



## Efisiensi Penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standart (Qris)* Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Umkm Di Le Garden Palembang Indah Mall

Amir Salim,<sup>1)</sup> ; Doly Nopiansyah,<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Study Program of Economic Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

<sup>2)</sup>Study Program of Economic Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email: <sup>1)</sup> [amirsalim@stebisigm.ac.id](mailto:amirsalim@stebisigm.ac.id) ; <sup>2)</sup> [dolynofiansyah@stebisigm.ac.id](mailto:dolynofiansyah@stebisigm.ac.id)

### How to Cite :

Salim, A., Nopiansyah, D. (2023). Efisiensi penggunaan *quick response code indonesia standart (qris)* terhadap peningkatan penjualan pada umkm di le garden palembang indah mall. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2).doi:<https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2>

### ARTICLE HISTORY

Received [23 Mei 2023]

Revised [29 Juni 2023]

Accepted [28 Juli 2023]

### KEYWORDS

Efisiensi, Penjualan, UMKM, QRIS

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Pasar digital ataupun *marketplace* yang memberikan ruang bagi UMKM untuk memasarkan produknya telah berkembang semakin pesat yang menjangkau berbagai wilayah geografis di Indonesia maupun mancanegara. Pembayaran nontunai di era digital membuat Bank Indonesia berinovasi untuk sistem pembayaran nontunai dengan mempromosikan dan mensosialisasikan kepada masyarakat tentang *Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS)*. Kehadiran QRIS dapat meningkatkan pelayanan jasa sistem pembayaran nontunai secara efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktik penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS)* terhadap peningkatan penjualan pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall dan untuk menganalisis efisiensi penggunaan *Quick Response Code Indonesia (QRIS)* terhadap peningkatan penjualan pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 38 UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall. Berdasarkan hasil penelitian bahwa (1) praktik penggunaan *Quick Response Code Indonesia (QRIS)* terhadap peningkatan penjualan pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall diawali dengan pembeli yang menyampaikan kepada karyawan untuk melakukan pembayaran tunai atau nontunai. Jika pembeli memilih dengan pembayaran nontunai, maka pembeli akan diarahkan oleh karyawan untuk memindahkan QR Code kemudian mengetikkan jumlah nominal yang akan dibayarkan selanjutnya saldo pembeli akan berkurang secara otomatis, (2) efisiensi penggunaan *Quick Response Code Indonesia (QRIS)* terhadap peningkatan penjualan pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall mengacu pada pengukuran hasil (*output*) dan *input* yang menerima keberadaan QRIS merasa puas, sehingga bertransaksi tidak membutuhkan waktu yang lama, menjadikan lebih mudah, dan efisien.

### ABSTRACT

The quick development of technology and information across a range of digital platforms, marketplaces, and markets gives SMEs a place to promote their goods and contact customers in different parts of Indonesia and overseas. Bank Indonesia and the Indonesian Payment System Association (ASPI) continue to develop and upgrade the QRIS payment system in order to maximize the efficiency of non-cash payment system services in the digital age. This study aims to ascertain the usage of Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) in boosting sales to MSMEs at Le Garden Palembang Indah Mall and to assess

the efficiency of QRIS usage in boosting MSMEs sales at Le Garden Palembang Indah Mall. (1) Observation, interviews, and documentation are all used in this study's qualitative data gathering methods. At Le Garden Palembang Indah Mall, 38 SMEs in total participated in the study. using inadvertent sampling and saturated sampling approaches to identify informants. Based on the findings of the study, (1) the practice of using Quick Response Code Indonesia (QRIS) to increase sales to MSMEs at Le Garden Palembang Indah Mall starts with the customer informing the employee that they would like to make a non-cash payment. The customer is then directed to scan the QR Code and type in the nominal amount to be paid, after which the customer's balance will automatically decrease. (2) Measurement of outcomes (output) and input refers to the effectiveness of employing Quick Response Code Indonesia (QRIS) on boosting sales to MSMEs at Le Garden Palembang Indah Mall. Transactions take less time, are simpler, and are more effective for those who accept the presence of QRIS.

## PENDAHULUAN

Sistem pembayaran dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan informasi yang semakin berkembang. Pada zaman digitalisasi, masyarakat dapat dengan mudah melakukan pembayaran transaksi keuangan. Sistem pembayaran mengalami perubahan dari tunai ke nontunai yang harus diikuti oleh masyarakat sesuai dengan perkembangan teknologi (Harahap, 2020). Kemajuan teknologi yang telah menggeser peran uang tunai berupa uang logam dan kertas sebagai alat pembayaran pada awalnya, namun bentuk pembayaran nontunai telah membuat pembayaran yang lebih efisien dan efektif. Sistem pembayaran yang dilakukan cukup dirasakan oleh pembisnis setiap melakukan transaksi pembayaran yang melibatkan biaya penerbitan, waktu, keamanan, dan kenyamanan. Pembayaran digital seperti *internet banking*, *mobile banking*, dan dompet elektronik hadir melalui media elektronik. Sistem pembayaran tersebut semakin populer dan semakin berkembang di negara Indonesia. Dengan demikian, pembeli dapat melakukan transaksi keuangan melalui pembayaran elektronik dengan mudah (Saputra, 2019).

