

SKRIPSI



EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD* (QRIS) DALAM MENINGKATKAN OMSET PENJUALAN PADA UMKM (STUDI KASUS SKY LAUNDRY)

Disusun Oleh:

Nama : Difra Salakay
NPM : 2031011428
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

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

JAKARTA, 2024



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN
STANDARD (QRIS)* DALAM MENINGKATKAN OMSET PENJUALAN
PADA UMKM (STUDI KASUS SKY LAUNDRY)**

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

Nama : Difra Salakay
NPM : 2031011428
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

SKRIPSI

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

JAKARTA, 2024

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : Difra Salakay
NPM : 2031011428
JURUSAN : Administrasi Bisnis
PROGRAM STUDI : Administrasi Bisnis Sektor Publik
JUDUL : Efektivitas Penggunaan Quick Response Code
Indonesia Standard (QRIS) Dalam Meningkatkan
Omset Penjualan Pada UMKM (Studi Kasus SKY
Laundry)

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
Pada 13 Mei 2024

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Keisha Dinya Solihati', with a long horizontal stroke extending to the right.

Keisha Dinya Solihati, S.T.,M.A.B

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 31 Mei 2024

Ketua merangkap Anggota



Prof. Dr. R. Luki Karunia, MA

Sekretaris merangkap Anggota

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, flowing letters that appear to be 'Anita'.

Anita, S.Kom, M.T.I

Anggota

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Keisha Dinya Solihati'.

Keisha Dinya Solihati, S.T., M.A.B

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Difra Salakay

NPM : 2031011428

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Dalam Meningkatkan Omset Penjualan Pada UMKM (Studi Kasus SKY Laundry)** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Jakarta, 13 Mei 2024

Penulis,



Difra Salakay

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga dapat menulis dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Dalam Meningkatkan Omset Penjualan Pada UMKM”. Skripsi dengan judul tersebut ditulis sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis Sektor Publik, Politeknik STIA LAN Jakarta.

Pertama-tama peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan semangat dan bimbingannya untuk bisa sampai di titik ini. Terima kasih atas kerja keras yang selama ini dibangun untuk memberikan pendidikan yang layak hingga mencapai titik ini. Peneliti juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Keisha Dinya Solihati, S.T., M.A.B selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu memberikan banyak masukan dan membimbing peneliti dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Kemudian, peneliti juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. R. Luki Karunia. MA selaku dosen penguji yang telah memberikan segala saran dan bimbingannya dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Anita, S.Kom, M.T.I selaku dosen penguji yang telah memberikan segala saran dan bimbingannya dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Sektor Publik, terima kasih atas banyak ilmu yang berharga dan bermanfaat bagi penulis selama belajar, dan menuntut ilmu di Politeknik STIA LAN Jakarta, terima kasih atas segala waktu dan tenaga yang juga diberikan untuk memotivasi penulis.
4. Dominique Putu Mika dan Gabriella Rossa, selaku sahabat yang telah memberikan dukungan moril yang tiada henti nya kepada peneliti.
5. Alfi Sori Muda Nasution selaku teman dan sahabat yang telah memberikan kontribusi semangat dan dukungan positif kepada peneliti.

6. Hj. Nurlela selaku oma yang telah bersedia mendengarkan keluh kesah peneliti dan memberikan dukungan positif yang tiada henti nya kepada peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Ghufra dan Ezra selaku saudara kandung peneliti yang telah memberikan semangat dan bantuan nya kepada peneliti.
8. Lian dan Jeje selaku teman, sahabat, dan keluarga yang selalu menemani peneliti dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Beby Camila, Cahya Dhiya, Dita Azra Keumala, Dias Putri Purwaningsih, Elvina Hana Yunizar, Aris Nur Indra Cahya, Alfian Adi Prianto, Akhmad Zainur Rifki, Ahmad Ardiansyah, Christoper Batara, dan Dimas Hikmah Wicaksana selaku sahabat seperjuangan. Atas dukungan, semangat, dan masukan-masukan yang telah diberikan kepada peneliti dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, terima kasih atas banyak kontribusi dan masukan yang telah diberikan kepada peneliti dalam membantu dan menyelesaikan skripsi ini.

