

PENDAMPINGAN ADOPSI QRIS SEBAGAI UPAYA Mendukung TRANSFORMASI PEMBAYARAN Digital PADA UMKM

Saipul Al Sukri¹, Kamaruddin², Nurrahmi Hayani³, Sonia Sischa Eka Putri⁴, Ilham Chanra Putra⁵

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim, Riau

²Kamaruddin@uin-suska.ac.id

Abstract

Digital payment transformation has become an important driver of the competitiveness of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). However, the adoption of cashless payment systems among micro-enterprises remains relatively low, particularly in small-scale culinary businesses. This community service program aimed to facilitate the implementation of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) to improve digital payment adoption among culinary MSMEs in Tuah Madani Village, Pekanbaru City. The assistance was carried out by students enrolled in the Digital Marketing course through business identification, QRIS education, merchant registration and activation, transaction simulations, and usage monitoring. The program was evaluated using field observations, interviews, documentation, and periodic monitoring. The results showed that all participating MSMEs successfully activated QRIS, completed their first digital transactions, and were able to operate the system independently. The implementation-based assistance effectively improved participants' understanding and confidence in adopting digital payment systems.

Keywords: QRIS; Digital Payment; MSMEs; Community Service; Digital Transformation.

Abstrak

Transformasi pembayaran digital menjadi bagian penting dalam mendorong daya saing Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), namun tingkat adopsi pembayaran non tunai pada UMKM mikro masih relatif rendah, terutama pada usaha skala kecil. Transformasi pembayaran digital menjadi bagian penting dalam mendorong daya saing Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), namun tingkat adopsi pembayaran non tunai pada UMKM mikro masih relatif rendah, terutama pada usaha skala kecil. Kegiatan pengabdian ini bertujuan mendampingi implementasi QRIS untuk meningkatkan adopsi pembayaran digital pada UMKM di Kelurahan Tuah Madani, Kota Pekanbaru. Pendampingan dilakukan oleh mahasiswa mata kuliah Digital Marketing melalui identifikasi UMKM, edukasi, registrasi dan aktivasi QRIS, simulasi transaksi, serta monitoring penggunaan. Evaluasi dilakukan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan monitoring berkala. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa seluruh UMKM yang mengikuti pendampingan berhasil mengaktifkan QRIS, melakukan transaksi digital pertama, dan mampu menggunakan QRIS secara mandiri. Pendampingan implementatif terbukti meningkatkan pemahaman dan kepercayaan pelaku UMKM dalam memanfaatkan pembayaran digital.

Kata kunci: QRIS; Pembayaran Digital; UMKM; Pengabdian kepada Masyarakat; Transformasi Digital.

Submitted: 2026-06-10

Revised: 2026-06-17

Accepted: 2026-06-29

Pendahuluan

Cara masyarakat bertransaksi telah berubah secara mendasar dalam satu dekade terakhir. Pergeseran dari sistem pembayaran tunai menuju digital bukan lagi sekadar tren teknologi yang bersifat sementara, melainkan telah menjadi perubahan struktural yang permanen dalam perilaku ekonomi masyarakat global. Perubahan ini dipercepat oleh tiga faktor utama: meluasnya penggunaan telepon pintar, meningkatnya penetrasi internet, dan perubahan kebiasaan konsumen yang terdorong drastis oleh pandemi Covid-19 (Cheung & Taojun, 2023). Di Asia Tenggara, fenomena ini sudah mulai terlihat dalam beberapa negara, seperti Tailan melaporkan frekuensi transaksi digital masyarakatnya tumbuh hampir lima kali lipat dalam lima tahun, didorong oleh ekosistem PromptPay yang terhubung langsung ke sistem perbankan nasional (Primer, 2023). Malaysia melalui DuitNow dan Filipina melalui distribusi bantuan sosial berbasis dompet digital telah mendemonstrasikan bagaimana infrastruktur pembayaran digital dapat menjadi fondasi inklusi keuangan nasional (CNBC, 2023). Indonesia, dengan populasi terbesar di kawasan dan

tingkat penetrasi internet yang mencapai 82,6 persen pada 2024 (APJII, 2024), sebetulnya memiliki modal yang tidak kecil untuk bersaing, tetapi juga menghadapi tantangan yang sama.

Indonesia merespon fenomena global ini dengan meluncurkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) oleh Bank Indonesia pada Januari 2020. QRIS adalah sistem pembayaran berbasis QR code yang mengintegrasikan seluruh penyelenggara jasa pembayaran dalam satu standar tunggal, sehingga konsumen cukup menggunakan satu kode untuk bertransaksi di seluruh merchant yang terdaftar. Dengan populasi terbesar di kawasan dan tingkat penetrasi internet yang mencapai 82,6 persen pada 2024 (APJII, 2024), Indonesia memiliki modal yang tidak kecil untuk tumbuh dalam ekosistem pembayaran digital. Hasilnya pun tergolong impresif: pada April 2024, transaksi QRIS tumbuh 194,06 persen secara tahunan dengan jumlah pengguna mencapai 48,9 juta dan merchant 31,86 juta (Bank Indonesia, 2024). Per triwulan pertama 2025, pengguna menyentuh 56,3 juta dengan volume 2,6 miliar transaksi dan 38,1 juta merchant terdaftar, di mana 93,16 persen di antaranya adalah UMKM (Bank Indonesia, 2025).

