

**OPTIMALISASI PENERAPAN *QUICK RESPONSE CODE*
INDONESIA STANDARD (QRIS) PADA *MERCHANT* DI
WILAYAH SURAKARTA**

**Katherine Amelia Dyah Sekarsari¹, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati²,
Anton Subarno³**

*Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Universitas Sebelas Maret*

*Email: katherineamell@gmail.com, ciciliadyah@staff.uns.ac.id,
antonsubarno@fkip.uns.ac.id*

Abstract

This type of research is descriptive qualitative with a case study approach. The research was conducted at the Bank Indonesia Solo and merchants in the Surakarta area. The purpose of this study was to determine the application of QRIS, to know the obstacles that occurred, benefits obtained, and solution to the problems of implementing QRIS. The research data were obtained from informants, events, documents with the sampling technique using purposive and snowball sampling. The results show that the application of QRIS at merchants in the Surakarta area has increased during 2020 by 276%. But there are also obstacles that are experienced, namely the understanding of the traders who are still lacking, consumers cannot scan the QR code, and also the sticker attachment is still not appropriate. The benefits of implementing QRIS include easier transaction processing, preventing counterfeit money, easier merchant/store registration, and more diverse payment alternatives. The solution is to educate merchants, merchants can increase financial literacy, and merchants coordinate with acquirers to ask about problems. The conclusion of this study is that the application of QRIS in the Surakarta area is still not optimal, which can be seen from these obstacles. Suggestions for merchants must further improve digital financial literacy. This research can be used as a reference source for government agencies and banks to find out the barriers to implementing QRIS.

Key words: *QRIS, technology, digital wallet*

I. PENDAHULUAN

Era modern seperti saat ini, pemakaian alat pembayaran tunai dengan uang kartal cenderung lebih kecil dibanding uang giral jika mempertimbangkan efisiensi. Hal itu terjadi karena biaya pengadaan dan pengelolaan terbilang mahal. *Platform mobile* merupakan kemungkinan yang menarik sebagai *delivery channel* untuk layanan keuangan digital dan sebagai teknologi yang seperti uang dapat menghubungkan orang dengan satu sama lain. *E-Payment* yang merupakan sistem pembayaran menggunakan media internet sebagai komunikasi sudah banyak digunakan perusahaan dalam menyediakan pihak penjual dan pembeli dengan memberikan jaminan keamanan transaksi elektronik (Mulyana & Wijaya, 2018). Keberadaan *fintech* bertujuan untuk membuat masyarakat lebih muda mengakses produk-produk keuangan, mempermudah transaksi dan juga meningkatkan literasi keuangan. *E-Wallet* atau dompet elektronik adalah alat pembayaran digital yang menggunakan media elektronik berupa *server based*. Pembayaran menggunakan *e-wallet* memungkinkan para pengguna untuk melakukan berbagai transaksi dan berfungsi hampir sama dengan dompet fisik. *E-Wallet* pertama kalinya diakui sebagai sebuah metode untuk menyimpan uang dalam bentuk elektronik, namun menjadi populer

karena cocok untuk menyediakan cara yang nyaman bagi pengguna internet menyimpan dan menggunakan informasi berbelanja secara online (Gathmir, 2016). Pembayaran nontunai di era modern berkembang sangat pesat, hal tersebut membuat Bank Indonesia berinovasi dalam memperbaiki sistem pembayaran nontunai. Terdapat dua produk hasil inovasi Bank Indonesia yang saat ini tengah gencar disosialisasikan di masyarakat, yaitu salah satunya ialah *Quick Respond Code Indonesian Standart* (QRIS). Kehadiran QRIS mendapat sambutan yang positif dari berbagai pihak. QRIS digadang dapat berkontribusi terhadap perkembangan ekonomi digital Indonesia.

QRIS merupakan standar kode QR untuk pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet elektronik, atau *mobile banking*. Tujuan adanya QRIS ini agar pembayaran digital menjadi lebih mudah bagi masyarakat dan dapat diawasi oleh regulator satu pintu karena telah berstandar. Jenis pembayaran menggunakan QRIS yaitu Merchant Presented Mode (MPM) Statis, Merchant Presented Mode (MPM) Dinamis, dan Customer Presented Mode (CPM).