Sekian dengan ucapan terima kasih yang peneliti sampaikan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna membuat hasil skripsi ini menjadi lebih baik. Peneliti juga berharap bahwa dengan adanya hasil skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti, pembaca, dan seluruh pihak yang menemukan dan membaca skripsi ini.

Jakarta, 5 Mei 2024

DS

ABSTRAK

Efektivitas Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Dalam Meningkatkan Omset Penjualan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Sky Laundry)

Difra Salakay, Keisha Dinya Solihati

SKY Laundry merupakan salah satu UMKM yang bergerak di sektor jasa, yang menyediakan layanan laundry *express*, yang berlokasi di daerah Jakarta Timur. SKY Laundry menerapkan sistem pembayaran non-tunai QRIS ini untuk menghindari penggunaan uang tunai, karena menurut pelaku usaha sendiri jika pelanggan atau masyarakat menggunakan uang tunai untuk membayar nominal kecil jarang untuk mendapatkan kembalian yang pas. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam meningkatkan omset penjualan pada UMKM SKY Laundry. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi, dan penelaah dokumen yang memang diperlukan. Data akan yang diolah dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang diterapkan di SKY Laundry sudah cukup efektif, tetapi masih ada beberapa kendala pada aspek pemahaman program dan aspek ketepatan waktu. Pada aspek pemahaman program masih kurangnya pemahaman maupun pengetahuan pelanggan dalam mengaplikasikan pembayaran melalui QRIS. Sedangkan pada aspek ketepatan waktu pelaku usaha maupun pelanggan masih terkendala pada bagian jaringan yang sewaktu-waktu kurang baik. Maka dari itu, pelaku usaha harus lebih meningkatkan pemahaman program QRIS kepada pelanggan dan menjaga sistem jaringan yang digunakan terkoneksi dengan rekomendasi ataupun saran yang sudah diberikan.

Kata Kunci: Efektivitas; Penggunaan QRIS; Pembayaran Non-tunai; UMKM

ABSTRACT

The Effectiveness of Using Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) in Increasing Sales Turnover in MSMEs (Case Study on Sky Laundry)

Difra Salakay, Keisha Dinya Solihati

SKY Laundry is one of the MSMEs engaged in the service sector, which provides express laundry services, located in the East Jakarta area. SKY Laundry implements this QRIS cashless payment system to avoid the use of cash, because according to the business actors themselves if customers or the public use cash to pay small amounts it is rare to get the right change. This research was conducted with the aim of analyzing the effectiveness of using the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) in increasing sales turnover at SKY Laundry MSMEs. This research uses descriptive qualitative methods by conducting interviews, observations, and reviewing documents that are needed. The data will be processed by data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the use of Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) implemented at SKY Laundry is quite effective, but there are still some obstacles in the aspect of understanding the program and the aspect of timeliness. In the aspect of understanding the program, there is still a lack of understanding and knowledge of customers in applying payments through QRIS. While in the aspect of timeliness, business actors and customers are still constrained by the part of the network that is sometimes not good. Therefore, business actors must further improve the understanding of the QRIS program to customers and keep the network system used connected to the recommendations or suggestions that have been given.

Keywords: *Effectiveness; QRIS Usage; Non-cash Payment; MSMEs*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	iv
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori	11
1. <i>Financial Technology (FinTech)</i>	11
2. Efektivitas.....	13
3. Omset Penjualan.....	20
4. <i>Quick Response Indonesian Standard (QRIS)</i>	22
5. Penelitian Terdahulu	27
B. Konsep Kunci.....	31
C. Kerangka Berpikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33

A. Metode Penelitian.....	33
B. Teknik Pengumpulan Data	34
C. Instrumen Penelitian.....	36
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	39
A. Penyajian Data	39
1. Gambaran Umum	39
2. Penyajian Data.....	41
B. Pembahasan.....	57
C. Sintesis Pemecah Masalah	68
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	73
RIWAYAT HIDUP.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Key Informant	35



