JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN Vol 6 No 1 Mei 2026 pp 17-22
p-ISSN : 2808-876X (print)
e-ISSN : 2798-1312 (online)
http://journal.politeknik-pratama.ac.id/index.php/IMK

ANALISIS PEMANFAATAN FINTECH QRIS TERHADAP EFISIENSI TRANSAKSI DAN KEPUASAN UMKM DI INDONESIA

Keisha Trideswita Maharani [1*], Raisa Martiza [2]
[1] Universitas Pancasila
Jl. Lenteng Agung Raya No.56, Jakarta Selatan 12630, Indonesia, e-mail: Keishadeswita08@gmail.com
[2] Universitas Pancasila
Jl. Lenteng Agung Raya No.56, Jakarta Selatan 12630, Indonesia, e-mail: Raisamartiza@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:
Naskah Masuk: 8 Oktober 2025
Revisi: 26 November 2025
Diterima: 4 April 2026
Terbit: 2 Mei 2026

Keywords:
Fintech;
QRIS;
MSMEs;
Transaction Efficiency;
Customer Satisfaction

* *korespondensi : Keishadeswita08@gmail.com*
DOI : https://doi.org/10.51903/4x613r81

ABSTRACT

The The implementation of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) by Bank Indonesia serves as a strategic innovation to unify various digital payment systems into a single national standard. This study aims to analyze the impact of QRIS implementation on transaction efficiency and the satisfaction of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Indonesia. Utilizing a qualitative descriptive method, this research collects data through a literature study of official Bank Indonesia reports, publications from the Indonesian Fintech Association (AFTECH), and scientific journals from 2021–2024. The findings indicate that QRIS usage significantly enhances transaction efficiency by reducing queue times, minimizing recording errors, and eliminating the cost of EDC machines. Furthermore, QRIS positively contributes to MSME satisfaction by expanding market reach and building business credibility. However, adoption faces challenges such as low digital literacy, uneven internet infrastructure, and the burden of Merchant Discount Rate (MDR) fees for micro-enterprises. The study recommends tiered MDR fee incentives and intensified digital education programs.

Abstrak

Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) oleh Bank Indonesia merupakan inovasi strategis untuk menyatukan berbagai sistem pembayaran digital menjadi satu standar nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan QRIS terhadap efisiensi transaksi dan kepuasan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berbasis studi literatur dari laporan resmi Bank Indonesia, publikasi Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH), serta jurnal ilmiah periode 2021–2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS secara signifikan meningkatkan efisiensi transaksi melalui pengurangan waktu antrean, minimalisir kesalahan pencatatan, dan penghapusan biaya pengadaan mesin EDC. Selain itu, QRIS berkontribusi positif terhadap kepuasan UMKM dengan memperluas jangkauan pasar dan membangun kredibilitas usaha di mata konsumen. Namun, adopsi teknologi ini masih terkendala oleh literasi digital yang rendah, infrastruktur internet yang tidak merata, dan beban biaya

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

Merchant Discount Rate (MDR) bagi usaha mikro. Penelitian ini merekomendasikan perlunya kebijakan insentif biaya MDR berjenjang dan peningkatan edukasi digital yang lebih intensif.

Kata Kunci: Fintech , QRIS, UMKM, Efisiensi Transaksi, Kepuasan Pelanggan.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi keuangan atau Financial Technology (Fintech) di Indonesia mengalami akselerasi signifikan, didorong oleh pergeseran preferensi masyarakat dari transaksi tunai ke digital. Laporan Bank Indonesia tahun 2023 mencatat pertumbuhan transaksi digital lebih dari 20% setiap tahunnya, menandakan perubahan fundamental dalam pola ekonomi masyarakat. Sebagai respons, Bank Indonesia meluncurkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) untuk mengintegrasikan berbagai kanal pembayaran ke dalam satu standar nasional, memungkinkan interoperabilitas antar penyedia jasa pembayaran.