Merchant adalah individu atau kelompok yang berperan sebagai penjual barang atau jasa dengan suatu bentuk tertentu, memiliki toko fisik ataupun toko

online dan bekerja sama dengan bank dalam hal penyediaan layanan pembayaran melalui *e-money* dari bank bersangkutan (Appkey, 2020). Sistem pembayaran dengan *merchant* adalah system pembayaran non tunai atau cashless untuk suatu produk tertentu.

PJSP (Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran) adalah bank atau lembaga selain bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa sistem pembayaran. PJSP berkewajiban untuk menerapkan manajemen risiko secara efektif dan konsisten, menerapkan perlindungan konsumen, dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan (PBI 18/40/PBI/2016 Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, 2016).

Berdasarkan hasil observasi pada beberapa pedagang di Wilayah Surakarta yang telah menggunakan QRIS, dalam pelaksanaannya hingga saat ini, terdapat beberapa permasalahan yang menghambat penerapan QRIS sehingga hasilnya kurang optimal, diantaranya: (1) Edukasi pedagang tentang penggunaan QRIS masih kurang sehingga banyak pedagang yang masih bingung dalam penggunaan QRIS dalam bertransaksi di tokonya. (2) Konsumen tidak dapat melakukan *scan* pada kode QRIS dalam melakukan transaksi. (3) Penempelan stiker QRIS pada meja kasir masih kurang sesuai.

Banyak ditemukan stiker QRIS lebih dari satu dan masih adanya stiker dari aplikasi pembayaran tertentu.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan QRIS pada *merchant* di Wilayah Surakarta, mengetahui hambatan yang terjadi dalam penerapan QRIS, mengetahui manfaat yang diperoleh dari penerapan QRIS, dan mengetahui solusi dari permasalahan penerapan QRIS. Optimalisasi penggunaan QRIS pada *merchant* di wilayah Surakarta dilihat melalui tinjauan observasi ke pihak *merchant* yang memakai QRIS dan pandangan konsumen sebagai orang yang pernah melakukan transaksi menggunakan QRIS.

II. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan proses interaktif dalam meningkatkan pemahaman pada komunitas ilmiah dan menjadi dekat dengan fenomena yang sedang diteliti (Aspers & Corte, 2019). Subjek penelitian dilakukan kepada pihak Kantor Perwakilan Bank Indonesia Solo dari Fungsi Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran pada Fungsi Implementasi Sistem Pembayaran, Pengolahan Uang Rupiah dan Manajemen Internal (SP PUR dan MI), para pedagang di Wilayah

Surakarta yang memakai QRIS, dan konsumen yang pernah melakukan transaksi menggunakan QRIS. Sementara tujuan utama dari penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan suatu fenomena dan karakteristiknya (Nassaji, 2015).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti ialah analisis wawancara, analisis dokumentasi yang merupakan salah satu pelengkap dalam melakukan penelitian menggunakan peraturan Bank Indonesia tentang Sistem Pembayaran, dan observasi.

Prosedur pelaksanaan penelitian merupakan suatu tahapan yang dilaksanakan dalam melakukan penelitian, antara lain: tahap identifikasi masalah, tahap penetapan fokus penelitian serta melakukan reduksi data agar data yang diperoleh relevan dengan fokus penelitian, tahap pengumpulan data (Sugiyono, 2017) . Pengumpulan data dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan setelah menyiapkan instrumen penelitian, subjek penelitian, serta teknik pengumpulan data, tahap analisis data setelah data yang diperoleh sudah dirasa cukup untuk memenuhi data penelitian, dan tahap pelaporan hasil penelitian. Penggunaan analisis data *interactive model* dimana pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai

sampai diperoleh jawaban yang kredibel. Diantaranya ialah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang optimalisasi penerapan QRIS yang dilakukan oleh para *merchant* di Wilayah Surakarta. Peneliti membahas tentang perencanaan merupakan tahap awal yang perlu dipersiapkan dalam penerapan QRIS. Efisiensi menjadi latar belakang Bank Indonesia untuk membuat standarisasi layanan QRIS, agar para pedagang tidak perlu lagi mempunyai bermacam-macam tempelan stiker kode QR dan pedagang serta pembeli cukup memindai QRIS saat bertransaksi. QRIS disusun untuk melakukan standarisasi menggunakan QR Code. Diharapkan dengan adanya QRIS sebagai standarisasi pembayaran di masyarakat lebih mudah, murah, dan aman untuk masyarakat. Harapannya dengan adanya QRIS efisiensi meningkat, inklusi keuangan meningkat terutama UMKM juga lebih maju untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan mendukung Visi Indonesia Maju 2025.

