BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran umum Kecamatan Simpang Empat

a. Letak dan geografis Kecamatan Simpan Empat

Kecamatan Simpang Empat merupakan salah satu kecamatan dari Kabupaten Tanah Bumbu Kalimantan Selatan. Kecamatan Simpang Empat terletak di sebelah timur Kabupaten Tanah Bumbu dengan letak geografis pada 115°54'20" – 116°5'14" Bujur Timur dan 3°26'19" – 3°13'12" Lintang Selatan. Berdasarkan topografinya Kecamatan Simpang Empat memiliki kondisi area yang berbeda beda, seperti area yang lebih rendah di sepanjang lembah atau aliran sungai dan area yang lebih tinggi seperti di lereng dan puncak bukit. Kecamatan Simpang Empat memiliki luas 293,48 km² yang terdiri dari 15 desa/kelurahan, desa Sungai Dua merupakan desa terluas (24,47%), kemudian disusul dengan desa Batu Ampar (17,61%) desa Mekar Sari (17,43%) dan desa Sari Gadung (15,30%) sedangkan desa Bersujud dan desa Hidayah Makmur merupakan desa dengan wilayah terkecil dengan masing-masing hanya menempati skitar 0,31% dan 0,41% dari keseluruhan wilayah dari kecamatan simpang empat. Kecamatan Simpang Empat berbatsan langsung dengan Kabupaten Kotabaru di bagian utara,

Kecamatan Karang Bintang di bagian selatan, Kecamatan Mentewe di bagian barat serta selat laut di bagian timur.

Table 1 Luas Daerah Desa/Kelurahan Kecamatan Simpang Empat, 2025

Desa/Kelurahan	**Luas Total Area (km^2/sq.km)**	**Persentase terhadap luas Kecamatan**
Kampung Baru	1,79	0,61
Tungkaran Pangeran	2,87	0,98
Sari Gadung	44,91	15,30
Sungai Dua	71,82	24,47
Mekar Sari	51,16	17,43
Batu Ampar	51,96	17,61
Gunung Besar	37,13	12,65
Pulau Burung	11,24	3,83
Baroqah	2,84	0,97
Sejahtera	1,33	0,45
Bersujud	0,92	0,31

Gunung Antasari	5,77	1,97
Hidayah Makmur	1,19	0,41
Plajau Mulia	3,02	1,03
Kupang Berkah Jaya	4,71	1,60
Simpang Empat	293,48	99,63

Sumber: Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Tanah Bumbu

b. Pemerintah Kecamatan Simpang Empat

Kecamatan Simpang Empat merupakan salah satu kecamatan pemekaran dari wilayah kecamatan yang sudah terbentuh di Kabupaten Tahan Bumbu perdasarkan peratusan daerah nomor 9 tahun 2005. Saat ini Kecamatan Simpang Empat terdiri dari 15 desa/kelurahan, 25 rukun warga (RW), dan 151 rukun tetangga (RT).

Table 2 Jumlah Rukun Warga dan Rukun Tetangga Desa/Kelurahan Kecamatan Simpang Empat, 2025

Desa/Kelurahan	**Rukun Warga (RW)**	**Rukun Tetangga (RT)**
Kampung Baru	-	13
Tungkaran Pangeran	1	19

Sari Gadung	2	11
Sungai Dua	2	10
Mekar Sari	1	5
Batu Ampar	2	7
Gunung Besar	2	10
Pulau Burung	1	2
Baroqah	4	9
Sejahtera	4	14
Bersujud	4	14
Gunung Antasari	2	13
Hidayah Makmur	-	9
Plajau Mulia	-	5
Kupang Berkah Jaya	-	10
Simpang Empat	**25**	**151**

Sumber: Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Tanah Bumbu

c. Penduduk Kecamatan Simpang Empat

Kecamatan Simpang Empat merupakan kecamatan kedua yang menempati penduduk terbanyak di Kabupaten Tanah

Bumbu yaitu menurut data dari dinas kependudukan Simpang Empat pada tahun 2024 tercatat sebanyak 89.256 jiwa, dengan rasio penduduk laki laki sebanyak 51,37% (45.847 jiwa) dan penduduk perempuan sebnayak 48,63% (43.409 jiwa). Desa Kampung Baru merupakan desa dengan jumlah penduduk terbesar yaitu sebanyak 10.324 jiwa dan Pulau Burung serta Batu Ampar merupakan desa dangan jumlah pendududk terendah yaitu sebanyak masing-masing 293 jiwa dan 1.332 jiwa.

Pada tahun 2024 tercatat kepadatan penduduk pada Kecamatan Simpang Empat mencapai 304 jiwa per km², kepadatan penduduk terbesar 9.477 jiwa per km² pada desa Bersujud, sedangkan berbanding terbalik dengan desa Batu Ampar yang menjadi desa denga kepadatan penduduk terendah yaitu hanya sekitar 25,77 jiwa per km², disebabkan oleh luas wilayahnya yang relatif besar.

d. Visi dan misi Kecamatan Simpang Empat

1) Visi

BerAKSI menuju tanah bumbu yang maju, Makmur dan beradab melalui penguatan sumber daya manusia dan tata Kelola pemanfaatan sumber daya alam yang berkelanjutan.

2) Misi

a) Meningkatkan kualitas dan aksebelitias pendidikan dan pelatihan untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkompetensi dan berdaya saing
b) Meningkatkan kualitas sarana dan pelayanan Kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat, produktif dan sejahtera
c) Mewujudkan ketahanan pangan daerah melalui optimaisasi sektor pertanian, perikanan, peternakan, dan memperluas lapangan kerja melalui penguatan UMKM berbasis industri unggulan
d) Mewujudkan pembangunan infrastruktur yang berkuallitas dan merata untuk mempercepat konektivitas dan mobilitas pertumbuhan ekonomi
e) Mewujudkan penataan kota dan pembangunan desa yang berkelanjutan dengan memperhatikan tata ruang, lingkungan dan kebutuhan masyarakat
f) Meningkatkan prestasi bidang seni, budaya, dan olahraga serta melestarikan warisan budaya sesuai kearifan lokal
g) Mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang adaptif, melayani dan akuntabel