Namun, angka-angka tersebut perlu dipahami secara lebih kritis. Banyaknya UMKM yang telah terdaftar sebagai merchant QRIS tidak serta-merta menunjukkan bahwa mereka telah memanfaatkannya dalam aktivitas usaha sehari-hari. Data BPS (2023) menunjukkan bahwa hanya sekitar 24,5 persen UMKM yang telah terhubung secara aktif dengan ekosistem digital, jauh lebih rendah dibandingkan jumlah merchant QRIS yang tercatat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat banyak pelaku UMKM yang telah memiliki akun QRIS, tetapi belum menggunakannya secara rutin dalam transaksi usahanya. Fenomena tersebut dikenal sebagai *adoption gap*, yaitu kesenjangan antara akses terhadap suatu inovasi dengan kemampuan atau kemauan untuk mengintegrasikannya ke dalam praktik usaha sehari-hari (Telukdarie et al., 2023). Kesenjangan ini menunjukkan bahwa tantangan transformasi digital pada UMKM tidak berhenti pada penyediaan infrastruktur atau registrasi pengguna, tetapi juga pada bagaimana memastikan teknologi tersebut benar-benar dipahami, dipercaya, dan dimanfaatkan secara berkelanjutan oleh pelaku usaha.

Ketimpangan ini tidak hanya terlihat dari rendahnya angka penggunaan QRIS, tetapi juga berdampak pada perkembangan usaha mikro. Ketika UMKM belum mampu memanfaatkan ekosistem pembayaran digital, peluang untuk menjangkau lebih banyak konsumen menjadi terbatas, proses transaksi menjadi kurang efisien, dan kemampuan usaha untuk berkembang mengikuti perubahan perilaku pasar juga semakin terhambat. Padahal, konsumen kini semakin terbiasa melakukan transaksi secara digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pada UMKM bukan lagi sekadar pilihan, melainkan kebutuhan untuk mempertahankan daya saing usaha. Hal ini sejalan dengan tujuan *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya SDG 8, yang mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif, peningkatan produktivitas, serta penguatan kapasitas usaha mikro, kecil, dan menengah. Oleh karena itu, pendampingan ini diharapkan dapat membantu UMKM agar lebih siap beradaptasi dengan perubahan ekosistem bisnis dan memperoleh manfaat nyata dari transformasi digital secara berkelanjutan.

Ironisnya, kondisi tersebut masih belum sepenuhnya tercermin dalam praktik di lapangan. Dibandingkan dengan Thailand, Indonesia masih menghadapi tantangan yang cukup besar dalam mendorong adopsi pembayaran digital pada sektor usaha mikro. Di Thailand, lebih dari 88 persen konsumen menyatakan lebih memilih berbelanja di merchant yang menyediakan pembayaran instan (Mastercard New Payment Index, 2024). Sebaliknya, di Indonesia tingkat adopsi digital UMKM baru mencapai 33,6 persen (Kementerian Perdagangan, 2023). Kondisi ini menunjukkan adanya paradoks yang cukup mencolok. Di satu sisi, UMKM merupakan tulang punggung perekonomian nasional dengan kontribusi lebih dari 60 persen terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) (Kementerian Koperasi dan UKM, 2023). Namun, di sisi lain, sektor yang memberikan kontribusi ekonomi terbesar justru menjadi kelompok yang relatif paling lambat mengadopsi

teknologi digital, sehingga belum dapat memanfaatkan berbagai peluang yang ditawarkan oleh transformasi digital secara optimal.

Lambatnya adopsi ini bukan tanpa sebab, riset menunjukkan bahwa hambatan utama adopsi pembayaran digital di kalangan UMKM mikro bersifat tergolong beragam, mulai dari rendahnya literasi digital, ketidakpahaman tentang mekanisme transaksi, kekhawatiran terhadap keamanan data, ketakutan terhadap pajak dan biaya administrasi, serta ketergantungan pada sistem tunai yang sudah terasa familiar (Ekaputra et al., 2024; Mahyuni & Setiawan, 2021). Studi terhadap UMKM di Labuan Bajo menemukan bahwa meskipun sebagian pelaku usaha sudah pernah mendaftar QRIS, namun pada akhirnya mereka berhenti karena tidak memahami mekanisme penarikan dana dan tidak ada pihak yang mendampingi mereka setelah aktivasi (Ekaputra et al., 2024). Hal serupa ditemukan di Surabaya, di mana sebagian besar UMKM dan ritel menggunakan QRIS hanya sebagai pelengkap transaksi tunai, bukan sebagai sistem pembayaran utama, karena literasi digital yang belum memadai dan minimnya pendampingan yang berkelanjutan (Ibrahim & Nisa, 2024; Yasik & Mutoffar, 2025).