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat pada berbagai pasar digital, *marketplace*, ataupun *platform* yang memberikan ruang bagi UMKM untuk memasarkan produknya, menjangkau berbagai wilayah geografis di Indonesia maupun mancanegara. Kehadiran berbagai *marketplace* ini telah mengubah cara manusia berinteraksi, dari interaksi tatap muka menjadi interaksi daring. Berbagai *marketplace* dan *platform* ini, seperti Gojek, Tokopedia, Bukalapak, Shopee telah berkontribusi besar bagi upaya peningkatan kecepatan, efisiensi, dan kualitas layanan transaksi perdagangan. Pemasaran produk *Merchant* melalui berbagai *platform* dan *marketplace* serta media sosial terbukti menjadi strategi efektif yang membantu UMKM bertahan pada masa pandemik (Rizhaldi, 2021).

Pembayaran nontunai di era digital membuat Bank Indonesia berinovasi untuk sistem pembayaran nontunai dengan mempromosikan dan mensosialisasikan kepada masyarakat tentang *Quick Respond Code Indonesia Standart (QRIS)*. Keberadaan *QRIS* sebagai pembayaran digital disambut dengan respon positif dalam berkontribusi perkembangan ekonomi digital Indonesia yang menjadikan masyarakat lebih mudah melakukan pembayaran. Pembayaran melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik, atau *mobile banking* yang dapat diawasi oleh regulator satu pintu karena telah berstandar disebut QRIS, yang disusun oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) (Satya, 2021). Melalui kerja sama Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dengan QRIS dapat beroperasi pada semua *merchant* yang ada. Transaksi pada *merchant* dapat menggunakan aplikasi *E-Wallet* seperti Dana, LinkAja, Gopay dan OVO yang telah tersedia pada *merchant*. Penyedia layanan QRIS di *merchant* beroperasi dalam *Merchant Presented Mode (MPM)*. Hal tersebut, membuat transaksi pembayaran dapat dilakukan lebih efisien atau terjangkau, inklusi keuangan di Indonesia dapat dipercepat, dan *merchant* dapat menjadi lebih canggih, yang semuanya berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi (Bank Indonesia, 2019). PJSP

berkewajiban untuk menerapkan manajemen risiko secara efektif dan konsisten, menerapkan perlindungan konsumen, dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil observasi yang ditemukan peneliti terdapat kendala pada beberapa *Merchant* di Le Garden Palembang yang telah menggunakan QRIS dalam pelaksanaannya yaitu bertransaksi menggunakan QRIS belum memberikan ketelitian nominal transaksi yang lebih efisien, konsumen tidak dapat melakukan scan pada kode QRIS dalam melakukan transaksi, dan penempelan stiker QRIS pada meja kasir masih kurang sesuai. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis efisiensi penggunaan *Quick Response Code* Indonesia (QRIS) terhadap peningkatan penjualan pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bahwa penggunaan QRIS dapat mempermudah transaksi dalam pembayaran, dapat memperluas pengetahuan tentang transaksi pembayaran menggunakan QRIS, dan berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi penjualan agar semakin berkembang.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Efisiensi

*Grand Theory* dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *value for money*, merupakan konsep untuk mengukur ekonomi, efektivitas dan efisiensi kinerja program, kegiatan dan organisasi. Indikator efisiensi dalam *Value for money* berorientasi pada pencapaian *output* yang optimal dengan input tertentu atas penggunaan input yang terendah untuk mencapai output tertentu. Efisiensi merupakan perbandingan *output input* yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan (Ardilla, 2015). Ada beberapa prinsip atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu sistem agar dapat ditentukan seberapa tingkat efisien pada suatu sistem, prinsip-prinsip tersebut antara lain: (1) Dapat diukur sebagai acuan awal untuk mengidentifikasi berapa tingkat efisiensi suatu sistem, (2) Rasional artinya segala pertimbangan harus berdasarkan dengan akal sehat bukan berdasarkan perasaan (emosional), (3) Kualitas dapat meningkatkan efisiensi yang terjadi di sebuah perusahaan, (4) Mempertimbangkan prosedur artinya pelaksanaan peningkatan efisiensi jangan sampai melanggar prosedur yang sudah ditentukan pimpinan. (5) Pelaksanaan efisiensi, tingkat efisiensi tidak dapat dibandingkan secara universal pada semua sistem yang ada di dalam instansi atau perusahaan yang sejenis, (6) Tingkatan efisiensi dapat dinyatakan dalam hitungan angka presentase (%). Keenam aspek diatas harus senantiasa diperhatikan dalam pengukuran tingkat efisiensi suatu sistem. Hal ini dimaksudkan agar pengukuran tingkat efisiensi sistem dapat menghasilkan data akurat dan objektif (Syamsi, 2004).

### Sistem Pembayaran Digital

Sistem pembayaran adalah mekanisme yang memungkinkan penyelesaian atau transfer dana antara pembeli dan penjual, ataupun antar bank. Sistem pembayaran merupakan bagian yang sangat penting dari perekonomian dan infrastruktur keuangan. Sistem pembayaran merupakan tulang punggung perekonomian dan menjadi infrastruktur utama untuk perdagangan. Sistem pembayaran memfasilitasi penyelesaian perdagangan dengan menggunakan berbagai inovasi pembayaran untuk mempertimbangkan nilai tukar (Solikin M. Juhro, 2020).