2. Sajian Data

Table 3 Profile Informan

No	Nama Informan	Nama Usaha	Alamat / Media Wawancara	Waktu Wawancara	Kategori
1	Bpk. Cecep	Bubur Ayam Bandung66	Jalan Transmigrasi Pelajau Seberang Kantor Kecamatan Simpang Empat, Kp. Baru, Kec. Batulicin, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan 72271	Sabtu, 07 Februari 2026	Pengguna QRIS
2	Ibu Sarinah	Es Teller 577	Jl. Raya Batulicin, Kp. Baru, Kec. Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan 72273	Sabtu, 07 Februari 2026	Pengguna QRIS
3	Ibu Ervina	Apam Tello Arma	Jl. Perjuangan, Gg. Aluh Kacil, Kec. Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan 72211	Minggu, 08 Februari 2026	Pengguna QRIS
4	Ibu Linda	Dapur Mama Refa	Jl. Kodeco KM 2, Desa Bersujud, Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Provinsi Kalimantan Selatan	Minggu, 15 Februari 2026	Pengguna QRIS
5	Ibu Risa	Rainbow Jelly Ball	Jl. Kodeco KM 2, Desa Bersujud, Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Provinsi Kalimantan Selatan	Minggu, 15 Februari 2026	Pengguna QRIS
6	Bpk. Udin	Lesehan dan Pemancingan Mahabah	Sungai Dua, Kec. Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan 72213	Rabu, 18 Februari 2026	Pengguna QRIS
7	Bpk. Rudiani	Toko Azzahra	Batu Ampar, Kec. Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan 72211	Senin, 23 Februari 2026	Pengguna QRIS
8	Bpk. Denny	Denny Motor 1	Tungkaran Pangeran, Kec. Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan 72211	Sabtu, 28 Februari 2026	Pengguna QRIS
9	Bpk. Rizal	Selamat Motor	Jl. Raya Batulicin, Kp. Baru, Kec. Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan 72273	Senin, 02 Maret 2026	Pengguna QRIS
10	Bpk. Dian	Toko Ramadian	Jl. Raya Batulicin, Kp. Baru, Kec. Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan 72273	Senin, 02 Maret 2026	Pengguna QRIS
11	Ibu Mardhatillah	Buket Borasbicceul	Wawancara via WhatsApp	Minggu, 18 Mei 2025 (19.18–19.43)	Tidak Menggunakan QRIS

No	Nama Informan	Nama Usaha	Alamat / Media Wawancara	Waktu Wawancara	Kategori
12	Ibu Nurul	Amplang MM Nurul	Wawancara via WhatsApp	Minggu, 18 Mei 2025 (12.27–13.17)	Tidak Menggunakan QRIS

Sumber: Diolah dari lampiran transkrip wawancara skripsi.

a. Persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital di Kecamatan Simpang Empat Kota Batulicin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara terhadap 10 pelaku UMKM yang menggunakan QRIS dan 2 pelaku UMKM yang belum menggunakan QRIS di Kecamatan Simpang Empat Kota Batulicin, dapat diketahui bahwa secara umum para pelaku UMKM memiliki persepsi yang cenderung positif terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Para informan menilai bahwa penggunaan QRIS mampu memberikan kemudahan dalam proses transaksi, baik bagi penjual maupun pembeli. Transaksi menjadi lebih cepat dan praktis karena pelanggan hanya perlu melakukan pemindaian kode QR tanpa harus menggunakan uang tunai. Selain itu, penggunaan QRIS juga membantu pelaku usaha dalam mengurangi kendala terkait penyediaan uang kembalian, sehingga proses pelayanan kepada konsumen menjadi lebih efisien.

Sebagian besar pelaku UMKM yang telah menggunakan QRIS juga menyampaikan bahwa konsumen saat ini cenderung lebih menyukai metode pembayaran non-tunai. Hal tersebut terlihat dari banyaknya

pelanggan yang secara langsung menanyakan ketersediaan pembayaran menggunakan QRIS saat melakukan transaksi. Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan perilaku masyarakat yang mulai terbiasa menggunakan sistem pembayaran digital dalam aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, penggunaan QRIS dianggap mampu membantu pelaku UMKM dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan konsumen, sekaligus meningkatkan daya saing usaha di tengah perkembangan era digital.

Selain memberikan kemudahan dalam transaksi, penggunaan QRIS juga dinilai memiliki manfaat lain, seperti meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan memudahkan pencatatan keuangan usaha. Setiap transaksi yang dilakukan melalui QRIS akan tercatat secara otomatis, sehingga pelaku usaha lebih mudah dalam memantau pemasukan dan melakukan pengelolaan keuangan. Beberapa pelaku UMKM juga merasa lebih aman karena penggunaan QRIS dapat mengurangi risiko menerima uang palsu maupun uang rusak yang sering ditemukan pada transaksi tunai.

Namun demikian, meskipun sebagian besar pelaku UMKM memiliki persepsi yang positif terhadap QRIS, masih terdapat beberapa faktor yang menyebabkan sebagian pelaku usaha merasa ragu untuk menggunakan sistem pembayaran tersebut. Keraguan tersebut umumnya dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan, keterbatasan pemahaman teknologi, serta kekhawatiran terhadap proses pencairan dana dan kestabilan jaringan internet. Selain itu, terdapat pula pelaku UMKM yang

merasa bahwa transaksi tunai masih lebih sesuai dengan kondisi usaha mereka, terutama bagi usaha dengan perputaran modal yang kecil dan membutuhkan uang secara langsung untuk digunakan kembali dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Pelaku UMKM yang belum menggunakan QRIS juga mengungkapkan bahwa mereka masih mempertimbangkan berbagai aspek sebelum memutuskan untuk menggunakan sistem pembayaran digital tersebut. Meskipun mereka melihat adanya manfaat dari penggunaan QRIS, seperti meningkatnya minat konsumen terhadap pembayaran non-tunai, mereka tetap memiliki kekhawatiran terkait proses penggunaan dan pengelolaan transaksi digital. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pelaku UMKM terhadap QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan, tetapi juga oleh tingkat kesiapan individu dan kondisi usaha masing-masing.

b. Faktor yang memengaruhi persepsi pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital di Kecamatan Simpang Empat Kota Batulicin.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dirangkum, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi persepsi pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital di Kecamatan Simpang Empat Kota Batulicin. Faktor-faktor tersebut sejalan dengan landasan teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya yaitu:

1) Faktor Kemampuan dan Keterbatasan Fisik

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaku UMKM yang menggunakan maupun yang belum menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran, dapat diketahui bahwa faktor kemampuan individu menjadi salah satu aspek yang memengaruhi persepsi terhadap penggunaan QRIS. Sebagian besar informan menyatakan bahwa penggunaan QRIS tergolong mudah dipahami dan dioperasikan, baik dari segi tata cara penggunaan maupun tampilan sistemnya. Kemudahan tersebut membuat pelaku UMKM merasa mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi pembayaran digital dalam kegiatan usaha mereka. Namun demikian, terdapat pula beberapa pelaku UMKM yang masih mengalami kesulitan atau keraguan dalam menggunakan QRIS, sehingga hal tersebut memengaruhi keputusan mereka untuk belum sepenuhnya menggunakan sistem pembayaran digital tersebut dalam usaha yang dijalankan.

