65 triliun dan dengan total pengguna sebanyak 46,37 juta jiwa dan sebanyak 30,88 juta yang terdiri dari para pelaku UMKM pada Januari 2024, sedangkan untuk transaksi pembayaran menggunakan ATM, debit, dan kredit sendiri mencapai nominal Rp. 692,32 triliun atau mengalami kenaikan sebesar 2,58% (yoy) (Rachman, 2024).

Banyaknya transaksi yang dilakukan menggunakan *Digital Payment* memiliki kemungkinan terjadinya penyimpangan dalam transaksi yang dilakukan selama menggunakan *Digital Payment* tersebut. Penyimpangan yang kemungkinan terjadi dapat berupa kesalahan penginputan nominal baik disengaja ataupun tidak disengaja oleh para pengguna *Digital Payment*. Kesalahan dari penginputan nominal tersebut biasanya dilakukan oleh pengguna *Digital Payment* berupa QRIS. Kemudian, permasalahan lain yang mungkin timbul yaitu berupa pembayaran dua kali dalam 1 transaksi yang sama. Selain itu, bisa juga terjadi penyimpangan berupa pemberian bukti palsu dari transaksi yang sudah dilakukan oleh pelanggan. Kemungkinan penyimpangan lainnya terkait *Digital Payment* juga tidak luput terjadi dalam suatu transaksi. Kemudahan teknologi menjadi hal pemicu untuk lebih memperhatikan jenis penyimpangan baru yang bisa saja terjadi dalam praktik penggunaannya.

Terdapat sebuah kasus terkait pembayaran dengan menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS, dikutip dari laman detik.com dimana seorang pembeli wanita di Yogyakarta melakukan transaksi menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS untuk membeli minum seharga Rp. 8.000 namun salah melakukan penginputan nominal harga, sehingga menjadi Rp. 800.000. Mengakibatkan pemilik warung mencari sang pembeli dengan menyebarkannya di media sosial, sehingga menjadi kehebohan di ranah dunia maya (Fitria, 2024).

Kasus lainnya yang serupa dikutip dari laman mediakonsumen.com disebutkan bahwa terjadi kesalahan penginputan nominal pembayaran oleh konsumen di restoran Flip'n Fry Margo City yang seharusnya Rp. 90.000 tetapi salah penginputan menjadi Rp. 900.003 (Ariningtias, 2023).

Kemudian, dikutip dari inside.kompas.com, terdapat kasus pembayaran dua kali untuk 1 transaksi yang dilakukan. Kronologi dari kasus tersebut yaitu terjadi pada Red & White Neo Soho Sleman, dimana pembeli tersebut melakukan transaksi menggunakan QRIS, tetapi terjadi kendala pada aplikasi pembayaran dan berakhir dengan notifikasi gagal bayar. Kemudian pembeli tersebut melakukan transaksi yang kedua kalinya, tetapi tetap mengalami kegagalan. Namun, ketika pembeli mengecek saldo di rekeningnya telah terjadi

pemotongan saldo sebesar nominal transaksi sebanyak dua kali. Hal ini menunjukkan bahwa transaksi sebelumnya telah berhasil dan ketika pembeli tersebut mengonfirmasi kepada *merchant*, tetap dinyatakan belum ada transaksi yang masuk. Sehingga pembeli tersebut memilih untuk melakukan pembayaran menggunakan kartu kredit, meskipun transaksi dengan QRIS sebelumnya telah terjadi pemotongan saldo rekening. Dapat dikatakan bahwa pembeli tersebut melakukan pembayaran secara tiga kali dengan dua transaksi yang gagal. Kerugian dialami oleh pembeli langsung pembeli sampaikan kepada bank yang digunakan, tetapi proses pengembalian yang dilakukan oleh bank tersebut sangat berbelit dan berakhir tidak terjadi pengembalian dana (Purwinanto, 2022).

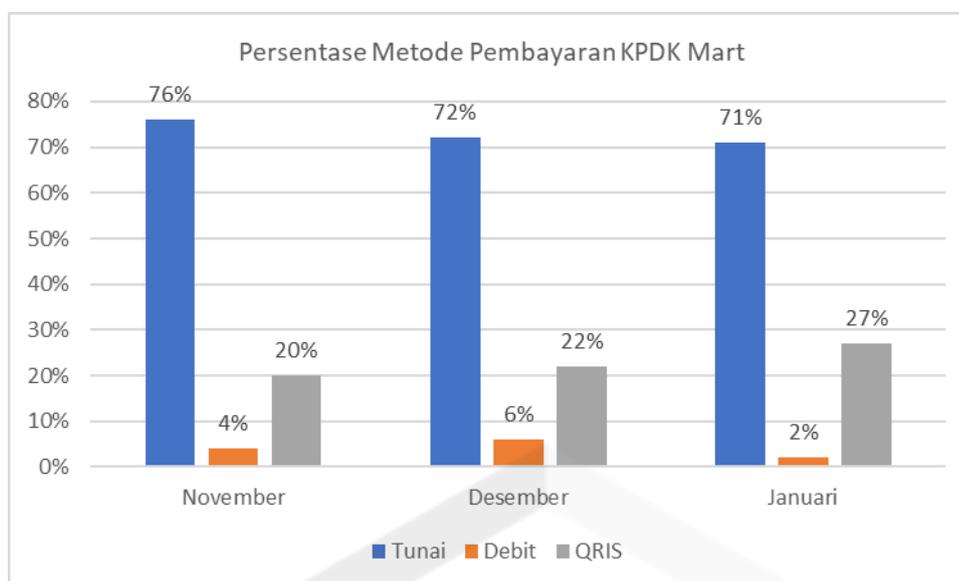
Pelaku UMKM berperan penting terhadap kenaikan penggunaan QRIS di Indonesia. UMKM sebagai salah satu unit bisnis yang dijalankan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Padahal, terdapat badan usaha lain yang bisa dimanfaatkan sebagai pendorong peningkatan penggunaan QRIS di Indonesia. Badan usaha yang dimaksudkan tersebut berupa badan usaha Koperasi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 pasal 1 tentang perkoperasian menyebutkan bahwa koperasi merupakan sebuah badan hukum yang didirikan perorangan, dengan pemisahan dari kekayaan para anggotanya sebagai suatu modal untuk menjalankan usaha yang memenuhi keinginan serta kebutuhan bersama pada bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan prinsip-prinsip dari Koperasi (UU No. 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian, 2012).