Sistem pembayaran dapat memberikan tekanan dan risiko tertentu bagi pesertanya, dan dapat juga menjadi saluran untuk berpindahnya krisis keuangan dari satu sistem dari satu sistem ekonomi atau keuangan di suatu negara kepada negara lainnya. Oleh karena itu, keberadaan sistem pembayaran yang aman, andal dan efisien sangat penting dalam infrastruktur keuangan suatu negara dan menjadi tanggung jawab bersama antara peserta dan otoritas sistem pembayaran untuk menjamin tercapainya stabilitas, keamanan, dan perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan aktivitas perbankan, moneter dan sistem pembayaran. Meskipun di dalam teori sistem pembayaran terlihat sebagai sistem yang sederhana untuk mengirimkan dana dari satu pihak ke pihak lainnya, sistem pembayaran sesungguhnya merupakan suatu prosedur yang kompleks untuk menjamin terkirimnya dana secara cepat, aman, dan efisien. Sistem pembayaran digital adalah sistem pembayaran berbasis teknologi. Di dalam pembayaran digital uang disimpan, diproses, dan diterima

dalam bentuk informasi digital dan proses pemindahannya diinisialisasi melalui alat pembayaran elektronik. Pembayaran secara tradisional dilakukan melalui uang tunai, cek, atau kartu kredit sedangkan pembayaran digital dilakukan menggunakan software tertentu, kartu pembayaran digital antara lain: aplikasi pemindahan uang, infrastruktur jaringan, peraturan dan prosedur yang memerintahkan kegunaan dari sistem tersebut (Tarantang, 2019). Sistem pembayaran secara digital menyediakan cara pembayaran untuk pembelian barang ataupun jasa melalui internet. Berbeda dengan sistem pembayaran biasanya, pelanggan mengirimkan seluruh data yang berkaitan dengan pembayaran kepada penjual melalui internet, tidak ada interaksi eksternal yang jauh antara pelanggan dan penjual (dengan mengirimkan faktur melalui e-mail atau konfirmasi melalui fax). Sekarang ini, sudah lebih dari 100 macam sistem pembayaran secara elektronik.

### **Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS)**

Bank Indonesia resmi merilis standar untuk penggunaan QR Code Indonesia atau QRIS. Setiap penyedia Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) berbasis QR wajib menggunakan QRIS yang diatur dalam Bank Indonesia pada ketentuan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No. 21/18/2019 tentang Implementasi Standar Internasional QRIS untuk Pembayaran. QRIS merupakan satu-satunya standar QR Code pembayaran untuk sistem pembayaran di Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) (Paramitha, 2020). QR Code agar satu kode bisa dipakai melalui layanan pembayaran yang berbeda. Standar Nasional QR Code diperlukan untuk mengantisipasi inovasi teknologi dan perkembangan kanal pembayaran menggunakan QR Code yang berpotensi menimbulkan fragmentasi baru industri sistem pembayaran serta untuk memperluas akseptasi pembayaran nontunai nasional secara lebih efisien (Mayanti, 2020). Dengan satu QR Code, penyedia barang dan jasa (*merchant*) tidak perlu memiliki berbagai jenis QR Code dari berbagai penerbit. Maka dari itu, QRIS bertujuan agar pembayaran digital jadi lebih mudah bagi masyarakat dan dapat diawasi oleh regulator dari satu pintu, maksudnya adalah satu sistem untuk semua model pembayaran yang dapat digunakan di semua *merchant* yang kerja sama dengan PJSP seperti OVO, LinkAja, Gopay, DANA, Bukalapak, dan lainnya (Sriekaningsih, 2020).

### **Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)**

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) didefinisikan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM. Menurut UUD 1945, yang kemudian diperkuat dengan TAP MPR NO. XVI/MPR-RI/1998 tentang Politik Ekonomi Dalam Rangka Ekonomi Kerakyatan, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) harus diberdayakan sebagai bagian integral dari perekonomian rakyat dengan kedudukan, peran, dan potensi strategis untuk mewujudkan struktur perekonomian nasional yang lebih seimbang, berkembang, dan berkeadilan. Selain itu, definisi UMKM ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 dan mengingat kondisi pertumbuhan yang dinamis, diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Pasal 1 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Suci, 2017).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, karena permasalahan berhubungan dengan manusia yang secara fundamental bergantung pada pengamatan. Penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2011). Lokasi penelitian dilakukan di Le Garden Palembang Indah Mall, yang beralamat di Jln. Letkol Iskandar No. 18, 24 Ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30124. Subjek penelitian berjumlah 38 UMKM yang memberikan sumber informasi untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengambilan subjek diperoleh dengan teknik sampling jenuh yang semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dikarenakan jumlah populasi yang

relatif kecil (Sugiyono, 2013). Teknik sampling jenuh dengan melakukan wawancara kepada Manajer Le Garden Palembang Indah Mall atau karyawan Le Garden. Selain itu, ada juga *incidental sampling* yang diambil sampelnya berdasarkan ketidaksengajaan, apabila bertemu seseorang yang dianggap cocok sebagai sumber data dalam penelitian (Duli, 2019). *Incidental sampling* digunakan dengan melakukan wawancara kepada pembeli di Le Garden Palembang Indah Mall.