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Gambaran UMKM Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Data Pertumbuhan UMKM	3
Gambar 1. 3 Sebelum dan Sesudah Menggunakan QRIS.....	5
Gambar 1. 4 Perkembangan Transaksi QRIS Pada UMKM	8
Gambar 2. 1 Merchant Presented Mode (Statis)	24
Gambar 2. 2 Merchant Presented Mode (Dinamis)	25
Gambar 2. 3 Consumer Presented Mode.....	26
Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4. 1 Logo Sky Laundry.....	39
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Sky Laundry	41
Gambar 4. 3 Aktivitas Transaksi Pelanggan	51
Gambar 4. 4 Struk Pembayaran Sky Laundry.....	55
Gambar 4. 5 Keuntungan Program QRIS Pada Sky Laundry	60
Gambar 4. 6 Ketercapaian Tujuan QRIS Pada Sky Laundry	63
Gambar 4. 7 Perubahan Nyata QRIS Pada Sky Laundry	65
Gambar 4. 8 Grafik Pendapatan Harian Sky Laundry	66
Gambar 4. 9 Sintesis Pemecah Masalah	72

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Setelah melewati adanya kontraksi ekonomi yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19, saat ini sejumlah negara termasuk Indonesia mengkhawatirkan terjadi ancaman resesi yang disebabkan oleh adanya inflasi global. Seperti yang dikatakan dalam UU No. 25 (2004) mengenai Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, masyarakat merupakan salah satu bagian penting dari adanya *stakeholders* (Putra, 2016). Dimana masyarakat akan dilibatkan sebagai bentuk dari adanya pemetaan lingkungan perencanaan, karena masyarakat yang nantinya paling mengetahui bagaimana kondisi lingkungannya.

Secara umumnya, resesi ekonomi dapat dimaknai dengan adanya kondisi dimana perekonomian suatu negara mengalami penurunan dengan berdasar dari produk domestik bruto (PDB), jumlah pengangguran, dan pertumbuhan ekonomi yang bernilai negatif selama dua kuartal berturut-turut (Pramudita et al., 2023).

Dalam perekonomian Indonesia, Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) adalah kelompok usaha yang memiliki jumlah paling besar. Menurut Prasetyo dalam (Aliyah, 2022) UMKM di Indonesia selain memiliki peran sebagai penggerak pertumbuhan dan pembangunan ekonomi, mampu dalam menyelesaikan permasalahan pengangguran karena dapat menyediakan lapangan pekerjaan yang luas. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) merupakan Usaha Mikro, yang usaha produktif milik orang perorangan atau suatu badan usaha yang memiliki krite`ria usaha mikro sebagaimana diatur dalam undang-undang (2008).



*Gambar 1. 1 Gambaran UMKM Indonesia
Sumber: Kemenkop UMKM, 2023*

Dari Gambar 1.1 diatas dapat dijelaskan bahwa besarnya UMKM telah melakukan identifikasi terkait perkembangan UMKM di Indonesia. Adanya perkembangan UMKM ini membuka lapangan kerja dengan total 99,9% dan mampu menyerap tenaga kerja sebesar 96,9%, berkontribusi terhadap PDB nasional sebesar 60,5%, berkontribusi terhadap ekspor non migas sebesar 15,6%, memiliki total investasi UMKM nasional sebesar 60,0%, masuk dalam partisipasi UMKM rantai nilai global sebesar 4,1%, terjalin kemitraan UMK dan UMB sebesar 7%, kemudian memiliki rasio kewirausahaan nasional sebesar 3,47% bagi perekonomian nasional.

Data pertumbuhan UMKM setiap tahunnya mengalami pasang naik turun, kenaikan terjadi pada tahu 2015 samapai 2019 serta 2021 sampai 2023, sedangkan penurunan terjadi di tahun 2019 dan 2020. Penurunan ini dikarenakan adanya masa pandemi Covid-19 yang mengakibatkan para pelaku usaha banyak yang tutup, karena terjadinya pembatasan aktivitas di dalam ruang terbuka, dan saat itu belum banyak teknologi *e-commerce* yang digunakan oleh UMKM. Fakta ini menegaskan bahwa peran UMKM yang krusial ini mendorong pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan, dimana tidak hanya menyalurkan kontribusi dalam pertumbuhan ekonomi, melainkan UMKM juga mempunyai peran penting dalam mengurangi

kemiskinan atau pengangguran dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia (Nasrida et al., 2023).