Perencanaan QRIS merupakan langkah besar dalam standarisasi transaksi penggunaan kode QR. Diharapkan dengan adanya QRIS dapat memudahkan masyarakat dan para pelaku ekonomi dalam bertransaksi menggunakan kode QR. Bank Indonesia bekerja sama dengan berbagai pihak dalam memaksimalkan kinerja dalam penerapan QRIS. Dalam sosialisasi QRIS kepada *merchant* Bank Indonesia akhirnya resmi memperkenalkan dan meluncurkan QRIS ke publik bertepatan dengan perayaan hari ulang tahun Indonesia yaitu tanggal 17 Agustus 2019. Pada awalnya, sosialisasi disampaikan kepada masyarakat dan para pelaku ekonomi. Bank Indonesia pusat sudah meluncurkan QRIS pada tanggal 17 Agustus 2019. Khususnya pada Bank Indonesia Solo melakukan sosialisasi ke sektor-sektor tertentu seperti kampus UNS, Pasar Triwindu juga melakukan sosialisasi dengan membuat poster, iklan di koran elektronik Solo, dan melakukan webinar. Memberikan edukasi tentang tahapan pendaftaran, cara penggunaan, serta manfaat dari pemakaian QRIS. Lomba membuat video QRIS di

media sosial juga dilakukan Bank Indonesia Solo dalam upaya memperkenalkan QRIS. Tahap pendaftaran pembuatan QRIS, pedagang dapat mendaftarkan usaha mereka pada aplikasi pembayaran melalui sales yang menawarkan kerja sama dalam penggunaan aplikasi tersebut. Pendaftaran QRIS untuk para *merchant*/pedagang membutuhkan berkas yang diminta oleh *acquirer* yaitu mengumpulkan *fotocopy* KTP dan buku tabungan. Setelah berkas diproses, maka pedagang mendapatkan stiker QRIS yang dapat ditempel pada meja kasir. Pedagang yang memiliki stiker QRIS maka sudah dapat melakukan transaksi dari berbagai aplikasi pembayaran. *Merchant* yang menggunakan QRIS masih banyak ditemui memakai HP pribadi. Masih ada *merchant* yang belum memahami penggunaan QRIS dengan baik. Ada *merchant* yang menggunakan QRIS tetapi masih sendiri-sendiri penggunaannya. Mereka berpikir bahwa satu QRIS hanya bisa pada aplikasi pembayaran tertentu saja yang pernah mereka daftarkan. Para pedagang tersebut merasa jika terlalu banyak mendaftarkan aplikasi maka harus banyak juga stiker QRIS yang dipajang pada meja kasirnya.

Padahal jika mereka sudah memakai stiker QRIS, maka hanya cukup satu QRIS yang ditempel. Penggunaan QRIS oleh konsumen. Konsumen sebagai orang yang ikut bertransaksi dalam penerapan QRIS, banyak mengetahui QRIS dari para pedagang yang sudah banyak menempelkan stiker QRIS dan juga pada media sosial tentang penggunaan QRIS. Konsumen melakukan transaksi menggunakan QRIS dengan alasan mereka dapat melakukan transaksi dari berbagai aplikasi pembayaran. Terlebih pada masa pandemi transaksi menggunakan QRIS sangat membantu dalam meminimalisir kontak dengan orang lain dan meminimalisir memegang uang kembalian. Konsumen merasakan hambatan yang dialami dalam penerapan QRIS seperti konsumen tidak dapat melakukan *scan* pada QRIS, sehingga harus memakai uang tunai dan juga tidak jarang konsumen menemukan pedagang yang masih tidak mengerti cara bertransaksi menggunakan QRIS sehingga menjadikan konsumen bingung dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, terdapat beberapa hambatan yang terjadi dalam penerapan QRIS