Penelitian ini memperoleh data dengan teknik pengumpulan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi bertujuan dalam mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam proses eksplorasi data lapangan kegiatan observasi menjadi tumpuan yang sangat penting untuk dilakukan (Sugiyono, 2010). Penelitian melakukan observasi dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dan data bagaimana keefisienan QRIS saat bertransaksi pada *Merchant* di Le Garden Palembang Indah Mall. Wawancara merupakan kegiatan bertukar pikiran, informasi, maupun ide melalui proses kegiatan tanya jawab yang mendalam dalam suatu topik tertentu, yang dilakukan oleh beberapa orang yang dimaknai sebagai wawancara (Sugiyono, 2010). Wawancara yang dilakukan pada setiap partisipan yang telah terpilih disesuaikan dengan kondisi dan situasi, kebutuhan data, dan banyaknya daya yang ingin dihimpun. Kegiatan dokumentasi dapat berbentuk surat, catatan, foto, atau yang berhubungan dengan arsip dan peristiwa yang telah terjadi sebelumnya (Nazir, 2014). Dokumen yang dilakukan oleh peneliti melalui kegiatan wawancara baik kepada Manajer dan karyawan Le Garden Palembang Indah Mall, pembeli, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini dapat berupa foto, video, atau informasi lainnya. Teknik analisis data dengan proses mengumpulkan dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan mengelompokkan data kedalam kategori, menjabarkan dalam unit – unit, membuat sintesis, dan meyusunnya kedalam pola, memilah mana yang penting, serta membuat kesimpulan yang berujung pada pemahaman oleh penlitri sendiri maupun oleh pembaca (Sugiyono, 2009).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Objek Penelitian

Gambaran objek penelitian berlokasi di Le Garden Palembang Indah Mall, yang beralamat di Jln. Letkol Iskandar No. 18, 24 Ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30124. Adapun hasil wawancara dengan pihak manajemen Palembang Indah Mall sebagai berikut:

- 1) Sistem penyewaan di Le Garden Palembang Indah Mall menggunakan sistem sewa dengan harga sewanya tergantung lokasi dan ukuran tenant.
- 2) Daya tarik *tenant* untuk menyewa di Le Garden Palembang Indah Mall
  - a) Le Garden merupakan *foodcourt* terbaik dari segi *design*, lokasi, dan fasilitas untuk tenant
  - b) *Full service marketing* program untuk para tenant. Contohnya program serba 5000 (sisa subsidi *by mall*), *content by mall*, dan *sponsor programm by mall and partner*
- 3) Kendala pihak manajemen Le Garden Palembang Indah Mall dalam penyewaan *merchant* yaitu harga sewa yang belum cocok dengan calon *tenant*, tenant tidak dapat menjual minuman hanya dapat menjual makanan saja karena minuman hanya dipegang satu tenant, dan menu dibatasi maksimal dua menu utama yang sama
- 4) Jumlah tenant yang disewakan di Le Garden Palembang Indah Mall berjumlah 41 tenant, yang terisi 38 tenant yang terpilih
- 5) Tenant dianjurkan menggunakan *cashless* dan QRIS namun tidak diharuskan
- 6) Dalam penyelenggaraan QRIS Le Garden Palembang Indah Mall bekerja sama dengan Bank Mandiri dan QRIS Gopay.

### Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang ditemukan dalam penelitian ini, menunjukkan efisiensi penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standart* (QRIS) terhadap peningkatan penjualan pada UMKM di Le

Garden Palembang Indah Mall. Data yang telah terkumpul akan dianalisis sesuai dengan teknik pengumpulan data. Penelitian ini menyajikan data berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **Praktik Penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS)* terhadap Peningkatan Penjualan Pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall**

Perkembangan teknologi sangat pesat di semua bidang termasuk keuangan perlahan memasuki era digital. Inovasi-inovasi baru di bidang fintech terus dikembangkan untuk mempermudah pembisnis dalam bertransaksi. Kehadiran perusahaan fintech di Indonesia berkembang sangat pesat, seiring dengan pengguna fintech yang semakin meningkat dan sangat tertarik untuk menggunakan aplikasi QRIS (Fitriani, 2018). Salah satu layanan keuangan yang paling banyak digunakan adalah pembayaran digital, layanan ini meningkatkan pengalaman bagi pelanggan untuk pembayaran yang efisien dalam hal kecepatan, kenyamanan dan aksesibilitas multi saluran. Dalam mekanismenya dompet digital ini sebelumnya harus diisi senilai uang oleh konsumen melalui akun perbankan sesuai nominal yang dikehendaki. Selanjutnya, jika konsumen tersebut melakukan transaksi maka dompet digital akan otomatis terdebit sebesar jumlah nominal yang ditransaksikan. Dalam melakukan deposit, dompet digital dapat diisi melalui beberapa metode pembayaran yaitu mobile banking, internet banking, kartu debit, dan lain-lain (Rumondang, 2019). QRIS adalah standar nasional QR Code pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia yang digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran digital melalui aplikasi uang *elektronik server based*, dompet digital, dan *mobile banking* di Indonesia (Paramitha, 2020).