Persoalan yang sama ditemukan secara langsung di lapangan pada kawasan UMKM sekitar Kampus UIN Sultan Syarif Kasim Riau di Kelurahan Tuah Madani, Kota Pekanbaru. Sebagian besar pedagang atau UMKM, belum menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Observasi awal yang dilakukan dosen pengampu bersama mahasiswa menunjukkan bahwa hambatan yang dihadapi tidak tunggal: ada yang memang belum pernah mendengar tentang QRIS secara teknis, ada yang takut dikenai biaya administrasi, ada yang tidak memiliki rekening bank sebagai syarat aktivasi, dan ada pula yang sebenarnya pernah memiliki akun QRIS namun berhenti menggunakannya karena lupa cara mengoperasikan dan tidak ada yang membimbing.

Di sinilah letak masalah mendasar dari banyak program literasi digital yang telah ada: terlalu banyak yang berhenti pada tahap sosialisasi. Sosialisasi dan pendampingan implementatif adalah dua hal yang berbeda secara mendasar. Sosialisasi bertujuan membangun kesadaran dan menyampaikan informasi tentang suatu teknologi, sementara pendampingan implementatif adalah proses mendampingi pelaku usaha secara langsung, mulai dari registrasi, simulasi transaksi pertama, hingga pelaku usaha benar-benar mampu mengoperasikan sistem secara mandiri tanpa bantuan pihak lain. Kesadaran tidak otomatis menghasilkan adopsi. Studi tentang adopsi teknologi pada UMKM secara konsisten menunjukkan bahwa pengetahuan kognitif tentang suatu teknologi tidak cukup untuk mengubah perilaku, terutama ketika ada hambatan teknis, psikologis, dan prosedural yang belum ditangani (Telukdarie et al., 2023; Ghobakhloo & Iranmanesh, 2021). Yulianti dan Handayani (2021) menegaskan bahwa pendampingan langsung penggunaan QRIS terbukti lebih efektif dalam mendorong adopsi berkelanjutan dibandingkan pendekatan pelatihan konvensional yang tidak disertai praktik nyata.

Kawasan sekitar kampus memiliki karakteristik ekosistem yang mendukung percepatan adopsi pembayaran digital. Sebagian besar pelanggan UMKM di kawasan ini adalah mahasiswa yang didominasi oleh Generasi Z dan milenial, yaitu kelompok dengan tingkat penggunaan pembayaran digital yang relatif tinggi di Indonesia. Kelompok konsumen ini telah terbiasa melakukan transaksi nontunai dan cenderung mengharapkan tersedianya opsi pembayaran digital saat berbelanja (Feny et al., 2026). Di sisi lain, sebagian besar UMKM di sekitar kampus belum mampu mengakomodasi perubahan preferensi tersebut karena masih mengandalkan transaksi tunai. Kesenjangan antara tingginya permintaan konsumen dan rendahnya kesiapan pelaku usaha menciptakan peluang yang besar bagi percepatan transformasi digital. Apabila UMKM di kawasan ini mampu mengadopsi QRIS secara aktif, potensi peningkatan transaksi nontunai akan lebih mudah terwujud karena didorong oleh kebutuhan pasar yang sudah ada, bukan semata-mata oleh intervensi program.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan mendampingi proses adopsi pembayaran digital melalui implementasi QRIS pada UMKM di Kelurahan Tuah Madani, Kota

Pekanbaru, dengan melibatkan mahasiswa mata kuliah *Digital Marketing* sebagai fasilitator berbasis *Project Based Learning* di bawah supervisi dosen pengampu. Secara khusus, kegiatan ini diarahkan untuk: (1) mengidentifikasi hambatan nyata dalam adopsi QRIS pada UMKM mikro; (2) mendampingi proses registrasi dan aktivasi QRIS melalui platform BSI Merchant, GoBiz, dan Livin Merchant; (3) meningkatkan pemahaman pelaku UMKM mengenai mekanisme transaksi, pengelolaan dashboard merchant, dan proses penarikan dana secara mandiri; serta (4) mengevaluasi efektivitas model pendampingan dalam meningkatkan pemanfaatan pembayaran digital pada UMKM.

Metode

1. Pendekatan Kegiatan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dirancang dengan menggunakan pendekatan partisipatif, *experiential learning*, dan *Project Based Learning* (PjBL). Pemilihan kombinasi pendekatan ini didasarkan pada karakteristik ganda kegiatan yang secara bersamaan harus memenuhi kebutuhan pembelajaran mahasiswa dan kebutuhan pemberdayaan UMKM di lapangan. Pendekatan partisipatif menempatkan pelaku UMKM bukan sebagai objek penerima informasi, melainkan sebagai subjek aktif dalam proses transformasi praktik usahanya.

Experiential learning, yang dikembangkan dari kerangka Kolb (1984), menjadi fondasi pedagogis bagi mahasiswa yang terlibat sebagai fasilitator. Melalui model ini, mahasiswa diharapkan tidak hanya menerima materi tentang pembayaran digital di ruang kelas, tetapi juga mengalami pengalaman belajar konkret di lapangan. Pendekatan ini relevan karena mengubah mahasiswa dari penerima pengetahuan menjadi agen transformasi yang memiliki tanggung jawab nyata terhadap dampak yang dihasilkan.