Ibu Ervina, misalnya, mengungkapkan bahwa dirinya tidak mengalami kesulitan dalam memahami cara penggunaan maupun tampilan QRIS. Ia bahkan memiliki QRIS dari empat bank yang berbeda untuk mempermudah pengelolaan keuangan usahanya, khususnya dalam memisahkan dana usaha dan kebutuhan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dalam memahami teknologi pembayaran digital dapat mendukung pelaku UMKM

untuk memanfaatkan QRIS secara lebih optimal sesuai dengan kebutuhan usaha mereka (Ervina, komuniasi pribadi, 08 Februari 2026).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Dian, yang menyatakan bahwa dirinya sangat mudah memahami tata cara penggunaan QRIS karena sistem tersebut dianggap tidak jauh berbeda dengan layanan mobile banking yang sebelumnya telah ia gunakan. Pengalaman dalam menggunakan teknologi digital sebelumnya menjadi faktor pendukung yang mempermudah proses adaptasi terhadap penggunaan QRIS. Dengan demikian, kemampuan dalam menggunakan teknologi digital secara umum turut memengaruhi tingkat penerimaan pelaku UMKM terhadap sistem pembayaran non-tunai (Dian, komuniasi pribadi, 02 Maret 2026).

Selain itu, Bapak Cecep juga menjelaskan bahwa kemudahan yang ia rasakan dalam memahami QRIS tidak terlepas dari peran pihak bank yang memberikan penjelasan secara detail mengenai informasi dan tata cara penggunaannya. Edukasi yang diberikan secara langsung oleh pihak bank membantu dirinya memahami fungsi dan cara penggunaan QRIS dengan lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan dan sosialisasi dari pihak penyedia layanan memiliki pengaruh penting dalam meningkatkan

kemampuan pelaku UMKM dalam menggunakan teknologi pembayaran digital (Cecep, komuniasi pribadi, 07 Februari 2026).

Namun demikian, tidak semua pelaku UMKM memiliki pengalaman yang sama dalam memahami penggunaan QRIS. Ibu Nurul, misalnya, mengungkapkan bahwa keterbatasan kemampuan dalam menggunakan QRIS menjadi salah satu alasan dirinya belum menggunakan sistem pembayaran tersebut pada usahanya. Ia merasa masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan teknologi digital, sehingga hal tersebut menimbulkan rasa kurang percaya diri untuk menerapkan QRIS dalam kegiatan transaksi usaha sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kemampuan individu dapat menjadi hambatan dalam proses adopsi teknologi pembayaran digital pada sektor UMKM (Nurul, komuniasi pribadi, 18 April 2026).

Selain itu, Ibu Mardha menyampaikan bahwa meskipun penggunaan QRIS sebenarnya cukup mudah, dirinya masih merasa ragu untuk menggunakan QRIS pada usahanya. Keraguan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan saja belum tentu cukup untuk mendorong pelaku UMKM menggunakan QRIS. Terdapat faktor lain seperti rasa khawatir, kebiasaan menggunakan transaksi tunai, serta kurangnya keyakinan terhadap penggunaan sistem digital yang turut memengaruhi keputusan pelaku usaha (Mardha, komuniasi pribadi, 18 April 2026).

2) Pengalaman

Berdasarkan hasil rangkuman wawancara dengan pelaku UMKM yang menggunakan maupun yang belum menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran, dapat diketahui bahwa pengalaman dalam melakukan transaksi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi mereka terhadap penggunaan QRIS. Sebagian besar informan yang telah menggunakan QRIS menyatakan bahwa sistem pembayaran digital tersebut memberikan kemudahan dan kepraktisan dalam proses transaksi sehari-hari. Mereka menilai bahwa penggunaan QRIS mampu mempercepat pelayanan kepada pelanggan, meminimalisir kesalahan dalam perhitungan uang, serta mengurangi kendala terkait penyediaan uang kembalian. Namun demikian, terdapat pula beberapa pelaku UMKM yang masih lebih memilih transaksi tunai dibandingkan pembayaran non-tunai karena berbagai pertimbangan, seperti kebutuhan perputaran modal usaha dan kekhawatiran terhadap sistem transaksi digital.

Ibu Sarinah mengungkapkan bahwa penggunaan QRIS membuat proses transaksi pada usahanya menjadi lebih mudah dan praktis. Menurutnya, pelanggan hanya perlu melakukan pemindaian kode QR untuk menyelesaikan pembayaran sehingga transaksi dapat

berlangsung lebih cepat. Selain itu, ia juga merasa terbantu karena tidak perlu lagi mengalami kesulitan dalam menyediakan uang kembalian kepada pelanggan, terutama pada saat kondisi ramai atau ketika uang pecahan terbatas. Pengalaman positif tersebut membuatnya merasa nyaman menggunakan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran pada usahanya (Sarinah, komuniasi pribadi, 07 Februari 2026).

Berbeda dengan pendapat tersebut, Ibu Risa memiliki pengalaman yang sedikit berbeda dalam menggunakan QRIS. Ia menyatakan bahwa dirinya lebih memilih transaksi tunai secara langsung dibandingkan pembayaran non-tunai menggunakan QRIS. Menurutnya, pendapatan usaha yang diperoleh setiap hari tidak terlalu besar sehingga ia merasa lebih mudah memutar kembali modal usaha apabila transaksi dilakukan secara tunai. Ia beranggapan bahwa dana dari transaksi QRIS tidak dapat langsung digunakan secara cepat seperti uang tunai yang langsung diterima saat transaksi berlangsung. Meskipun demikian, ia tetap menerima pembayaran menggunakan QRIS sebagai bentuk pelayanan kepada pelanggan yang lebih memilih metode pembayaran digital tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat keraguan dalam penggunaan QRIS, pelaku UMKM tetap berusaha menyesuaikan diri dengan kebutuhan konsumen (Risa, komuniasi pribadi, 15 Februari 2026).

Sementara itu, Bapak Udin menyampaikan pengalaman yang cenderung positif terhadap penggunaan QRIS. Ia merasa lebih nyaman melakukan transaksi menggunakan QRIS karena sistem tersebut memudahkan dirinya dalam melakukan pengecekan mutasi penjualan. Dengan adanya catatan transaksi yang tersimpan secara otomatis, ia dapat lebih mudah mengontrol pemasukan dan pengeluaran pada usahanya. Menurutnya, penggunaan QRIS membantu pengelolaan keuangan usaha menjadi lebih teratur dibandingkan transaksi tunai yang terkadang sulit dicatat secara rinci. Pengalaman ini menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya memberikan kemudahan dalam transaksi, tetapi juga mendukung pengelolaan administrasi usaha secara lebih modern (Udin, komuniasi pribadi, 18 Februari 2026).

Di sisi lain, Ibu Nurul menyatakan bahwa dirinya lebih senang melakukan transaksi menggunakan uang tunai secara langsung. Ia merasa bahwa transaksi tunai lebih memudahkan dalam memutar modal usaha sehari-hari karena uang dapat langsung digunakan kembali tanpa harus menunggu proses tertentu. Pandangan tersebut menunjukkan bahwa bagi sebagian pelaku UMKM, kecepatan perputaran modal menjadi pertimbangan utama dalam memilih metode pembayaran yang digunakan pada usaha mereka (Nurul, komuniasi pribadi, 18 April 2026).

