BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kebijakan dan Teori

Dalam sebuah penelitian, teori yang digunakan harus sudah jelas karena adanya fungsi teori dalam sebuah penelitian antara lain adalah untuk memperjelas dan mempertajam ruang lingkup, atau konstruk variabel yang akan diteliti, dan menyusun instrumen penelitian serta memprediksi dan membantu menemukan fakta mengenai suatu hal yang akan diteliti. Tinjauan teori diperlukan untuk menegaskan landasan teoritis penelitian yang akan dilakukan. Sehingga, untuk mendukung penelitian ini, maka perlu digunakan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dan fenomena yang terjadi sebagai landasan dalam menjawab rumusan masalah.

1. Financial Technology (FinTech)

A. Pengertian *Financial Technology*

Finansial teknologi merupakan pelayanan berbasis digital yang disediakan pelayanan bisnis keuangan yang tidak perlu memiliki rekening layaknya bank pada umumnya. Menurut Chrismastianto, finansial teknologi adalah suatu inovasi di bidang finansial yang mengacu pada teknologi modern (Ansori, 2019). Menurut Clayton, adanya inovasi dalam bidang finansial ini memiliki tujuan untuk mempermudah dalam mengakses, memberikan kenyamanan dan biaya ekonomis (Rifai & Wulandari, 2022).

Seiring dengan berkembanganya zaman, keberadaan industri finansial teknologi sudah berkembang luas, yang artinya tidak hanya pada aplikasi perbankan saja, melainkan berkembang pada bidang jasa keuangan *(payment)*, pendanaan *(funding)*, bank digital *(digital bank)*, perasuransian *(insurance technology)*, pasar modal *(capital market)*, dan jasa layanan keuangan lainnya.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Di Indonesia, berkembangnya FinTech ini membantu masyarakat dalam menyelesaikan berbagai masalah, terdapat beberapa klasifikasi jenis FinTech yang sedang berkembang guna memberikan solusi finansial masyarakat Indonesia menurut Evy Nur et. al dalam (Ningsih, 2020), antara lain:

a. *Digital Payment System*

   Finansial teknologi ini bergerak di bidang penyediaan layanan berupa pembayaran terhadap seluruh tagihan misal pascabayar, pulsa, kartu kredit, dan PLN. Dimana salah satu *digital payment system* yang bergerak melalui FinTech adalah PayFazz yang berbasis agen untuk membantu masyarakat Indonesia.

b. *Microfinancing*

   Merupakan salah satu layanan FinTech yang memiliki layanan keuangan bagi masyarakat kelas menengah bawah. Adanya *Microfinancing* ini berusaha untuk menjembatani permasalahan dengan menyalurkan secara langsung modal usaha dari pemberi pinjaman kepada calon peminjam.

c. *Crowdfunding*

   Merupakan penggalangan dana yang menjadi salah satu FinTech yang sedang populer di berbagai negara. Teknologi ini membantu dalam hal berdonasi untuk suatu program sosial. Salah satu *start-up* FinTech dengan model *crowdfunding* yang tengah populer di Indonesia adalah KitaBisa.com.

d. *Market Comparison*

   Merupakan bidang yang menyediakan berbagai produk keuangan dari berbagai penyedia jasa keuangan. Dimana teknologi ini berfungsi sebagai perencana finansial, dan menjadi pilihan investasi untuk kebutuhan di masa depan.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

e. P2P *Lending Service*

Teknologi ini lebih dikenal sebagai FinTech dalam hal peminjaman uang. Dimana hal tersebut guna membantu masyarakat yang membutuhkan akses keuangan untuk memenuhi kebutuhan. Salah satu contoh yang bergerak dalam bidang peminjaman uang melalui FinTech adalah AwanTunai, yang merupakan *start-up* yang memberikan fasilitas cicilan digital dengan mudah dan aman.

B. Faktor-Faktor Penggerak *Financial Technology*

Adapun faktor dari adanya finansial teknologi di Indonesia (Ningsih, 2020), antara lain:

a. Adanya perubahan pola pikir konsumen
b. Adanya transformasi yang cepat
c. Kemajuan digital
d. Akses yang semakin mudah dan cepat
e. Produk yang ditawarkan dinilai menguntungkan
f. Adanya beberapa aturan dan kebijakan yang mendukung
g. Adanya pemanfaatan keuntungan

2. Efektivitas

A. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang memiliki arti berhasil dalam melakukan sesuatu dengan baik (Hanina, 2021). Kata efektivitas sendiri memiliki beberapa arti yang tercantum dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* yaitu pertama adalah sebuah efek, akibat, pengaruh dan kesan, kedua adalah mujarab dan yang ketiga adalah dapat memberikan hasil yang berguna (Filemon, 2023).

Efektivitas ini merupakan suatu unsur pokok yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam tiap organisasi, kegiatan, maupun program. Efektivitas selalu berorientasi pada *output*, sehingga suatu hal akan dikatakan efektif apabila tujuan yang ingin dicapai tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Mufida dalam (Kudu et al., 2023), menyatakan bahwa efektivitas merupakan seberapa baik pekerjaan yang telah dilaksanakan, sejauh mana hasil yang diperoleh dari rencana yang telah dikerjakan. Dimana tercapainya sebuah rencana yang sama dengan target, dari segi waktu, biaya dan kualitas dalam mencapai tujuan dapat dikatakan efektif. Menurut Hanina (2021) efektivitas adalah target usaha dalam suatu program dengan sumber daya dan sarana khusus untuk mencapai tujuan tanpa menjatuhkan sumber daya tersebut dan tidak melakukan penekanan yang dianggap tidak wajar pada saat pelaksanaannya.

Menurut Siagian dalam (Ainy, Nur, 2019) mengatakan bahwa efektivitas merupakan suatu pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan.

Efektivitas merupakan suatu unsur yang menjadi harapan setiap organisasi dalam melakukan aktivitasnya. Menurut Steers (Syarif Makmur, 2008) dalam Hendrawan, Arif (2016) semakin rasional suatu organisasi, maka semakin besar pula upaya nya dalam kegiatan yang mengarah pada pencapaian tujuan, dimana semakin besar kemajuan yang diperoleh kearah tujuan, maka organisasi menjadi semakin efektif pula.

Sependapat dengan Mahmudi (2005) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Kinerja Sektor Publik” menyatakan bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan, semakin

besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program dan kegiatan (Rhinelda & Junianti, 2018). Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, dan kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan memenuhi tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Agung Kurniawan dalam bukunya yang berjudul "Transformasi Pelayanan Publik" mengungkapkan bahwa efektivitas adalah suatu kemampuan dalam melaksanakan suatu tugas, fungsi operasi kegiatan suatu program daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak terdapat sebuah tekanan atau ketegangan dalam pelaksanaannya (Kurniawan, 2005).

Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan sejauh mana target yang ingin dicapai tercapai dengan adanya standar kualitas, kuantitas, dan waktu oleh manajemen.

B. Kriteria Efektivitas

Adapun kriteria mengenai pencapaian tujuan yang efektif atau tidak sebagaimana dikemukakan Siagian (Susantri, Eka et al., 2018) menjelaskan bahwa ukuran atau kriteria untuk mengukur suatu tujuan yang efektif atau tidak dapat dilihat dari adanya:

a. kejelasan tujuan yang ingin dicapai;
b. adanya kejelasan dalam membentuk strategi yang ingin digunakan untuk mencapai tujuan;
c. adanya proses analisis dan perumusan kebijakan yang baik;
d. memiliki perencanaan yang baik;
e. memiliki penyusunan program atau kegiatan yang tepat;
f. tersedianya sarana dan prasarana yang digunakan dan diperlukan untuk bekerja;
g. terlaksananya kegiatan yang efektif dan efisien, dan;

h. adanya sistem pengendalian dan pengawasan yang bersifat mendidik.

C. Aspek-Aspek Efektivitas

Menurut pendapat Muasaroh (Apriza, 2022), efektivitas pada suatu program dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

- Aspek Peraturan/Ketentuan

  Peraturan yang dibuat untuk menjaga kelangsungan suatu kegiatan yang berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Peraturan dan ketentuan yang sudah dibuat harus dijalankan agar suatu kegiatan dikatakan efektif.
- Aspek Fungsi/Tugas

  Organisasi atau individu akan dikatakan efektif jika tugas yang diberikan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan, sehingga setiap individu maupun organisasi harus mengetahui tugas dan fungsinya terlebih dahulu.
- Aspek Rencana/Program

  Kegiatan akan dikatakan efektif jika memiliki suatu rencana atau program yang akan dilaksanakan mencapai target.
- Aspek Tujuan/Kondisi Ideal

  Aspek ini dilihat dari adanya target yang ingin dicapai dari suatu kegiatan dengan berorientasi pada hasil dan proses yang telah direncanakan.

Sehingga, berdasarkan aspek tersebut dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan suatu hal yang ada untuk membandingkan suatu proses yang dilakukan dengan hasil atau tujuan yang ingin dicapai.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

D. Pendekatan Terhadap Efektivitas

Menurut Lubis dan Martani dalam Ainy (2019) mengatakan bahwa efektivitas dikatakan sebagai suatu konsep yang dapat dikatakan sangat penting dalam sebuah organisasi karena menjadi salah satu indicator ukuran keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai sebuah target.

Adapun tiga pendekatan yang digunakan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis dalam Ainy (2019), antara lain:

1. Pendekatan Sumber *(resource approach)*

   Pendekatan ini mengukur suatu efektivitas dari suatu *input*. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan suatu organisasi guna memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik sesuai dengan kebutuhan organisasi yang didapatkan dari berbagai sumber.

   Pendekatan ini didasarkan pada teori tentang keterbukaan sistem suatu lembaga atau organisasi terhadap lingkungannya, dikarenakan lembaga atau organisasi tersebut memiliki hubungan yang merata dalam lingkungannya dalam memperoleh berbagai sumber yang bersifat langka dan bernilai tinggi.

2. Pendekatan Proses *(process approach)*

   Pendekatan ini melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan suatu program yang dijalankan dari semua kegiatan dan proses internal organisasi. Pendekatan ini menganggap sebuah proses sebagai efisiensi dan kondisi Kesehatan dari suatu lembaga internal.

   Pendekatan proses ini tidak memperhatikan lingkungan sekitarnya melainkan memusatkan perhatiannya pada kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

lembaga atau organisasi yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga atau organisasi tersebut.

3. Pendekatan Sasaran *(goals approach)*

Pada pendekatan ini pusat perhatian ada pada *output,* sehingga mengukur suatu keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil dari *output* yang sesuai dengan rencana awal. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas diawali dengan adanya identifikasi sasaran pada organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi untuk mencapai sasaran tersebut.

Pendekatan sasaran ini sangat penting dan harus diperhatikan dalam pengukuran efektivitas, sehingga pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil yang maksimal dengan memperhatikan permasalahan yang akan timbul, dengan memusatkan perhatianya terhadap aspek *output,* dengan mengukur keberhasilan program dalam tercapainya tingkat *output* yang telah direncakan. Dengan kata lainnya, pendekatan sasaran ini mengukur suatu keberhasilan efektivitas dengan melihat sejauh mana organisasi berhasil dalam merealisasikan sasaran yang akan dicapai melalui kegiatan atau programnya.

E. Ukuran Efektivitas

Ukuran efektivitas merupakan *output* yang akan dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran *(output)* tidak berwujud *(intangible)* dan tidak mudah untuk di kuantifikasi, sehingga berdampak pada pengukuran efektivitas yang akan sering mengalami kesulitan. Adanya kesulitan tersebut dikarenakan *outcome* yang didapatkan tidak diketahui dengan jelas, tetapi akan didapatkan dalam jangka panjang setelah program kerja dikatakan berhasil, maka dari itu

ukuran efektivitas seringkali diungkapkan secara kualitatif yang berdasar pada mutu dalam bentuk pernyataan, yang artinya apabila hasil yang didapatkan baik, maka baru disebut dengan efektivitas (Ainy, Nur, 2019).

Menurut Sutrisno dalam (Anis et al., 2021) ada beberapa indikator yang harus diperhatikan untuk mengukur keefektifan sebuah program dalam sebuah organisasi adalah:

1. Pemahaman Program

   Dilihat dari seberapa jauh pemahaman setiap individu mengenai program tersebut, apakah dapat menggunakan atau melaksanakan program yang dijalankan dan dapat menggunakan media yang tersedia dalam suatu organisasi.

2. Ketepatan Sasaran

   Dilihat dari seberapa berhasilnya suatu lembaga dalam merealisasikan sasaran yang akan dijadikan target. Dimana penempatan target ini bersifat keseluruhan dalam sebuah sistem informasi dan penyampaian informasi yang benar sehingga tujuan dapat diukur dengan tingkat keberhasilan.

3. Ketepatan Waktu

   Indikator ini berbicara mengenai apakah layanan yang digunakan berdampak lebih cepat dan efisien. Dimana hal ini yang dibutuhkan adalah dengan memaksimalkan kinerja suatu sistem yang digunakan dari program baik dari sisi internal maupun eksternal, sehingga hal tersebut dapat menjadikan pelayanan lebih cepat dan efisien sesuai dengan target yang ingin dicapai.

4. Tercapainya Tujuan

   Indikator ini merupakan total usaha yang dilakukan dalam mencapai tujuan dari proses yang telah dijalankan, dimana

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

layanan yang lebih sederhana membuat tujuan yang ingin dicapai mudah.

5. Perubahan Nyata

   Indikator ini akan dianggap efektif apabila suatu kegiatan dapat memberikan pengaruh yang nyata dan dapat memberikan suatu perubahan yang dapat dilihat dari kondisi sebelum dan sesudah adanya program atau kegiatan tersebut, sehingga hal tersebut akan dapat diukur dari besar kecilnya kegiatan tersebut memberikan pengaruh dan efek pada keberadaan program atau perubahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

3. Omset Penjualan

A. Pengertian Omset Penjualan

Menurut Swastha (Williem et al., 2022) omset penjualan merupakan akumulasi dari adanya kegiatan penjualan terhadap suatu produk dan jasa yang akan dihitung secara keseluruhan dalam jangka waktu tertentu yang akan dilakukan secara terus menerus atau dalam satu proses akuntansi.