pada *merchant* yaitu pemahaman pedagang yang kurang. Pemahaman para pedagang tentang QRIS merupakan faktor yang penting dalam keberjalanan QRIS. Informasi yang didapatkan para pedagang hanya sebatas dari sales PJSP (*acquirer*) dan mereka kurang memahami informasi yang diberikan. Adapun pedagang yang masih belum memahami penggunaan QRIS karena dominan konsumen melakukan transaksi masih menggunakan uang tunai. Konsumen yang tidak dapat melakukan scan pada QRIS sehingga mereka kesulitan dalam bertransaksi, apalagi jika mereka tidak membawa uang tunai sama sekali dan hanya mengandalkan uang yang tersimpan di dompet elektronik. Penempelan stiker yang masih belum sesuai juga menjadi hambatan dalam penerapan QRIS. Banyak ditemui para *merchant* yang menempelkan stiker QRIS disandingkan dengan stiker QR dari aplikasi pembayaran lain dan juga pedagang memiliki lebih dari satu stiker QRIS. Sehingga konsumen menjadi bingung harus bertransaksi memakai QR yang mana. Padahal dengan stiker QRIS banyak manfaat yang didapatkan salah satunya meja kasir tidak perlu lagi

mempunyai banyak tempelan stiker kode QR.

Adapun manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan QRIS yang dirasakan dalam penggunaan QRIS bagi pedagang yaitu proses transaksi menjadi lebih mudah dan praktis karena pedagang/*merchant* hanya perlu memiliki satu kode QR saja untuk melayani berbagai aplikasi pembayaran digital yang sudah berizin. Mengurangi risiko mendapatkan uang palsu, dengan QRIS yang merupakan kode pembayaran digital tidak ada lagi pertukaran uang tunai yang terjadi dan mencegah bakteri yang ditularkan lewat bersentuhan langsung di musim pandemi. Pendaftaran *merchant* atau toko semakin mudah karena dengan menggunakan QRIS para *merchant* hanya perlu mendaftar sekali untuk menerima pembayaran digital melalui aplikasi apapun.

Solusi dalam mengatasi hambatan penerapan QRIS di Wilayah Surakarta yaitu untuk permasalahan pemahaman pedagang, Bank Indonesia Solo harus terus aktif dalam melakukan edukasi dan diskusi kepada para pedagang seperti mengadakan webinar pada masa pandemi, mengadakan lomba tentang QRIS untuk memperkenalkan

kepada masyarakat umum, membuat poster tentang cara penggunaan dan manfaat yang dirasakan dengan pemakaian QRIS. Para pedagang yang belum mengerti tentang cara penggunaan juga harus secara aktif bertanya atau membaca karena jika pedagang/*merchant* tidak mengerti penggunaan QRIS maka dampak yang dirasakan oleh *merchant* juga tidak maksimal. Permalasahan konsumen yang tidak dapat melakukan scan pada QRIS maka solusinya yaitu para *merchant* dapat memastikan pelanggan memiliki kuota dan nominal pada dompet elektroniknya dalam kondisi yang cukup. *Merchant* juga dapat melaporkan kepada *acquirer* jika terdapat kendala tersebut. Sedangkan dalam permasalahan penempelan stiker QRIS yang masih kurang sesuai.

B. Pembahasan

Perencanaan merupakan langkah awal yang perlu dilakukan agar kebijakan baru yang diterapkan dapat berjalan dengan maksimal sesuai tujuan. Perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta, membuat serta menggunakan asumsi terkait masa yang akan datang dan bagaimana orang menentukan tanggapan serta reaksinya

(Terry et al., 2019). Tujuan dibuatnya QRIS untuk memperlancar sistem pembayaran non tunai dengan aman, mendorong efisiensi perekonomian, mempercepat inklusi keuangan digital, serta memajukan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Jika sebelumnya satu kode QR hanya dapat digunakan untuk satu aplikasi pembayaran, kini dengan satu QRIS untuk seluruh aplikasi pembayaran. Perlengkapan administrasi yang dimiliki Bank Indonesia dalam merencanakan QRIS diantaranya adalah dasar hukum Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No.21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran pada 16 Agustus 2019 (Indonesia, 2019). Sedangkan implementasi QRIS berlaku secara efektif sejak 1 Januari 2020 di seluruh Indonesia. Implementasi QRIS sejalan dengan kebijakan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang bertujuan mewujudkan sistem pembayaran yang aman, efisien, lancar, dan andal.

Selanjutnya tahap sosialisasi. Sosialisasi merupakan suatu proses bagaimana memperkenalkan sistem kepada seseorang.