Selain itu, Ibu Mardha juga mengungkapkan bahwa dirinya lebih memilih pembayaran secara langsung menggunakan uang tunai dibandingkan QRIS. Salah satu alasan yang membuatnya ragu menggunakan QRIS adalah adanya rasa khawatir apabila dana pembayaran tidak masuk atau terjadi kesalahan pada saat transaksi berlangsung. Kekhawatiran tersebut menunjukkan bahwa faktor pengalaman dan rasa aman terhadap sistem pembayaran digital masih memengaruhi tingkat penerimaan sebagian pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS (Mardha, komuniasi pribadi, 18 April 2026).

3) Kebutuhan dan Keinginan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaku UMKM yang menggunakan maupun yang belum menggunakan QRIS sebagai alat transaksi, dapat diketahui bahwa kebutuhan dan keinginan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Kebutuhan tersebut umumnya muncul dari tuntutan konsumen yang semakin terbiasa menggunakan pembayaran non-tunai, serta adanya persyaratan tertentu dalam kegiatan usaha seperti bazar atau kegiatan penjualan lainnya. Sebagian besar pelaku UMKM menyatakan bahwa sebelum mereka menggunakan QRIS, banyak pelanggan yang telah menanyakan atau meminta agar pembayaran dapat dilakukan secara digital melalui QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa

perkembangan teknologi pembayaran telah memengaruhi pola transaksi masyarakat, sehingga pelaku UMKM merasa perlu menyesuaikan diri dengan kebutuhan konsumen agar tetap mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan perkembangan zaman.

Ibu Denny mengungkapkan bahwa sebelum dirinya menggunakan QRIS, beberapa pelanggan sering meminta untuk melakukan pembayaran menggunakan QRIS saat bertransaksi di usahanya. Permintaan tersebut terjadi berulang kali sehingga pada akhirnya mendorong dirinya untuk mulai menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Menurutnya, menyediakan QRIS menjadi salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sekaligus menghindari kehilangan pembeli yang lebih memilih pembayaran non-tunai. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Udin, yang menyatakan bahwa cukup banyak pelanggan yang menanyakan apakah pembayaran di usahanya dapat dilakukan menggunakan QRIS. Kondisi ini membuatnya menyadari bahwa penggunaan pembayaran digital telah menjadi kebutuhan bagi sebagian konsumen, sehingga penggunaan QRIS dianggap penting untuk mendukung kelancaran transaksi dan meningkatkan kenyamanan pelanggan (Denny, komuniasi pribadi, 28 Februari 2026).

Selain dipengaruhi oleh kebutuhan konsumen, penggunaan QRIS juga didorong oleh kebutuhan usaha tertentu. Ibu Linda

menjelaskan bahwa dirinya membutuhkan QRIS sebagai salah satu syarat untuk dapat berjualan pada bazar tertentu. Persyaratan tersebut membuatnya harus menggunakan QRIS agar dapat mengikuti kegiatan penjualan tersebut. Bahkan hingga saat ini, ia memutuskan untuk lebih fokus berjualan di bazar, sehingga penggunaan QRIS menjadi bagian penting dalam mendukung aktivitas usahanya. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya digunakan sebagai alat pembayaran, tetapi juga menjadi salah satu bentuk penyesuaian terhadap perkembangan sistem transaksi pada lingkungan usaha modern (Linda, komuniasi pribadi, 15 Februari 2026).

Selanjutnya, Ibu Ervina mengungkapkan bahwa dirinya memiliki QRIS dari beberapa bank yang berbeda karena adanya kebutuhan yang beragam dalam pengelolaan usaha. Salah satu alasannya adalah untuk memisahkan keuangan pribadi dan keuangan usaha agar pencatatan keuangan menjadi lebih teratur. Selain itu, ia juga membutuhkan QRIS dari bank tertentu ketika ingin mengikuti bazar atau kegiatan usaha tertentu yang memiliki ketentuan khusus terkait penggunaan layanan pembayaran digital. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan pelaku UMKM terhadap QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh transaksi dengan pelanggan, tetapi juga oleh kebutuhan administratif dan pengelolaan usaha yang lebih baik (Ervina, komuniasi pribadi, 08 Februari 2026).

Namun demikian, tidak semua pelaku UMKM merasakan kebutuhan yang sama terhadap penggunaan QRIS. Ibu Nurul dan Ibu Mardha memiliki pendapat yang hampir serupa, di mana mereka menyatakan bahwa pelanggan pada usaha mereka hampir tidak pernah meminta pembayaran menggunakan QRIS. Kondisi tersebut membuat mereka merasa bahwa penggunaan QRIS belum menjadi kebutuhan yang mendesak pada usaha yang dijalankan. Mereka menilai bahwa sebagian besar pelanggan masih lebih terbiasa menggunakan pembayaran tunai sehingga belum ada dorongan yang kuat untuk menggunakan sistem pembayaran digital pada usaha mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap QRIS juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan usaha, karakteristik pelanggan, serta jenis usaha yang dijalankan oleh masing-masing pelaku UMKM (Mardha dan Nurul, komuniasi pribadi, 18 April 2026).

.

4) Kepercayaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaku UMKM yang menggunakan maupun yang belum menggunakan QRIS sebagai alat transaksi pada usaha mereka, dapat diketahui bahwa faktor kepercayaan memiliki pengaruh yang cukup besar dalam membentuk persepsi terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Sebagian besar pelaku UMKM yang telah menggunakan QRIS menyatakan bahwa mereka mempercayai

sistem pembayaran tersebut karena dinilai mudah digunakan, aman, dan mampu membantu proses transaksi menjadi lebih praktis. Tingkat kepercayaan tersebut umumnya terbentuk dari pengalaman penggunaan yang minim kendala serta adanya rasa aman saat melakukan transaksi non-tunai. Namun demikian, masih terdapat beberapa pelaku UMKM yang merasa ragu untuk menggunakan QRIS karena adanya kekhawatiran terhadap risiko penipuan maupun kemungkinan terjadinya masalah pada proses transaksi digital.

