

Peningkatan Pemahaman QRIS Sebagai Pembayaran Digital Bagi Nasabah UMKM Bank BPD Bali Cabang Renon

Ni Kadek Citra Endita^{1*}, I Nengah Wirsa²

Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia

*e-mail korespondensi: citraendita@gmail.com¹, inengahwirsa@undiknas.ac.id²

Abstract

The use of e-money and e-wallets in Indonesia is increasing, because they are considered to facilitate payment transactions. Bank Indonesia released QRIS as the standard set for QR-codes in Indonesia. QRIS is a QR code issued by Bank Indonesia and has been standardized so that it can be used for all QR code based payment applications. Many banks have now implemented the QRIS program, one of which is the Renon Branch of Bank BPD Bali. The payment system via QRIS is well received by SME's and users, but on the other hand there are those who doubt the safety and effectiveness of this system. Where, many SME's customers of Bank BPD Bali Renon Branch experience problems using QRIS as a means of digital payment. This is due to the lack of understanding of SME's customers regarding the QRIS usage system. To overcome this problem, it is carried out by providing an explanation regarding the QRIS usage system to MSME customers who will make QRIS. From the explanation given, it is hoped that it can increase SME's customers' understanding of the QRIS usage system. With the increasing understanding of SME's customers regarding the QRIS usage system, it has been proven that fewer SME's customers come to Bank BPD Bali to make complaints about the problems that exist in QRIS transactions.

Keywords: QRIS, SME's customers, Digital Payment

Abstrak

Penggunaan e-money dan e-wallet di Indonesia semakin meningkat, karena dianggap dapat mempermudah transaksi pembayaran Bank Indonesia merilis QRIS sebagai standar yang ditetapkan untuk QR-code di Indonesia. QRIS merupakan kode QR yang diterbitkan oleh Bank Indonesia dan sudah distandarisasi sehingga dapat digunakan untuk semua aplikasi pembayaran berbasis kode QR. Banyak perbankan saat ini telah mengimplementasikan program QRIS, salah satunya yaitu Bank BPD Bali Cabang Renon. Sistem pembayaran melalui QRIS diterima baik oleh UMKM dan pengguna, namun di sisi lain ada juga yang meragukan keamanan dan efektivitas system ini. Dimana, banyak nasabah UMKM Bank BPD Bali Cabang Renon yang mengalami kendala dalam menggunakan QRIS sebagai alat Pembayaran digital. Hal ini karena kurangnya pemahaman nasabah UMKM terhadap system penggunaan QRIS. Untuk mengatasi masalah tersebut maka metode dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai system penggunaan QRIS kepada nasabah UMKM yang akan membuat QRIS. Dari penjelasan yang diberikan, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman nasabah UMKM mengenai system penggunaan QRIS. Dengan meningkatnya pemahaman nasabah UMKM mengenai system penggunaan QRIS telah membuktikan bahwa semakin sedikit nasabah UMKM yang datang ke Bank BPD Bali untuk melakukan pengaduan mengenai kendala yang ada pada transaksi QRIS.

Kata Kunci: QRIS, Nasabah UMKM, Pembayaran Digital

Accepted: 2023-08-21

Published: 2023-10-30

PENDAHULUAN

Teknologi di era digital saat ini sedang mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang sangat pesat. Pertumbuhan teknologi yang sangat pesat dapat membantu memperoleh informasi dan mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien melalui fitur layanan elektronik yang ditawarkan seperti layanan keuangan digital (Rahman, Syarwani, 2019). Layanan keuangan digital merupakan teknologi berupa aplikasi mobile pada jaringan internet yang mengacu pada gabungan penyediaan jasa keuangan dan pembayaran. Metode pembayaran terdiri dari tunai dan non-tunai (Santika et al., 2022). Namun, dengan berkembangnya teknologi saat ini, metode pembayaran dapat dilakukan dengan non-tunai atau digital. Seperti, *E-money* dan *e-wallet* yang merupakan sistem pembayaran non-tunai.