Sosialisasi kepada para pedagang sangat penting untuk dilakukan mengingat tidak sedikit pedagang yang masih kurang edukasi tentang teknologi sehingga perlu adanya sosialisasi yang masif kepada pedagang. Pada awal penerapannya di tahun 2019, sosialisasi dilakukan oleh Bank Indonesia Solo dimulai dengan mengadakan seminar di kampus UNS, mengumpulkan perwakilan pedagang di Pasar Triwindu, dan juga mendatangi Kebun Binatang Jurug untuk edukasi para pengelola tentang penerapan QRIS. Materi mengenai sosialisasi penerapan QRIS diisi oleh pihak dari Bank Indonesia Solo bersama perwakilan pihak PJSP (Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran). Sosialisasi pada masa pandemi juga terus dilakukan oleh Bank Indonesia Solo dengan cara mengadakan webinar, lomba membuat video QRIS di media sosial, dan membuat acara Pekan QRIS Nasional, membuat poster yang ditempel di pedagang, dan iklan di koran elektronik solo. Tahap selanjutnya yang dilakukan pedagang setelah disosialisasikannya inovasi pembayaran baru mengenai sistem QRIS. Pendaftaran pedagang untuk membuat QRIS perlu mengumpulkan

berkas yang diminta, seperti *fotocopy* KTP, *fotocopy* buku rekening tabungan, dan nomer telephone pemilik toko kepada sales PJSP (*acquirer*). Pada tahun 2020 peningkatan *merchant* di Soloraya yang menggunakan QRIS naik sebesar 201,35% dari 36.604 pada 31 Desember 2019 menjadi 110.307 pada November 2020 (Trisnangingtyas, 2021). Penggunaan QRIS meningkat drastis pada tahun 2020, hal ini disebabkan karena QRIS sudah diwajibkan dari pihak Bank Indonesia dalam menstandarisasi pembayaran menggunakan kode QR. Menunggu proses verifikasi pembuatan *merchant ID* dan pencetakan stiker QRIS oleh PJSP. Proses tersebut memakan waktu maksimal 14 hari kerja. Setelah *merchant* mendapatkan stiker QRIS maka *acquirer* melakukan edukasi kepada *merchant* mengenai tata cara menerima pembayaran.

Penerapan *merchant* yang menggunakan transaksi melalui QRIS. Penggunaan pembayaran transaksi berbasis *server* sudah diterapkan karena perkembangan teknologi yang pesat dan informasi harus diikuti. Bentuk pembauran non tunai yang disediakan oleh pedagang khususnya UMKM

di toko berbasis *chip* dan *server*. Penggunaan *server* banyak digunakan karena lebih ekonomis dan sederhana. Intensi UMKM menggunakan QRIS dipengaruhi oleh persepsi positif terhadap QRIS (Setiawan & Mahyuni, 2020). Adanya pengaruh pihak luar antara lain pembeli dan teman dekat, persepsi hambatan menggunakan QRIS antara lain kualitas koneksi internet, biaya penggunaan, dan batas transaksi. QRIS menjadi alternatif cara pembayaran yang mudah dan dapat mengurangi kontak fisik. Literasi keuangan diperlukan pedagang dalam mengelola keuangan dalam mencapai tujuan untuk pengambilan keputusan dalam memanfaatkan lembaga keuangan. Terdapat lima faktor utama yang menjelaskan intensi atau minat UMKM menggunakan QRIS. Faktor itu ialah manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, pengaruh pihak luar, dan persepsi hambatan untuk menggunakan QRIS. Pada kondisi di lapangan masih banyak *merchant* yang belum memahami penggunaan QRIS. Mereka masih menempelkan lebih dari satu stiker QRIS dan juga belum memahami cara dalam bertransaksi menggunakan

QRIS. Pelaku UMKM atau pedagang di Surakarta belum mengenali dan memahami dengan baik terkait produk dan jasa layanan lembaga keuangan (Ayu, 2019).

Penggunaan QRIS oleh konsumen. Konsumen sebagai pihak yang ikut mendorong penerapan QRIS dalam bertransaksi. Konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa. Antusiasme masyarakat menggunakan QRIS menjadi momentum yang dapat dimanfaatkan untuk mempercepat akselerasi QRIS. Animo yang tinggi dari masyarakat Indonesia yang mayoritas terdiri dari generasi milineal untuk dapat bertransaksi dalam pembayaran digital secara mudah, cepat, dan aman (Saputri, 2020). Konsumen yang menggunakan QRIS biasanya dari golongan anak muda atau mahasiswa. Penerapan QRIS dapat diterima oleh masyarakat sebagai teknologi untuk metode pembayaran nontunai, bahwa *Behavior Intention* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* (Mayanti, 2020). Melakukan transaksi menggunakan QRIS, konsumen juga tidak perlu khawatir aplikasi pembayarannya, konsumen

dapat melakukan pembayaran dari berbagai aplikasi yang sudah berizin.