Nilai omset pada sebuah perusahaan maupun UMKM selalu dijadikan sebagai patokan untuk memberikan penilaian terhadap golongan perusahaan atau UMKM tersebut. Sehingga, dapat dilihat apakah perusahaan atau UMKM tersebut masuk dalam golongan skala kecil, menengah, ataupun besar.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Omset Penjualan

Menurut Swastha (Kusuma, Setyo, 2012) faktor-faktor yang mempengaruhi besar kecilnya suatu omset penjualan, dibagi dalam dua (2) faktor yaitu:

1. Faktor internal, merupakan faktor yang terkendali dari pihak-pihak yang berada dalam perusahaan, seperti:

- Kemampuan perusahaan dalam mengelola produk yang akan dipasarkan
- Kebijaksanaan dalam memilih perantara yang akan digunakan
- Kebijaksanaan dalam memberikan harga dan promosi yang diberikan perusahaan

2. Faktor eksternal, merupakan faktor yang tidak dikendalikan oleh pihak-pihak perusahaan, seperti:
   - Kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi, perdagangan dan moneter
   - Keadaaan atau kondisi persaingan pasar
   - Perkembangan ekonomi dan perdagangan baik dalam nasional, internasional, perdagangan, dan moneter

Menurut Nitisemito dalam (Kusuma, Setyo, 2012), faktor penyebab turunnya omset penjualan disebabkan oleh tiga faktor, yaitu:

1. Faktor internal, penyebab turunnya omset penjualan dapat diakibatkan oleh kesalahan perusahaan itu sendiri yang dibagi dalam beberapa hal, yaitu:
   - Kualitas produk turun;
   - Pelayanan yang diberikan dinilai buruk
   - Persediaan tidak lengkap
   - Penurunan komisi penjualan
   - Turunya kegiatan tenaga penjual
   - Penurunan kegiatan promosi
   - Penetapan harga jual yang tinggi
2. Faktor eksternal, penurunan omset penjualan juga dapat terjadi diluar kekuasaan perusahaan sendiri, yaitu:

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

- Perubahan pada selera konsumen
- Munculnya pesaing-pesaing baru
- Munculnya barang pengganti
- Adanya strategi dari pesaing

3. Faktor internal dan eksternal, dimana kedua faktor tersebut dapat menyebabkan turunnya omset penjualan yang dikarenakan timbulnya kesalahan dari dalam maupun luar perusahaan.

4. *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS)

A. Pengertian QRIS

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah penyatuan berbagai QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR *Code* (Sriekaningsih, 2020). Peluncuran QRIS merupakan salah satu implementasi dari adanya visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025, yang sudah diumumkan pada bulan Mei 2019 (Farhan & Shifa, 2023).

QRIS ini dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia dengan tujuan agar proses transaksi yang dilakukan melalui QR *Code* dapat berjalan dengan mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Penggunaan QRIS ini diatur dalam PADG No.21/18/2019 tentang Implementasi Standar Internasional QRIS untuk Pembayaran yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia (Putri et al., n.d.). Bank Indonesia membangun tema QRIS UNGGUL, yaitu Universal, Gampang, Untung, dan Langsung (Bank Indonesia, 2020) yang memiliki makna:

- Universal: QRIS dapat pembayaran dari aplikasi manapun yang menggunakan QR *Code*, sehingga masyarakat tidak lagi menggunakan berbagai macam aplikasi pembayaran.
- Gampang: Bagi Masyarakat, dapat mempermudah dalam melakukan transaksi dengan scan, dan klik bayar, sedangkan

bagi *merchant* dapat mempermudah, dan tidak memerlukan banyak QR *Code*, cukup dengan QRIS pembayaran dapat dilakukan untuk berbagai aplikasi.

- Untung: Pengguna dapat menggunakan akun pembayaran QR manapun untuk melakukan transaksi, sedangkan *merchant* cukup dengan mempunyai minimal 1 akun untuk menerima semua proses pembayaran yang dilakukan dengan QR *Code*.
- Langsung: Pembayaran dengan QRIS dapat langsung diproses saat itu juga, sehingga pengguna dan *merchant* akan langsung mendapat notifikasi transaksi yang dilakukan.

QRIS sudah menjadi salah satu aplikasi pembayaran dari penyelenggara manapun baik dari bank dan nonbank sekalipun yang digunakan masyarakat, dimana QRIS ini dapat digunakan untuk seluruh toko, warung, pedagang, parkir, tiket wisata, donasi, dan walaupun penyedia QRIS di *merchant* berbeda dengan penyedia aplikasi yang digunakan masyarakat.

Adapun manfaat dari adanya standarisasi QR Code dengan QRIS menurut (Bank Indonesia, 2020), yaitu:

- Bagi pengguna aplikasi pembayaran
  1. Tidak perlu repot membawa uang tunai/*cash*
  2. Tidak perlu memikirkan QR siapa yang terpasang
  3. Cepat dan modern
  4. Sudah terlindungi dari semua PJSP penyelenggaran QRIS, karena sudah memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia

- Bagi *merchant*
  1. Meningkatkan *branding*
  2. Terhindar dari adanya peredaran dan penggunaan uang palsu
  3. Lebih praktis karena hanya menggunakan satu QRIS
  4. Mengurangi biaya pengelolaan kas

5. Transaksi sudah tercatat secara otomatis dan bisa dilihat kapanpun
6. Membangun informasi *credit profile* untuk memudahkan dalam memperoleh kredit kedepan
7. Memudahkan rekonsiliasi dan berpotensi dalam mencegah tindak kecurangan dari pembukuan transaksi tunai
8. Tidak perlu lagi menyediakan uang kembalian
9. Penjualan berpotensi meningkat, karena dapat menerima pembayaran berbasis QR apapun

B. Jenis Mekanisme Pembayaran Menggunakan QRIS

Berdasarkan dengan referensi dari Bank Indonesia (2020), metode QRIS memiliki 3 media tampilan yang berada di *merchant*, yaitu:

- *Merchant Presented Mode (MPM)* Statis

Gambar 2. 1 Merchant Presented Mode (Statis)
Sumber: Bank Indonesia, 2024

1. *Merchant* hanya cukup memajang satu *print-out* dari QRIS dan gratis
2. Pengguna hanya perlu melakukan *scan,* memasukkan nominal, pin, dan bayar
3. Notifikasi bukti pembayaran akan langsung diterima pengguna dan *merchant*

QRIS *Merchant Presented Mode (MPM)* Statis ini cocok digunakan untuk para pelaku usaha mikro dan kecil.

- *Merchant Presented Mode* (MPM) Dinamis

Gambar 2. 2 Merchant Presented Mode (Dinamis)
Sumber: Bank Indonesia, 2024

1. QR *Code* yang tersedia akan ditampilkan melalui struk yang akan dikeluarkan melalui suatu *device* seperti mesin EDC atau tampilan pada layar monitor
2. *Merchant* diharuskan memasukkan nominal pembayaran terlebih dahulu, kemudian pelanggan melakukan scan QRIS yang tampil atau tercetak

QRIS *Merchant Presented Mode* (MPM) Dinamis ini cocok dengan *merchant* yang berskala usaha menengah dan besar atau dengan volume transaksi tinggi.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

- *Consumer Presented Mode* (CPM)

Gambar 2. 3 Consumer Presented Mode
Sumber: Bank Indonesia, 2024

Pengguna atau pelanggan cukup menunjukkan QRIS yang sudah tampil melalui aplikasi pembayaran pelanggan untuk di *scan* oleh *merchant.* QRIS CPM ini lebih diarahkan untuk para *merchant* yang memang membutuhkan kecepatan dalam bertransaksi tinggi, seperti penyedia transportasi, parkir, dan ritel modern.

Sehingga, tujuan dari adanya QRIS ini agar pembayaran digital lebih mudah dan bermanfaat bagi masyarakat dan dapat langsung diawasi oleh satu sistem untuk semua jenis dan model pembayaran dari aplikasi manapun.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

5. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Aspek Penelitian	Hasil Penelitian
1	Efektivitas Pembayaran Non Tunai Pada UMKM Daerah Aliran Sungai Citarum (Rustanto, Edi et al., 2019) (Jurnal Lentera Bisnis, November 2019)	Pendekatan kuantitatif	Ingin mengetahui efektivitas pembayaran non tunai pada UMKM daerah aliran Sungai Citarum	Persepsi pengusaha UMKM terhadap efektivitas penggunaan pembayaran non tunai tidak memiliki korelasi yang signifikan, dan secara keseluruhan persepsi manfaat, kemudahan, dan resiko dari UMKM tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pembayaran non tunai. Tetapi antara persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan efektivitas memiliki korelasi yang positif, sedangkan persepsi resiko dengan peubah lainnya memiliki korelasi yang rendah.
2	Analisis Persepsi Pedagang Pada Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi	Pendekatan Kualitatif Deskripstif	Ingin mengetahui persepsi pedagang pada	Penggunaan QRIS membantu para

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

	UMKM Di Kota Medan (Nasution, Anasti, 2021) (Skripsi, Universitas Islam Negeri, 2021)	(Studi Kasus)	penggunaan QRIS sebagai alat transaksi UMKM di Kota Medan	pedagang UMKM dalam melakukan pembayaran yang lebih praktis, cepat, dan aman serta mendorong para pedagang untuk menabung sebagian hasil penjualan mereka, tetapi masih sedikit masyarakat yang menggunakan pembayaran non tunai dan masih banyak yang belum mengetahui QRIS.
3	Analisis Perbandingan Keberhasilan UMKM Sebelum Dan Saat Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar (Hutagalung, Alfalah et al., 2021) (Jurnal Ekonomi, Vol.3 No.2, 2021)	Pendekatan Deskriptif Kuantitatif	Ingin mengetahui perbandingan keberhasilan UMKM sebelum dan sesudah menggunakan QRIS di Kota Pematangsiantar	Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat perbedaan sebelum dan sesudah penggunaan QRIS. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif terhadap keberhasilan suatu UMKM, artinya jika ada peningkatan penggunaan atau kepercayaan atas

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

				variabel QRIS maka tingkat keberhasilan UMKM juga akan meningkat.
4	Efektivitas Penggunaan QRIS Pada Transaksi Penjualan Potato Life Di Roxy Jember (Hanina, 2021) (Skripsi, Digital Library UINKHAS Jember, 2022)	Pendekatan Deskriptif Kualitatif	Ingin mengetahui praktik penggunaan QRIS dan efektivitas penggunaan QRIS pada transaksi penjualan Potato Life di Roxy Jember	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS ini dilakukan karena pembeli menyampaikan kepada karyawan untuk melakukan pembayaran non tunai, dan penelitian ini dikatakan efektif yang berdasar pada 6 indikator yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, pengguna, kepuasan pengguna, dan keuntungan bersih.
5	Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Omset Penjualan Pada Usaha Darul Huda Snack Kecamatan Ukui Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah (Wulandari, 2022) (Skripsi, Repository UIN Suska, 2022)	Pendekatan Kuantitatif (Studi Kasus)	Ingin mengetahui pengaruh penggunaan QRIS terhadap omset penjualan pada usaha Daruk Huda Snack Kecamatan Ukui	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penggunaan QRIS secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

				terhadap perkembangan omset penjualan, dan dalam tinjauan ekonomi islam sudah sesuai menggunakan QRIS sebagai transaksi non-tunai.
6	Efektivitas Penggunaan QRIS untuk Meningkatkan Omset Penjualan pada UMKM di Bandar Lampung (Studi Kasus pada KL Cofee, Kopi Ketje Kedaton dan Marley's Café) (Christine & Khairudin, 2023) (Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi (EMT), Vol.7 No.3, 2023)	Pendekatan Kualitatif	Ingin mengetahui efektivitas penggunaan QRIS dalam meningkatkan omset penjualan pada ketiga UMKM tersebut di Kota Bandar Lampung	Berdasarkan hasil penelitian ini, membuktikan bahwa penggunaan QRIS pada ketiga UMKM tersebut dikatakan efektif atau sangat baik dalam mempengaruhi peningkatan omset penjualan. Dimana dengan adanya penggunaan QRIS tersebut mempermudah para konsumen dalam melakukan transaksi non tunai dan menghindari adanya penipuan terhadap uang palsu.

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Berdasarkan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti , dapat dilihat bahwa adanya pembeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Pembeda dalam penelitian ini dapat dilihat dari objek yang akan diteliti yang berfokus pada UMKM di sektor jasa dan metode penelitian yang digunakan. Selain itu, lokus penelitian yang ditetapkan adalah di wilayah Jakarta Timur. Sehingga penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini berkaitan dengan efektivitas penggunaan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) dalam meningkatkan omset penjualan.

B. Konsep Kunci

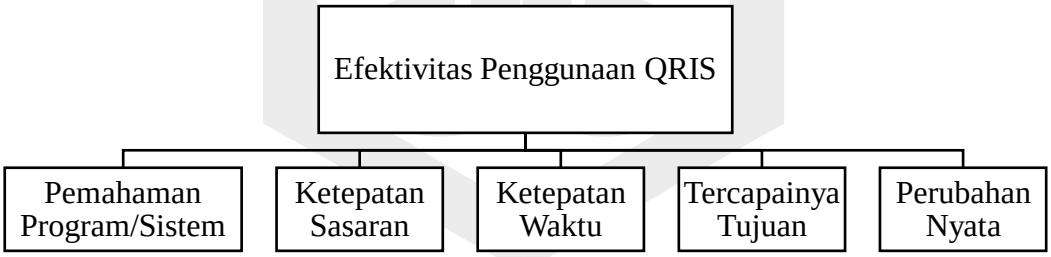
Konsep kunci yang digunakan dalam penelitian yang berjudul "Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Dalam Meningkatkan Omset Penjualan Pada UMKM"

Menurut Sutrisno dalam (Anis et al., 2021) pengukuran yang digunakan untuk mengetahui keberhasilan suatu tujuan efektivitas berdasar pada:

1. Pemahaman Program, dimana adanya pemahaman program ini akan dilihat dari sejauh mana setiap individu paham dan dapat menggunakan sistem atau program tersebut.
2. Tepat Sasaran, hal ini akan diukur dari seberapa berhasilnya suatu organisasi dalam mencapai targetnya, dimana target atau sasaran tersebut akan bersifat keseluruhan dari cara penyampaian informasi yang mereka sampaikan.
3. Tepat Waktu, hal ini akan diukur dari seberapa besar pengaruh layanan yang digunakan berdampak, dengan melihat kinerja pada sistem atau program yang digunakan.
4. Tercapainya Tujuan, hal ini akan diukur dari tercapai tujuan yang menjadi target dengan melihat adanya proses yang dijalankan dari layanan atau sistem yang digunakan.