Penggunaan e-money dan e-wallet di Indonesia semakin meningkat, karena dianggap dapat mempermudah transaksi pembayaran (Marbun et al., n.d.). Bank Indonesia merilis *QRIS* sebagai standar yang ditetapkan untuk *QR-code* di Indonesia. *QRIS* merupakan kode QR yang diterbitkan oleh Bank Indonesia dan sudah distandarisasi sehingga dapat digunakan untuk semua aplikasi pembayaran berbasis kode *QR* (Natalina et al., 2021). *QRIS* merupakan kombinasi berbagai *QR Code* dari berbagai penyelenggaraan jasa sistem pembayaran, dimana dengan memiliki *QRIS* dari salah satu penerbit maka pemilik merchant sudah dapat melakukan transaksi non tunai berbasis *QR Code* dari penerbit yang berbeda-beda (Sudiatmika & Martini, 2022). Pembayaran melalui *QRIS* juga dapat menguntungkan konsumen, karena melalui pembayaran *QRIS* konsumen tidak dikenakan biaya admin. Adanya *QRIS* ini akan menjadikan transaksi jual beli secara non tunai menjadi lebih cepat dan mudah.

QRIS telah menawarkan sistem metode pembayaran alternatif secara non tunai sehingga dapat lebih efektif dan efisien melalui scan kode *QR standar*. Dengan menggunakan *QRIS* seharusnya dapat memberikan nilai lebih pada pelaku UMKM dan memberikan kesan yang positif terhadap pemanfaatan teknologi (Sholihah & Nurhapsari, 2023). Pelaku UMKM memiliki persepsi yang kuat terhadap *QRIS* terkait kegunaannya. Salah satu keuntungan yang didapatkan oleh pelaku UMKM adalah tidak perlu memberikan kembalian kepada konsumen, karena pembayaran telah dilakukan secara non-tunai. UMKM cenderung melihat penerapan sistem *QRIS* sebagai upaya menawarkan berbagai alternatif metode pembayaran untuk memenuhi permintaan konsumen (Najiyah et al., 2022).

Banyak perbankan saat ini telah mengimplementasikan program *QRIS*. Dalam implementasinya program *QRIS* sebelumnya telah diterapkan oleh beberapa bank lain seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Nasional Indonesia (BNI) dan Bank Central Asia (BCA). Selain itu, salah satu bank yang mengimplementasikan program *QRIS* yaitu Bank BPD Bali. Bank Pembangunan Daerah Bali (Bank BPD Bali) merupakan salah satu bank yang bertugas mengembangkan dan menggerakkan pembangunan dan perekonomian daerah setempat yaitu dengan mengimplementasikan transaksi non-tunai berupa *QRIS* (I Gst. Ngr. Agung Krisna Aditya, 2022). Pembayaran digital melalui *QRIS* ini disediakan untuk *merchant* atau penjual termasuk UMKM. Melalui penggunaan satu standar *QR Code* merchant atau penjual tidak perlu memiliki berbagai jenis *QR Code* dari penerbit yang berbeda (Setiawan & Mahyuni, 2020). *QRIS* dapat digunakan oleh semua kalangan mulai dari pedagang kecil sampai pedagang yang ada di mall, karena kode *QRIS* dapat diprint dengan kertas biasa tanpa harus menggunakan mesin edc. Sistem pembayaran melalui *QRIS* diterima baik oleh merchant dan penggunan, namun di sisi lain ada juga yang meragukan keamanan dan efektivitas system ini. *QRIS* bukan aplikasi baru atau instrumen pembayaran, namun semacam interface (Dwiyaningsih, 2022).

Dalam implementasinya, Bank BPD Bali membidik pelaku UMKM yang beroperasi di berbagai sektor melalui program *QRIS*. Melalui penggunaan *QRIS* dapat membantu pelaku UMKM mendapatkan pengalaman pembayaran berbasis digital dan beberapa UMKM di Bali sudah menerapkannya. Dilansir dari situs resmi diskopukm.baliprov.go.id Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah bahwa jumlah di Bali semakin meningkat dengan jumlah sebanyak 440.609 UMKM.

Perdagangan	254.655
Industry pertanian	87.966
Non pertanian	61.048
Jasa	36.940
Total	440.609