“Total Koperasi di Indonesia terdapat 127.846 dengan rincian total Koperasi di DKI Jakarta sebanyak 4.542 badan usaha” (Jumlah Koperasi Aktif Menurut Provinsi (Unit), 2022). Kemudian, “terdapat sebanyak 261 yang memiliki jenis Koperasi pegawai” (Data Koperasi Seluruh Indonesia, 2024). Menteri Koperasi dan UKM yaitu Pak Teten Masduki mendukung pembayaran *digital* salah satunya QRIS bagi para pelaku Koperasi di Indonesia.

Koperasi Pegawai Departemen Koperasi atau bisa disingkat sebagai KPDK merupakan badan koperasi pegawai yang dimiliki Kementerian Koperasi dan UKM. Dalam salah satu unit usaha yang dimilikinya berupa unit usaha toko yang bernama KPDK Mart. KPDK Mart menyediakan kebutuhan anggota dan non anggota seperti sembako, makanan ringan, makanan berat, minuman, dan lain sebagainya. Mekanisme pembayaran yang disediakan berupa pembayaran tunai dan pembayaran non tunai. Pembayaran non tunai yang disediakan berupa Kartu

Debit/Kredit dan juga QRIS. Kemudian, KPDK mart masih menerima pembayaran secara tunai.



Gambar 3 Persentase Metode Pembayaran KPDK Mart 2024

*Sumber:* Data Penjualan KPDK Mart, 2024

Berdasarkan data penjualan pada gambar 3 di atas ditunjukkan persentase dari penggunaan metode pembayaran di KPDK Mart. Disebutkan bahwa pembayaran dengan tunai masih menjadi unggulan dengan persentase tertinggi yaitu sebesar 76% pada bulan November 2023, kemudian untuk persentase pembayaran non tunai tertinggi yaitu 29% pada bulan Januari 2024. Pembayaran non tunai pada KPDK Mart terbagi menjadi dua jenis, yaitu QRIS dan debit.

Melihat dari data tersebut, ditunjukkan bahwa penggunaan QRIS pada bulan November, Desember, dan Januari secara berurut memiliki persentase sebesar 20%, 22%, dan 27%. Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan setiap bulannya untuk penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada KPDK Mart. Kenaikan penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada KPDK Mart menunjukkan sedikit ketertarikan bagi pembeli untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Meskipun, masih tertinggal dengan metode pembayaran tunai. Peneliti harus turun langsung ke lapangan untuk mengetahui penggunaan *Digital Payment* QRIS pada KPDK Mart.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, peneliti tertarik melakukan penyusunan Skripsi dengan judul: **Analisis Penggunaan *Digital Payment* Berupa Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Unit Usaha Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPDK) Mart (Studi Kasus Di Kementerian Koperasi dan UKM)**

## **B. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah peneliti kemukakan sebelumnya, rumusan masalah yang akan peneliti lakukan dalam penelitian ini:

1. Bagaimana penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart?
2. Bagaimana upaya pemecahan masalah penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart?

## **C. Tujuan Penelitian**

Selaras dengan rumusan masalah yang sudah ditentukan, penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS berdasarkan aspek efisiensi, aspek kemudahan pembayaran yang dirasakan, aspek keamanan, serta aspek penggunaan aktual pada unit usaha KPDK Mart.
2. Untuk mengetahui cara mengatasi masalah dalam penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian dari penggunaan *Digital Payment* di unit usaha KPDK Mart memiliki manfaat yang dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Manfaat Untuk Kepentingan Dunia Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata dari penggunaan *Digital Payment*. Bagaimana kesulitan dan kemudahan yang dialami selama melakukan praktik penggunaan *Digital Payment* secara langsung, Dengan

harapan kedepannya akan menjadi pembelajaran/literatur baru bagi mahasiswa yang ingin meneliti dengan subjek/tema yang sejenis.

2. Manfaat untuk kepentingan dunia praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran praktik yang dilakukan dalam penggunaan dari *Digital Payment* secara luas. Kemudian diharapkan juga mampu memberikan solusi dari kendala yang terjadi selama melakukan penelitian terkait penggunaan *Digital Payment* di KPDK Mart. Sehingga akan membantu KPDK Mart untuk lebih baik lagi dalam *Digital Payment* yang diterapkan.



POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A