Hambatan dalam penerapan sebuah inovasi baru pasti ditemukan. Kehadiran QRIS mendapat sambutan positif dari berbagai pihak. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa penerapan QRIS masih menghadapi sejumlah tantangan. Penerapan QRIS tidak selalu berjalan lancar. Dalam prosesnya masih menemui hambatan seperti pemahaman para pedagang yang masih kurang (Agustinus, 2019). Selama keberjalanannya ditemukan pedagang atau *merchant* yang kurang memahami cara penggunaan QRIS. Pada meja kasir masih ditemukan lebih dari satu QRIS dan pedagang belum mengetahui cara kerja transaksi menggunakan QRIS. *Merchant* memiliki persepsi berbeda atau kurang yakin jika menggunakan QRIS yang bisa dilakukan oleh aplikasi berbeda dengan satu jenis barcode. Banyaknya konsumen yang bertransaksi menggunakan QRIS maka akan makin banyak juga para pedagang atau *merchant* yang tertarik mendaftar QRIS. Manfaat yang dirasakan dalam bertransaksi pun beragam. Apalagi pada masa pandemi covid-19, makin banyak pengguna QRIS karena

meminimalisir kontak langsung dan rendahnya angka penularan virus ataupun bakteri dari uang kembalian yang diterima. Dalam pelaksanaannya, konsumen terkadang susah dalam melakukan *scan* stiker QRIS, kode QR tidak dapat terbaca oleh *smartphone* pengguna. Sehingga mereka kesulitan dalam bertransaksi. Jenis pembayaran menggunakan QRIS salah satunya adalah *Merchant Presented Mode* (MPM) Statis (Bank Indonesia, 2017). Cara ini merupakan yang paling mudah dan murah, merchant cukup memajang satu sticker atau *print-out* QRIS dan gratis. Dalam penerapannya banyak ditemui para *merchant* yang menempelkan *sticker* QRIS disandingkan dengan stiker QR dari aplikasi lain. Ditemukan juga pedagang yang memasang sticker QRIS tetapi dengan logo salah satu PJSP yang cukup besar. Padahal adanya logo PJSP yang cukup besar ini dapat menyebabkan mispersepsi konsumen.

Manfaat yang diperoleh dari penerapan QRIS yang merupakan standarisasi penggunaan QR Code akan menguntungkan pembeli dan penjual karena transaksinya berlangsung efisien melalui satu kode QR yang dapat

digunakan untuk semua aplikasi pembayaran, antara lain proses transaksi menjadi lebih mudah. Kehadiran QRIS membuat kegiatan transaksi menjadi lebih mudah dan praktis. Pedagang hanya perlu mempunyai satu kode QR saja yaitu QRIS untuk melayani transaksi dari berbagai aplikasi pembayaran digital yang sudah mendapatkan izin di Indonesia. Memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai (Bank Indonesia, 2020). Mencegah beredarnya uang palsu. Penggunaan QRIS dapat mengurangi resiko mendapatkan uang palsu karena QRIS merupakan kode pembayaran digital. Dengan demikian, tidak ada lagi pertukaran uang tunai yang terjadi. Uang palsu tidak berpengaruh signifikan terhadap transaksi uang elektronik di Indonesia (Putri, 2019). Pendaftaran *merchant* atau toko lebih mudah. Sebelum adanya QRIS, para pedagang harus mendaftar ke berbagai aplikasi pembayaran digital. Dengan adanya QRIS maka pedagang hanya perlu mendaftarkan sekali ke PJSP dan transaksi dapat dilakukan melalui berbagai aplikasi pembayaran. Adanya kemudahan ini mempermudah