Tabel 1. Jumlah keseluruhan UMKM Provinsi Bali Tahun 2022

Program *QRIS* Bank Bpd Bali juga telah didukung oleh Bank BPD Bali Cabang Renon. Dimana, bahwa Bank BPD Bali cabang renon telah menerima layanan pembuatan *QRIS* bagi nasabah UMKM. Pembuatan *QRIS* bagi nasabah UMKM di BPD Bali cabang Renon semakin meningkat. Dimana, pembuatan *QRIS* pada Bank BPD Bali cabang Renon mencapai hingga 200 QR per bulan. Peranan *QRIS* ini dapat membantu para pedagang UMKM untuk tidak tertipu pada peredaran uang palsu, mengurangi resiko pencurian uang dan mendukung pemerintah juga dalam mampu mengembangkan perekonomian digital pada wilayah tertentu (Yuliati & Handayani, 2021). Dimana, melalui pembayaran *QRIS* dapat memberikan dampak yang bagus terhadap perkembangan UMKM. Dengan menggunakan *QRIS* pelaku, UMKM dapat dengan mudah mencatat setiap transaksi yang terjadi namun apabila terjadi kesalahan pembayaran maka sebenarnya mereka bisa menawarkan layanan non tunai. Selain itu, pelaku UMKM juga dapat menawarkan produk dengan mencantumkan harga promosi dengan menggunakan *QR code* sehingga pembeli harus scan apabila ingin mendapatkannya. Namun, penggunaan melalui *QRIS* sering kali mengalami kendala dalam transaksinya. Dimana, transaksi *QRIS* melalui beda Bank terkadang terjadi kendala karena transaksi tersebut tidak masuk. Selain itu, nasabah UMKM BPD Bali Cabang Renon yang menggunakan *QRIS* juga banyak yang kurang paham mengenai system pembayaran *QRIS*. Dimana, laporan transaksi *QRIS* akan masuk di hari kerja Bank yaitu senin sampai jumat. Sedangkan laporan transaksi pembayaran sabtu minggu akan masuk di hari senin berikutnya. Selain itu, pembayaran *QRIS* juga akan dapat dilakukan apabila telah mempunyai aplikasi mobile banking. Oleh karena itu, sebelum menggunakan *QRIS* pelaku UMKM harus memahami system kerja *QRIS*. Dengan begitu, pelaku UMKM dapat memahami pentingnya penerapan teknologi *QRIS* dan *QR code* dalam mendukung usaha dan meningkatkan kualitas layanan dengan mengikuti perkembangan kebiasaan konsumen bersama kemajuan teknologi.

SOLUSI PERMASALAHAN

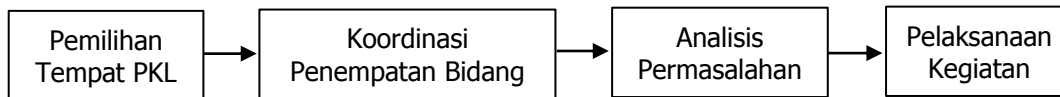
Melihat jumlah UMKM di Bali semakin meningkat justru dapat memberikan dampak positif bagi pertumbuhan perekonomian Indonesia. UMKM merupakan salah satu faktor pententu pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Dimana, dengan adanya UMKM dapat membantu mengurangi pengangguran dengan membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat.

Dalam mempertahankan perkembangan dan pertumbuhan usahanya pelaku UMKM harus dapat mengikuti perubahan dan perkembangan teknologi saat ini, khususnya pada cara pembayaran. Dimana, banyaknya jumlah UMKM yang ada membuat banyak juga pelaku UMKM membuat *QRIS* sebagai metode pembayaran digital. Namun, hal tersebut menjadi tantangan bagi pelaku UMKM apabila terjadi kendala dalam bertransaksi. Dimana, saat ini banyak pelaku atau nasabah UMKM bank BPD Bali Cabang Renon kurang memahami system kerja *QRIS*.

Untuk meningkatkan pemahaman (literasi) mengenai system kerja *QRIS* maka dapat dilakukan dengan melakukan edukasi terhadap nasabah UMKM mengenai bagaimana system kerja *QRIS*. Dengan meningkatkan pemahaman mengenai *QRIS* dapat memudahkan UMKM dalam mengembangkan strategi pemasaran digital secara efektif dengan memanfaatkan *QRIS*.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Dimana, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dalam beberapa tahapan, yaitu :



Gambar 1. Diagram Alur Pengabdian

1. Pemilihan Tempat PKL

Tahapan pertama yang dilakukan adalah memilih tempat PKL. Dimana, kegiatan pengabdian ini dilakukan di Bank BPD Cabang Renon yang berlokasi di jalan raya puputan renon niti mandala.

2. Koordinasi Penempatan Bidang

Tahapan kedua yaitu koordinasi mengenai penempatan bidang pada Bank BPD Bali cabang Renon. Dalam tahapan ini mendapatkan penempatan pada bidang Dana dan Jasa (DJA). Dimana, bidang Dana dan Jasa merupakan bidang yang menangani pembuatan *QRIS*, THT, SIBAPA, SIMPEL, Pensiunan, dan berbagai kegiatan lainnya yang berhubungan dengan jasa.

3. Analisis Permasalahan

Pada tahapan ini, penulis mulai menganalisis permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut. Dimana, selama kegiatan berlangsung bahwa ada permasalahan yang berhubungan dengan nasabah UMKM yang membuat *QRIS*. Dimana, ada beberapa nasabah UMKM yang kurang paham mengenai system kerja *QRIS* sebagai pembayaran digital.