PjBL menjadi kerangka struktural yang mengintegrasikan kedua pendekatan di atas ke dalam desain kegiatan yang terorganisasi. Kegiatan ini dirancang sesuai dengan karakteristik PjBL, yang mensyaratkan agar kegiatan berpusat pada proyek nyata bermuatan relevansi sosial, melibatkan peserta dalam investigasi mendalam, mendorong kolaborasi antarpeserta, serta menghasilkan produk atau dampak yang dapat diamati secara konkret (Thomas, 2000). Dalam kegiatan ini, mahasiswa pada mata kuliah Digital Marketing dibagi menjadi 5 kelompok. Setiap kelompok ditugaskan untuk mencari satu UMKM yang kemudian mereka harus bertanggung jawab penuh terhadap pendampingan UMKM tersebut, mulai dari identifikasi awal hingga monitoring pascaaktivasi QRIS. Pemilihan kawasan UMKM sekitar kampus sebagai lokasi kegiatan didasarkan pada karakteristik pelanggan utamanya, yaitu mahasiswa, generasi yang dikenal memiliki tingkat adopsi pembayaran digital tertinggi di Indonesia (Feny et al., 2026).

2. Tahapan Pelaksanaan

Kegiatan dilaksanakan selama dua minggu pada bulan Mei 2026 dengan pendekatan adaptif terhadap kondisi lapangan. Pelaksanaan terdiri atas enam tahap yang saling berurutan secara logis, namun tetap fleksibel dalam implementasi.

Tabel 1. Tahapan dan Rencana Kegiatan Pendampingan QRIS pada UMKM

No	Tahap	Deskripsi Kegiatan	Indikator Capaian
1	Pembekalan Mahasiswa	Orientasi kegiatan, pengenalan QRIS dan platform merchant, simulasi registrasi, serta pembagian kelompok.	Mahasiswa siap turun lapangan; modul tersusun; kelompok terbentuk.
2	Pemetaan UMKM	Identifikasi UMKM yang belum menggunakan QRIS; observasi lapangan; pencatatan hambatan dan kebutuhan awal.	Daftar UMKM sasaran teridentifikasi

3	Edukasi & Sosialisasi	Penyampaian manfaat QRIS, mekanisme transaksi, keamanan data, biaya, proses pencairan dana, dan dashboard merchant.	UMKM memahami dasar-dasar pembayaran digital dan QRIS.
4	Pendampingan Implementasi	Registrasi merchant (BSI/GoBiz/Livin), verifikasi akun, aktivasi QRIS, simulasi transaksi pertama, simulasi withdrawal	QRIS aktif; transaksi perdana berhasil; pelaku usaha mampu withdrawal mandiri.
5	Monitoring	Pemantauan penggunaan QRIS; pencatatan transaksi; Identifikasi hambatan; tindak lanjut kasus.	Laporan kemajuan terdokumentasi; Keberlanjutan penggunaan
6	Evaluasi Akhir	Pengukuran output dan outcome melalui wawancara; Observasi; analisis perubahan sebelum dan sesudah pendampingan.	Perubahan perilaku dan kemandirian penggunaan.

3. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan kegiatan diukur melalui dua level evaluasi, yaitu *output* dan *outcome*. *Output* menilai capaian langsung implementasi, sedangkan *outcome* menilai perubahan perilaku dan kemandirian penggunaan QRIS. Pada level *output*, indikator keberhasilan meliputi seluruh UMKM sasaran yang telah menerima edukasi minimal satu kali pertemuan, serta 100% UMKM yang diaktifkan berhasil melakukan transaksi pertama. Pada level *outcome*, indikator mencakup peningkatan pemahaman mekanisme QRIS, peningkatan kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital, kemampuan transaksi mandiri tanpa pendampingan, serta kemampuan melakukan *withdrawal* secara mandiri ke rekening masing-masing. Evaluasi dilakukan melalui kombinasi instrumen berupa daftar hadir, dokumentasi lapangan, rekaman transaksi *merchant*, serta wawancara sebelum dan sesudah pendampingan, untuk memastikan adanya perubahan yang terukur dan bukan hanya persepsi subjektif.

Tabel 2. Matriks Indikator Evaluasi Kegiatan Pendampingan QRIS

Dimensi	Indikator	Instrumen Verifikasi
Output	Seluruh UMKM sasaran menerima edukasi minimal satu kali	Dokumentasi
Output	100% UMKM yang diaktifkan berhasil melakukan minimal 1 transaksi	Rekap transaksi merchant
Outcome	Peningkatan pemahaman mekanisme QRIS	Wawancara pre-test
Outcome	Peningkatan kepercayaan terhadap pembayaran digital	Wawancara & testimoni UMKM
Outcome	Kemampuan transaksi mandiri	Observasi lapangan
Outcome	Kemampuan withdrawal mandiri ke rekening	Observasi & laporan mahasiswa