5. Perubahan Nyata, hal ini akan diukur dari seberapa suatu sistem atau program yang digunakan memberikan pengaruh yang nyata, apakah terdapat perubahan atau perbedaan dari kondisi sebelum dan sesudah adanya sistem yang digunakan.

C. Kerangka Berpikir



Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir
Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini dibangun menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dimana data deskriptif yang akan diterima berupa kata-kata yang tertulis maupun lisan dari beberapa orang dan perilaku mereka yang dapat diamati terkait dengan penerapan adanya *cashless payment system* dengan menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai alternatif pembayaran yang mudah dan efisien.

Lebih spesifiknya penelitian ini akan menggunakan metode studi kasus, dimana peneliti akan memusatkan dirinya terhadap suatu objek yang akan menjadi fokus penelitian. Tujuan dari dilakukan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif ini untuk memahami kondisi dari suatu konteks dengan mengarah pada pendeskripsian secara terperinci dan mendalam mengenai potret suatu kondisi dalam konteks yang alami *(natural setting),* mengenai apa yang sebenarnya terjadi ketika berada di lapangan/lokasi (Nugrahani, 2014). Alasan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode studi kasus, adalah untuk mengetahui fenomena bagaimana Efektivitas penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam meningkatkan omset penjualan pada suatu UMKM dan Bagaimana tantangan dan peluang penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam meningkatkan omset penjualan pada suatu UMKM.

Penelitian ini akan dilakukan pada UMKM yang bergerak di bidang sektor jasa yaitu SKY Laundry yang berlokasi di Jakarta Timur. Lokus ini akan dijadikan peneliti sebagai objek untuk memberikan gambaran mengenai kondisi dari pelaksanaan dan pemanfaatan penggunaan metode pembayaran QRIS, serta mengamati kekurangan, masalah, dan hambatan yang dialami. Peneliti memilih lokasi tersebut untuk diteliti karena ingin mengetahui dan menggali informasi mengenai apakah penggunaan metode

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

pembayaran non-tunai menggunakan QRIS ini berjalan dengan efektif atau tidak.

Maka dari itu, penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan menganalisis fenomena yang terjadi dengan menggunakan berbagai kalimat untuk mengartikan dan memahami fenomena yang terjadi dengan melihat dan menganalisis berbagai karakteristik yang ada untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan, sehingga data atau informasi yang dibutuhkan jelas dan dapat membuat penelitian ini bermanfaat dan mendapatkan hasil yang memiliki makna besar.

B. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang akan digunakan data primer melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui telaah dokumen yang terkait dengan judul penelitian yaitu Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Dalam Meningkatkan Omset Penjualan Pada Suatu UMKM.

1. Wawancara

   Dalam memperoleh informasi secara langsung akan dilakukan dengan wawancara menggunakan panduan wawancara yang telah dibuat daftar pertanyaan yang telah disiapkan secara tertulis. Wawancara akan dilakukan dengan mendalam *(in-depth interview)* dan secara langsung *(face to face)* yang akan melalui pedoman wawancara yang bersifat terbuka untuk seluruh *key informant* yang memiliki pengetahuan atau yang berhubungan langsung dengan objek penelitian.

   Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *key informant* untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Berikut deskripsi secara umum subjek penelitian:

   1. Pelaku Usaha SKY Laundry
      a) Bapak Cornelius

Bapak Cornelius adalah pemilik usaha SKY Laundry yang sudah berusia 54 tahun. Usaha yang dijalankan ini merupakan usaha yang beliau bangun bersama sang istri.

2. Karyawan SKY Laundry
   a) Ibu Eni

      Ibu Eni merupakan karyawan tetap SKY Laundry yang berusia 28 tahun dan sudah bekerja selama kurang lebih 10 bulan. Ibu Eni di SKY Laundry ditempatkan di bagian menggosok dan mengemas pakaian yang sudah rapih.
3. Konsumen atau Pelanggan SKY Laundry
   a) Muhammad UP

      Muhammad UP adalah salah satu pelanggan SKY Laundry yang berusia 23 tahun. Muhammad UP merupakan remaja lulusan salah satu univesitas yang sudah bekerja di salah satu Bank di Jakarta.
   b) Reni D

      Reni D adalah pelanggan SKY Laundry yang berusia 29 tahun yang merupakan pekerja tetap di salah satu perusahaan dan berdomisili di Jakarta Timur.
   c) Natasya MA

      Natasya MA adalah pelanggan SKY Laundry yang berusia 20 tahun yang merupakan mahasiswa/i yang berdomisili di Jakarta.

Tabel 3. 1 Key Informant

No	Informan	Jumlah
1	Pemilik Usaha Sky Laundry	1 orang
2	Karyawan Sky Laundry	1 orang
3	Konsumen/Pelanggan Sky Laundry	3 orang
	Total	**5 orang**

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

2. Telaah dokumen

Telaah dokumen dalam penelitian ini dilakukan guna memperoleh data sekunder yang berguna untuk menilai dan menganalisis apakah program penggunaan QRIS sudah berjalan efektif dalam meningkatkan omset penjualan pada UMKM. Pada penelitian ini peneliti akan mengkajinya dengan menggunakan kebijakan mengenai sistem pembayaran QRIS dan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah yaitu PADG No.21/18/2019 tentang Implementasi Standar Internasional QRIS untuk Pembayaran dan Peraturan Bank Indonesia No.18/17/PBI/2016 tentang Uang Elektronik.

3. Observasi

Observasi merupakan aktivitas pengamatan yang akan dilakukan oleh peneliti secara langsung ke lapangan untuk melihat dan mencari informasi terkait dengan fenomena dalam penelitian ini. Observasi dibagi menjadi dua hal:

a. Observasi Partisipatif

Observasi ini adalah dimana peneliti ikut serta dalam melakukan penelitian pada tempat yang menjadi objek penelitian, dengan tujuan agar lebih intens mendekatkan diri kepada objek sehingga informasi yang akan diteliti dapat dipahami.

b. Observasi Non-Partisipatif

Observasi ini dilakukan peneliti dengan hanya memperhatikan keadaan sekitar atau obyek yang diteliti tanpa harus melakukan interaksi secara langsung.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan sebuah sarana yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi terkait dengan topik penelitian (Alhamid & Anufia, 2019). Sarana yang akan digunakan dalam

penelitian kualitatif deskriptif ini adalah peneliti bergerak secara langsung untuk mengumpulkan data, dengan membuat pedoman wawancara yang nantinya akan berisi mengenai poin-poin dari pertanyaan yang ingin ditanyakan terkait fenomena yang menjadi bahasan dalam penelitian ini.

Penelitian kualitatif sebagai *human instrument,* berguna sebagai penetapan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data yang ingin didapatkan, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas data yang didapatkan.

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Teknik pengolahan data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah dengan mengumpulkan berbagai informasi dari hasil wawancara yang sudah disusun sebagaimana alurnya. Informasi yang sudah dikumpulkan menjadi satu tersebut kemudian akan dikelompokkan sesuai dengan pertanyaan dengan melakukan telaah dokumen. Telaah dokumen merupakan proses dimana peneliti melakukan pemeriksaan informasi dan data yang sudah didapatkan dengan menggunakan data sekunder. Dimana, data sekunder adalah data yang berisi mengenai informasi yang sudah dilakukan sebelumnya dengan wawancara, kemudian dikumpulkan untuk digunakan oleh peneliti dalam menyusun penelitian ini.

Ada beberapa tahap dalam mengelola data dan analisis data setelah membuat transkrip wawancara dan melakukan telaah dokumen, dengan melanjutkan tahap:

1. *Editing*

   Editing merupakan pemeriksaan awal pada transkrip, guna memastikan data-data yang sudah diteliti dikumpulkan menjadi satu bagian yang relevan.

2. *Coding*

   Coding merupakan pemeriksaan data yang sudah dikumpulkan, yang akan dilihat dari kata kunci yang akan dipakai dengan meng-*highlight* dan diberi kode atau arti.

3. *Tabulating*

   Tabulating merupakan pemeriksaan atas kata-kata kunci yang awalnya sudah diberikan kode untuk dikumpulkan menjadi satu sesuai dengan kelompok kata, dan dituangkan ke dalam tabel.

4. *Categorizing*

   Categorizing merupakan proses dalam melakukan pengelompokan data-data yang sudah dikumpulkan menjadi satu, kemudian diberi label dan akan dikategorikan dan ditelaah untuk ditemukan pola datanya.

Setelah tahap-tahap tersebut dilakukan, dapat ditarik kesimpulan atas keseluruhan data-data yang sudah diteliti dan dikelompokkan menjadi satu kategori dengan tujuan untuk dapat memasuki proses hasil dan pembahasan atas penelitian ini.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

BAB IV
HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum

SKY Laundry merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa laundry yang berdiri pada tahun 2023 oleh Bapak Carlo selaku pemilik SKY Laundry. Berlokasi di daerah Jakarta Timur. Lebih spesifiknya berada pada Jl.Salemba Utan Barat Rt 07 rw 07, Kecamatan Matraman, Kelurahan Palmeriam, Jakarta Timur. Lokasi yang strategis untuk usaha laundry, dimana lokasi tersebut dikelilingi oleh pemukiman padat penduduk, seperti pekerja kantoran, dekat dengan banyak kos-kosan, dan beberapa Hotel. SKY Laundry beroperasi dari jam 08.00 pagi sampai 10.00 malam setiap hari Senin-Minggu.

Gambar 4. 1 Logo Sky Laundry
Sumber: SKY Laundry, 2024

Usaha SKY Laundry menerapkan sistem layanan Antar-Jemput guna memberikan kemudahan bagi seluruh konsumennya. SKY Laundry adalah usaha jasa laundry express yang per kilo Rp 8.000 dengan waktu pengerjaan

selama dua hari. Harga yang akan diterima oleh pelanggan akan disesuaikan dengan keinginan pelanggan yang ingin pakaian mereka dikerjakan dalam waktu tertentu, dimana harga yang akan didapatkan tentu berbeda dengan per kilo-nya.

Visi:

Menjadi usaha jasa laundry yang dapat memberikan mutu dan kualitas layanan terbaik bagi pelanggan dan masyarakat banyak.

Misi:

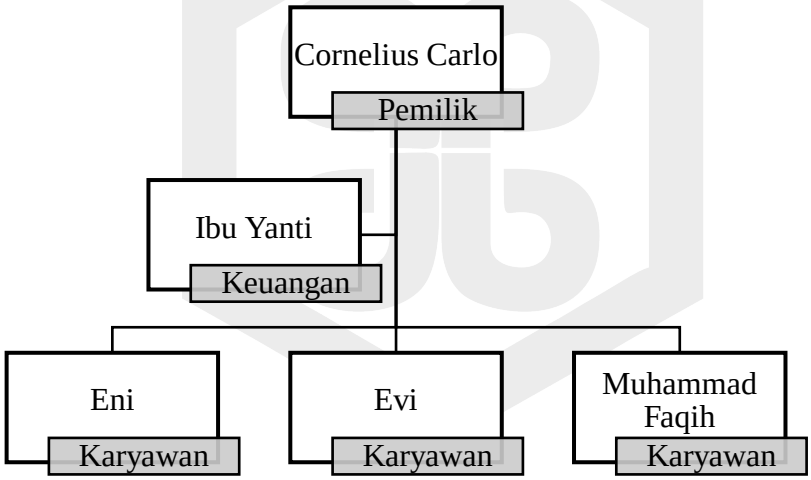
1. Memberikan layanan jasa laundry bersih, cepat, dan wangi untuk memberikan kepuasan pelanggan
2. Berkomitmen untuk menjaga mutu dan kualitas yang diberikan kepada pelanggan

SKY Laundry yang baru berjalan 1 tahun ini sudah memiliki pelanggan tetap dan sudah bermitra dengan Hotel D'Paragon di daerah Jakarta. Cabang Hotel D'Paragon yang di kelola oleh SKY Laundry sendiri berada di daerah Town House Slipi, Djurang Kamar Mangga Besar, D'Paragon Matraman, dan D'Paragon Gajah Mada. Dimana setiap harinya SKY Laundry dapat menghasilkan omset 50 kg sampai 200 kg pakaian yang masuk untuk dikerjakan dalam waktu tertentu.

Pada segi pembayaran UMKM SKY Laundry ini menerapkan dua metode pembayaran guna memberikan kemudahan bagi para pelanggan dan masyarakat yang menggunakan jasa layanan mereka. Metode pembayaran yang digunakan berupa uang tunai dan *cashless* dengan QRIS. Dua metode pembayaran tersebut masih digunakan oleh pemilik karena melihat masih banyak pelanggan atau masyarakat setempat yang sepenuhnya belum menggunakan *cashless payment*.

Struktur organisai yang diterapkan di SKY Laundry masih terbilang struktur organisasi sederhana. Struktur organisasi ini menggambarkan adanya hubungan wewenang dan tanggung jawab yang ada dalam usaha ini. Struktur organisasi ini biasa digunakan untuk usaha-usaha yang masih

terbilang kecil. SKY Laundry memiliki pemilik usaha dan 3 karyawan berpengalaman yang bekerja. Lebih tepatnya dua karyawan untuk mencuci dan menggosok pakaian, dan satu kurir untuk mengantar dan menjemput pakaian pelanggan.