4. Pelaksanaan Kegiatan

Pada tahapan pelaksanaan kegiatan yaitu bentuk kegiatan yang dilakukan melalui tatap muka dengan nasabah UMKM. Dimana, pada tahapan ini menjelaskan system kerja *QRIS* kepada nasabah UMKM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil dan pembahasan berdasarkan kegiatan pengabdian ini adalah nasabah UMKM Bank BPD Bali Cabang Renon dalam memahami system penggunaan *QRIS*. Kegiatan pengabdian ini dilakukan di Bank BPD Bali Cabang Renon, dimana kegiatan ini dilakukan pada bagian Divisi Dana dan Jasa (DJA). Selama proses kegiatan PKL yang dilakukan selama 60 hari yaitu dari tanggal 12 juni sampai 14 Agustus 2023, peneliti melakukan analisis permasalahan yang ada pada organisasi tersebut. Analisis permasalahan yang ditemukan yaitu menyangkut pada penggunaan *QRIS* pada nasabah UMKM. Dalam permasalahan yang ada, bahwa masih banyak nasabah UMKM yang kurang memahami system penggunaan *QRIS*. Banyak nasabah UMKM yang datang ke Bank BPD Bali Cabang Renon untuk mengungkapkan kendala yang terjadi. Kendala yang sering terjadi seperti pada transaksi, dimana transaksi *QRIS* melalui beda Bank terkadang terjadi kendala karena transaksi tersebut tidak masuk. Hal tersebut karena kurangnya pemahaman nasabah UMKM terhadap system penggunaan *QRIS*.

Dalam mengatasi permasalahan ini, ada beberapa tahapan yang dilakukan selama proses pengabdian yaitu melakukan penjelasan mengenai system *QRIS* kepada nasabah UMKM. Dalam penjelasan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman nasabah UMKM mengenai

system pembayaran *QRIS*. Untuk mengatasi masalah yang ada, terdapat beberapa kegiatan yang dapat dilakukan, yaitu :



Gambar 1. Penjelasan Mengenai Pengisian Formulir QRIS

Dalam pengisian formulir *QRIS* nasabah UMKM harus menggunakan persyaratan seperti fotocopy KTP, Kartu Keluarga, dan NPWP. Namun, pengumpulan fotocopy NPWP tidak diwajibkan, nasabah dapat mengumpulkan NPWP jika memiliki NPWP. Jika tidak memiliki NPWP nasabah UMKM dapat mengisi formulir NPWP. Dalam melakukan pengisian formulir tersebut, nasabah UMKM dapat mengikuti permintaan yang ada di formulir tersebut, seperti pengisian nama, nomor telepon, nama usaha, Alamat usaha, omset perbulan, harga produk termudah, harga produk termahal, dan lain sebagainya. Hal tersebut harus dilakukan sebelum pembuatan *Code QR*. Setelah pengisian formulir *QRIS* tersebut, pembuatan *Code QRIS* akan di proses.



Gambar 2. Penjelasan Mengenai Sistem Penggunaan QRIS

Sebelum memberikan code *QRIS*nya, perlu dilakukan penjelasan mengenai penggunaan system *QRIS* tersebut. Bahwa dalam code *QRIS* tersebut sudah terdapat nama usaha nasabah dan nomor NMIDnya. Dalam penjelasan mengenai penggunaan system *QRIS* ini, nasabah UMKM perlu memahami jalannya transaksi yang akan terjadi, dimana dalam melakukan penjualan dan melakukan transaksi melalui *QRIS*, laporan transaksi tersebut akan bisa masuk di hari kerja Bank yaitu hari senin sampai jumat. Namun, apabila transaksi tersebut dilakukan pada hari sabtu dan minggu, laporan transaksi tersebut belum masuk, namun laporan transaksi yang dilakukan pada hari sabtu dan minggu akan masuk di hari senin. Selain itu, dalam melakukan pembayaran melalui *QRIS* nasabah UMKM harus mempunyai *Mobile Banking* Bank BPD Bali agar dapat menggunakan pembayaran melalui *QRIS*. Dimana, melalui *Mobile Banking* ini dapat melakukan pengecekan apakah laporan transaksi sudah masuk apa belum.