Bapak Rizal mengungkapkan bahwa dirinya memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap penggunaan QRIS pada usahanya. Menurutnya, QRIS merupakan alat pembayaran yang aman dan memudahkan proses transaksi dengan pelanggan. Ia juga merasa lebih nyaman menggunakan pembayaran digital karena transaksi dapat dilakukan secara cepat tanpa harus berhubungan langsung dengan uang tunai. Selain itu, salah satu faktor yang membuat dirinya semakin percaya terhadap QRIS adalah karena selama menggunakan sistem tersebut ia tidak pernah mengalami kendala yang serius. Pengalaman positif tersebut membuatnya yakin bahwa QRIS dapat digunakan sebagai alat transaksi yang efektif dan dapat diandalkan dalam kegiatan usaha sehari-hari (Rizal, komuniasi pribadi, 02 Mare 2026).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Cecep, yang menyatakan bahwa dirinya percaya terhadap keamanan penggunaan

QRIS karena selama ini tidak mengalami masalah yang berarti dalam proses transaksi. Menurutnya, transaksi menggunakan QRIS berjalan dengan lancar dan tidak menimbulkan kerugian bagi usahanya. Pengalaman penggunaan yang stabil dan minim hambatan membuat tingkat kepercayaannya terhadap sistem pembayaran digital tersebut semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan yang baik dapat memperkuat persepsi positif pelaku UMKM terhadap keamanan dan keandalan QRIS (Cecep, komuniasi pribadi, 07 Februari 2026).

Sementara itu, Ibu Ervina memiliki pandangan yang sedikit berbeda terkait kepercayaan terhadap QRIS. Ia menyatakan bahwa dirinya tetap mempercayai penggunaan QRIS, namun tidak sepenuhnya terhadap semua layanan bank yang digunakan. Hal tersebut disebabkan karena dirinya pernah mengalami masalah terkait dana QRIS pada salah satu bank tertentu. Meskipun demikian, pengalaman tersebut tidak membuatnya berhenti menggunakan QRIS secara keseluruhan. Ia tetap mempercayai dan menggunakan QRIS dari bank lain yang menurutnya lebih stabil dan aman. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pelaku UMKM terhadap QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh sistem QRIS itu sendiri, tetapi juga oleh kualitas pelayanan dari pihak penyedia layanan perbankan (Ervina, komuniasi pribadi, 08 Februari 2026).

Di sisi lain, pelaku UMKM yang belum menggunakan QRIS cenderung masih memiliki keraguan terhadap keamanan sistem pembayaran digital tersebut. Ibu Mardha mengungkapkan bahwa dirinya masih merasa ragu menggunakan QRIS karena khawatir akan adanya penipuan saat proses pembayaran berlangsung. Ia juga merasa takut apabila pelanggan mengaku telah melakukan transaksi menggunakan QRIS, tetapi dana tersebut ternyata tidak masuk ke rekening usahanya. Kekhawatiran tersebut membuatnya lebih memilih menggunakan pembayaran tunai yang dianggap lebih aman dan lebih mudah dipastikan secara langsung (Mardha, komuniasi pribadi, 18 April 2026).

Pendapat yang hampir serupa juga disampaikan oleh Ibu Nurul, yang mengatakan bahwa dirinya masih merasa ragu menggunakan QRIS pada usahanya karena pernah hampir mengalami penipuan terkait transaksi digital. Pengalaman tersebut membuat dirinya menjadi lebih berhati-hati dan kurang percaya terhadap sistem pembayaran non-tunai. Menurutnya, transaksi tunai masih dianggap lebih aman karena pembayaran dapat diterima secara langsung tanpa harus bergantung pada sistem digital atau jaringan internet (Nurul, komuniasi pribadi, 18 April 2026).

5) Kondisi Lingkungan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaku UMKM yang menggunakan maupun yang belum menggunakan QRIS sebagai alat

transaksi pada usaha mereka, dapat diketahui bahwa kondisi lingkungan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Sebagian besar informan menyatakan bahwa lingkungan di sekitar usaha mereka memberikan dukungan yang positif terhadap penggunaan QRIS, terutama dari sisi konsumen yang semakin terbiasa menggunakan metode pembayaran non-tunai. Dukungan tersebut terlihat dari banyaknya pelanggan yang lebih memilih melakukan pembayaran menggunakan QRIS karena dianggap lebih praktis, cepat, dan mudah digunakan. Selain itu, lingkungan kerja seperti karyawan pada usaha mereka juga turut mendukung penggunaan QRIS karena dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pelanggan. Namun demikian, terdapat pula beberapa pelaku UMKM yang masih merasa ragu menggunakan QRIS karena kondisi lingkungan tertentu, seperti keterbatasan jaringan internet yang dianggap dapat menghambat kelancaran transaksi.

Bapak Rudiani mengungkapkan bahwa lingkungan di sekitar usahanya sangat mendukung penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran. Menurutnya, sebagian besar pelanggan justru lebih menyukai pembayaran menggunakan QRIS dibandingkan pembayaran tunai. Hal ini membuat proses transaksi menjadi lebih praktis dan cepat, sehingga pelayanan kepada pelanggan dapat

berjalan dengan lebih lancar. Dukungan dari lingkungan konsumen tersebut menjadi salah satu faktor yang memperkuat keyakinannya untuk terus menggunakan QRIS pada usahanya (Rudani, komuniasi pribadi, 23 Februari 2026).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Rizal, yang menyatakan bahwa lingkungan usahanya sangat mendukung penggunaan QRIS. Ia menjelaskan bahwa tidak hanya pelanggan, tetapi juga para karyawan pada usahanya merasa lebih nyaman ketika pembeli melakukan pembayaran menggunakan QRIS. Menurutnya, transaksi non-tunai memudahkan proses pelayanan karena karyawan tidak perlu lagi menghitung uang tunai maupun menyediakan uang kembalian kepada pelanggan. Kondisi tersebut membantu meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat proses transaksi dalam kegiatan usaha sehari-hari (Rizal, komuniasi pribadi, 02 Mare 2026).

Selain itu, Ibu Sarinah juga menyampaikan bahwa lingkungan di sekitar usahanya memberikan dukungan yang positif terhadap penggunaan QRIS. Ia mengatakan bahwa pelanggan dan karyawan di tempat usahanya lebih menyukai metode pembayaran QRIS karena dinilai lebih efisien dari segi waktu pelayanan. Dengan penggunaan QRIS, proses transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama saat melakukan pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan

lingkungan sekitar turut memengaruhi kenyamanan pelaku UMKM dalam menggunakan sistem pembayaran digital (Sarinah, komuniasi pribadi, 07 Februari 2026).

Namun demikian, tidak semua pelaku UMKM memiliki pandangan yang sepenuhnya positif terkait kondisi lingkungan dalam penggunaan QRIS. Ibu Mardha mengungkapkan bahwa faktor jaringan internet di lingkungan usahanya masih menjadi salah satu alasan yang membuat dirinya ragu untuk menggunakan QRIS. Menurutnya, kondisi jaringan yang tidak stabil dapat menghambat proses transaksi dan menimbulkan kekhawatiran apabila pembayaran mengalami gangguan atau keterlambatan. Faktor tersebut membuatnya merasa lebih nyaman menggunakan pembayaran tunai yang dianggap lebih pasti dan tidak bergantung pada koneksi internet. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi infrastruktur lingkungan juga menjadi faktor penting dalam memengaruhi tingkat penerimaan pelaku UMKM terhadap penggunaan sistem pembayaran digital (Mardha, komuniasi pribadi, 18 April 2026).