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Sky Laundry
Sumber: Data Olahan Peneliti,2024

2. Penyajian Data

Dalam penyajian data, peneliti ingin memaparkan mengenai efektivitas penggunaan QRIS dalam meningkatkan omset penjualan pada UMKM SKY Laundry dengan fenomena dan data yang telah didapat dilapangan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap pelaku usaha, karyawan, dan pelanggan SKY Laundry, peneliti memperoleh data yang sesuai dengan kelima aspek yang akan diukur, yaitu Pemahaman Program, Ketepatan Sasaran, Ketepatan Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata. Untuk lebih jelas peneliti akan menguraikan hasil temuan yang peneliti lakukan dilapangan. Berdasarkan dengan rumusan masalah dan tujuan yang peneliti kemukan di bab 1, yaitu untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam

meningkatkan omset penjualan pada UMKM SKY Laundry dan untuk mengetahui bagaimana tantangan dan peluang penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam meningkatkan omset penjualan pada UMKM SKY Laundry. Maka dari itu, peneliti akan memaparkan hasil data yang diperoleh dari hasil wawancara dilapangan.

1. Aspek Pemahaman Program

Pada Aspek Pemahaman Program dibagi menjadi dua yaitu Pemahaman dan Program. Aspek ini dilihat dari seberapa paham pelaku UMKM, karyawan, pelanggan dalam mengoperasikan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) sebagai alternatif pembayaran. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pelaku usaha dan karyawan SKY Laundry sekaligus pelanggan selaku pengguna pembayaran non-tunai.

Pada aspek ini, peneliti melakukan wawancara dengan pelaku usaha SKY Laundry terkait "Bagaimana tingkat pengetahuan pelaku usaha terhadap penggunaan QRIS". Sehingga seputar pertanyaan yang diberikan untuk pelaku usaha adalah mengenai pengetahuan pelaku usaha tentang hal yang mendasari pelaku usaha menerapkan penggunaan QRIS di SKY Laundry seperti, biaya admin *(Settlement),* biaya potongan, dan pencairan dana.

Pertanyaan pertama yang diberikan kepada Bapak CR selaku pelaku usaha sekaligus pemilik SKY Laundry adalah "Apakah bapak sebagai pelaku usaha mengetahui jika menerapkan QRIS ini akan ada biaya admin yang akan dikeluarkan?"

> *"...Pertama saya menggunakan QRIS ini dari awal membuka laundry, jadi menurut saya ini QRIS merupakan sistem pembayaran internasional yang lebih cepat dan tepat. Jadi untuk biaya admin yang dikenakan itu kita tau, karena kita kan pakai mobile banking ya jadi bisa di cek dana yang sudah terpotong berapa tiap bulan nya untuk biaya admin sendiri"*

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Bapak CR dapat diketahui bahwa beliau selaku pemilik usaha mengetahui adanya potongan biaya admin yang akan dikenakan tiap bulan.

Pertanyaan selanjutnya untuk Bapak CR adalah "Apakah bapak sebagai pelaku usaha mengetahui adanya biaya potongan yang dilakukan, jika transaksi diatas Rp 100.000 akan mendapatkan potongan biaya 0,3% dari Bank Indonesia?"

> *"…Untuk biaya potongan tiap transaksi dibawah atau diatas Rp 100.000 kami ngak tahu dan tidak menyadari adanya potongan jika transaksi diatas Rp 100.000 ada potongan, seperti sebelumnya kami hanya tau jika ada biaya untuk potongan admin, dan kami pada saat ingin menerapkan QRIS ini hanya mengdengar penjelasan pihak penyelenggara QRIS tanpa bertanya lebih lanjut mengenai hal seperti ini".*

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Bapak CR dapat diketahui bahwa beliau sebagai pelaku usaha belum mengetahui jika ada aturan potongan biaya yang jika diatas nominal yang disebutkan akan mendapat potongan 0,3% dari nominal yang dibayarkan.

Pertanyaan selanjutnya untuk Bapak CR adalah "Apakah bapak sebagai pelaku usaha mengetahui jika menerapkan QRIS sebagai metode pembayaran non-tunai, pencairan dana yang akan dilakukan akan membutuhkan waktu 2-5 hari kerja?"

> *"…Untuk pencairan dana sendiri setiap saya cek langsung masuk, apalagi BCA itu di jam 08.00 pagi dana sudah masuk ke rekening, beda dengan bank lain. Dan kalau pun dana belum masuk lebih dari 5 hari akan kita komplain di BCA…"*

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Bapak CR dapat diketahui bahwa pencairan dana yang beliau terima tidak mencapai 2 atau lebih dari hari kerja.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada karyawan SKY Laundry, karena karyawan juga merupakan aspek penting dari jalannya program QRIS yang diterapkan di SKY Laundry, maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan karyawan SKY Laundry yang bernama

Ibu Eni untuk memperoleh data yang dibutuhkan mengenai pemahaman program dari segi karyawan.

Pertanyaan yang diberikan adalah "Menurut ibu sendiri apa yang melatar belakangi penggunaan program QRIS di SKY Laundry? Dan sejauhmana pemahaman anda terkait dengan program QRIS di SKY Laundry?"

> *"...Menurut saya pribadi ya QRIS itu kan untuk mempermudah ya, jadi mungkin itu kenapa laundry ini pakai QRIS dan juga kan sudah banyak orang yang pakai QRIS daripada uang tunai ya" dan "Kalau soal paham atau tahu ap aitu QRIS, saya paham tapi untuk penggunaanya sendiri saya jarang menggunakan karena masih nyaman dan lebih mudah pakai uang tunai untuk setiap pembayaran yang saya lakukan"*

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Ibu Eni selaku karyawan SKY Laundry dapat diketahui bahwa beliau sebagai karyawan mengetahui apa yang melatar belakangi penggunaan QRIS di laundry ini dan memahami apa itu QRIS tetapi masih lebih nyaman menggunakan tunai.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada pelanggan, karena melihat aspek pemahaman program tidak hanya berlaku bagi pelaku usaha saja tetapi juga bagi para pelanggan SKY Laundry, maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan melibatkan beberapa pelanggan untuk memperoleh data.

Pertanyaan yang diberikan untuk pelanggan SKY Laundry maupun pengguna sistem pembayaran non-tunai adalah "Apakah anda selaku pelanggan SKY Laundry maupun pengguna metode pembayaran non-tunai sudah memahami bagaimana cara kerja atau mekanisme dari melakukan pembayaran menggunakan *QR Code?"*

> *"...Mekanisme dari pembayaran QRIS yang sehari-hari itu saya udah paham ya kak, ya tapi karena saya hanya pengguna ya saya menggunakan QRIS ini hanya untuk melakukan pembayaran saya sehari-hari, seperti pembayaran laundry, makanan, dan lain-lain. Dan juga karena saya ini termasuk golongan Gen Z jadi menurut saya*

dengan adanya program QRIS ini juga sangat membantu saya dalam bertransaksi ya"

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Muhammad UP selaku pelanggan SKY Laundry dapat diketahui bahwa ia memahami mekanisme dari penggunaan QRIS dan karena termasuk golongan generasi Z jadi dengana adanya sistem pembayaran ini jadi lebih membantu dalam bertransaksi.

"...Kalau aku sudah paham sama alur pembayaran menggunakan QR Code, apalagi metode pembayaran itu aku pakai di keseharian aku kalau mau bayar apapun. Apalagi semenjak ada QRIS ini aku gak perlu repot buat buka aplikasi lain buat bayar sesuai sama QR Code yang disediain di toko atau dimanapun, tinggal pake satu aplikasi aja bisa bayar semua"

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Natasya MA selaku pelanggan SKY Laundry dapat diketahui bahwa beliau sudah mengetahui alur dari penggunaan QRIS ini apalagi ia menggunakan sistem pembayaran non-tunai untuk melakukan pembayaran di kesehariannya.

"...Aku sendiri sudah paham betul mekanisme dari penggunaan QRIS sendiri, karena kalau misalkan mau jajan ataupun belanja apapun aku selalu scan QR, apalagi penggunaan QRIS ini udah bisa dipakai buat berbagai aplikasi atau e-wallet apapun ya, jadi cara kerja mereka sama aja tinggal scan QR, masukin nominal, dan langsung bayar"

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Reni D selaku pelanggan SKY Laundry dapat diketahui bahwa beliau paham cara kerja menggunakan QRIS yang hanya tinggal scan, masukkan nominal, dan pembayaran langsung di proses.

2. Aspek Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran ini berkaitan dengan pelaksanaan yang ingin dicapai, dalam artian untuk menentukan berhasil tidaknya suatu program yang dijalankan apakah sudah sesuai dengan sasaran atau tidak.

Dimana ketepatan sasaran ini ada untuk melihat sasaran yang kita ingin capai menjadi kenyataan.

Pada aspek ini, peneliti melakukan wawancara dengan pelaku usaha dan karyawan SKY Laundry terkait "Bagaimana pelaku usaha SKY Laundry dalam menggunakan metode pembayaran non-tunai QRIS mencapai sasarannya dan bagaimana tanggapan karyawan SKY Laundry melihat sasaran yang dicapai dengan diterapkannya program QRIS"

Pertanyaan pertama yang diberikan untuk Bapak CR dan pelanggan selaku pemilik usaha dan pelanggan SKY Laundry adalah "Bagaimana bapak sebagai pelaku usaha dalam menjalankan program QRIS sebagai metode pembayaran non-tunai dalam mecapai sasarannya?"

> *"...Saya pribadi kalau ada yang bertanya bisa bayar pakai apa aja, saya akan mengarahkan dia buat bayar pakai QRIS aja, karena saya pribadi lebih ingin menerapkan metode pembayaran non-tunai ketimmbang pakai tunai. Jadi saya akan mengarahkan mereka semua buat pakai QRIS kalau memang ada tetapi saya juga gak akan membatasi penggunaan uang tunai buat yang gak paham pakai QRIS"*

Dari jawaban Bapak CR dapat diketahui bahwa beliau dalam mencapai sasaran penggunaan program QRIS ini dengan mengajak ataupun mengarahkan pelanggan dengan beralih menggunakan *scan QR* saja bagi pelanggan yang mempunyai dan terbiasa menggunakan QRIS.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan terkait "Menurut anda sasaran atau tujuan apa saja yang hendak dicapai dalam program QRIS dalam meningkatkan omset penjualan SKY Laundry? Dan apakah program QRIS dalam meningkatkan omset penjualan sudah tepat?

> *"...Sasaran di SKY Laundry itu masyarakat atau pelanggan yang awalnya pakai tunai jadi beralih menggunakan QRIS dan juga menurut saya penggunaan QRIS ini sudah tepat, tapi ya kadang masih ada aja pelanggan atau masyarakat yang pakai jasa laundry disini bayarnya pakai uang tunai, jadi bisa dibilang belum semua pakai QRIS, tapi kebanyakan*

kalau yang pakai tunai itu kaum ibu-ibu atau bapak-bapak kalau yang saya lihat sendiri"

Berdasarkan jawaban yang diberikan dari Ibu Eni selaku karyawan adalah beliau mengetahui sasaran yang ingin dicapai di laundry ini adalah para pengguna uang tunai yang beralih ke QRIS dan juga beranggapan bahwa jika penggunaan QRIS ini juga sudah tepat untuk pelanggan yang tepat, beda dengan kaum ibu-ibu dan bapak-bapak dari yang beliau lihat.

3. Aspek Ketepatan Waktu

Aspek ketepatan waktu akan dilihat melalui penggunaan waktu dari terlaksananya program QRIS dan seberapa cepat proses kerja dari program atau kegiatan yang sedang dijalankan. Pelaku usaha SKY Laundry yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran non-tunai ini juga sebelumnya mengatakan bahwa, menggunakan QRIS juga membutuhkan proses seperti pelaku usaha datang ke bank, kemudian dilakukan survei lokasi oleh pihak yang bersangkutan, proses ini dilakukan karena untuk menghindari adanya penipuan publik yang mengatasnamakan QRIS. Sudah terbukti juga bahwa penggunaan QRIS ini banyak digunakan oleh khalayak masyarakat umum yang mana kehidupannya ingin selalu berjalan dengan cepat tanpa butuh waktu yang panjang.

Pada aspek ini, peneliti melakukan wawancara dengan pelaku usaha, pelanggan, dan karyawan SKY Laundry terkait "Bagaimana ketepatan dari adanya pelaksanaan program atau layanan QRIS bekerja"

Pertanyaan pertama yang diajukan untuk ketiga informan tersebut adalah "Bagaimana menurut bapak/ibu ketepatan waktu yang dibutuhkan dalam bertransaksi menggunakan QRIS, apakah proses yang dilakukan terbilang cepat tanpa adanya tantangan atau hambatan yang dihadapi?"

"...Kalau tantangan iya sih, gangguan jaringan biasanya. Misalkan tidak ada jaringan gimana kita bayarnya, karena biasanya entah tidak ke-scan, atau misalkan dari tokonya, kalau misalkan dia tidak ada jaringan dari mesin yang biasa munculin kode nya juga tidak bisa bayar, jadi mungkin itu aja yang biasa dirasain para pengguna kaya saya"

Berdasarkan jawaban dari informan Natasya MA selaku pelanggan SKY Laundry dapat diketahui bahwa tantangan atau hambatan yang biasa dilalui saat menggunakan QRIS yaitu terkendalanya jaringan internet yang kurang baik.

"...Kalau soal proses bayar nya saya sendiri merasa cepat ya, tapi kalau soal kendala yang kami hadapi paling gangguan jaringan di sistem pembayaran kami yang tiba-tiba tidak terdeteksi proses atau bukti transferan yang sudah masuk, jadi kadang kami suka minta pelanggan buat tunggu sebentar sampai bukti proses pembayaran nya sudah masuk dan tercetak struk"

Berdasarkan jawaban dari informan Bapak CR selaku pemilik usaha SKY Laundry dapat diketahui bahwa proses pembayaran menggunakan QRIS memang sangat cepat, tetapi beliau juga terkadang mengalami kendala jaringan, sehingga mengakibatkan sistem pembayaran yang digunakan terhambat.

"...Kalau itu kak, tidak bisa dipastiin secara langsung, karena pasti di dalam pembayaran QRIS itu pasti ada (+-) nya, tentunya itu pembayaran QRIS dilihat dari sistem jaringan kita kaya gimana, cuaca juga kaya gimana yang mempengaruhi sinyal si kak, jadi ada (+-) nya menurut aku, kalau proses nya aku bilang sangat amat cepat dan tidak membutuhkan waktu banyak ya kak tapi ya itu (–) nya hanya karna jika jaringan atau sinyal sedang terganggu"

Berdasarkan jawaban dari informan Muhammad UP selaku pelanggan SKY Laundry dapat kita bahwa beliau juga merasakan tantangan atau hambatan terkendala jaringan internet yang sama dengan informan sebelumnya.