Menurut DAP, salah satu karyawan merchant UMKM Ayam Kalasan Puspasari memberikan penjelasan bahwa: "Pembeli datang, lalu mereka memilih menu makanan yang telah disediakan Ayam Kalasan Puspasari, selanjutnya mereka memesan menu makanan yang dipilih, saya menyebutkan total harganya dan menawarkan melalui tunai atau dengan pembayaran QRIS. Kemudian pembeli memilih pembayaran dengan QRIS, lalu saya mengarahkan pembeli untuk scan QRIS yang tersedia. Selain itu, menurut Saya pembayaran melalui QRIS tidak sibuk untuk memberikan uang kembalian kepada pembeli dan lebih praktis saat bertransaksi sehingga peningkatan penjualan semakin meningkat".

Selaras dengan pendapat diatas, dijelaskan oleh karyawan merchant UMKM Bebek Goreng H. Slamet yang berinisial SC memberikan pendapat: "Ketika pembeli datang untuk membeli makanan dan melakukan transaksi, saya menawarkan untuk membantu pembeli dengan pembayaran QRIS dan mengetik nominal harga yang akan dibayarkan. Kemudian, saya menawarkan pembayaran melalui aplikasi apapun untuk memudahkan dalam bertransaksi. Selain itu, pembayaran QRIS juga dapat meningkatkan penjualan di UMKM kami". Adapun karyawan merchant UMKM Jiro Ramen yang berinisial RK mengungkapkan bahwa: "Pembeli yang datang, lalu melakukan transaksi dengan pembayaran tunai lebih praktis dikarenakan tidak semua pembeli mempunyai dompet digital di smartphone mereka. Disamping itu, karyawan *merchant* harus mengkonfirmasi bukti transaksi QRIS dengan cara pembeli memperlihatkan bukti bayar melalui QRIS. Selain itu, pembayaran melalui QRIS harus didukung dengan kuota internet untuk melakukan transaksi, terkadang baik pembeli maupun penjual dapat tertunda pembayarannya dikarenakan jaringan internet yang tidak stabil".

Salah satu pembeli yang berinisial MP di Le Garden Palembang Indah Mall menjelaskan praktik penggunaan pembayaran melalui Gopay sebagai berikut: "Ketika saya mau membayar dengan Gopay ke QRIS seperti punya saya, langkah pertama masuk ke aplikasi gojek lalu klik gopay disana tertera saldo yang kita miliki. Kemudian klik QRIS, lalu scan barcode yang ada di *merchant* terus ketik jumlah nominal yang akan dibayarkan dan tunjukkan ke karyawan bahwa transaksi telah berhasil. Pembayaran QRIS juga mempermudah saya untuk membeli makanan atau minuman". Pembeli yang berinisial TP melakukan pembayaran dengan mobile banking menjelaskan bahwa: "Mekanisme bertransaksi sangat praktis di Le Garden Palembang Indah Mall, setelah memilih pembelian pada tenant yang menjual makanan atau minuman, pembeli melanjutkan untuk melakukan transaksi

melalui *mobile banking* dengan cara scan barcode yang telah tersedia. Setelah proses scan berhasil otomatis pembayaran juga berhasil dan tinggal menunggu struk pembayaran dari kasir saja”.

Selain itu, ada juga pembeli berinisial AS yang melakukan transaksi menggunakan uang cash, yang berpendapat bahwa: “Ketika saya melakukan pembelian makanan atau minuman di mercant Le Garden Palembang, saya lebih memilih pembayaran dengan uang *cash* dikarenakan penggunaan uang *cash* lebih mudah dikontrol dalam pengeluarannya. Kemudian, menurut saya pembayaran uang *cash* lebih simple tanpa menunggu konfirmasi antara pembeli dan penjual atas transaksi tersebut”. Selaras dengan beberapa pendapat dari pihak karyawan dan pembeli di Le Garden Palembang Indah Mall, hasil observasi dan dokumentasi juga menunjukkan adanya transaksi pembayaran melalui QRIS yang dapat mempermudah konsumen dalam membeli makanan atau minuman. Selain itu, transaksi pembayaran diawali dengan karyawan yang menawarkan metode pembayaran yaitu tunai dan nontunai. Apabila pembeli memilih pembayaran dengan nontunai, maka karyawan dapat mengarahkan pembeli untuk memindai QR code kemudian mengetik jumlah nominal yang akan dibayarkan, dan saldo pembeli otomatis berkurang. Berdasarkan keterangan dari pihak karyawan dan pembeli di Le Garden Palembang Indah Mall, maka dapat disimpulkan bahwa alat pembayaran nontunai yang digunakan di UMKM Le Garden Palembang Indah Mall yaitu QRIS. Praktik penggunaan pembayaran dengan QRIS lebih menghemat waktu dan efisien, sehingga konsumen dapat bertransaksi lebih mudah dan praktis. Pembayaran QRIS juga meningkatkan penjualan pada UMKM di Le Garden Palembang.