B. PEMBAHASAN

1. Persepsi Pelaku UMKM terhadap Penggunaan QRIS sebagai Sistem Pembayaran Digital di Kecamatan Simpang Empat Kota Batulicin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sistem pembayaran digital di Kecamatan Simpang Empat Kota Batulicin cenderung bersifat positif. Sebagian besar informan menilai bahwa QRIS memberikan kemudahan, kepraktisan, efisiensi waktu, serta membantu mempercepat proses transaksi dalam kegiatan usaha sehari-hari. Penggunaan QRIS juga dianggap mampu mempermudah pelayanan kepada pelanggan karena transaksi dapat dilakukan hanya dengan melakukan pemindaian kode QR tanpa harus menggunakan uang tunai. Selain itu, QRIS membantu pelaku UMKM dalam mengurangi kendala penyediaan uang kembalian, mempermudah pencatatan transaksi, serta mengurangi risiko menerima uang palsu atau uang rusak. Namun demikian, masih terdapat beberapa pelaku UMKM yang memiliki keraguan terhadap penggunaan QRIS, terutama terkait keamanan transaksi, kestabilan jaringan internet, serta keterbatasan pemahaman terhadap teknologi digital.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan teori persepsi menurut (Sabarini et al., 2021) yang menyatakan bahwa persepsi merupakan proses individu dalam menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, dan menafsirkan stimulus yang diperoleh dari lingkungan sehingga membentuk pemahaman tertentu terhadap suatu objek. Dalam penelitian ini, stimulus tersebut berupa pengalaman penggunaan

QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Pelaku UMKM yang merasakan manfaat QRIS seperti kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan kenyamanan pelayanan cenderung membentuk persepsi yang positif terhadap penggunaan QRIS. Sebaliknya, pelaku UMKM yang memiliki pengalaman kurang baik atau memiliki keterbatasan dalam memahami teknologi digital cenderung membentuk persepsi yang lebih hati-hati dan ragu terhadap penggunaan QRIS.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM)(Wicaksono, 2022), khususnya pada aspek *perceived usefulness dan perceived ease of use*. Dalam teori TAM dijelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pelaku UMKM merasa bahwa QRIS memberikan manfaat nyata bagi usaha mereka, seperti mempercepat transaksi, mempermudah pencatatan keuangan, serta meningkatkan kenyamanan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *perceived usefulness* atau persepsi manfaat terhadap penggunaan QRIS. Di sisi lain, sebagian besar informan juga menyatakan bahwa penggunaan QRIS cukup mudah dipahami dan dioperasikan, terutama bagi pelaku usaha yang sebelumnya telah terbiasa menggunakan mobile banking atau aplikasi digital lainnya. Hal tersebut menunjukkan adanya *perceived ease of use* atau persepsi

kemudahan penggunaan yang turut memengaruhi penerimaan pelaku UMKM terhadap QRIS.

Interpretasi peneliti terhadap hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi positif pelaku UMKM terhadap QRIS terbentuk karena adanya pengalaman langsung dalam menggunakan sistem pembayaran digital tersebut. Pengalaman tersebut membuat pelaku usaha mampu menilai bahwa QRIS tidak hanya memberikan kemudahan dalam transaksi, tetapi juga membantu usaha menjadi lebih modern dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan konsumen. Di sisi lain, masih adanya pelaku UMKM yang ragu menggunakan QRIS menunjukkan bahwa penerimaan teknologi digital tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat dan kemudahan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor kesiapan individu, pengalaman sebelumnya, dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS di Kecamatan Simpang Empat Kota Batulicin terbentuk melalui proses pengalaman dan penilaian individu terhadap manfaat, kemudahan, serta risiko yang dirasakan dalam penggunaan teknologi pembayaran digital tersebut. Semakin besar manfaat dan kemudahan yang dirasakan pelaku usaha, maka semakin positif pula persepsi yang terbentuk terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital.

2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Persepsi Pelaku UMKM dalam Menggunakan QRIS sebagai Sistem Pembayaran Digital di Kecamatan Simpang Empat Kota Batulicin

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital, yaitu kemampuan dan keterbatasan fisik alat indera, pengalaman, kebutuhan dan keinginan, kepercayaan, serta kondisi lingkungan. Faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang berbeda dalam membentuk persepsi dan penerimaan pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS.

1. Kemampuan dan Keterbatasan Fisik dari Alat Indera

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan individu dalam memahami dan menggunakan teknologi digital menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS. Sebagian besar pelaku UMKM yang telah menggunakan QRIS menyatakan bahwa sistem tersebut cukup mudah dipahami dan dioperasikan. Namun demikian, terdapat pula pelaku UMKM yang masih merasa kesulitan dalam memahami penggunaan QRIS sehingga menimbulkan keraguan untuk menggunakan sistem pembayaran digital tersebut.

Hasil tersebut sejalan dengan teori (Robbins & Timothy A, 2008)mengenai kemampuan dan keterbatasan fisik alat indera

yang memengaruhi proses persepsi individu terhadap suatu stimulus. Dalam konteks penelitian ini, kemampuan memahami teknologi digital menjadi bagian dari kemampuan individu dalam menerima dan mengolah informasi mengenai QRIS. Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori TAM pada aspek *perceived ease of use*, yaitu persepsi mengenai kemudahan penggunaan teknologi. Pelaku UMKM yang merasa QRIS mudah dipahami cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap penggunaan QRIS dibandingkan pelaku usaha yang mengalami kesulitan dalam memahami teknologi digital.

Interpretasi peneliti menunjukkan bahwa kemampuan individu dalam memahami teknologi digital memiliki pengaruh penting terhadap penerimaan QRIS. Semakin mudah pelaku UMKM memahami penggunaan QRIS, maka semakin besar pula kemungkinan mereka menerima dan menggunakan sistem pembayaran digital tersebut dalam kegiatan usaha sehari-hari. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM yang telah terbiasa menggunakan telepon pintar, *mobile banking*, maupun aplikasi digital lainnya cenderung lebih mudah memahami cara penggunaan QRIS dan menilai sistem tersebut praktis serta membantu mempercepat transaksi usaha. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat beberapa pelaku UMKM

yang mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan QRIS, terutama pada proses penggunaan aplikasi, pengecekan transaksi, serta penyesuaian dengan sistem pembayaran digital. Keterbatasan tersebut menyebabkan sebagian pelaku usaha masih merasa lebih nyaman menggunakan transaksi tunai karena dianggap lebih sederhana dan sesuai dengan kebiasaan mereka selama menjalankan usaha.