"...Kalau menurut aku ketepatan waktu pakai QRIS itu terbilang cepat ya, karena kan membayar sesuai dengan nominal yang tertera atau bisa tinggal scan dan bayar. Tapi kadang terhalang oleh gangguan jaringan yang tiba-tiba kurang baik, pernah saya melakukan pembayaran tapi di

toko nya itu saldonya belum masuk dan saya coba bayar ulang, tapi pas di cek di mutasinya jadi double payment, jadi itu kendala jaringan yang membuat pembayaran terhalang"

Berdasarkan jawaban dari informan Reni D selaku pelanggan SKY Laundry dapat diketahui bahwa, beliau juga memiliki pendapat yang sama dengan beberapa informan, yang mana untuk ketepatan waktu pembayaran dengan QRIS memang sangat cepat, hanya saja terkadang jaringan yang terganggu membuat proses transaksi terhambat dan membuat beliau menajdi melakukan dua kali pembayaran dalam satu waktu.

Selanjutnya peneliti juga memberikan pertanyaan untuk mendapatkan data dari sisi karyawan SKY Laundry yang memiliki peran penting di usaha tersebut yaitu "Menurut anda adakah ketepatan waktu pelaksanaan program QRIS dalam meningkatkan omset penjualan? Dan menurut anda target waktu dalam operasional program QRIS dalam meningkatkan omset penjualan sudah tercapai?"

"...Menurut saya pembayaran pakai QRIS itu cepat, jadi kalau pelanggan yang ingin bayar saya langsung anjurkan untuk pakai QRIS aja daripada pakai tunai, soalnya kalau masalah keuangan langsung ke atasan saya jadi disini saya hanya mengarahkan pelanggan untuk bayar pakai QRIS" dan "kalau soal target waktu, QRIS itu sangat cepat dan praktis ya, tapi kadang sistem pembayarannya terganggu untuk bisa sekaligus mencetak struk, jadi biasanya atasan saya menyuruh pelanggan itu untuk ambil struknya setelah pakaian selesai atau bisa dikirim lewat pesan"

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Ibu Eni dapat diketahui bahwa penggunaan QRIS termasuk cepat dan praktis tetapi tidak menutup kemungkinan ada saja kendala yang bisa dilewati seperti terganggunya jaringan yang berpengaruh kepada sistem pembayaran.

4. Aspek Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan merupakan hal yang dilihat dari sejauhmana tujuan dari kegiatan atau program tersebut berjalan sesuai dengan keinginan, dimana hal ini dapat dilihat dari sejauhmana hasil yang

didapatkan dari terlaksananya kegiatan atau program QRIS yang digunakan oleh usaha SKY Laundry.

Pada aspek ini, peneliti melakukan wawancara dengan pelaku usaha, karyawan, dan pelanggan SKY Laundry terkait "Bagaimana tingkat kepercayaan pelanggan SKY Laundry dalam bertransaksi dengan QRIS, Bagaimana pengalaman pelanggan selama bertransaksi dengan QRIS, Bagaimana transaksi dengan QRIS mempengaruhi waktu dalam proses layanannya"

Pertanyaan pertama diberikan untuk beberapa pelanggan SKY Laundry terkait dengan tingkat kepercayaan pelanggan dalam menggunakan transaksi non-tunai adalah "Apakah anda sebagai pelanggan maupun pengguna metode pembayaran non-tunai QRIS sudah sangat mempercayai melakukan segala transaksi dengan menggunakan non-tunai maupun tunai?"

> *"...Lebih prefer pakai QRIS, karena kan melihat keadaan di ibu kota sekarang saya percaya dengan penggunaan QRIS ini dibanding dengan uang tunai, karena di warung-warung yang pinggir jalan tuh udah mulai lumayan banyak yang pakai QRIS"*

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Natasya MA selaku pelanggan SKY Laundry dapat diketahui bahwa beliau lebih baik menggunakan QRIS dibandingkan dengan tunai, karena melihat keadaan ibu kota yang sekarang ini sudah jarang atau kurang memegang uang kertas.

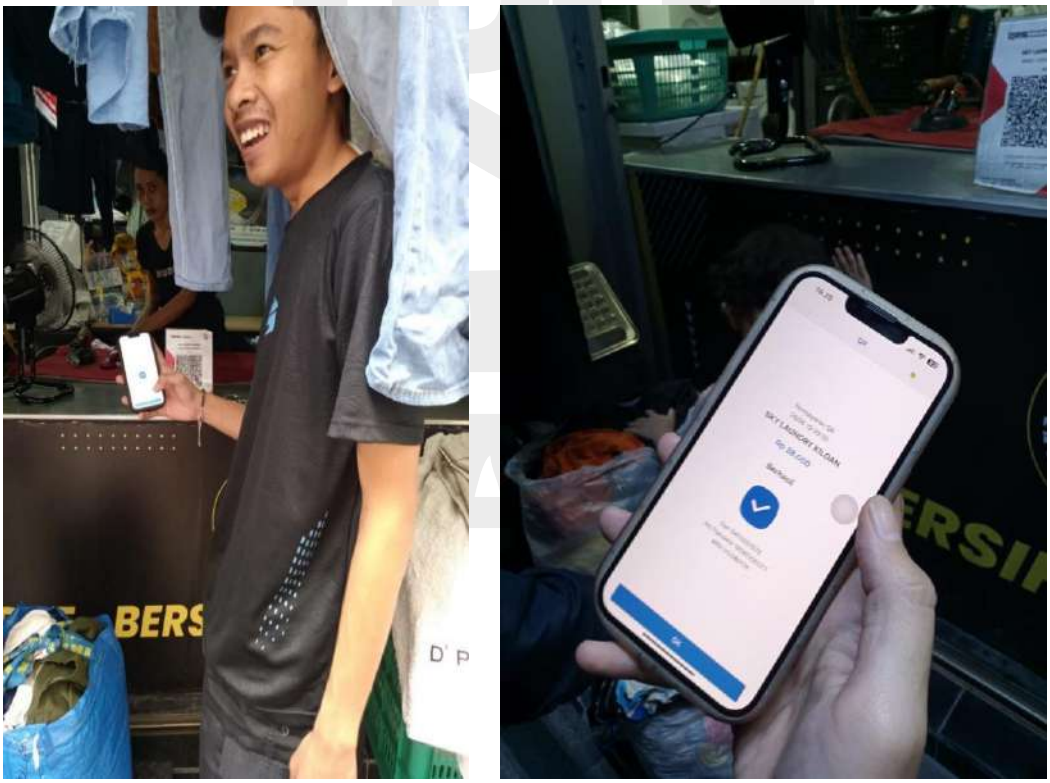
> *"...Kalau aku pribadi, karena aku Gen Z ya kak ya, jadi aku saat ini lebih menguntungkan pakai QRIS karena ya mudah, kita juga tidak harus megang uang kertas, yang kadang-kadang penggunaan uang kertas itu lebih boros dibandingkan kita menggunakan QRIS. Karena ribet juga loh sekarang harus ada kembalian, harus ada segala macem pakai yang uang kertas gitu, jadi ya untuk umur-umur Gen Z kaya aku sekarang lebih untung pakai QRIS karena gak ribet"*

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Muhammad UP selaku pelanggan SKY Laundry dapat diketahui bahwa beliau lebih

menguntungkan menggunakan QRIS daripada uang tunai, karena tidak terlalu boros dibandingkan dengan memegang uang tunai.

> *"...Aku pribadi, lebih nyaman pakai QRIS, karena kita tidak perlu bawa dompet atau uang fisik lainnya, belum lagi kalau kita tidak ada uang pas saat mau bayar, dan itu menurut aku sedikit repot, jadi aku lebih percaya dan nyaman pakai QRIS"*

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Reni D selaku pelanggan SKY Laundry dapat diketahui bahwa beliau lebih nyaman memakai QRIS karena tidak perlu membawa dompet, dan lebih mempercayakan proses transaksi yang dilakukan menggunakan QRIS.



Gambar 4. 3 Aktivitas Transaksi Pelanggan
Sumber: Dokumentasi Oleh Peneliti, 2024

Gambar 4.3 menunjukkan hasil observasi dan dokumentasi yang didapat dari beberapa pelanggan bahwa melakukan pembayaran secara non-tunai lebih memudahkan dan tidak memerlukan banyak waktu.

Berdasarkan temuan yang peneliti temukan dari beberapa *key informant* maupun pelanggan dan masyarakat yang memakai jasa laundry, kebanyakan dari mereka lebih nyaman menggunakan QRIS untuk membayar segala mcam hal yang menjadi kebutuhan mereka. Melihat keadaan sekarang bahwa, kebanyakan UMKM maupun usaha-usaha lainnya kebanyakan sudah menerapkan QRIS ditempatnya, apalagi tidak menutup kemungkinan ada saja *outlet-outlet* atau *merchant* lainnya yang memang hanya menerima pembayaran secara non-tunai dan itu tidak jarang ditemukan.

Pertanyaan berikutnya diberikan untuk pelaku usaha dan pelanggan SKY Laundry terkait dengan bertransaksi menggunakan QRIS mempengaruhi waktu adalah "Apakah proses transaksi selama menggunakan QRIS sudah terbilang aman, cepat dan praktis? Dan apakah dengan menggunakan QRIS sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan?"

> *"...Kalau soal aman dan praktis, saya merasa aman bertransaksi menggunakan QRIS di SKY Laundry, karena kan saya sudah menjadi pelanggan disini jadi saya merasa aman-aman saja buat selalu bayar dengan scan QR. Cuma karena melihat banyak kasus pembobolan QRIS dengan pemalsuan QR Code diluaran sana kita juga harus hati-hati karena sekarang apa aja bisa dilakuin dengan mengatasnamakan QRIS ya kak"*

> *"...Dan saya juga puas dengan QRIS, karena dibanding misalkan bawa uang tunai kaya harus ngumpulin kembalian dulu, belum lagi kalau misalkan orang di toko nya tidak punya kembalian yang pas, kalau QRIS kan langsung bayar sesuai nominal ya jadi menurut saya lebih cepat dan praktis pakai QRIS"*

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Natasya MA selaku pelanggan SKY Laundry dapat diketahui bahwa beliau selama menggunakan pembayaran non-tunai dengan memindai QR merasa aman dan merasa puas dibandingkan dengan menggunakan uang tunai.

> *"...Menurut aku untuk yang di SKY Laundry mungkin ya kak, kan itu masuk nya ke rekening pribadi ya rekening*

usaha, dan menurut aku itu udah cukup aman, tapi tidak menutup kemungkinan kak, kalau sekarang banyak banget penipuan yang mengatasnamakan QRIS, kita juga harus aware terhadap barcode yang dikirim, dan juga aware terkait nominal yang dibayarkan, kita harus cek. Kalau dibilang aman atau tidak nya itu tergantung pribadi masing-masing ada yang percaya menggunakan cash, ada yang percaya menggunakan cashless seperti itu"

"...Kaya yang aku bilang sebelumnya, karena aku Gen Z ya, jadi aku lebih saat ini lebih menguntungkan pakai QRIS, karena ya mudah dan praktis untuk melakukan pembayaran yang hanya lewat Handphone saja"

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Muhammad UP selaku pelanggan SKY Laundry dapat diketahui bahwa beliau merasa aman untuk bertransaksi di SKY Laundry karena lebih menguntungkan sekaligus mudah dan praktis.

"...Menurut saya, QRIS ini sudah sangat aman dan nyaman untuk digunakan, apalagi pelaku usaha seperti saya yang membutuhkan kecepatan dalam segala hal, dan QRIS ini sudah menjadi salah satu pilihan saya dalam hal bertransaksi lebih cepat dan praktis, dan itu dianggap canggih, modern dan top"

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Bapak CR selaku pemilik usaha SKY Laundry dapat diketahui bahwa beliau lebih nyaman menggunakan QRIS disegala transaksi bisnisnya, karena segala prosesnya lebih cepat.

"Menurut aku pembayaran menggunakan QRIS yang selama aku lakukan itu terbilang aman-aman saja karena tidak ada kerugian yang aku alami selama bertransaksi dengan menggunakan QRIS, dan tentunya juga sangat praktis"

"Sangat puas, karena yang tadi aku bilang kita tidak perlu bawa dompet lagi. Apalagi sekarang di laundry-laundry masih jarang ada yang menggunakan QRIS, jadi menurut aku adanya QRIS di SKY Laundry ini sangat mempermudah aku yang jarang menggunakan cash"

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Reni D selaku pelanggan, dapat diketahui bahwa beliau selama menggunakan pembayaran dengan

QRIS merasa aman dan belum pernah ada kerugian yang dialami selama menggunakan QRIS, dan juga beliau puas dengan program atau layanan QRIS yang diterapkan di SKY Laundry.

Pertanyaan selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan karyawan SKY Laundry "Menurut anda apakah program QRIS dalam meningkatkan omset penjualan di SKY Laundry sudah sesuai?"

> *"...Sudah sesuai, karena paling yang belum menggunakan QRIS itu masyarakat daerah sini seperti ibu-ibu atau bapak-bapak yang memang tidak paham atau lebih nyaman dengan tunai, selebihnya kebanyakan pakai QRIS dari yang saya lihat selama bekerja di laundry ini"*

Berdasarkan jawaban dari Ibu Eni dapat diketahui bahwa penggunaan program QRIS di SKY Laundry sudah sesuai, hanya saja dapat dikatakan belum semua target tercapai.