### **Efisiensi Penggunaan Quick Response Code Indonesia (QRIS) terhadap Peningkatan Penjualan Pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall**

Efisiensi merupakan usaha untuk mencari cara dalam mengerjakan mengerjakan atau (menghasilkan) sesuatu (dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya), mampu menjalankan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, dan bertepatan guna dalam mencapai tujuan tertentu. Pembeli di Le Garden banyak menggunakan pembayaran nontunai dengan QRIS karena mereka menginginkan *cashback* yang tersedia di aplikasi dompet digital yang mereka gunakan. Hal tersebut disampaikan oleh karyawan merchant UMKM Baso Solo Swalayan yang berinisial YP mengungkapkan bahwa: “Sejak *merchant* UMKM Baso Solo Swalayan menambahkan alat pembayaran nontunai, kebanyakan dari pembeli yang menggunakan pembayaran dengan nontunai seperti anak-anak sekolah, mahasiswa, dan anak remaja yang memiliki aplikasi dompet digital dikarenakan rata-rata mereka mencari *cashback* yang ada di aplikasi”.

Senada dengan pendapat di atas, karyawan UMKM Oma Cafe Bar yang berinisial RD menjelaskan: “Pembayaran dengan QRIS banyak diminati karena pembeli mencari *cashback* dari aplikasi dan QRIS juga mempercepat layanan bertransaksi. Rata-rata pelanggan menggunakan pembayaran melalui QRIS dan efeknya sangat bagus bagi UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall”. PS selaku pembeli di Le Garden menjelaskan bahwa: “Pembayaran nontunai dengan QRIS dapat meminimalisir kontak fisik langsung dengan orang lain di masa pandemic covid-19. Saya lebih suka bertransaksi dengan nontunai dikarenakan lebih praktis tanpa harus menunggu uang kembalian”. Hal tersebut juga dijelaskan oleh SD yang merupakan salah satu pembeli di Le Garden menjelaskan bahwa: “Bertransaksi menggunakan QRIS dapat mencegah penularan Covid-19, meskipun saat ini sudah ada vaksin tetapi saja ada khawatir akan tertular. Saya senang dengan adanya QRIS karena menghindari sentuhan langsung dengan orang lain atau penjual”.

UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall menggunakan QRIS karena mengikuti perkembangan zaman yang telah memasuki era digital. Selain itu, mayoritas penjual di Le Garden Palembang Indah Mall juga menggunakan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran nontunai. Hal tersebut disampaikan oleh pembeli yang berinisial DR mengungkapkan bahwa: “UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall telah mengikuti perkembangan zaman yang serba digital. Rata-rata penjual sekarang sudah menambahkan alat pembayaran, dengan QRIS pembayaran menjadi cepat dan tidak lama mengantri untuk membayar”. Selaras dengan pendapat di atas, MH selaku pembeli

juga menyampaikan bahwa: "Pembayaran nontunai sekarang banyak diminati masyarakat, karena penggunaannya efektif dan dapat terhindar dari tindakan kriminal seperti pencurian. Sejak ada pembayaran nontunai, sekarang jadi jarang menggunakan pembayaran tunai dan kemana-mana perlu membawa smartphone untuk melakukan transaksi".

Berdasarkan beberapa pendapat dari pihak karyawan dan pembeli di Le Garden Palembang Indah Mall, maka dapat disimpulkan bahwa efisiensi penggunaan QRIS pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall sangat efisien. Hal tersebut dapat dilihat dari transaksi pembeli yang menggunakan QRIS, yang berusaha untuk mendapatkan cashback atau promo dari aplikasi dompet digital. Selain itu, pembeli juga merasa puas dengan hadirnya QRIS yang dapat mengurangi kontak fisik secara langsung dengan orang lain. Hasil wawancara yang dilakukan, selaras dengan hasil observasi dan dokumentasi yang menunjukkan bahwa penggunaan QRIS pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall sangat efisien.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil temuan penelitian tentang praktik penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standart* (QRIS) terhadap peningkatan penjualan pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall menggunakan pembayaran nontunai berupa QRIS. QRIS merupakan sistem pembayaran berbasis *shared delivery channel*, yaitu satu kode dapat digunakan diberbagai layanan pembayaran yang berbeda, dan dapat dipantau oleh regulator dari satu pintu (Hutami A Ningsih, 2021). Kemudian, dalam bertransaksi dengan QRIS merupakan cara aman dikarenakan *merchant* telah menyediakan logo dan nama *merchant* yang tertulis pada QR untuk logo dipindahkan saat transaksi berlangsung akan ditampilkan pada aplikasi. Selain itu, penggunaan QRIS tidak ada biaya tambahan yang dikenakan bagi konsumen saat menggunakannya (Hoetoro, 2020).

UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall menjual aneka makanan dan minuman. Alat pembayaran yang digunakan saat bertransaksi pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall adalah tunai dan nontunai. Pembayaran tunai, pembeli harus menyiapkan uang cash untuk membeli makanan atau minuman. Sedangkan pembayaran nontunai, pembeli menggunakan alat pembayaran berupa QRIS. Dalam penyelenggaraan QRIS Le Garden Palembang Indah Mall bekerja sama dengan Bank Mandiri dan QRIS Gopay. Mayoritas pembeli menggunakan pembayaran nontunai seperti *mobile banking* ataupun Gopay. Jika pembeli memilih dengan pembayaran nontunai, maka pembeli akan diarahkan oleh karyawan untuk memindahkan QR Code kemudian mengetikkan jumlah nominal yang akan dibayarkan selanjutnya saldo pembeli akan berkurang secara otomatis. Pembayaran nontunai dapat dirasakan secara langsung oleh pembeli dikarenakan transaksi yang dilakukan praktis dan efisien, sehingga membuat pelayanan menjadi lebih cepat dan menghemat waktu.