Hasil dan Pembahasan

1. Kondisi Awal UMKM Sasaran

Sebelum intervensi dilakukan, setiap kelompok ditugaskan untuk mencari 1 UMKM yang bersedia dan mau untuk diberikan pendampingan dalam program pendampingan ini. Dari survei awal yang mahasiswa lakukan menunjukkan kondisi adopsi QRIS yang sepenuhnya belum terbentuk. Selain itu, wawancara awal yang dilakukan mahasiswa pada tahap pemetaan mengungkap bahwa pemahaman pelaku UMKM tentang QRIS sangat terbatas. Sebagian besar

hanya sekedar pernah mendengar atau melihat kode QR di tempat lain, tetapi belum memahami cara kerjanya, bagaimana proses pendaftarannya, dan apa konsekuensi finansial dari penggunaannya. Proses dalam menemukan UMKM yang bersedia untuk terlibat dalam kegiatan ini juga tidak mudah, dari 18 UMKM yang diajak berkolaborasi, 13 diantaranya menolak dengan beragam alasan. Selain itu, diketahui terdapat satu UMKM pernah memiliki akun QRIS, namun berhenti menggunakannya karena tidak memahami mekanisme penarikan dana dan tidak ada pendampingan lanjutan setelah aktivasi awal. Temuan ini memperkuat argumen yang dikemukakan Ekaputra et al. (2024) bahwa hambatan adopsi QRIS di kalangan UMKM mikro bukan hanya soal ketiadaan akses, tetapi soal absennya pendampingan yang berkelanjutan pasca aktivasi.

2. Profil UMKM dampingan

Lima UMKM yang mengikuti pendampingan intensif memiliki karakteristik usaha yang beragam. Profil kelima UMKM tersebut disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Profil UMKM yang Berhasil Didampingi

No	Jenis Usaha	Platform QRIS	Status Rekening Awal	Keterangan
1	Ayam Penyet (Colek-Colek Sambal)	GoBiz	Sudah punya	-
2	Ayam Geprek (Berkah Saudara)	Livin Merchant	Sudah punya	-
3	Siomay & Batagor (Mamang)	GoBiz	Sudah punya	Pernah punya QRIS, namun tidak melanjutkan
4	Pecel Lele & Seafood (Sentosa)	BSI Merchant	Belum punya	Didampingi buka rekening BSI
5	Jual Kue Basah	Livin Merchant	Sudah punya	-

3. Proses Pendampingan dan Hambatan Lapangan

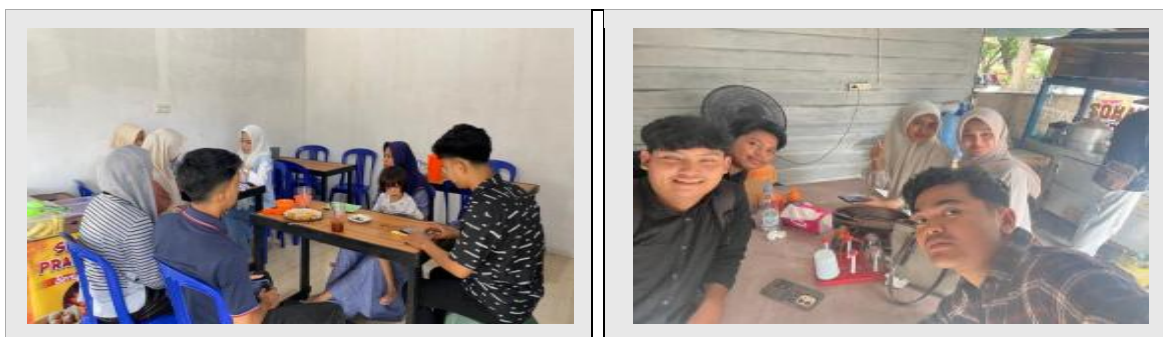
Proses pendampingan tidak selalu berjalan mulus. Beberapa terekam ketika sesi presentasi kelompok dikelas. Sebelum memasuki tahap registrasi dan aktivasi QRIS, mahasiswa terlebih dahulu memberikan edukasi kepada pelaku UMKM mengenai manfaat penggunaan QRIS dalam mendukung transaksi non tunai, mekanisme pembayaran dari sisi pelanggan maupun merchant, keamanan data transaksi, struktur biaya layanan, proses pencairan dana (withdraw), serta cara memantau riwayat transaksi melalui dashboard aplikasi merchant yang digunakan. Penyampaian materi dilakukan secara sederhana dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, disertai demonstrasi langsung menggunakan telepon pintar milik mahasiswa maupun pelaku UMKM.

Pada tahap praktik, mahasiswa menghadapi beberapa hambatan teknis. Pertama, hambatan verifikasi dokumen, di mana beberapa UMKM tidak langsung berhasil diverifikasi karena foto KTP yang buram atau foto tempat usaha yang tidak memenuhi standar platform. Masalah ini dapat diselesaikan dengan membantu pelaku UMKM mengambil ulang foto sesuai persyaratan. Kedua, hambatan koneksi internet di beberapa titik lokasi yang memperlambat proses unggah dokumen. Ketiga, hambatan dalam memahami antarmuka aplikasi merchant, terutama bagi pelaku UMKM yang belum terbiasa menggunakan smartphone. Hambatan-hambatan tersebut pada akhirnya dapat diatasi melalui pendampingan langsung hingga seluruh tahapan registrasi dan aktivasi berhasil diselesaikan.