merchant dalam bertransaksi menggunakan QRIS. Alternatif pembayaran semakin beragam. Pedagang yang menggunakan QRIS akan menguntungkan pembeli karena alternatif pembayaran akan semakin beragam. Konsumen tidak merasa terbatas dalam melakukan pembayaran. Pedagang tidak perlu mempersiapkan banyak produk kode QR di meja kasirnya. Tingkat kepuasan konsumen semakin bertambah dengan tidak perlu membawa banyak uang tunai (Genady, 2018). Pada masa pandemi Covid-19, dompet digital semakin digunakan sebagai alat pembayaran karena tidak perlu bersentuhan langsung dengan uang (*cashless*). Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah menerapkan metode pembayaran non tunai. Hal ini sesuai dengan anjuran kebijakan jaga jarak dari *World Health Organization* (WHO) yang membuat banyak konsumen melakukan aktivitas dengan kontak seminim mungkin, termasuk dalam melakukan transaksi pembayaran (Aji et al., 2020). Sifat dari dompet digital untuk menggantikan keberadaan dompet fisik dengan uang kertas, koin, kartu, dan sebagainya.

Solusi dalam mengatasi hambatan dari penerapan

QRIS di Wilayah Surakarta. Penggunaan teknologi fintech dalam bidang keuangan memberikan kemudahan terutama dalam hal pembayaran digital (Arner et al., 2015). Pelaku bisnis harus merespon cepat dengan adanya perubahan konsep pembayaran tidak hanya dengan uang tunai menjadi digital untuk menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat. Dalam permasalahan *merchant* yang masih kurang edukasi maka solusinya ialah harus terus mengikuti inovasi dan perkembangan pembayaran karena itu juga akan memudahkan *merchant* dan konsumen. Pengguna cenderung menganggap dompet digital sebagai bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam bertransaksi. Dampaknya konsumen tidak lagi melihat apakah ada promo atau tidak dalam bertransaksi (Ipsos, 2020). Bagi konsumen yang tidak dapat melakukan scan terhadap kode QRIS maka pedagang dapat bertanya kepada *acquirer* tentang kendala yang dihadapi dan pedagang juga harus memastikan konsumen mempunyai jaringan internet yang stabil dan nominal pada *e-wallet* yang cukup.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian dapat diuraikan sebagai berikut, *merchant* yang menggunakan *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)* di Surakarta selama tahun 2020 meningkat 201,3% dalam setahun. Hal ini terjadi karena adanya kebijakan dalam kewajiban pemakaian QRIS mulai 1 Januari 2020 dan terjadinya pandemi Covid-19 yang menjadikan masyarakat mengurangi penggunaan uang tunai. Akan tetapi pada kenyataannya edukasi para pedagang tentang pemakaian QRIS masih kurang. Masih banyak pedagang yang belum mengerti cara penggunaan QRIS, mempunyai lebih dari satu stiker QRIS, dan penempelan stiker QRIS yang disandingkan dengan stiker kode QR dari aplikasi pembayaran lain. Padahal dengan menggunakan satu stiker QRIS sudah dapat bertransaksi dari berbagai aplikasi pembayaran. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat dikemukakan saran-saran diantaranya

1. **Kepada Bank Indonesia Solo (Tim Implementasi Sistem Pembayaran, Pengelolaan Uang Rupiah dan Manajemen Internal)**

Perlu dilakukan peninjauan yang merata di tempat perbelanjaan, ataupun kepada para pedagang UMKM di Wilayah Surakarta. Dilakukan peninjauan apakah penerapan

QRIS sudah terlaksana dengan baik atau belum, serta berdiskusi tentang permasalahan atau hambatan yang dirasakan oleh para *merchant* agar Bank Indonesia Solo dapat membantu dan memberi saran terhadap permasalahan dan hambatan yang dialami oleh para *merchant*, meningkatkan koordinasi dengan pihak Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) untuk melakukan diskusi masukan dari para *merchant* juga dari PJSP, melakukan sosialisasi tentang edukasi penggunaan QRIS kepada para pedagang dan juga masyarakat. Sosialisasi saat pandemi seperti ini bisa dilakukan pada sosial media dan media massa elektronik.

2. **Kepada Pedagang/Merchant**

Perlu dilakukan peningkatan literasi keuangan khususnya tentang inovasi pembayaran. Harus aktif dalam bertanya tentang kesulitan atau hambatan yang dialami kepada acquirer. Acquirer dapat memberikan masukan dan bantuan terhadap kendala yang dihadapi. Belajar dan mendalami tentang penggunaan teknologi pembayaran khususnya QRIS ini agar manfaat dari adanya QRIS dapat dirasakan bagi pedagang ataupun konsumen yang melakukan pembayaran.