Adapun tolak ukur efisinesi yang digunakan dalam penelitian ini, dapat diukur dari dua aspek yaitu (Syamsi, 2004):

#### a. Hasil (*output*)

- 1) QRIS membawa susasana baru bagi UMKM di Le Garden Palembang. UMKM hanya memberikan satu QR Code dari PJSP yang berlogo QRIS dalam melakukan transaksi nontunai dan QR Code yang banyak dari PJSP lainnya tidak diperlukan lagi sehingga meja kasir tidak terlalu banyak QR Code, serta pembelipun merasa nyaman.
- 2) Kualitas pelayanan yang semakin meningkat dari pembayaran tunai ke nontunai. UMKM di Le Garden Palembang telah memenuhi kebutuhan para pembeli dengan menyediakan fasilitas

pembayaran digital QRIS.

- 3) Kepuasan pengguna dapat diukur melalui kemudahan dalam penggunaan QRIS dan pemberian informasi yang benar. Salah satu informan bertanggapan QRIS dapat diandalkan, dikarenakan QRIS menerima pembayaran dari berbagai PJSP lainnya yang berarti bahwa pembeli di Le Garden memiliki rasa puas terhadap keberadaan QRIS saat digunakan.

b. Pengorbanan (*input*)

- 1) Ketepatan waktu dapat dicapai dengan QR Code menjadikan QRIS untuk semua, dengan bertransaksi menggunakan QRIS menjadi lebih efisien dan praktis. Sebagian informan, mengungkapkan pendapatnya bahwa transaksi yang lebih aman, mudah, dan cepat dapat menggunakan QRIS.
- 2) Pengguna QRIS saat melakukan transaksi diukur berdasarkan frekuensi penggunaan, waktu, dan ketergantungan. Salah satu tanggapan dari pembeli di Le Garden, berpendapat pembayaran menggunakan QRIS berlangsung sangat cepat dan tidak membutuhkan waktu lama untuk mengantri, sehingga mereka merasa sangat diuntungkan dengan keberadaan QRIS.
- 3) Keuntungan bersih, dapat diukur melalui QRIS yang menjadikan sistem informasi yang lebih akurat, bermanfaat positif, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan.

Berdasarkan hasil temuan diatas, didukung juga penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Misbahul Ma'ruf, Institut Agama Islam Negeri Kendari, pada tahun 2020 dengan judul "Eksistensi *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) dalam Pengembangan *Financial Technology* pada UMKM di Kota Kendari (Studi Kasus Warung Kopi Haji Anto)". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, implementasi QRIS di Warung Kopi Haji Anto menggunakan dua metode yaitu: QRIS *Merchant Present Mode* (MPM) dan QRIS Tanpa Tatap Muka (TTM), dan faktor pendukung penerapan QRIS adalah *smartphone* yang saat ini menjadi media yang banyak digunakan oleh banyak orang dari kalangan yang berbeda-beda. Manajemen QR Code berbasis syariah sebagai sistem pembayaran di Kota Kendari dilihat dari empat manajemen Islam yaitu: perencanaan (*at-takhtith*), pengendalian (*ar-riqabah*), penerapan (*tathbiq*), pemasaran (*marketing*).

Penelitian yang dilakukan oleh Rina Anasti Nasution, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, pada tahun 2021 dengan judul "Analisis Persepsi Pedagang pada Penggunaan QRIS sebagai Alat Transaksi UMKM di Kota Medan". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Bank Indonesia meluncurkan QRIS pada tanggal 17 Agustus 2019 untuk menyederhanakan pembayaran nontunai berbasis QR Code. QRIS merupakan salah satu inisiatif untuk mewujudkan sistem pembayaran Indonesia 2025 dan dengan adanya QRIS membantu *merchant* (UMKM) untuk melakukan pembayaran yang lebih praktis, cepat dan aman serta mendorong *merchant* untuk menabung sebagai pendapatan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Nindi Anindya Putri, Universitas Negeri Semarang, pada tahun 2020 dengan judul "Pelaksanaan penggunaan Quick Response Code (Kode QR) untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk pembayaran di Kota Semarang". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan media pembayaran elektronik terbesar di tahun 2017 adalah penggunaan *smartphone*, sehingga uang elektronik berbasis server kedepannya akan semakin berkembang dengan uang elektronik berbasis kartu. Selanjutnya penggunaan QRIS di Kota Semarang tidak efektif, hal ini disebabkan oleh kendala internal dan eksternal di Kota Semarang. Pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia saat ini

berupa teguran lisan kepada PJSP bahwa hingga tanggal 1 Januari 2020 belum memproses izin menggunakan QRIS untuk pembayaran.