Hambatan nonteknis yang dihadapi justru lebih kompleks. Beberapa pelaku UMKM yang pada awalnya bersedia mengikuti pendampingan menunjukkan kekhawatiran saat memasuki tahap

pengisian data usaha karena khawatir informasi omzet mereka akan diakses oleh otoritas perpajakan. Selain itu, sebagian pelaku usaha masih beranggapan bahwa setiap transaksi QRIS akan dikenakan potongan yang besar dan proses pencairan dana membutuhkan waktu yang lama. Untuk mengatasi kondisi tersebut, mahasiswa memberikan penjelasan berdasarkan ketentuan yang berlaku mengenai besaran biaya layanan untuk usaha mikro, mekanisme pencairan dana ke rekening, serta fungsi data yang digunakan dalam proses registrasi merchant.

Dinamika lapangan juga menunjukkan bahwa antusiasme pelaku UMKM meningkat secara signifikan ketika mereka diingatkan bahwa pelanggan mahasiswa yang sehari-hari berbelanja di warung mereka semakin sering meminta opsi pembayaran menggunakan QRIS. Argumen yang didasarkan pada kebutuhan pasar ini terbukti lebih persuasif dibandingkan penjelasan mengenai fitur teknologi semata karena secara langsung berkaitan dengan peluang mempertahankan pelanggan dan meningkatkan potensi penjualan. Temuan ini memperkuat pendapat Balakrishnan dan Gan (2023) bahwa *perceived usefulness* merupakan determinan utama dalam adopsi teknologi oleh usaha kecil.



Gambar 1: Pendampingan lapangan

4. Evaluasi *Outcome*: Perubahan Perilaku dan Kemandirian Penggunaan

Perubahan paling signifikan tidak terletak pada aspek teknis, tetapi pada transformasi perilaku pengguna. Setelah pendampingan, terjadi pergeseran bertahap dari *awareness* menuju *understanding*, kemudian *usage*, dan pada sebagian kasus mencapai tahap *advocacy*. Indikator ini terlihat dari kemampuan pelaku UMKM dalam: (1) memahami alur transaksi *merchant*; (2) mengetahui struktur biaya yang sebenarnya tidak membebani usaha mikro; (3) mengakses riwayat transaksi secara mandiri; dan (4) merekomendasikan penggunaan QRIS kepada pelaku usaha lain di sekitar mereka.

Pergeseran ini juga tercermin dari perubahan kebiasaan pelaku UMKM, yang mulai terbiasa menggunakan QRIS baik untuk menerima pembayaran maupun melakukan penarikan dana. Anggapan awal yang menganggap proses ini merepotkan atau rumit berangsur berkurang seiring berjalannya pendampingan, dan tergantikan oleh kebiasaan baru yang lebih sederhana dalam praktik. Pergeseran persepsi ini menjadi indikasi adanya penguatan kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital, meskipun pengukurannya dalam kegiatan ini masih bersifat observasional dan belum digali lebih dalam melalui wawancara terstruktur. Indikator paling kuat dari *outcome* adalah kemampuan *withdrawal* mandiri. Seluruh UMKM yang aktif tidak hanya mampu menerima pembayaran, tetapi juga melakukan penarikan saldo tanpa bantuan mahasiswa. Dalam konteks adopsi teknologi, kemampuan ini menjadi indikator kemandirian penuh, karena menunjukkan bahwa sistem telah benar-benar diintegrasikan dalam operasional usaha.

5. Perubahan Pemahaman dan Kepercayaan Diri Pelaku UMKM

Perubahan yang paling mencolok dari kegiatan ini bukan terletak pada angka transaksi, melainkan pada pergeseran pemahaman dan kepercayaan diri pelaku UMKM terhadap sistem

pembayaran digital. Sebelum pendampingan, wawancara awal mengungkap bahwa seluruh pelaku UMKM yang bersedia didampingi hanya memiliki pengetahuan permukaan tentang QRIS: mereka tahu kode QR itu ada, tetapi tidak memahami siapa yang bisa mendaftar, bagaimana dana masuk ke rekening mereka, berapa biaya yang harus ditanggung, dan apa yang harus dilakukan jika terjadi kesalahan transaksi.

Setelah pendampingan, wawancara akhir menunjukkan perubahan yang substansial. Seluruh pelaku UMKM yang didampingi menyatakan sudah memahami alur transaksi QRIS dari sisi *merchant*, memahami bahwa tidak ada biaya yang dipotong per transaksi untuk kategori usaha mikro mereka, dan mengetahui cara memeriksa riwayat transaksi melalui *dashboard* aplikasi masing-masing. Yang lebih signifikan, hampir seluruh dari mereka menyatakan sudah tidak merasa khawatir lagi menggunakan QRIS dan mau merekomendasikan penggunaan QRIS kepada pelaku usaha lain di sekitar mereka. Pernyataan terakhir ini adalah indikator *outcome* yang kuat karena mencerminkan pergeseran dari sekadar *awareness* menuju *advocacy*, sebuah level yang jauh melampaui target minimal program.