Gambar 1. 2 Data Pertumbuhan UMKM
Sumber: Kementerian Koperasi, 2023

Keberlanjutan perekonomian harus terus dilanjutkan dan dikembangkan jika suatu negara dapat dikategorikan sebagai negara berkembang dalam menghadapi tantangan era digital yang semakin menuntut percepatan pertumbuhan dan informasi. Dengan adanya perkembangan teknologi *digital* yang berkembang mengakibatkan perubahan dalam gaya hidup masyarakat, yang membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek, dimana segala aktivitas yang dilakukan sudah menggunakan teknologi yang canggih, cepat, dan mudah salah satunya adalah *smartphone*, yang dapat digunakan untuk bertransportasi, bertransaksi dan lain sebagainya.

Salah satu teknologi digital yang mendukung kegiatan pada seluruh sektor keuangan adalah *financial technology* (FinTech). FinTech ini muncul seiring dengan perkembangan teknologi yang mengubah gaya hidup masyarakat, adanya perkembangan yang didominasi dengan informasi yang melaju dengan sangat cepat. FinTech merupakan inovasi teknologi yang menyentuh sistem keuangan dengan bentuk layanan produk yang berafiliasi kepada teknologi informasi. Model bisnis baru yang dapat berdampak pada

stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan dalam sistem pembayaran (Narastri & Kafabih, 2020).

Financial technology (FinTech) ini berada di Indonesia berdasarkan hukum pada Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, Surat Edaran Bank Indonesia No.18/22/DKSP perihal Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital, dan Peraturan Bank Indonesia No.18/17/PBI/2016 tentang Uang Elektronik. Dengan adanya *financial technology* atau FinTech ini permasalahan-permasalahan dalam bertransaksi jual-beli dapat diatasi dan pembayaran yang dilakukan juga lebih efisien, ekonomis, dan tetap efektif.

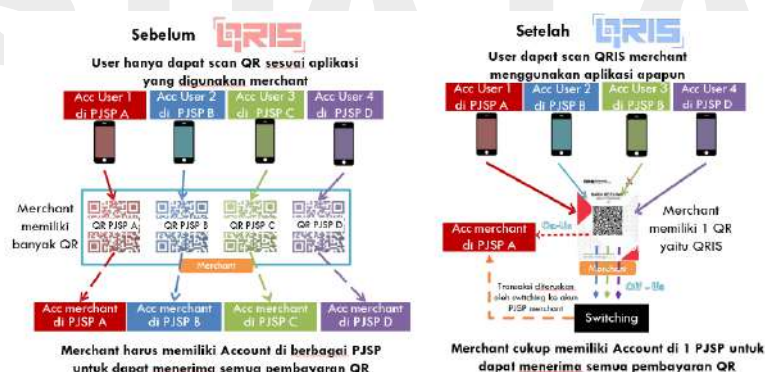
Dengan adanya perkembangan *financial technology*, berkembang suatu sistem pembayaran dalam bentuk uang elektronik (*E-Money*) dan *virtual money* yang merupakan transaksi yang dapat dilakukan melalui perangkat elektronik seperti *smartphone* (Hendarsyah, 2016). *E-Money* dan *virtual money* ini berkembang seiring dengan adanya perkembangan teknologi, dimana jenis uang ini merupakan salah satu yang dibutuhkan pada alat pembayaran mikro yang dapat memproses segala transaksi dengan cepat, mudah, dan efisien.