Penelitian yang dilakukan oleh Romadhotul Inayah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, pada tahun 2020 dengan judul "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan, dan Promosi Terhadap Minat Pengguna Uang Elektronik pada Masyarakat (Studi Kasus di Wilayah Kota Purwokerto)". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, dan promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan uang elektronik pada masyarakat di Purwokerto baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Wildan, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, pada tahun 2019 dengan judul "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology (Fintech)*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan fintech. Variabel efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan fintech. Dan variabel risiko berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan fintech. Nilai  $R^2$  sebesar 0,484 maka dapat dinyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas, dan risiko berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan fintech secara bersama-sama sebesar 48,4%. Dengan demikian, penelitian penggunaan *Quick Response Code* Indonesia (QRIS) terhadap peningkatan penjualan pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall sangat efisien.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Praktik penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standart* (QRIS) terhadap peningkatan penjualan pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall diawali dengan pembeli yang datang untuk membeli makanan dan minuman yang tersedia di *merchant*. Setelah itu, pembeli memesan menu makanan atau minuman yang telah dipilih kepada karyawan, dan menyampaikan kepada karyawan akan melakukan pembayaran. Kemudian, karyawan menawarkan metode pembayaran yaitu tunai dan nontunai. Jika pembeli memilih dengan pembayaran nontunai, maka pembeli akan diarahkan oleh karyawan untuk memindahkan QR Code kemudian mengetikkan jumlah nominal yang akan dibayarkan selanjutnya saldo pembeli akan berkurang secara otomatis.
2. Efisiensi penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standart* (QRIS) terhadap peningkatan penjualan pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall diperoleh hasil wawancara dari pihak informan menyatakan efisien pada tolak ukur efisiensi yang berupa (a) hasil (*output*) diantaranya QRIS membawa suasana baru bagi UMKM di Le Garden dengan adanya QRIS ini hanya dengan satu QR Code dapat menerima semua pembayaran dari PJSP lainnya, kualitas pelayanan menerima pembayaran dengan tunai, UMKM di Le Garden Palembang telah memenuhi kebutuhan para pembeli dengan menyediakan fasilitas pembayaran digital QRIS, kepuasan pengguna dengan penambahan alat pembayaran QRIS di Le Garden dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang datang. (b) Pengorbanan (*input*) diantaranya ketepatan waktu yang menjadikan proses transaksi menjadi lebih efisien sehingga tidak lama untuk mengantri, sistem pembayaran QRIS tidak membutuhkan waktu yang lama untuk bertransaksi lebih menguntungkan karena proses transaksi

pembayaran berlangsung cepat, dan tidak membutuhkan waktu lama, menjadikan lebih mudah, bermanfaat positif, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan.

### Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian, maka saran yang disampaikan peneliti yaitu untuk penelitian selanjutnya, agar terdapat kajian yang lebih mendalam berkaitan dengan efisiensi penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standart* (QRIS) terhadap peningkatan penjualan pada UMKM.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ardilla, I. dan P. A. A. (2015). Analisis Kinerja Keuangan Dengan Pendekatan Value for Money Pada Pengadilan Negeri Tebing Tinggi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, Vol. 15 No. 1(<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan/article/view/428/391>), 78–85.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Bank Indonesia. (2019). *Setelah Bunga Acuan Turun, Masih Ribet dengan Banyak QR Code?," dalam Majalah Bank Indonesia Bicara*. 3.
- Duli, N. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Harahap, M. I. (2020). Implementasi Produk Wakaf Uang Melalui Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus Bank CIMB Niaga Syariah). *Laporan Penelitian, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*.
- Hoetoro, A. dan S. D. (2020). *Smart Economy: Kewirausahaan UMKM 4.0*. Malang: UB Press.
- Hutami A Ningsih, E. M. S. dan B. S. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, Vol. 4, No. 1, 3.
- Mayanti, R. (2020). Faktor-faktor yang Memengaruhi Penerimaan User Terhadap Penerimaan Quick Response Indonesia Standard sebagai teknologi Pembayaran pada Dompert Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol.25, No. 02, 125.
- Moleong. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosda.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Paramitha, D. A. & K. D. (2020). *QRIS*.
- Rizhaldi, A. , & M. L. P. (2021). Menavigasi Bisnis UMKM Pada Masa Pandemi Covid-19. *E Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(7), 590–601.
- Saputra, I. P. (2019). *Analisis Efektivitas Penggunaan Digital Payment pada Mahasiswa Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya*.
- Satya, V. E. (2021). Pengaruh Sistem Pembayaran Digital untuk Stabilitas Sistem Keuangan Indonesia. *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*, Vol. XIII, No. 2, 3.
- Solikin M. Juhro. (2020). *Pengantar Kebanksentralan Teori dan Kebijakan*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Sriekaningsih, A. (2020). *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*. Yogyakarta: Andi.
- Suci, Y. R. (2017). Perkembangan Umkm (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) Di Indonesia). *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, Vol. 6 No. 1, 54.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsi, I. (2004). *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tarantang, J. dkk. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital pada Era Revolusi Industri 4.0 di Indonesia. *Jurnal Al Qardh, Vol. 4, No. 1 (Juli 2019), 65., Vol. 4, No. 1, 65.*