Gambar 1. *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)

Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang menyumbang lebih dari 60% PDB nasional, transisi ke ekosistem digital adalah sebuah keniscayaan. Namun, sebagian besar UMKM masih menghadapi inefisiensi akibat ketergantungan pada uang tunai, seperti risiko keamanan, kesulitan penyediaan uang kembalian, dan pencatatan manual yang rentan kesalahan .

Meskipun potensi manfaatnya besar, terdapat kesenjangan (gap) dalam literatur dan implementasi di lapangan. Banyak penelitian sebelumnya berfokus pada adopsi dari sisi konsumen, namun masih sedikit yang secara spesifik mengkaji implikasi efisiensi operasional dan kepuasan dari perspektif merchant (pelaku UMKM) itu sendiri, terutama terkait beban biaya layanan dan kendala infrastruktur di daerah.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis bagaimana penggunaan QRIS mempengaruhi efisiensi operasional transaksi UMKM; dan (2) Mengevaluasi tingkat kepuasan pelaku UMKM terhadap adopsi sistem pembayaran ini di tengah kendala teknis dan biaya yang ada. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis mengenai adaptasi teknologi pada sektor usaha mikro serta masukan praktis bagi regulator.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Financial Technology*

Financial Technology (Fintech) didefinisikan sebagai inovasi berbasis teknologi yang mentransformasi layanan keuangan tradisional menjadi proses yang lebih efisien dan mudah diakses. Sebagaimana dijelaskan dalam [1], evolusi *Fintech* pasca krisis keuangan global telah mengubah paradigma sistem keuangan dari yang bersifat institusional kaku menjadi lebih inklusif dan terdesentralisasi. Di Indonesia, adopsi teknologi ini didorong oleh penetrasi internet dan kebutuhan akan efisiensi transaksi. Laporan industri menunjukkan bahwa integrasi layanan keuangan digital telah menjadi katalis utama dalam peningkatan inklusi keuangan nasional, khususnya bagi sektor yang sebelumnya *unbanked* [2].

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

Peran regulator sangat krusial dalam ekosistem ini. Bank Indonesia mencatat bahwa digitalisasi sistem pembayaran bukan hanya sekadar tren, melainkan kebutuhan struktural untuk menjaga stabilitas moneter dan efisiensi pasar [3]. Hal ini sejalan dengan pandangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menekankan bahwa *Fintech* memberikan peluang bagi pelaku usaha mikro untuk mengakselerasi kapasitas bisnis melalui akses pembiayaan dan manajemen keuangan digital [5].

2.2. *QQRIS sebagai Standar Pembayaran Nasional*

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan standar kode QR nasional yang dikembangkan untuk memfasilitasi interoperabilitas antar penyelenggara jasa sistem pembayaran. Implementasi QRIS bertujuan untuk mengatasi fragmentasi sistem pembayaran, sehingga satu kode QR dapat dipindai oleh berbagai aplikasi pembayaran [3].

Dalam konteks Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), adopsi QRIS memberikan dampak signifikan terhadap operasional bisnis. Studi yang dilakukan dalam [6] menemukan bahwa penggunaan QRIS secara langsung memperluas akses pasar UMKM karena menghilangkan hambatan teknis pembayaran antara penjual dan konsumen. Lebih lanjut, digitalisasi melalui QRIS memungkinkan UMKM untuk terhubung ke dalam ekosistem ekonomi digital yang lebih luas, sebagaimana dilaporkan dalam [4] yang menyoroti peran transformasi digital dalam meningkatkan daya saing nasional.

2.3 Kerangka Konseptual: Hubungan Efisiensi dan Kepuasan

Penelitian ini membangun kerangka berpikir yang menghubungkan adopsi teknologi dengan efisiensi dan kepuasan. Efisiensi transaksi didefinisikan sebagai rasio antara input (biaya dan waktu) terhadap output (keberhasilan pembayaran). Sistem pembayaran elektronik terbukti mereduksi biaya transaksi (*transaction costs*) dan risiko penanganan uang tunai [1], [3].

Variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dianalisis menggunakan pendekatan kualitas layanan. Sebagaimana ditegaskan dalam [7], persepsi terhadap kualitas layanan—yang mencakup dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan keamanan (*assurance*)—berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas. Dalam konteks ini, QRIS menawarkan dimensi kecepatan dan kemudahan (*ease of use*) yang menjadi prediktor utama kepuasan bagi pelaku usaha maupun konsumen. Oleh karena itu, sinergi antara efisiensi teknis dan persepsi kemudahan penggunaan menjadi landasan utama dalam mengukur keberhasilan adopsi QRIS di kalangan UMKM.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami fenomena penerapan QRIS secara mendalam tanpa berfokus pada pengujian statistik hipotesis. Metode ini dipilih untuk mengeksplorasi "bagaimana" dan "mengapa" QRIS mempengaruhi proses bisnis UMKM.

3.1 Pengumpulan Data dan Kriteria Seleksi

Data dikumpulkan melalui studi literatur dengan kriteria seleksi sumber sebagai berikut:

a. Relevansi: Fokus pada topik *Fintech*, QRIS, dan UMKM di Indonesia.
b. Kredibilitas: Bersumber dari laporan resmi lembaga otoritas (Bank Indonesia, OJK, AFTECH) dan artikel jurnal ilmiah nasional/internasional terakreditasi.
c. Kebaruan (Recency): Mengutamakan data dan publikasi dalam rentang waktu 2019–2024 untuk menjaga relevansi dengan kondisi teknologi terkini.

Sumber utama meliputi Laporan Tahunan Bank Indonesia , Laporan AFTECH , dan publikasi KADIN.

3.2 Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data (memilah informasi relevan mengenai efisiensi dan kepuasan), penyajian data (sintesis temuan), dan penarikan kesimpulan. Analisis ini menghubungkan data empiris dari laporan dengan teori efisiensi dan kepuasan pengguna.

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

3.3 Batasan Penelitian

Sebagai penelitian berbasis studi literatur, keterbatasan utama terletak pada ketergantungan terhadap data sekunder. Penelitian ini tidak mengambil data primer langsung dari lapangan, sehingga analisis sangat bergantung pada ketersediaan dan akurasi data yang dipublikasikan oleh pihak ketiga.

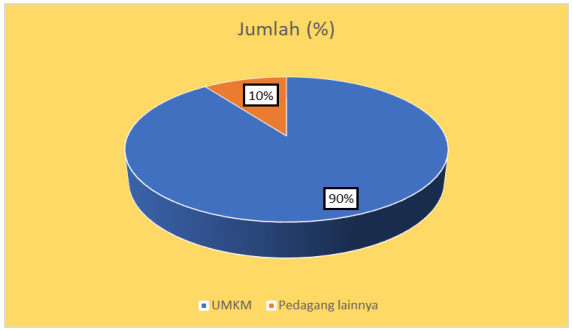
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Efisiensi Transaksi: Lebih dari Sekadar Kecepatan

Efisiensi transaksi berarti sejauh mana sebuah sistem mampu meminimalkan waktu, biaya, serta risiko yang Temuan menunjukkan bahwa QRIS meningkatkan efisiensi transaksi UMKM melalui tiga mekanisme utama:

a. Efisiensi Waktu: Proses pemindaian kode QR memangkas waktu transaksi hingga hitungan detik dibandingkan penghitungan uang tunai dan pemberian kembalian.
b. Efisiensi Biaya (Cost Efficiency): Tidak seperti penggunaan mesin EDC yang memerlukan biaya sewa atau investasi perangkat keras yang mahal, QRIS hanya membutuhkan *smartphone* dan stiker kode yang biayanya sangat rendah.
c. Efisiensi Administrasi: Pencatatan otomatis di aplikasi mengurangi beban kerja pembukuan manual dan meminimalisir *human error* dalam rekapitulasi harian.

Data Bank Indonesia menunjukkan bahwa dari 29 juta *merchant* pengguna QRIS, 90% adalah UMKM. Dominasi ini mengonfirmasi bahwa efisiensi yang ditawarkan QRIS sangat relevan dengan karakteristik UMKM yang memiliki sumber daya terbatas.