Sejalan dengan adanya normalisasi masyarakat terhadap mobilitas tersebut mempengaruhi nilai transaksi uang elektronik sepanjang Agustus 2022 yang meningkat sejumlah 43,24% secara tahunan menjadi Rp35,5 triliun, sedangkan nilai transaksi pada *digital banking* meningkat dengan rasio 31,40% secara tahunan menjadi Rp4.557,5 triliun, sementara pada Bank Indonesia mencatat bahwa nilai transaksi pada pembayaran kartu kredit, ATM, dan kartu debit juga mengalami kenaikan sejumlah 34,72% secara tahunan menjadi Rp722,5 triliun (Elektronik & Pertumbuhan, 2024).

Bank Indonesia selalu mendorong adanya inovasi pada sistem pembayaran di seluruh transaksi bisnis yang dilaksanakan di Indonesia. Salah satu implementasinya adalah Kartu Kredit Pemerintah (KKP)

Domestik secara bertahap. KKP Domestik ini adalah jenis KKP yang memiliki skema pemrosesan domestik menggunakan Gerbang Pembayaran Negara (GPN), sebagai tahapan kedua dari pengembangan KKP Domestik adalah penerbitan KKP Domestik berbentuk fisik yang dikembangkan dengan nama Kartu Kredit Indonesia (KKI) yang telah diterbitkan oleh Bank Indonesia pada 8 Mei 2023. Dengan adanya implementasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan akseptasi dan transaksi KKP Domestik dan efisiensi melakukan transaksi dalam pemerintah baik pusat maupun daerah. Proses yang dilakukan dan dikembangkan secara terbuka adalah melalui mekanisme *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dengan sumber dana kredit, yang diharapkan seluruh transaksi yang terjadi akan diproses dalam negeri.

Sebelum adanya penerapan QRIS sebagai alat pembayaran non-tunai yang digunakan untuk seluruh transaksi, para *merchant* sempat merasa adanya kesulitan dalam menyediakan alat pembayaran non-tunai yang sebelumnya menggunakan berbagai jenis QR Code yang memenuhi sebagian dari meja kasir. Oleh sebab itu, Bank Indonesia menghadirkan adanya QRIS sebagai pemersatu segala jenis transaksi pembayaran non-tunai.



Gambar 1. 3 Sebelum dan Sesudah Menggunakan QRIS
Sumber: Bank Indonesia, 2020

Dari gambar 1.3 diatas dapat dijelaskan bahwa sebelum adanya QRIS semua pembayaran yang dipajang di meja kasir adalah kode QR khusus

yang sudah terikat dengan sistem pembayaran tertentu, seperti OVO, GoPay, ShoppePay, Dana, dan berbagai aplikasi dompet digital lainnya. Dimana pelanggan maupun pengguna pembayaran non-tunai dapat membayar melalui berbagai aplikasi sistem pembayaran yang digunakan. Seiring berjalannya waktu dan perkembangan sistem pembayaran di Indonesia, berkembanglah QRIS untuk menjangkau semua pembayaran yang dilakukan dari berbagai penyedia layanan pembayaran elektronik. Dimana kelebihan dari menggunakan QRIS ini memberikan fleksibilitas yang besar bagi pelanggan maupun pengguna layanan pembayaran digital, karena mereka dapat menggunakan aplikasi pembayaran apapun tanpa perlu khawatir tentang kompatibilitas sistem pembayaran. Selain itu penggunaan QRIS ini dapat mengurangi kebutuhan para *merchant* untuk memajang banyak kode QR yang berbeda.

QRIS merupakan suatu normalisasi dari *Quick Reaction Code* (QR Code) yang menjadi salah satu inovasi strategi pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sejak Januari 2020 (Sekarsari et al., 2021). Standar QRIS dibentuk untuk memberikan sebuah strategi pembayaran non-tunai yang lebih produktif dan sederhana. Bank Indonesia telah mencatat bahwa penggunaan QRIS pada akhir Mei 2023 bertambah menjadi 35,8 juta orang, dimana hal itu terjadi seiring dengan jumlah *merchant* yang bertambah menjadi 26,1 juta, sehingga Gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo mengatakan bahwa dari adanya penambahan penggunaan dan *merchant* tersebut menghasilkan total volume transaksi sebesar 744 juta (Kamalina, 2024).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silvia Rahmawati dan Arief Mufti Arfiansyah (2023) mengatakan bahwa penggunaan transaksi secara non-tunai pada kalangan masyarakat banyak terus ditingkatkan oleh Bank Indonesia. Salah satunya adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan pada bulan Februari 2023, Bank Indonesia telah mencatat sejumlah pedagang yang menggunakan metode pembayaran QRIS yang