3. Kepada Acquirer

Acquirer ialah pihak yang akan mendata secara langsung dan mendaftarkan calon merchant ke Bank Indonesia melalui PJSP. Acquirer hendaknya mengedukasi secara baik kepada para pedagang tentang cara penggunaannya, dan manfaat yang dirasakan dengan pembayaran menggunakan QRIS.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus, M. (2019). Literasi Keuangan Digital Masih Jadi Kendala Perluasan QRIS. *Kumparan*, 3–5.
- Aji, H. M., Berakon, I., & Md Husin, M. (2020). COVID-19 and e-wallet usage intention: A multigroup analysis between Indonesia and Malaysia. *Cogent Business and Management*, 7(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1804181>
- Appkey. (2020). *Merchant adalah : Pengertian Merchant ! Bagaimana Cara Kerja Merchant ?* Markey.Id.
- Arner, D. W., Barberis, J. N., & Buckley, R. P. (2015). The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm? *SSRN Electronic Journal*, January.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.2676553>
- Aspers, P., & Corte, U. (2019). What is Qualitative in Qualitative Research. *Qualitative Sociology*, 42(2), 139–160.
<https://doi.org/10.1007/s1133-019-9413-7>
- Ayu, S. (2019). *ANALISIS TINGKAT LITERASI KEUANGAN UMKM KOTA SOLO* [UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA].
http://eprints.ums.ac.id/73014/1/NASKAH_PUBLIKASI.pdf
- Bank Indonesia. (2017). QR Code Indonesian Standard (QRIS). *BMC Public Health*, 5(1), 1–8.
<https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/siklus/article/view/298%0Ahttp://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jana.2015.10.005%0Ahttp://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/58%0Ahttp://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&P>
- Bank Indonesia. (2020). *Apa itu Uang Elektronik*. Bank Indonesia.
<https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-Uang-Elektronik.aspx>
- Gathmir, M. (2016). Tinjauan Regulasi Tentang Pembayaran Melalui E-Wallet. *Journal of Chemical Information and Modeling*,

- 6(2), 1–9.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Genady, D. I. (2018). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Promosi Uang Elektronik Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Di Masyarakat (Studi Kasus di Provinsi DKI Jakarta). In *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta* (Issue 11140850000042). http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/39728/2/DIEN_ILHAM_GENADY-FEB.pdf
- Indonesia, B. (2019). *Regulation of Board of Member of Governors*.
- Ipsos. (2020). Ipsos Media Conference - Strategi Menang Tanpa Bakar Uang. *Ipsos.Com*, 1–5. <https://www.ipsos.com/en-id/ipsos-media-conference-strategi-menang-tanpa-bakar-uang>
- Mayanti, R. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan User Terhadap Penerapan Quick Response Indonesia Standard Sebagai Teknologi Pembayaran Pada Dompot Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(2), 123–135. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i2.2413>
- Mulyana, A., & Wijaya, H. (2018). Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, 7(2), 63–69. <https://doi.org/10.34010/komputika.v7i2.1511>
- Nassaji, H. (2015). Qualitative and descriptive research: Data type versus data analysis. *Language Teaching Research*, 19(2), 129–132. <https://doi.org/10.1177/1362168815572747>
- PBI 18/40/PBI/2016 Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, Bank Indonesia Official Web Site 51 (2016). https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/pbi_184016.aspx
- Putri, C. A. (2019). *Pengaruh jumlah uang beredar, uang palsu dan pertumbuhan ekonomi terhadap transaksi uang elektronik di indonesia*.
- Saputri, O. B. (2020). Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Digital. *Journals of Economics and Business Mulawarman*, 17(2), 237–247.
- Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L.

- P. (2020). QRIS DI MATA UMKM: EKSPLORASI PERSEPSI DAN INTENSI UMKM MENGGUNAKAN QRIS. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10, 921–946.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed., Vol. 53). Alfabeta.
- Terry, G. R., Rue, L. W., & Ticoalu, G. A. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen* (edisi revi). Bumi Aksara.
- Trisnaningtyas, F. (2021). Dorong Digitalisasi Ekonomi, BI Solo Gencar Sosialisasi QRIS. *Solo Pos*, April, 1–32.