Salah satu pemilik UMKM menyampaikan bahwa sebelum didampingi, ia selalu menolak ketika pelanggan mahasiswa meminta bayar pakai QRIS karena tidak tahu caranya dan takut membuat pelanggan menunggu terlalu lama. Setelah pendampingan, ia justru sudah memasang stiker QRIS di posisi yang paling terlihat di mejanya dan secara aktif menawarkan opsi pembayaran digital kepada pelanggan. Transformasi perilaku seperti ini adalah hasil yang tidak bisa dihasilkan oleh sosialisasi satu arah, dan hanya muncul ketika ada seseorang yang benar-benar duduk bersama, mendampingi dari awal hingga pelaku usaha benar-benar merasa mampu.



Gambar 2: pendampingan Pencairan dana (withdraw)

6. Efektivitas Model Project Based Learning sebagai Pendekatan Pengabdian

Kegiatan ini tidak hanya menghasilkan dampak bagi UMKM, tetapi juga membuktikan efektivitas *Project Based Learning* sebagai model pengabdian berbasis matakuliah yang menguntungkan dua pihak secara bersamaan. Dari sisi mahasiswa, keterlibatan langsung di lapangan menghasilkan pengalaman yang tidak dapat direplikasi di dalam kelas: menghadapi penolakan nyata dari pelaku usaha, bernegosiasi secara persuasif tanpa sumber daya formal, memecahkan masalah teknis dalam kondisi keterbatasan, dan merasakan secara langsung bagaimana gap antara pengetahuan dan praktik adopsi teknologi bekerja di dunia nyata.

Pengalaman-pengalaman ini membentuk kompetensi yang oleh Thomas (2000) disebut sebagai *authentic learning outcomes*, yaitu hasil belajar yang lahir dari keterlibatan dalam proyek nyata dengan konsekuensi sosial yang dapat diamati.

Dari sisi desain kegiatan, penggunaan mahasiswa sebagai fasilitator juga memiliki keunggulan kontekstual yang tidak dimiliki pendekatan lain. Mahasiswa dan pelaku UMKM di sekitar kampus berada dalam ekosistem yang sama: mahasiswa adalah pelanggan nyata warung-warung tersebut. Kedekatan ini menciptakan relasi yang lebih setara dan komunikasi yang lebih cair dibandingkan jika pendampingan dilakukan oleh pihak eksternal yang tidak memiliki ikatan kontekstual dengan komunitas sasaran. Pelaku UMKM lebih terbuka berbagi kekhawatirannya kepada mahasiswa yang mereka kenal sebagai pelanggan tetap dibandingkan kepada petugas bank atau fasilitator dari lembaga formal. Dinamika sosial ini adalah aset yang hanya bisa dimanfaatkan ketika pengabdian dirancang dengan mempertimbangkan ekosistem lokal secara serius.

Sampurna et al. (2020) mencatat bahwa pengabdian berbasis matakuliah yang dirancang dengan baik mampu menghasilkan dampak sosial yang lebih berkelanjutan dibandingkan program pengabdian konvensional karena memiliki mekanisme monitoring yang melekat pada struktur perkuliahan. Temuan ini terkonfirmasi dalam kegiatan ini: laporan progres mingguan yang diwajibkan sebagai bagian dari penilaian mata kuliah secara tidak langsung memaksa mahasiswa untuk terus memantau perkembangan UMKM dampingan mereka, menghasilkan data longitudinal yang jauh lebih kaya dibandingkan yang bisa dikumpulkan dalam satu kali kunjungan evaluasi.

Meskipun demikian, kegiatan ini juga menghadapi keterbatasan yang perlu diakui secara jujur. Tingkat penolakan yang tinggi dari 13 UMKM menunjukkan bahwa satu siklus pendampingan dalam satu semester belum cukup untuk mengubah ekosistem secara menyeluruh. Hambatan struktural seperti ketiadaan rekening bank, literasi digital yang sangat rendah, dan miskonsepsi yang sudah lama tertanam tidak bisa diatasi hanya dalam delapan minggu, bahkan dengan pendampingan yang intensif sekalipun. Program ini akan jauh lebih berdampak jika dijalankan secara berkelanjutan lintas semester, dengan setiap angkatan mahasiswa meneruskan pendampingan ke UMKM yang belum berhasil dijangkau oleh angkatan sebelumnya, sekaligus memastikan UMKM yang sudah aktif tidak kembali ke pola lama karena kehilangan dukungan teknis.

Kesimpulan

Kegiatan pendampingan implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada UMKM kuliner mikro di Kelurahan Tuah Madani, Kota Pekanbaru, berhasil meningkatkan adopsi pembayaran digital melalui pendekatan pendampingan yang bersifat implementatif. Seluruh UMKM yang mengikuti pendampingan berhasil mengaktifkan QRIS, melakukan transaksi digital pertama, serta mampu menggunakan dan melakukan penarikan saldo (*withdrawal*) secara mandiri. Selain menghasilkan capaian teknis berupa aktivasi QRIS, kegiatan ini juga mendorong perubahan perilaku pelaku UMKM, yang ditunjukkan oleh meningkatnya pemahaman terhadap mekanisme pembayaran digital, berkurangnya persepsi risiko, serta tumbuhnya kepercayaan untuk memanfaatkan QRIS dalam transaksi sehari-hari. Temuan ini menunjukkan bahwa rendahnya adopsi QRIS pada UMKM mikro lebih banyak dipengaruhi oleh keterbatasan literasi digital, miskonsepsi mengenai biaya dan perpajakan, serta minimnya pendampingan pascaaktivasi dibandingkan oleh keterbatasan teknologi itu sendiri.