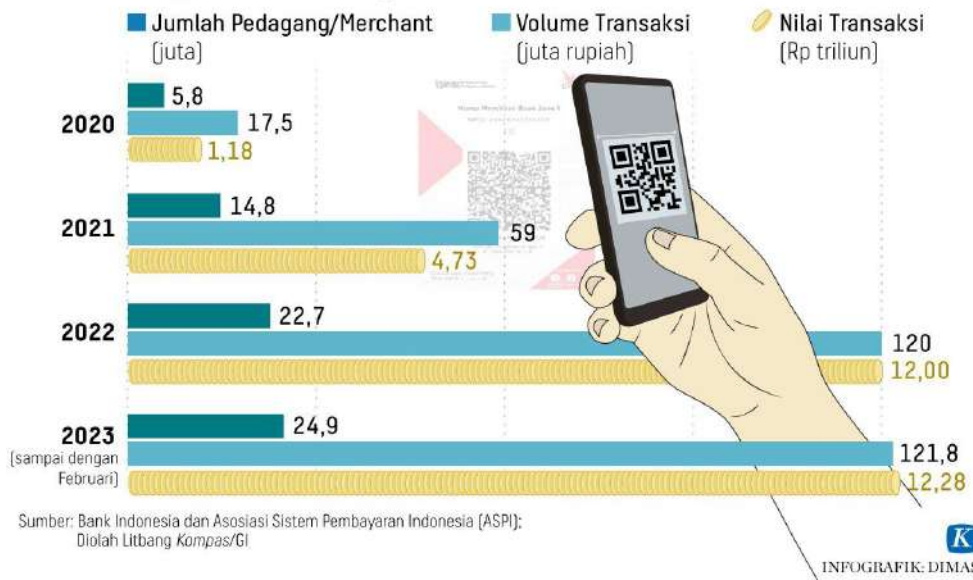
mencapai 24,9 juta dengan banyak pengguna QRIS sebanyak 30,87 juta. Sehingga, dengan adanya QRIS sebagai alat transaksi pembayaran non-tunai ini dapat mempermudah para *merchant* dalam bekerja sama dengan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). PJSP merupakan layanan yang disediakan oleh Bank Indonesia. PJSP merupakan jasa layanan yang menyediakan informasi yang komprehensif dan transparan kepada para *stakeholder* calon penyelenggaran sistem pembayaran dengan QRIS.

Metode pembayaran menggunakan QRIS memiliki kelebihan, kekurangan, dan juga kendala dalam penggunaannya. Dimana menurut Paramitha dan Kusumaningtyas (2020) mengatakan bahwa kelebihan penggunaan QRIS adalah pembayaran secara non-tunai jadi lebih cepat dan efisien, persaingan bisnis juga semakin meningkat karena adanya penggunaan dompet *digital* yang membuat masyarakat merasa nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi, mengantisipasi dan menurunkan tindakan kriminal dengan meminimalisir terjadinya pencurian uang, dan QRIS dapat digunakan oleh seluruh kalangan. Selain itu kelemahan dari penggunaan QRIS menurut Paramitha dan Kusumaningtyas (2020) adalah perkembangan infrastruktur yang belum merata dan belum adanya keseimbangan jaringan internet untuk seluruh masyarakat, belum adanya jangkauan internet yang merata dan belum stabil, dan bahkan pada beberapa daerah pun penggunaan *handphone* yang hanya diminati oleh kaum *millennial*.