Gambar 3. Penggunaan pembayaran *QRIS* oleh konsumen

Setelah pemahaman yang didapatkan nasabah UMKM mengenai system penggunaan *QRIS* Bank BPD Bali, nasabah UMKM semakin berkurang dalam mengungkapkan kendala yang dialaminya. Hal tersebut diharapkan bahwa nasabah UMKM sudah paham mengenai system penggunaan *QRIS*. Meningkatkan pemahaman nasabah UMKM mengenai system penggunaan *QRIS*, juga membuat meningkatnya pembuatan *QRIS* di Bank BPD. Dimana, jumlah pembuatan *QRIS* di Bank BPD Bali Cabang Renon mencapai 200 QR per bulan. Hal ini juga membuktikan bahwa kepercayaan UMKM terhadap penggunaan *QRIS*. Pembayaran melalui *QRIS* ini juga dapat memudahkan UMKM dalam menjalankan usahanya, dimana pelaku UMKM juga dapat terhindar dari peredaran uang palsu, karena pembayaran yang dilakukan yaitu non-tunai dan tidak perlu memberikan uang kembalian. Selain itu, pembayaran yang dilakukan melalui *QRIS* juga dapat meningkatkan konsumen untuk berbelanja, karena transaksi melalui *QRIS* tidak dikenakan biaya admin.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini berlangsung di Bank BPD Bali Cabang Renon yang terletak di Niti Mandala, Jl. Raya Puputan, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar. Pengabdian ini dilakukan pada nasabah UMKM yang akan menggunakan *QRIS* sebagai alat transaksi pembayaran. Metode pengabdian ini dilakukan mulai dari tempat pemilihan PKL, koordinasi Bidang, menganalisis masalah, dan melaksanakan kegiatan. Selama proses pengabdian yang dilakukan, bahwa banyak nasabah UMKM yang belum memahami bagaimana system penggunaan *QRIS*. Dalam kegiatan ini dilakukan dengan menjelaskan mengenai system penggunaan *QRIS* kepada nasabah UMKM yang akan membuat *QRIS* untuk usahanya. Penjelasan yang diberikan pada nasabah UMKM bertujuan

untuk meningkatkan pemahaman nasabah UMKM mengenai system penggunaan *QRIS* Bank BPD. Dengan meningkatnya pemahaman nasabah UMKM mengenai system penggunaan *QRIS* diharapkan dapat meningkatkan pembuatan dan penggunaan *QRIS* bagi UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyaniingsih. (2022). *Analisis Penerapan QRIS oleh UMKM Untuk Mempermudah Transaksi Digital (Studi Pada Bank BPD Bali Cabang Singaraja)*. 1–7.
- I Gst. Ngr. Agung Krisna Aditya. (2022). Difusi Inovasi Metode Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard oleh Bank BPD Bali. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(7), 3323–3336. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i7.809>
- Marbun, A. N., Samri, Y., Nasution, J., & Harahap, I. (n.d.). *Analisis Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS Terhadap Perkembangan Bisnis Umkm Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc Sibolga)*. 2, 361–372.
- Najiyah, F., Khasanah, U., & Asas, F. (2022). Mengelola penggunaan QRIS dan QRcode dalam meningkatkan kualitas layanan bagi UMKM. *Insight Management Journal*, 2(2), 45–53.
- Natalina, S. A., Zunaidi, A., & Rahmah, R. (2021). Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Sebagai Strategi Survive UMKM Di Masa Pandemi di Kota Kediri. *ISTITHMAR: Jurnal Pengembangan Ekonomi Islam*, 5(2), 43–62. <https://doi.org/10.30762/itr.v5i2.3376>
- Rahman, Syarwani, M. (2019). Optimalisasi Penerapan Sistem Pembayaran Digital Melalui QRIS Pada UMKM Kota Gorontalo. *Jurnal Mirai Managemnt*, 4(2), 354–365. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai%0AKEPUASAN>
- Santika, A., Aliyani, R., & Mintarsih, R. (2022). Persepsi Dan Intensi Pelaku Umkm Terhadap Penggunaan Qris Sebagai Sistem Pembayaran Digital Di Kota Tasikmalaya. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(4), 61–70. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i4.142>
- 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*, 10, 921. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i10.p01>
- Sholihah, E., & Nurhapsari, R. (2023). Percepatan Implementasi Digital Payment Pada UMKM: Intensi Pengguna QRIS Berdasarkan Technology Acceptance Model. *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 12(1), 1–12. <https://doi.org/10.21831/nominal.v12i1.52480>
- Sudiatmika, N. B. P., & Martini, I. A. O. (2022). *FAKTOR-FAKTOR MEMPENGARUHI NIAT QRIS* *Jurnal Magister Manajemen Unram*. 11(3), 239–254. <https://doi.org/10.29303/jmm.v11i3.735>
- 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>