Gambar 2**.** Diagram Pengguna QRIS
Sumber: DataIndonesia.id (2023)

4.2 Kepuasan UMKM dan Implikasi Bisnis

Kepuasan UMKM terhadap QRIS tidak hanya didorong oleh kemudahan pembayaran, tetapi juga oleh dampak strategisnya. Penggunaan QRIS meningkatkan citra profesionalisme usaha kecil ("naik kelas") dan membangun kepercayaan (*trust*) pelanggan yang semakin *cashless*. Selain itu, riwayat transaksi digital (*digital footprint*) yang tercipta dari penggunaan QRIS menjadi aset berharga. Data ini dapat digunakan sebagai profil kredit (*credit scoring*) untuk mengakses pembiayaan perbankan, sebuah fitur yang tidak bisa diberikan oleh transaksi tunai.

.



Gambar 3. UMKM yang Menggunakan QRIS.

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

4.3 Kendala Struktural dan Tantangan Implementasi

Meskipun memberikan manfaat, analisis literatur menyoroti dua hambatan utama yang menghambat kepuasan maksimal:

a. Kesenjangan Infrastruktur: Efisiensi QRIS menjadi nihil di daerah dengan koneksi internet yang tidak stabil.
b. Beban MDR: Biaya *Merchant Discount Rate* (MDR) sebesar 0,7% bagi usaha mikro sering dianggap disinsentif. Bagi pedagang dengan margin keuntungan tipis, potongan ini dirasa memberatkan dibandingkan transaksi tunai yang "gratis". Hal ini menunjukkan adanya *trade-off* antara efisiensi teknologi dan biaya operasional yang perlu diselesaikan oleh regulator.



Gambar 4. Biaya *Merchant Discount Rate* (MDR)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi QRIS memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap efisiensi transaksi dan kepuasan UMKM di Indonesia. Efisiensi tercapai melalui percepatan waktu layanan, pengurangan biaya perangkat, dan otomatisasi administrasi. Kepuasan pelaku usaha terbentuk dari kemudahan operasional dan peluang akses ke ekosistem keuangan formal. Namun, keberhasilan ini belum merata akibat kendala literasi digital, infrastruktur internet, dan kebijakan biaya MDR yang masih membebani segmen usaha mikro.

Saran dan Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan temuan di atas, direkomendasikan:

a. Kebijakan MDR Berjenjang: Bank Indonesia disarankan untuk meninjau kembali skema MDR, misalnya dengan memberikan tarif 0% untuk usaha ultra-mikro atau mensubsidi biaya transaksi untuk volume tertentu guna mendorong adopsi di lapisan terbawah.
b. Edukasi Digital Terpadu: Pemerintah dan penyedia *fintech* perlu mengubah pendekatan edukasi dari sekadar "cara pakai" menjadi "literasi keuangan digital", termasuk cara memanfaatkan data transaksi untuk akses kredit.
c. Pemerataan Infrastruktur: Fokus pembangunan infrastruktur telekomunikasi harus diprioritaskan di daerah sentra UMKM luar Jawa untuk menjamin kestabilan transaksi digital.

DAFTAR PUSTAKA

[1] D. W. Arner, J. Barberis, and R. P. Buckley, "The evolution of fintech: A new post-crisis paradigm?" Georgetown Journal of International Law, vol. 47, no. 4, pp. 1271–1319, 2016.

p-ISSN : 2808-876X e-ISSN : 2798-1312

[2] Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH), "Laporan perkembangan fintech Indonesia," Jakarta, 2023.
[3] Bank Indonesia, "Laporan tahunan Bank Indonesia 2023," Jakarta, 2023.
[4] Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN), "Laporan tahunan KADIN Indonesia 2024: Transformasi ekonomi digital dan UMKM," Jakarta, 2024.
[5] Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "Laporan tahunan OJK 2022," Jakarta, 2022.
[6] M. Sari, "Implementasi QRIS dalam meningkatkan akses pasar UMKM," Jurnal Ekonomi dan Bisnis, vol. 14, no. 2, pp. 55–60, 2021.
[7] V. A. Zeithaml, "Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn," Journal of the Academy of Marketing Science, vol. 28, no. 1, pp. 67–85, 2018.