Hasil pengabdian ini menegaskan bahwa pendampingan implementatif lebih efektif dibandingkan sosialisasi atau pelatihan satu arah dalam mendorong adopsi pembayaran digital yang berkelanjutan. Keberhasilan program juga didukung oleh karakteristik ekosistem sekitar kampus, di mana mahasiswa sebagai pengguna aktif pembayaran digital berperan sebagai pendorong permintaan sekaligus fasilitator perubahan bagi UMKM. Program semacam ini sekaligus mendukung pencapaian Sustainable Development Goal (SDG), khususnya dalam mendorong

pertumbuhan ekonomi yang inklusif melalui peningkatan daya saing, produktivitas, dan kapasitas adaptasi digital pelaku UMKM. Untuk memperluas dampaknya, pendampingan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui kolaborasi antara asosiasi, pemerintah daerah, dan lembaga perbankan agar penggunaan QRIS tidak berhenti pada tahap aktivasi, tetapi berkembang menjadi bagian dari praktik bisnis sehari-hari.

Daftar Pustaka

- Balakrishnan, V., & Gan, C. L. (2023). Going cashless? Elucidating predictors for mobile payment users' readiness and intention to adopt. *SAGE Open*, 13(4). <https://doi.org/10.1177/21582440231207869>
- Bank Indonesia. (2024). Perkembangan sistem pembayaran: Statistik QRIS April 2024. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id>
- Bank Indonesia. (2025). Perkembangan QRIS triwulan I dan semester I 2025. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id>
- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik Indonesia 2023. BPS RI. <https://www.bps.go.id>
- Ekaputra, P. S., Ciptosari, F., & Halim, T. (2024). Adopsi teknologi pembayaran digital QRIS di kalangan UMKM Labuan Bajo: Tantangan dan peluang. *JAVOK: Jurnal Akademisi Vokasi*, 3(2). <https://journal.poltekelbajo.ac.id/index.php/javok/article/download/138/107>
- Feny, F. S., Rangkuti, N. J., Hasibuan, N. L., & Nurbaiti, N. (2026). Preferensi Generasi Z dalam metode pembayaran digital pada e-business. *Jurnal Ekonomi Akutansi dan Manajemen Nusantara*, 4(3), 447–456.
- Ghobakhloo, M., & Iranmanesh, M. (2021). Digital transformation success under Industry 4.0: A strategic guideline for manufacturing SMEs. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 32(8), 1533–1556. <https://doi.org/10.1108/JMTM-11-2020-0455>
- Ibrahim, R., & Nisa, U. (2024). Adopsi QRIS pada UMKM kuliner dan ritel di Surabaya: Hambatan dan strategi peningkatan penggunaan aktif. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(1), 45–58.
- Kementerian Koperasi dan UKM. (2023). Statistik UMKM Indonesia 2023. Kemenkop UKM RI. <https://www.kemenkopukm.go.id>
- Kementerian Perdagangan RI. (2023). Transformasi digital UMKM Indonesia: Capaian dan tantangan 2023. Kemendag RI. <https://www.kemendag.go.id>
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice-Hall.
- Mahyuni, L. P., & Setiawan, I. W. A. (2021). QRIS di mata UMKM: Eksplorasi persepsi dan intensi UMKM menggunakan QRIS. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(10), 921–946. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i10.p01>
- Mastercard. (2024). *New Payment Index 2024: Consumer appetite for digital payments in Southeast Asia*. Mastercard Incorporated. <https://www.mastercard.com>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Survei nasional literasi dan inklusi keuangan 2022*. OJK RI. <https://www.ojk.go.id>
- Primer. (2023). *Payment trends in Southeast Asia 2023*. Primer.io. <https://primer.io/resources/payment-trends-southeast-asia>
- Sampurna, A., Tandian, M., Huang, V., Simanjuntak, R. F., & Marta, R. F. (2020). Implementasi total branding dalam perspektif semiotika pemasaran. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(2), 59–73. <https://doi.org/10.35814/coverage.v10i2.1384>
- Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2020). QRIS di mata UMKM: Eksplorasi persepsi dan intensi UMKM menggunakan QRIS. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(10), 921–946. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i10.p01>

- Telukdarie, A., Munsamy, M., & Mohlala, P. (2023). Digitalization of SMEs: A critical assessment. *Technology in Society*, 73, 102223. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102223>
- Thomas, J. W. (2000). A review of research on project-based learning. The Autodesk Foundation. https://www.bobpearlman.org/BestPractices/PBL_Research.pdf
- Yasik, A., & Mutoffar, A. (2025). Pendampingan berkelanjutan adopsi QRIS pada UMKM kuliner Surabaya: Dari aktivasi menuju penggunaan aktif. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 9(1), 112–124.
- Yuliati, T., & Handayani, T. (2021). Pendampingan penggunaan aplikasi digital QRIS sebagai alat pembayaran pada UMKM. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 811–816. <https://doi.org/10.31004/cdj.v2i3.2612>