5. Aspek Perubahan Nyata

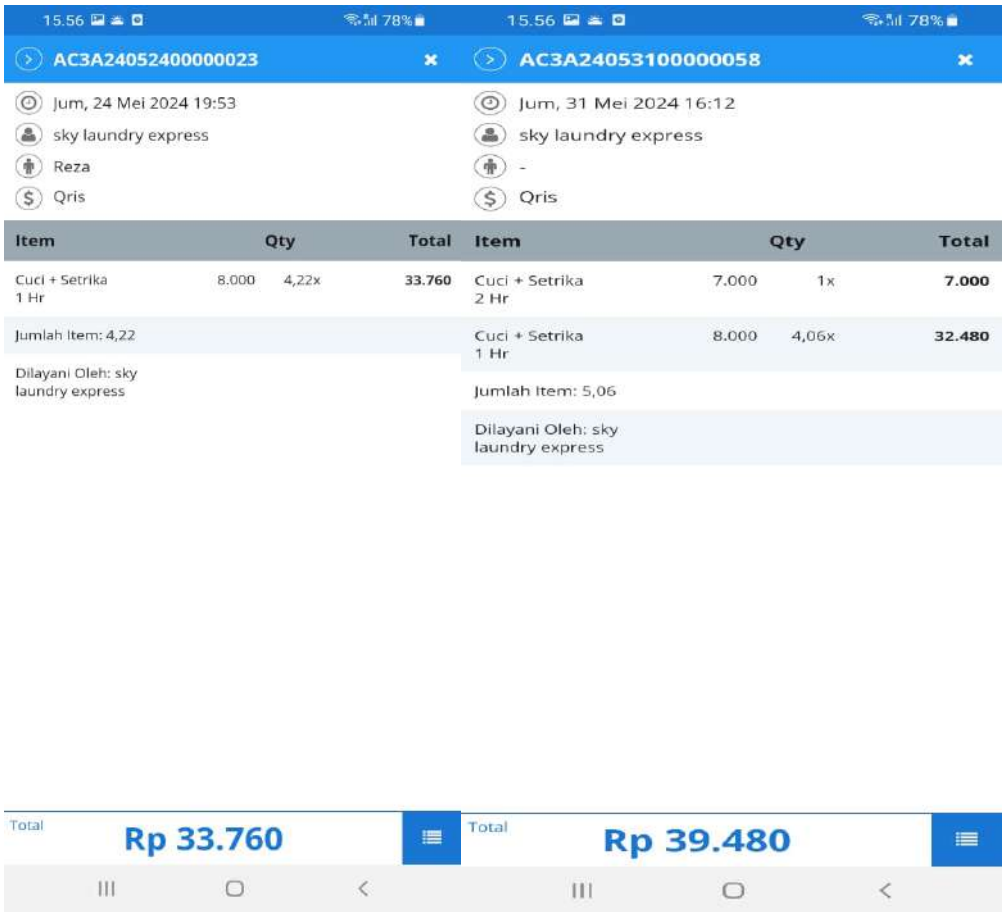
Perubahan nyata dalam hal ini merupakan sejauhmana program *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) ini memberikan perubahan secara nyata bagi pelaku usaha SKY Laundry. Aspek ini tentunya akan diukur dari sejauhmana suatu kegiatan memberikan dampak yang nyata bagi masyarakat. Perubahan nyata berkaitan dengan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya yang memang ingin dicapai, maka dari itu timbulnya QRIS bukan hanya semata-mata karena perkembangan yang sudah semakin modern.

Pada aspek ini, peneliti melakukan wawancara dengan pelaku usaha dan karyawan SKY Laundry terkait "Bagaimana efek atau dampak yang ditimbulkan dari menggunakan QRIS yang diterapkan di SKY Laundry"

Pertanyaan yang diberikan untuk pelaku usaha terkait hal tersebut adalah "Apakah alat pembayaran dengan QRIS ini mendukung dan mempermudah bapak dalam menjalankan usaha?"

> *"...Lebih enak pakai QRIS daripada uang tunai, jadi QRIS itu kan misalnya mereka bayar Rp 38.480 nah mereka bayar sesuai nominal itu, beda lagi kalau pakai uang tunai kadang-*

kadang susah untuk kembalian, jadi lebih baik kita pakai QRIS"



Gambar 4. 4 Struk Pembayaran Sky Laundry
Sumber: Olsera SKY Laundry, 2024

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Bapak CR selaku pelaku usaha dapat diketahui bahwa penerapan QRIS mendukung jalannya usaha SKY Laundry, karena lebih mudah pakai QRIS. Gambar 4.3 menunjukkan bahwa pembayaran yang bernominal ganjil tersebut lebih memudahkan pelanggan maupun pelaku usaha dalam melakukan dan menerima transaksi, tanpa perlu menyediakan kembalian. Menurut survei di lapangan menunjukkan bahwa, pelaku usaha tidak akan memberikan kembalian jika nominal yang dibayarkan melalui *cash* bernominal ganjil, tetapi akan disimpan untuk kemudian hari.

STIA LAN JAKARTA

Pertanyaan selanjutnya yang diberikan untuk Bapak CR adalah "Menurut bapak semenjak menerapkan QRIS sebagai metode pembayaran non-tunai, apakah terdapat perbedaan yang dirasakan dari sebelum atau setelah menerapkan QRIS?"

> *"...Ada, perbedaan nya lebih mantap pakai QRIS jadi lebih jelas omset penjualan yang masuk, dibandingkan dengan pakai tunai, soalnya sering kejadian kalau pelanggan bayar pakai tunai kadang uang yang diterima tidak langsung masuk laci, dan kami juga belum sepenuhnya percayakan keuangan sama karyawan, jadi kita lebih baik pakai QRIS aja, tapi kalau misalkan ada yang pakai uang tunai tetap kita terima"*

> *"...Semenjak pakai QRIS atau transfer bank, omset penjualan kita juga mengalami kenaikan drastis dibandingkan dengan penggunaan uang tunai. Karena kalau pembayaran menggunakan tunai, kami sendiri tidak aktif untuk membuat laporan keuangan perbulan nya, paling kami hanya menghitung pendapatan perhari nya berapa, beda dengan pembayaran dengan QRIS, kalau QRIS kan sistem laporan keuangan nya itu bisa kita lihat berkala di sistem pembayaran nya, jadi tidak perlu repot untuk mencatat secara manual"*

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Bapak CR selaku pelaku usaha, dapat diketahui bahwa beliau menerima adanya dampak setelah menggunakan QRIS, dimana hal tersebut berpengaruh bagi omset atau pendapatan pada usaha laundry-nya.

Pertanyaan berikutnya peneliti berikan untuk Ibu Eni selaku karyawan yaitu "Menurut anda sejauhmana perbedaan nyata program QRIS ini dalam meningkatkan omset penjualan SKY Laundry?"

> *"...Dari pandangan saya sebagai karyawan mungkin ada perbedaanya, saya sendiri tidak perlu repot menangani pembayaran yang dilakukan, dan juga selama saya bekerja disini dan dari yang saya lihat kebanyakan pelanggan pakai QRIS kalau mau bayar, jadi mungkin omset yang didapat lebih menguntungkan ya"*

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari Ibu Eni dapat diketahui bahwa perbedaan dari penggunaan QRIS dari segi karyawan adalah tidak perlu lagi menangani pembayaran dengan uang tunai, karena

kebanyakan pelanggan menggunakan QRIS dan omset penjualan dapat dikatakan lebih menguntungkan.

B. Pembahasan

1. Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Dalam Meningkatkan Omset Penjualan Pada UMKM

Pada bagian ini akan dibahas mengenai efektivitas penggunaan QRIS dalam hal meningkatkan omset penjualan pada UMKM SKY Laundry, yang mana hal ini akan dibahas dengan menggunakan lima aspek yang sudah diperoleh dan dibahas sebelumnya. Kelima aspek tersebut terdiri dari aspek pemahaman program, aspek ketepatan sasaran, aspek ketepatan waktu, aspek tercapainya tujuan, dan aspek perubahan nyata. Kelima aspek tersebut yang akan menjadi tolak ukur dalam keefektifan penggunaan QRIS dalam meningkatkan omset penjualan pada UMKM SKY Laundry.

A. Aspek Pemahaman Program

Pada aspek ini hal yang diukur adalah dengan melihat seberapa paham pelaku usaha, karyawan SKY Laundry, dan pelanggan sekaligus pengguna yang melakukan pembayaran menggunakan QRIS paham akan mekanisme atau cara kerja dari program atau layanan QRIS ini. Pada aspek pemahaman program ini dibagi kedalam dua hal yaitu dari segi pandang pelaku usaha, karyawan, dan pelanggan. Dimana dari segi pelaku usaha akan dilihat dari beberapa indikator mengenai pemahaman program QRIS.

Indikator yang diperhatikan dalam pemahaman program dari segi pelaku usaha adalah biaya admin, biaya potongan saat melakukan transaksi, dan pemahaman mengenai pencairan dana yang masuk ke rekening melalui QRIS. Dimana biaya admin dalam penggunaan QRIS ini sebenarnya bervariasi tergantung dengan layanan pembayaran dan perjanjian antara pelaku usaha dan penyedia layanan tersebut. Dalam hal ini pelaku usaha dianjurkan untuk mencari informasi sebelum menerapkan QRIS, karena ada

beberapa jenis dari biaya admin tersebut yang bisa di dapatkan, misal biaya penangan transaksi yang akan dipotong setiap melakukan transaksi dengan QRIS, biaya pemrosesan pembayaran yaitu biaya potongan tiap bulannya dan hal ini berdampak bagi pelaku usaha, dan biaya layanan tambahan lainnya. Hal ini menjadi dasar untuk para pengguna yang ingin menggunakan pembayaran melalui QRIS, karena walaupun merupakan alternatif pembayaran yang mempermudah, QRIS juga memiliki ketentuan dan aturan sendiri baik untuk pelaku usaha maupun pengguna.

Indikator berikutnya adalah mengenai potongan biaya yang dikenakan pada setiap melakukan transaksi. Hal ini akan berdampak bagi para pelaku usaha, dimana dari adanya ketentuan QRIS ini, jika transaksi yang dilakukan diatas Rp 100.000 maka dengan otomatis biaya tersebut akan terkena potongan sebesar 0,3% dari Bank Indonesia. Biaya potongan ini merupakan kompensasi dari penggunaan layanan QRIS ini. Dimana biaya potongan tersebut akan berupa presentasi dari nilai transaksi yang akan diproses melalui QRIS sendiri.

Indikator selanjutnya merupakan bagian penting pula dari pemahaman program untuk segi pelaku usaha yaitu, mengenai pencairan dana yang masuk melalui rekening QRIS. Dimana pencairan dana ini bervariasi tergantung dengan aturan dan prosedur yang digunakan oleh bank yang bersangkutan dan penyedia layanan pembayaran QRIS. Sehingga, dalam hal ini pelaku usaha penting untuk memahami dasar atau pengetahuan sebelum menerapkan QRIS.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa pemilik usaha sudah memahami mekanisme atau cara kerja dari QRIS sendiri. Adapun sebagaimana pemilik usaha SKY Laundry menjelaskan bahwa *"Kami awal mula ingin menggunakan program QRIS ini juga melalui proses, kami harus survei dulu bagaimana cara kerja layanannya setelah dirasa cocok baru kami mendatangi bank untuk melakukan penerapan QRIS di usaha kami, kemudian pihak bank melakukan survei di lokasi usaha, jadi kami*

menerapkan QRIS ini bukan semata-mata hanya ingin mengikuti tren yang ada tetapi juga untuk kepentingan kelancara usaha". Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelaku usaha sendiri sudah memahami dengan baik mekanisme dari penggunaan QRIS sendiri, kecuali mengenai biaya potongan yang pemilik usaha belum mengetahui adanya hal tersebut, sehingga informasi yang didapat dari penyedia layanan terbilang masih kurang jelas.

Pada sisi karyawan, dengan berdasarkan pada hasil data yang diperoleh bahwa penggunaan QRIS di SKY Laundry ini diterapkan karena dianggap mempermudah proses transaksi yang berjalan. Penggunaan QRIS ini dianggap mempermudah, karena memiliki beberapa manfaat yang dapat dirasakan oleh berbagai pihak seperti para pelanggan, pedagang, ataupun ekosistem pembayaran secara keseluruhan. Terbukti dari hasil data yang diperoleh dari sisi pelaku usaha dan pelanggan yang mempercayakan QRIS sebagai sebuah media dalam melakukan setiap pembayaran.

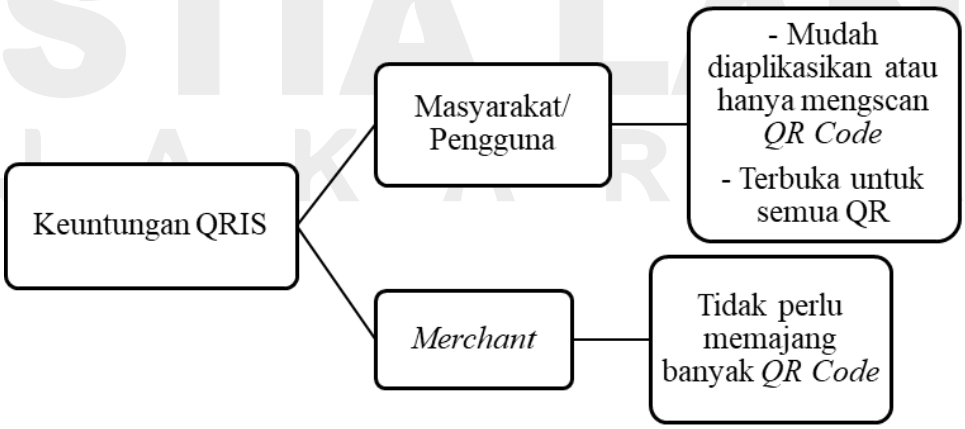
Sedangkan pada sisi pelanggan, dengan berdasarkan pada hasil data yang diperoleh bahwa, rata-rata pelanggan atau pengguna QRIS ini adalah generasi muda, seperti mahasiswa/i, pekerja kantoran, dan anak-anak kost sekitaran. Sehingga untuk memahami bagaimana mekanisme dari program atau layanan QRIS ini mudah bagi mereka, karena dapat dikatakan bahwa mereka termasuk dalam generasi-generasi yang mengikuti adanya perkembangan tren digitalisasi. Tren tersebut yang membawa adanya tuntutan layanan keuangan yang cepat, aman, dan efisien, sehingga membuat para konsumen, pengguna, dan masyarakat nyaman dengan adanya perkembangan tren tersebut.