Keterbatasan kemampuan dalam memahami teknologi yang dialami informan dapat dijelaskan melalui konsep *digital literacy gap* yang dikemukakan oleh Laar et al., (2020) dalam jurnal *21st Century Digital Skills*. Konsep ini menjelaskan bahwa literasi digital tidak hanya berkaitan dengan akses terhadap perangkat teknologi, tetapi juga mencakup kemampuan individu dalam memahami, mengevaluasi, dan menggunakan teknologi secara efektif dalam kehidupan nyata. Dalam konteks penelitian ini, keterbatasan pemahaman terhadap QRIS menunjukkan bahwa pelaku UMKM belum memiliki kemampuan literasi digital yang memadai untuk mengoperasikan sistem pembayaran digital tersebut secara optimal, sehingga hal ini memengaruhi keputusan mereka untuk belum menggunakan QRIS dalam kegiatan usaha.

Dengan demikian, hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa kemampuan dalam memahami teknologi digital

memiliki pengaruh yang nyata terhadap pembentukan persepsi pelaku UMKM terhadap QRIS. Pelaku UMKM yang merasa mampu memahami dan mengoperasikan QRIS cenderung membentuk persepsi positif dan menerima penggunaan teknologi tersebut, sedangkan pelaku usaha yang masih mengalami keterbatasan pemahaman cenderung memiliki persepsi yang lebih berhati-hati terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital.

2. Pengalaman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan QRIS turut memengaruhi persepsi pelaku UMKM terhadap sistem pembayaran digital. Sebagian besar informan yang telah menggunakan QRIS mengaku merasa terbantu karena transaksi menjadi lebih praktis, cepat, dan mudah dikontrol melalui pencatatan transaksi otomatis. Namun demikian, beberapa pelaku UMKM masih lebih memilih transaksi tunai karena merasa uang tunai lebih mudah digunakan untuk memutar modal usaha secara langsung.

Hasil tersebut sejalan dengan teori (Robbins & Timothy A, 2008) yang menyatakan bahwa pengalaman masalalu dapat memengaruhi cara individu menafsirkan dan merespons suatu stimulus. Pengalaman positif dalam menggunakan QRIS cenderung membentuk persepsi yang positif terhadap sistem

pembayaran digital, sedangkan pengalaman kurang baik atau kekhawatiran terhadap transaksi digital dapat membentuk persepsi yang negatif atau ragu-ragu. Selain itu, pengalaman positif yang dirasakan pelaku UMKM juga sejalan dengan konsep *perceived usefulness* dalam teori TAM. Pelaku UMKM yang merasakan manfaat nyata dari penggunaan QRIS, seperti kemudahan transaksi dan pencatatan keuangan, cenderung lebih menerima penggunaan teknologi tersebut.

Interpretasi peneliti menunjukkan bahwa pengalaman menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pelaku UMKM terhadap QRIS. Pengalaman penggunaan yang baik dapat meningkatkan rasa nyaman dan keyakinan pelaku usaha terhadap sistem pembayaran digital, sedangkan pengalaman yang kurang baik dapat menimbulkan keraguan dalam penggunaan QRIS. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM yang telah menggunakan QRIS merasa terbantu dalam proses transaksi karena pembayaran menjadi lebih cepat, praktis, dan mempermudah pencatatan keuangan usaha. Pengalaman positif tersebut membuat pelaku usaha memiliki pandangan yang baik terhadap penggunaan QRIS dan merasa bahwa sistem pembayaran digital mampu mendukung perkembangan usaha mereka. Namun demikian, penelitian di lapangan juga menemukan bahwa

terdapat beberapa pelaku UMKM yang masih merasa ragu menggunakan QRIS karena pernah mengalami kendala seperti gangguan jaringan, keterlambatan masuknya saldo, atau kurang memahami sistem transaksi digital. Pengalaman tersebut menyebabkan sebagian pelaku usaha merasa lebih nyaman menggunakan pembayaran tunai karena dianggap lebih aman dan mudah dikontrol secara langsung.

Ketidaksesuaian pada faktor pengalaman muncul karena pengalaman negatif atau pengalaman yang dianggap berisiko dapat lebih kuat memengaruhi keputusan daripada pengetahuan yang sifatnya umum. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Julio et al., 2023) yang menyebutkan bahwa QRIS memang membantu transaksi, tetapi masih ada kendala seperti jaringan internet yang kurang stabil dan potongan bank yang memengaruhi kenyamanan pengguna. Jadi, pengalaman negatif atau kekhawatiran terhadap risiko membuat persepsi terhadap QRIS menjadi lebih lemah meskipun manfaatnya diakui

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman yang dimiliki pelaku UMKM memiliki pengaruh yang nyata terhadap pembentukan persepsi mereka terhadap QRIS, di mana pengalaman positif cenderung membentuk persepsi yang baik, sedangkan pengalaman yang kurang baik

dapat menimbulkan keraguan dalam penggunaan sistem pembayaran digital tersebut.

3. Kebutuhan dan Keinginan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan dan keinginan pelaku UMKM juga memengaruhi persepsi mereka terhadap penggunaan QRIS. Sebagian besar pelaku UMKM mulai menggunakan QRIS karena adanya permintaan dari pelanggan yang lebih menyukai pembayaran non-tunai. Selain itu, beberapa pelaku usaha menggunakan QRIS karena kebutuhan tertentu, seperti persyaratan mengikuti bazar atau untuk mempermudah pengelolaan keuangan usaha.

Hasil tersebut sesuai dengan teori (Robbins & Timothy A, 2008) yang menyatakan bahwa kebutuhan dan keinginan individu memengaruhi fokus perhatian serta cara individu menafsirkan suatu objek. Dalam penelitian ini, kebutuhan untuk memenuhi permintaan pelanggan dan menyesuaikan diri dengan perkembangan sistem pembayaran digital menjadi faktor yang mendorong pelaku UMKM menggunakan QRIS.

Selain itu, kondisi tersebut juga sejalan dengan teori TAM pada aspek *perceived usefulness*, di mana pelaku UMKM menilai bahwa penggunaan QRIS memberikan manfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan mendukung aktivitas usaha mereka.

Interpretasi peneliti menunjukkan bahwa kebutuhan usaha dan tuntutan konsumen menjadi faktor penting yang membentuk persepsi positif pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS. Ketika QRIS dianggap mampu membantu memenuhi kebutuhan usaha dan meningkatkan kenyamanan pelanggan, maka pelaku UMKM cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap penggunaan sistem pembayaran digital tersebut. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM mulai menggunakan QRIS karena adanya perubahan kebiasaan konsumen yang lebih menyukai transaksi non-tunai, terutama dari kalangan anak muda dan pelanggan yang telah terbiasa menggunakan dompet digital maupun mobile banking. Pelaku usaha menilai bahwa penggunaan QRIS membantu mereka memberikan pelayanan yang lebih cepat dan praktis sehingga pelanggan merasa lebih nyaman saat melakukan transaksi. Namun demikian, penelitian di lapangan juga menemukan bahwa terdapat beberapa pelaku UMKM yang belum merasa memiliki kebutuhan yang besar terhadap penggunaan QRIS karena usaha mereka masih didominasi transaksi tunai dan pelanggan di lingkungan sekitar lebih sering menggunakan pembayaran secara langsung. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pelaku usaha

menganggap penggunaan QRIS belum terlalu diperlukan dalam kegiatan usaha mereka.