Selain adanya manfaat dan kekurangan dari adanya penggunaan QRIS, terdapat pula kendala dari adanya penggunaan QRIS menurut Karniawati dalam (Choirida, 2023) yaitu masih adanya informasi penggunaan QRIS yang masih belum tersebar secara luas di seluruh kalangan dan daerah, adanya kendala dalam jaringan internet, keraguan dalam penggunaan QRIS dikarenakan kurang adanya kepercayaan dalam keamanan bertransaksi, dan pada daerah-daerah tertentu berpendapat bahwa lebih mudah melakukan pembayaran secara tunai daripada non-tunai dimana terlihat bahwa

penguasaan dan pengetahuan mereka terhadap teknologi yang masih kurang.

Perkembangan Transaksi QRIS



Gambar 1. 4 Perkembangan Transaksi QRIS Pada UMKM

Sumber: Bank Indonesia dan ASPI, 2023

Hal ini membuktikan bahwa penggunaan QRIS sudah banyak digunakan oleh para UMKM, dapat dilihat pada gambar 1.4 menunjukkan bahwa volume transaksi penggunaan QRIS sendiri dari tahun ke tahunnya selalu mengalami kenaikan. Menurut Santoso dalam (Yogatama, 2023) mengatakan bahwa perkembangan QRIS ini sangat mendukung jalannya UMKM di Indonesia, karena dengan adanya *same day settlement* atau uang masuk di hari yang sama membuat UMKM memiliki tambahan arus kas yang diperlukan untuk usaha yang mereka bangun dan kelola.

Salah satu UMKM yang sudah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran non-tunai adalah *SKY Laundry*. *SKY Laundry* merupakan layanan jasa laundry *express* yang berlokasi di daerah Jakarta Timur. *SKY Laundry* ini mulai menerapkan metode pembayaran QRIS sejak para pelanggan yang selalu menanyakan alternatif pembayaran apa saja yang dapat digunakan. Dimana pada saat itu transaksi yang dapat dilakukan

hanya melalui *cash* dan via transfer dengan nomor rekening. Tujuan dari penerapan QRIS di SKY Laundry ini sejalan dengan implementasi Bank Indonesia dan pengembangan infrastruktur pembayaran ritel yang dilakukan secara langsung atau *real time*, sehingga mudah untuk diakses kapanpun.

Penggunaan pembayaran non-tunai yang dilakukan di usaha tersebut untuk menghindari kekurangan atau tidak adanya uang kembalian jika pelanggan atau masyarakat menggunakan uang tunai. Menurut survei awal yang dilakukan, usaha tersebut memilih beralih menggunakan QRIS juga karena pemilik usaha belum melakukan pembukuan terhadap usahanya dan belum transparansi, sehingga menyebabkan sumber keuangan yang didapat tidak jelas setiap bulannya. Maka dari itu usaha ini beralih menggunakan QRIS untuk melakukan segala proses transaksi untuk menghindari hal-hal kecurangan maupun ketidakjelasan sumber keuangan yang mereka dapat secara berkala.

Berdasarkan kondisi latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi efektivitas dalam penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran non-tunai pada lingkungan UMKM khususnya pada sektor jasa yaitu SKY Laundry. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dan dituangkan dalam skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Dalam Meningkatkan Omset Penjualan Pada UMKM (Studi Kasus SKY Laundry)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam meningkatkan omset penjualan pada suatu UMKM?
2. Bagaimana tantangan dan peluang penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam meningkatkan omset penjualan pada suatu UMKM?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dikemukakan, penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam meningkatkan omset penjualan pada suatu UMKM
2. Untuk mengetahui tantangan dan peluang penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam meningkatkan omset penjualan pada suatu UMKM

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, manfaat penelitian ini mencakup dua aspek yaitu bagi dunia akademik dan bagi dunia praktik, sebagai berikut:

1. Bagi Dunia Akademik
 - Penelitian ini diharapkan dapat memberikan teori dan pembelajaran mengenai bagaimana transaksi non-tunai bekerja dalam meningkatkan suatu omset penjualan sehingga dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.
 - Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu fenomena dan bahan referensi dalam mata kuliah digital bisnis dan manajemen keuangan.

2. Bagi Dunia Praktik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang dan saran-saran dalam penerapan adanya transaksi non-tunai dengan QRIS sehingga dapat meningkatkan omset penjualan pada suatu UMKM.