Berbeda dengan pelanggan yang masih awam soal adanya program QRIS ini, karena berdasarkan hasil data yang diperoleh, hanya ada beberapa pelanggan saja yang belum mengetahui cara kerja penggunaan QRIS ini, seperti para ibu-ibu yang belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi untuk hal-hal yang mempermudah kegiatan maupun pekerjaan mereka. Mereka

masih enggan untuk berpindah dari penggunaan uang tunai ke pembayaran non-tunai QRIS karena terbatasnya informasi atau pengetahuan yang mereka dapatkan. Tidak heran jika masih ada beberapa pelanggan yang belum menggunakan program atau layanan QRIS untuk melakukan transaksi di SKY Laundry.

B. Aspek Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran, pada aspek ini dilihat dari seberapa berhasil penggunaan QRIS dalam SKY Laundry. Sasaran-sasaran yang ingin dituju nantinya akan dijadikan hasil akhir dari terlaksananya kegiatan atau adanya program QRIS yang diterapkan oleh SKY Laundry. Diterapkan QRIS pada SKY Laundry ini sebagai sebuah program atau layanan yang terarah untuk mencapai tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Adapun kriteria dari ketepatan yang dipakai untuk mencapai tujuan tersebut, dimana kriteria ketepatan ini dapat diisi dengan indikator keberhasilan program atau kebijakan lain jika ada. Misal adanya dampak lain yang timbul yang tidak terprediksi sebelumnya, baik dampak yang timbul negatif atau positif.



Gambar 4. 5 Keuntungan Program QRIS Pada Sky Laundry
Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Dampak dari tercapainya tujuan tersebut akan memberikan keuntungan bagi pihak-pihak yang menggunakan atau menerapkan program QRIS dalam kehidupan kesehariannya. Sehingga, hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dasarnya efisiensi penggunaan QRIS ini telah tepat sasaran, dimana publik yang sangat membutuhkan pembayaran non-tunai yang lebih praktis dan terjangkau. Masyarakat yang mengikuti perkembangan digitalisasi ini merasakan efisiensi dari adanya program QRIS ini, dimana proses yang dilakukan lebih praktis dan dapat dijangkau dimanapun.

Hasil penelitian dilapangan menunjukan bahwa sasaran program *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam meningkatkan omset penjualan SKY Laundry yaitu masyarakat pengguna uang tunai atau *cash,* hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh pemilik usaha mengatakan bahwa *"kita memakai QRIS ini memang untuk meminimalisir dari adanya penggunaan uang tunai atau cash, karena untuk mengurangi adanya kekurangan terhadap kembalian yang terkadang ada dan tidak, dan hal tersebut sering terjadi pada saat ada yang membayar dengan cash".* Hal ini berkaitan dengan karakteristik QRIS Unggul yaitu Universal, Gampang, Untung, dan Langsung, dimana hal tersebut mendorong masyarakat untuk menerapkan *cashless society* dengan memanfaatkan pembayaran digital sehingga penggunaan pembayaran dengan uang kertas dikurangi.

C. Aspek Ketepatan Waktu

Aspek ketepatan waktu dilihat dari penggunaan waktu seberapa cepat program QRIS bekerja. Dimana hal ini mengacu pada kemampuan sistem tersebut dalam menyelesaikan transaksi pembayaran yang dilakukan dengan cepat tanpa adanya kendala yang dilalui. Adanya proses yang cepat dan waktu bekerja yang dilalui tidak mengalami kendala akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan maupun pelaku usaha sendiri.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa, dari sekian informan yang dilakukan wawancara berpendapat kurang lebih sama, yaitu mengenai ketepatan waktu penggunaan QRIS ini termasuk dalam kategori pembayaran non-tunai yang cepat, tepat, dan efisien bagi pelaku-pelaku bisnis dalam menjalankan usahanya maupun para pengguna yang ingin mempermudah mereka dalam melakukan pembayaran. Tetapi tidak dipungkiri bahwa, ada kendala yang dihadapi pada saat ingin melakukan pembayaran dengan QRIS, yang sewaktu-waktu hal tersebut menghambat proses pembayaran, yaitu terganggunya koneksi jaringan baik dari pihak pelaku usaha maupun pelanggan.

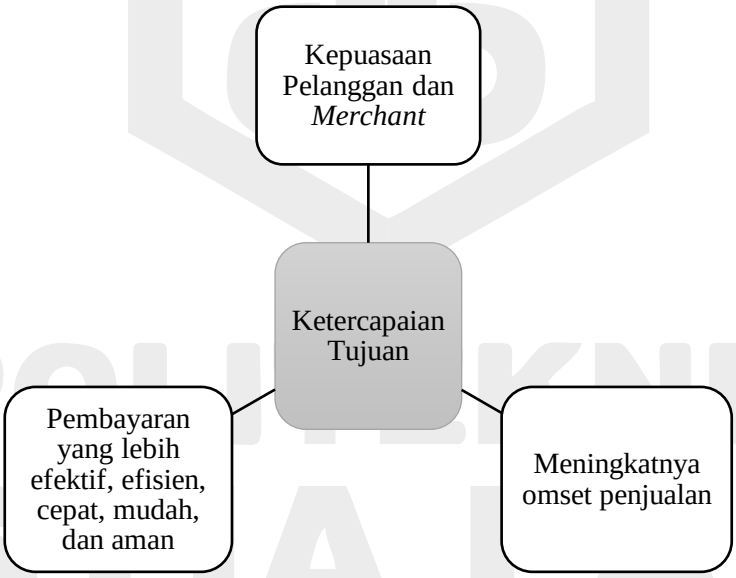
Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa pelanggan yang mengalami terkendalanya jaringan pada saat ingin melakukan pembayaran. Sehingga hal yang terjadi adalah pelanggan tersebut melakukan pembayaran *double.* Permasalahan tersebut terjadi karena jaringan atau infrastruktur sistem yang digunakan pada toko sedang tidak stabil, sehingga proses transaksi yang dilakukan pertama kali tidak masuk dan tidak tercetak pada struk, dan membuat pelanggan mencoba melakukan pembayaran untuk kedua kalinya. Seperti yang dikatakan oleh Bapak CR selaku pemilik usaha bahwa, beliau mengakui bahwa kendala jaringan pada sistem pembayaran yang ada di usahanya terkadang memang terjadi dan menghambat proses transaksi.

Adapun hal yang dapat dilakukan untuk menghindari terjadinya kesalahan atau kendala tersebut, dimana pelaku usaha harus lebih lagi memperhatikan kondisi sistem yang digunakan, dengan melakukan pengecekan pada jaringan secara berkala. Sehingga ketepatan waktu pelaksanaan program tersebut dapat berjalan dengan baik dan memberikan pengalaman kepuasan bagi para pengguna.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

D. Aspek Ketercapain Tujuan

Pembayaran yang dilakukan secara cepat dan aman dapat menimbulkan kepuasan yang akan dirasakan oleh pelaku UMKM dan pelanggan. Jika tujuan mereka tercapai akan menimbulkan rasa puas dengan adanya sistem pembayaran QRIS ini. Namun, informan SKY Laundry yang sebelumnya berpendapat bahwa memang QRIS ini mudah tetapi minus dari penggunaan QRIS ini hanya memerlukan jaringan sistem pembayaran yang baik dan stabil.



Gambar 4. 6 Ketercapaian Tujuan QRIS Pada Sky Laundry
Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dilihat bahwa ketercapaian tujuan dalam program QRIS dalam meningkatkan omset penjualan pada UMKM SKY Laundry. Adapaun pada kepuasan pelanggan dan *merchant*, dimana adanya program QRIS memberikan kepuasan kepada banyak pelanggan, karena memberikan pengalaman bagi pelanggan dalam bertransaksi dengan mudah, cepat, dan tidak memerlukan banyak waktu, sedangkan kepuasan bagi *merchant* adalah mereka hanya perlu menyediakan satu QR saja yang berlaku untuk semua jenis *e-wallet*.

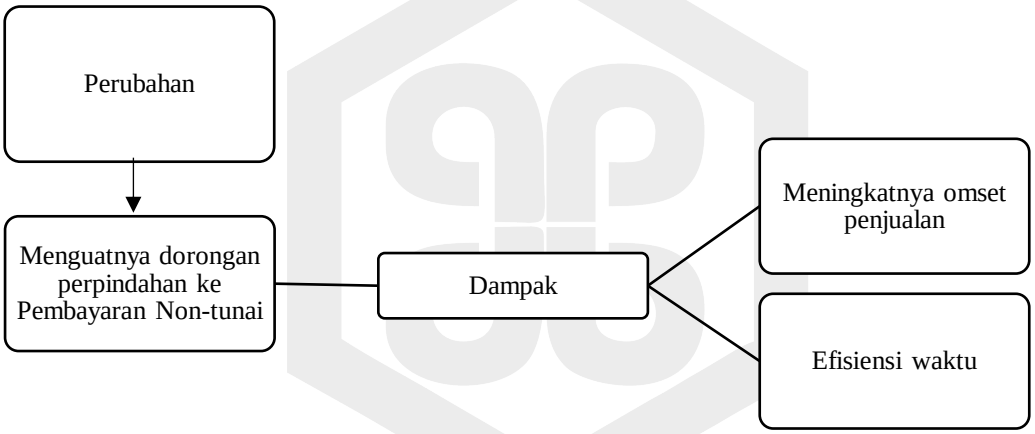
Berdasarkan hasil temuan yang dilakukan oleh beberapa informan, penggunaan QRIS ini lebih menguntungkan dibandingkan dengan kita menggunakan tunai. Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh informan Muhammad UP bahwa sejauh ini penggunaan QRIS masih jauh lebih menguntungkan, dimana segala transaksi pembayaran dapat dilakukan dalam jarak jauh tanpa batas waktu. Beberapa informan juga sependapat dengan hal tersebut, karena kemudahan bertransaksi menggunakan QRIS ini membuat mereka sebagai pengguna merasa puas dengan adanya program ataupun layanan tersebut.

Pelaku usaha juga mengungkapkan bahwa dengan menggunakan QRIS sangat mempermudah mereka berbisnis apalagi bagi sektor UMKM. Potensi menggunakan QRIS dalam berbisnis adalah dapat memperluas jangkauan pelanggan dalam melakukan pembayaran, meningkatkan efisiensi operasional, dan juga meningkatkan omset penjualan. Dengan QRIS ini analisis data keuangan menjadi lebih baik, karena dengan QRIS yang terhubung langsung dengan sistem manajemen pembayaran yang menyediakan data transaksi secara nyata, sehingga *track* transaksi yang masuk dapat dilihat dengan mudah.

E. Aspek Perubahan Nyata

Pada aspek ini dilihat dari sejauhmana penggunaan QRIS ini berdampak secara nyata bagi pelaku usaha UMKM terutama bagi SKY Laundry. Aspek perubahan nyata ini merupakan salah satu yang penting bagi pelaku usaha untuk melihat seberapa berdampaknya penggunaan QRIS ini dalam meningkatkan omset penjualan pada SKY Laundry. Perubahan nyata tentu berkaitan dengan tujuan yang sebelumnya ingin dicapai, maka dari itu perubahan nyata penggunaan program QRIS di SKY Laundry tidak muncul dengan tiba-tiba, melainkan perubahan tersebut merupakan hasil yang didapat dari implementasi program QRIS tersebut.

Adapaun kerangka dari perubahan nyata dalam penggunaan QRIS dalam meningkatkan omset penjualan pada UMKM SKY Laundry yang terlihat pada gambar berikut ini:

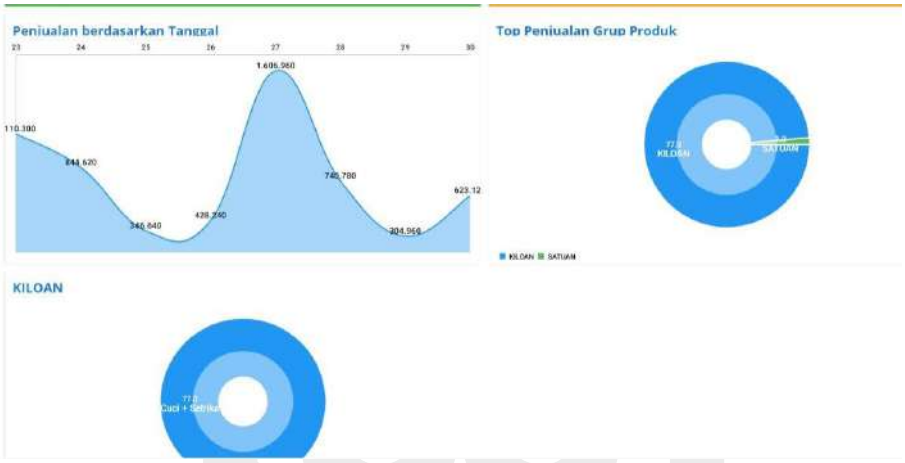


Gambar 4. 7 Perubahan Nyata QRIS Pada Sky Laundry

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan kerangka pada gambar tersebut, dapat dilihat bahwa dampak dari perubahan nyata yang dialami oleh SKY Laundry dirasakan secara nyata. Yang mana dampak dari penggunaan QRIS ini mengakibatkan omset penjualan yang diterima oleh SKY Laundry meningkat. Hal ini sejalan dengan Bapak CR selaku pemilik usaha yang mengatakan bahwa setelah menerapkan QRIS ini omset penjualan yang diterima jadi semakin jelas dan tidak memerlukan pencatatan atau analisis keuangan secara manual. Hanya melalui sistem pembayaran, *track* dari omset yang diterima dapat dilihat secara berkala tiap bulannya. Beda dengan penggunaan uang tunai, yang dimana omset penjualan yang diterima masih terbilang kurang jelas, dan memang SKY Laundry ini tidak melakukan pencatatan manual secara berkala, sehingga pemilik usaha lebih merasakan hasilnya setelah menggunakan QRIS. Hal ini sejalan dengan salah satu karyawan SKY

Laundry yang juga mengatakan bahwa penggunaan QRIS di laundry ini memang lebih menguntungkan daripada menggunakan tunai.



Gambar 4. 8 Grafik Pendapatan Harian Sky Laundry
Sumber: Olsera SKY Laundry, 2024

Gambar 4.8 merupakan grafik penjualan bulan April berdasarkan tanggalnya. Dimana analisis keuangan ini mencatat berbagai aktivitas pembayaran yang terjadi di SKY Laundry. Grafik-grafik tersebutlah yang menjadi pegangan oleh pemilik usaha dalam melihat dan mengecek hasil keuangan mereka selama bulan-bulan berjalan lainnya. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, pemilik usaha mengatakan bahwa setelah menggunakan QRIS atau pembayaran yang dilakukan melalui *e-wallet atau via* transfer bank, omset penjualan yang didapatkan mengalami kenaikan. Dimana pemilik usaha juga mengatakan bahwa omset penjualan mereka secara keseluruhan yang di dapat dari sisi pelanggan, maupun hotel yang bermitra dengan SKY Laundry, adalah kisaran Rp 40 juta, dimana pembayaran tersebut kebanyakan dilakukan dengan menggunakan sistem pembayaran non-tunai QRIS maupun via transfer.

2. Tantangan dan Peluang Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Dalam Meningkatkan Omset Penjualan Pada UMKM

Setiap terlaksananya suatu kegiatan yang dilakukan, pasti memiliki tantangan dan peluang yang dihadapi. Seperti yang dialami pada pelaku usaha SKY Laundry, dimana tantangan yang dihadapi adalah jaringan internet yang tidak stabil. Dimana QRIS merupakan layanan pembayaran digital yang memerlukan jaringan internet untuk memverifikasi jalannya program tersebut. Yang bersifat digital hanya dapat diakses jika kita terkoneksi dengan jaringan internet yang baik.

Tantangan yang dihadapi pelaku usaha SKY Laundry dalam penggunaan QRIS adalah jaringan yang tidak stabil. Dimana hal tersebut menjadi tantangan bagi pelaku usaha, karena jika ketersediaan jaringan yang tidak stabil maka akan menganggu proses transaksi yang berjalan. Tantangan tersebut yang akan menjadi gangguan atau pemicu dari ketidakpuasan pelanggan terhadap pembayaran non-tunai yang dilakukan di SKY Laundry. Pelaku usaha SKY Laundry dalam hal mengatasi adanya tantangan atau hambatan seperti jaringan yang tidak stabil, sebaiknya pastikan ketersediaan jaringan ataupun layanan internet yang digunakan stabil untuk terkoneksi baik dengan sistem pembayaran yang digunakan di usaha SKY Laundry, karena hal tersebut akan memicu kecepatan pelanggan dalam melakukan transaksi dan pelaku usaha juga akan menerima pembayaran dengan cepat tanpa kendala. Berdasarkan pada hasil temuan, rata-rata para informan terkadang juga mengalami gangguan jaringan saat ingin melakukan pembayaran.

Meskipun penggunaan QRIS terdapat tantangan maupun hambatan yang dialami para pengguna baik dari segi pelaku usaha maupun pelanggan, tetapi disetiap ada tantangan yang dihadapi pasti terdapat peluang yang ada. Peluang dari penggunaan QRIS bagi pelanggan adalah 1) penggunaan QRIS memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan bagi mereka dalam melakukan pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai, 2) dapat

melakukan pembayaran secara fleksibel, dimana hal ini pelanggan yang ingin melakukan pembayaran dengan QRIS dapat melalui pembayaran yang mereka miliki seperti *e-wallet* dan transfer bank, 3) peluang mendapatkan promo maupun diskon, sehingga hal ini menarik para pelanggan untuk selalu menggunakan metode pembayaran non-tunai. Sedangkan peluang yang didapatkan oleh pelaku usaha sendiri adalah 1) meningkatnya omset penjualan, seperti yang dirasakan oleh Bapak CR selaku pemilik SKY Laundry dimana omset penjualan mengalami kenaikan dan stabil, 2) dapat melakukan analisis data terkait dengan transaksi yang masuk, tanpa perlu mencatat manual setiap transaksinya, dan 3) meningkatnya efisiensi operasional, yang dimana hal tersebut berdampak kepada seberapa banyak waktu yang diperlukan untuk memproses pembayaran dan memudahkan dalam mengelola uang kas mereka.

Sehingga, dengan segala peluang-peluang yang ada maka penggunaan QRIS ini terbukti memberikan dampak positif bagi pengguna baik dari sisi pelanggan maupun pelaku usaha. Dengan begitu, pelaku usaha SKY Laundry dapat mengatasi tantangan atau hambatan yang ada dengan melihat dan memanfaatkan segala peluang yang ada, demi menjadikan penggunaan QRIS untuk meningkatkan omset penjualan di SKY Laundry berjalan dengan baik, walaupun tantangan itu akan selalu ada.

C. Sintesis Pemecah Masalah

Berdasarkan analisis yang peneliti lakukan dari penyajian data dan pembahasan dari Aspek Pemahaman Program pada penggunaan QRIS pada SKY Laundry dapat ditarik sintesis, bahwa Pemahaman Program mengenai pengetahuan QRIS dan cara menggunakannya rata-rata pelaku usaha dan pelanggan sudah mengetahui dengan baik bagaimana mekanisme dari adanya program QRIS tersebut, tetapi tidak dipungkuri bahwa masih ada pelanggan yang belum paham betul cara menggunakan QRIS untuk melakukan pembayaran. Hal tersebut dikarenakan keseluruhan aktivitas

pada pemahaman program tersebut sudah sesuai dengan aturan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia mengenai penggunaan dan mekanisme *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).

Pada Aspek Ketepatan Sasaran, SKY Laundry menerapkan sistem pembayaran QRIS untuk menarik perhatian para pelanggan untuk beralih menggunakan pembayaran secara scan *barcode* dibandingkan dengan uang tunai. Dapat dikatakan bahwa SKY Laundry ingin menerapkan *cashless society* untuk mengurangi adanya peredaran uang palsu demi meningkatkan kesejahteraan perekonomian di Indonesia menjadi lebih baik. Mengingat bahwa isu peredaran uang palsu semakin merebak, maka dari itu pelaku usaha SKY Laundry mempercayakan segala proses transaksi dilakukan menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) untuk menghindari hal-hal negatif seperti peredaran uang palsu.

Setelah itu analisis pada Aspek Ketepatan Waktu pada penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di SKY Laundry, dimana ketepatan waktu pada program atau layanan sistem pembayaran ini dianggap memudahkan dan mempercepat segala transaksi pembayaran. Hanya saja pada hal ini yang menjadi kekurangan dalam mempercepat transaksi, jika adanya kendala pada jaringan internet yang tidak baik. Selebihnya berbagai aktivitas menjadi lebih mudah dilakukan tanpa harus memungut banyak waktu dalam melakukan transaksi pembayaran.

Pada Aspek Ketercapaian Tujuan, dapat ditarik sintesis bahwa Ketercapaian Tujuan ini sudah mencapai pada kepuasan pelanggan terhadap penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Dimana banyak pengguna menyukai menggunakan QRIS ini karena hanya dengan memindai kode QR dengan ponsel mereka transaksi dapat dilakukan dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, dan aman tanpa perlu menggunakan uang tunai ataupun kartu kredit. Rasa aman yang diberikan oleh QRIS ini terjamin karena informasi yang kita perlukan sudah terdapat dalam QR *Code* sendiri. Pengguna juga dapat dengan fleksibel melakukan pembayaran

di berbagai tempat dan untuk berbagai keperluan. Hal tersebut dikarenakan QRIS juga mendapatkan dukungan secara aktif oleh pemerintah, baik melalui regulasi maupun adanya sosialisasi masyarakat.

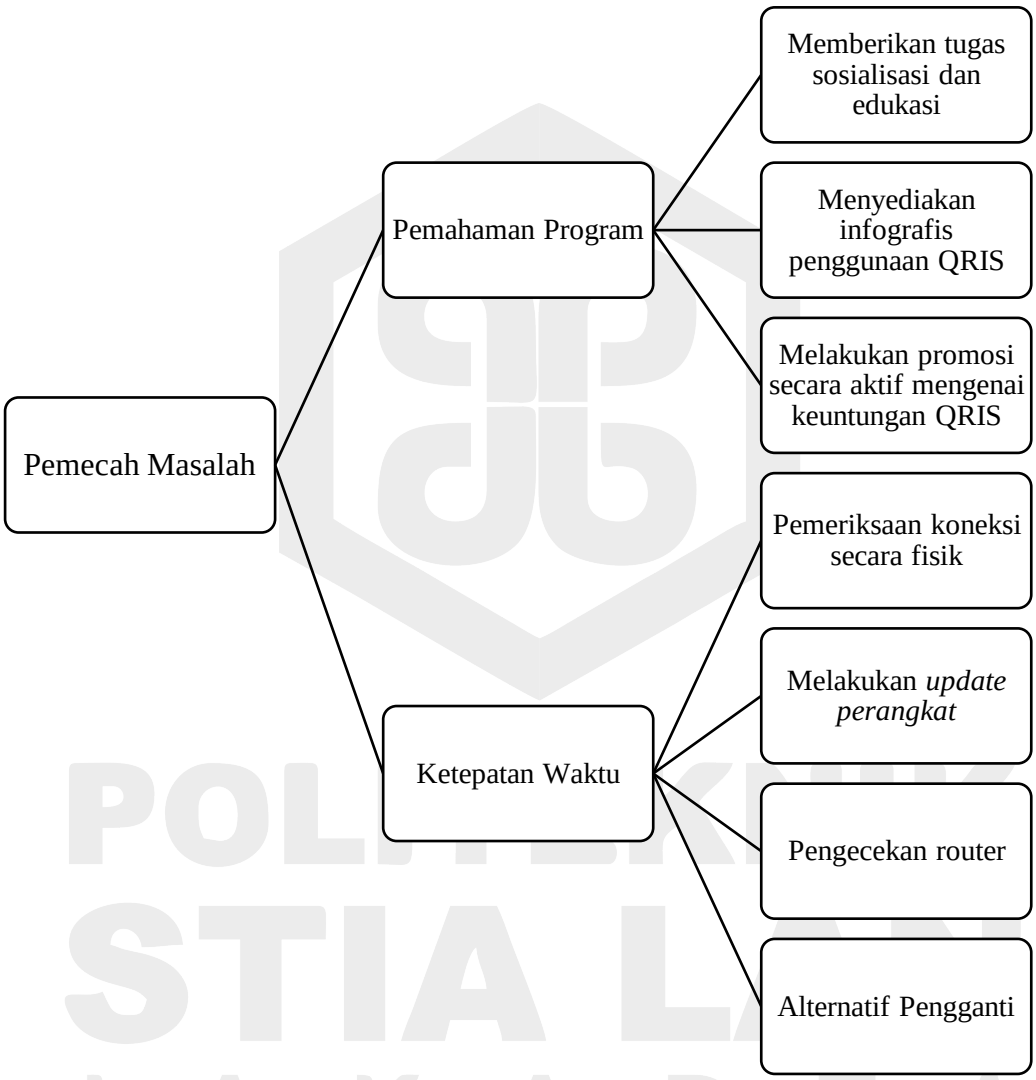
Kemudian pada Aspek Perubahan Nyata, dapat ditarik sintesis bahwa Perubahan Nyata dari menggunakan QRIS membuat pelaku usaha mendapat peningkatan pendapatan atau omset penjualan, dimana penggunaan QRIS ini dapat dijangkau oleh banyak pasar sehingga memungkinkan transaksi non-tunai terjadi. Pelaku usaha merasakan dampak dari penggunaan QRIS ini yaitu peningkatan efisien dalam bertransaksi, pengurangan penggunaan uang tunai demi menghindari risiko pencurian dan penggunaan uang palsu. Hal tersebut dikarenakan dengan penggunaan QRIS ini meningkatkan pelacakan dan pelaporan, dimana pengguna dan pelaku usaha dapat dengan mudah melacak transaksi atau pembayaran, sehingga hal ini dapat membantu segala pihak dalam melakukan segala aktivitas keuangan dan mempermudah dalam menyusun laporan keuangan.

Berdasarkan hasil sintesis diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS sudah banyak digunakan oleh para masyarakat dan banyak dari pelaku usaha UMKM juga sudah menerapkan sistem pembayaran QRIS sebagai salah satu pembayaran yang memudahkan mereka dalam berbisnis sekaligus meningkatkan pendapatan ataupun omset penjualan. Hanya dua aspek yang masih memiliki kelemahan didalamnya karena ada beberapa tantangan atau hambatan yang masih dilalui, yaitu pada Aspek Pemahaman Program dan Aspek Ketepatan Waktu. Pada Aspek Pemahaman Program masih memiliki hambatan, seperti masih ada nya pelanggan yang belum paham cara membayar menggunakan QRIS tetapi mengetahui bahwa penggunaan QRIS ini mempermudah berbagai pihak dalam melakukan transaksi pembayaran. Sedangkan, pada Aspek Ketepatan Waktu masih adanya tantangan yang dihadapi oleh kedua belah pihak antara pelaku usaha dan pelanggan, yaitu terkendalanya jaringan internet yang

kurang baik, dimana hal tersebut membuat proses transaksi menjadi sulit dalam melakukan pemindaian QR *Code,* adanya keterlambatan dalam melakukan verifikasi transaksi, risiko transaksi pembayaran dianggap gagal, dan membuat ketidakpastian dalam status transaksi.

Pemecah masalah yang diperlukan dalam mengatasi kelemahan pada Aspek Pemahaman Program dan Aspek Ketepatan Waktu, yaitu dengan membantu para pelanggan yang ingin melakukan pembayaran menggunakan QRIS tetapi belum paham betul mengenai caranya, atau pelaku usaha dapat juga dengan membuat sosialisasi mengenai pemahaman program atau layanan sistem pembayaran QRIS di tempat atau lokasi usaha. Sedangkan, pemecah masalah untuk Aspek Ketepatan Waktu yaitu dengan memilih lokasi atau memastikan bahwa jaringan atau koneksi internet yang digunakan stabil dan cepat, sehingga jika jaringan tidak stabil, pelaku usaha harus melakukan tindakan dengan menyarankan pelanggan untuk menggunakan uang tunai saja.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A



Gambar 4. 9 Sintesis Pemecah Masalah
Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024