Ketidaksesuaian terjadi karena QRIS belum dianggap sebagai kebutuhan utama oleh semua pelaku UMKM. Menunjukkan bahwa QRIS cenderung lebih cepat diterima ketika pelaku usaha melihat manfaat langsung, misalnya untuk mempermudah transaksi dan meningkatkan pelayanan. Artinya, jika kebutuhan pasar belum kuat, maka persepsi positif terhadap QRIS belum otomatis berubah menjadi tindakan penggunaan (Hadyan et al., 2026).

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan usaha dan tuntutan konsumen memiliki pengaruh yang nyata terhadap pembentukan persepsi pelaku UMKM terhadap QRIS, di mana semakin besar kebutuhan dan dorongan dari konsumen untuk menggunakan pembayaran digital, maka semakin positif pula persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital.

4. Kepercayaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kepercayaan memiliki pengaruh yang cukup besar dalam membentuk persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS. Sebagian besar pelaku UMKM yang telah menggunakan QRIS merasa percaya terhadap keamanan dan kepraktisan sistem pembayaran

tersebut karena selama penggunaannya mereka tidak mengalami kendala yang berarti. Namun demikian, beberapa pelaku usaha yang belum menggunakan QRIS masih merasa khawatir terhadap kemungkinan penipuan atau kegagalan transaksi digital.

Hasil tersebut sejalan dengan teori (Robbins & Timothy A, 2008) yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan salah satu komponen penting dalam proses persepsi individu. Tingkat kepercayaan yang dimiliki seseorang dapat memengaruhi cara individu menerima dan menafsirkan suatu informasi atau teknologi. Selain itu, faktor kepercayaan juga berkaitan dengan teori TAM, khususnya pada aspek penerimaan teknologi. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pelaku UMKM terhadap keamanan dan keandalan QRIS, maka semakin besar pula kemungkinan mereka menerima dan menggunakan sistem pembayaran digital tersebut.

Interpretasi peneliti menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap keamanan dan stabilitas sistem pembayaran digital menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pelaku UMKM terhadap QRIS. Ketika pelaku usaha merasa aman dan yakin terhadap sistem yang digunakan, maka persepsi yang terbentuk cenderung lebih positif. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM yang telah

menggunakan QRIS merasa percaya karena transaksi dianggap lebih aman, praktis, dan tercatat secara otomatis sehingga memudahkan pengawasan keuangan usaha. Selain itu, pelaku usaha yang merasa transaksi QRIS berjalan lancar tanpa kendala besar cenderung memiliki keyakinan yang lebih tinggi terhadap penggunaan sistem pembayaran digital. Namun demikian, penelitian di lapangan juga menemukan bahwa beberapa pelaku UMKM masih merasa khawatir terhadap risiko penipuan, gangguan jaringan, maupun keterlambatan masuknya saldo transaksi. Kekhawatiran tersebut menyebabkan sebagian pelaku usaha masih berhati-hati dalam menggunakan QRIS.

Ketidaksesuaian terjadi karena pelaku UMKM yang belum menggunakan QRIS belum memiliki rasa aman penuh terhadap sistem digital. Penelitian terdahulu oleh (Rayhan & Dian, 2025) menunjukkan bahwa kepercayaan dan risiko sangat menentukan keputusan penggunaan QRIS, semakin tinggi risiko yang dirasakan, semakin rendah kecenderungan pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS. Karena itu, pada pelaku yang belum menggunakan QRIS, persepsi risiko masih lebih dominan daripada persepsi manfaat. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pelaku UMKM terhadap keamanan dan stabilitas QRIS sangat memengaruhi

terbentuknya persepsi mereka terhadap penggunaan sistem pembayaran digital tersebut.

5. Kondisi Lingkungan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi lingkungan turut memengaruhi persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS. Sebagian besar informan menyatakan bahwa lingkungan di sekitar usaha mereka mendukung penggunaan QRIS, terutama dari sisi pelanggan dan karyawan yang lebih menyukai transaksi non-tunai karena dianggap lebih praktis dan efisien. Namun demikian, terdapat pula pelaku UMKM yang merasa kondisi jaringan internet yang kurang stabil menjadi hambatan dalam penggunaan QRIS.

Hasil tersebut sesuai dengan teori (Robbins & Timothy A, 2008) yang menyatakan bahwa kondisi lingkungan dan situasi sosial dapat memengaruhi persepsi individu terhadap suatu objek atau peristiwa. Dukungan lingkungan sekitar membuat pelaku UMKM merasa lebih nyaman menggunakan QRIS, sedangkan kondisi infrastruktur yang kurang mendukung dapat menimbulkan keraguan terhadap penggunaan sistem pembayaran digital.

Interpretasi peneliti menunjukkan bahwa lingkungan sosial dan kondisi infrastruktur memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pelaku UMKM terhadap QRIS. Dukungan

dari pelanggan, karyawan, serta lingkungan usaha dapat meningkatkan penerimaan terhadap sistem pembayaran digital, sedangkan keterbatasan jaringan internet dapat menjadi hambatan dalam penggunaan QRIS pada kegiatan usaha sehari-hari. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM merasa lingkungan sekitar mereka mendukung penggunaan QRIS, terutama karena banyak pelanggan yang lebih memilih pembayaran non-tunai karena dianggap lebih praktis dan efisien. Selain itu, dukungan dari lingkungan usaha membuat pelaku UMKM merasa lebih yakin untuk menggunakan QRIS dalam transaksi sehari-hari. Namun demikian, penelitian di lapangan juga menemukan bahwa kendala jaringan internet yang kurang stabil masih menjadi hambatan dalam penggunaan QRIS, terutama ketika transaksi berlangsung. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pelaku usaha terkadang kembali menggunakan pembayaran tunai agar transaksi tetap berjalan lancar.

Ketidaksesuaian pada faktor lingkungan terjadi karena infrastruktur belum sepenuhnya mendukung penggunaan QRIS secara lancar. Penelitian terdahulu oleh (Julio et al., 2023) menemukan hal yang sama, yaitu QRIS sangat membantu tetapi tetap terkendala oleh jaringan internet yang kurang stabil. Meskipun secara penggunaan QRIS efektif, namun secara

praktik pengguna tetap mempertimbangkan apakah lingkungan usahanya mendukung ataupun tidak mendukung. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan sosial dan kondisi infrastruktur memiliki pengaruh nyata dalam membentuk persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital.