

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGALAMAN PENGGUNAAN QRIS DI UMKM DI KABUPATEN GORONTALO

Windawati Piolla¹, Sultan Zaki Zulfari², Iis³, Nadila Afrianti⁴, Nur Sasti Laki⁵

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

e-mail: windapiolla@gmail.com¹, 4441220162@untirta.ac.id², 4441210086@untirta.ac.id³, 4441210070@untirta.ac.id⁴, sakinalaki@gmail.com⁵

***Abstract** – QRIS or Quick Response Code Indonesian developed by Bank Indonesia is an important step in realizing financial digitalization as a response to the demands of the industrial revolution 5.0. QRIS began to dominate the market share and attracted many parties, especially entrepreneurs. Data from Bank Indonesia shows that merchants to MSMEs that provide payment services using QRIS have reached 15.67 million in February 2022. This study aims to assess the need for education in the development of non-cash payment infrastructure and to assess the perceptions of QRIS users in Gorontalo Regency MSMEs. The data collection techniques in this research are online survey, observation, and documentation. Most respondents in Gorontalo Regency said they agreed that the development of non-cash payment infrastructure must be accompanied by education about the benefits and the correct way to use it and the results of this study also showed that the majority agreed with the cooperation between Bank Indonesia and the Indonesian Payment System Association in the development of QRIS.*

***Keywords:** QRIS, Bank Indonesia, Satisfaction Level, Gorontalo.*

Abstract – QRIS atau Quick Response Code Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia merupakan Langkah penting dalam mewujudkan digitalisasi keuangan sebagai respon terhadap tuntutan dari revolusi industri 5.0. QRIS mulai mendominasi pangsa pasar dan menarik banyak pihak terutama para pengusaha. Data dari Bank Indonesia menunjukkan bahwa pedagang hingga UMKM yang menyediakan layanan pembayaran menggunakan QRIS telah mencapai 15,67 juta pada bulan Februari 2022. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kebutuhan edukasi dalam pengembangan infrastruktur pembayaran non-tunai dan untuk menilai persepsi pengguna QRIS di UMKM Kabupaten Gorontalo. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu survei online, observasi, dan dokumentasi. Sebagian besar responden di Kabupaten Gorontalo mengatakan setuju bahwa pengembangan infrastruktur pembayaran non-tunai harus disertai dengan edukasi mengenai keuntungan dan cara penggunaan yang benar dan hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas setuju dengan adanya Kerjasama antara Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia dalam pengembangan QRIS.

Kata Kunci: QRIS, Bank Indonesia, Tingkat Kepuasan, Gorontalo.

PENDAHULUAN

Revolusi Industri 4.0, yang ditandai dengan adopsi teknologi digital dalam proses produksi, distribusi, dan konsumsi, telah membawa tantangan baru bagi berbagai negara, termasuk Indonesia. Tantangan ini semakin terlihat jelas sejak awal Maret 2020, ketika pandemi Covid-19 melanda Indonesia, membuat penerapan teknologi digital menjadi krusial untuk kelangsungan bisnis di tengah krisis kesehatan global yang tak terduga. Dampak pandemi Covid-19 terasa signifikan pada berbagai sektor usaha, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang menjadi tulang punggung ekonomi Indonesia. UMKM harus beradaptasi dengan cepat untuk bertahan dalam kondisi yang penuh ketidakpastian, menghadapi krisis yang berbeda dari krisis ekonomi sebelumnya yang umumnya dipicu oleh sektor keuangan. Pandemi ini menimbulkan tantangan baru,

memengaruhi seluruh rantai pasokan dan permintaan, serta menyebabkan UMKM harus mengatasi supply shock dan demand shock secara simultan.

Pemerintah Indonesia merespons pandemi dengan menerapkan berbagai kebijakan pembatasan seperti lockdown, social distancing, dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Meskipun kebijakan ini bertujuan melindungi kesehatan masyarakat, namun berdampak langsung pada aktivitas usaha UMKM. Mereka dituntut untuk tetap beroperasi dan mempertahankan bisnis sambil mematuhi peraturan yang ada. Selain itu, UMKM juga dihadapkan pada tantangan dalam memanfaatkan teknologi digital untuk beradaptasi dengan cepat. Walaupun teknologi digital dapat meningkatkan konektivitas dengan pelanggan dan efisiensi operasional, tidak semua UMKM memiliki akses atau pemahaman yang memadai terhadap teknologi ini.

Sistem pembayaran merupakan elemen vital dalam sistem keuangan dan perbankan suatu negara. Keberhasilan sistem pembayaran tidak hanya memfasilitasi transaksi keuangan yang efisien, tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi. Sebaliknya, ketidاكلancaran atau kegagalan sistem pembayaran dapat mengganggu stabilitas ekonomi. Oleh karena itu, penting bagi bank sentral untuk mengatur dan menjaga keamanan serta kelancaran sistem pembayaran.

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yang dikembangkan oleh Bank Indonesia (BI), adalah langkah penting dalam mewujudkan digitalisasi keuangan sebagai respons terhadap Revolusi Industri 5.0. Revolusi ini menekankan pergeseran dari interaksi manusia dengan mesin. QRIS telah membuka peluang bagi UMKM untuk mengoptimalkan proses pembayaran mereka, mengurangi ketergantungan pada transaksi tunai, dan meningkatkan efisiensi operasional. Data BI menunjukkan peningkatan signifikan dalam adopsi QRIS oleh pedagang, menunjukkan potensi besar dalam transformasi digital sektor pembayaran di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman penggunaan QRIS di UMKM di Kabupaten Gorontalo. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini akan mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan menghubungkannya dalam konteks penggunaan QRIS. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembangan strategi digitalisasi keuangan yang lebih efektif dan efisien, baik bagi UMKM maupun bagi pemangku kepentingan lainnya.

METODE PENELITIAN

Jenis Lokasi dan Waktu Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu metode yang fokus pada deskripsi mendalam dari fenomena dengan analisis yang teliti. Dalam penelitian ini, proses dan makna dari perspektif subjek menjadi prioritas utama (Kaharuddin 2021). Penelitian ini berfokus pada UMKM di Kabupaten Gorontalo sebagai pusat pengamatan implementasi QRIS dalam transaksi non-tunai. Durasi penelitian direncanakan selama 1 bulan, dimulai dari April hingga Mei. Kuesioner akan disebar kepada responden selama periode dua minggu. Metode penyebaran kuesioner online merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengiriman daftar pertanyaan secara online kepada responden, baik secara langsung melalui email atau media sosial maupun tidak langsung melalui platform khusus survei (Fathoni, Ali dkk. 2022). Penelitian ini tidak melibatkan kunjungan langsung ke lokasi UMKM Kabupaten Gorontalo metode kuesioner dan wawancara dipilih untuk memastikan akurasi dan keabsahan data yang dikumpulkan. Melalui pendekatan ini,

diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas dan mendalam mengenai efektivitas QRIS dalam meningkatkan transaksi non-tunai di UMKM Kabupaten Gorontalo, serta hambatan atau tantangan yang mungkin dihadapi dalam implementasinya.

Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner online yang dibuat menggunakan Google Form. Kuisisioner ini terdiri dari 12 pertanyaan yang dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang persepsi dan pengalaman masyarakat terkait implementasi QRIS di UMKM Kabupaten Gorontalo. Penggunaan Google Form dipilih sebagai metode distribusi kuisisioner karena kemudahannya dalam menyebarkan kuisisioner kepada responden tanpa memerlukan pertemuan tatap muka langsung. Selain itu, Google Form juga memudahkan proses pengumpulan dan analisis data secara otomatis, sehingga mempercepat proses penelitian dan meminimalkan kesalahan input data. Dengan demikian, metode ini diharapkan dapat meningkatkan response rate dan kualitas data yang diperoleh dari responden (Rahmatih,A.N., dan Fauzi, A 2019). Analisis data akan menggunakan teknik analisis tematik yaitu proses sistematis bagi peneliti dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan data yang dikumpulkan dari berbagai sumber, baik itu wawancara, observasi, atau kuisisioner, dalam bentuk tema atau pola yang saling terkait (Najmah dkk. 2023).

Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini populasi penelitian ini meliputi semua UMKM di Kabupaten Gorontalo yang terlibat dalam transaksi non-tunai dengan QRIS, serta individu atau organisasi yang terlibat dalam proses implementasi, penerimaan, dan penggunaan QRIS di UMKM di Telaga biru. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan khusus berdasarkan penilaian sendiri terhadap elemen-elemen dalam populasi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan survei online, observasi dan dokumentasi.

Operasional Variabel

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan berbeda yaitu variabel independen yang dimana memainkan peran penting dalam menentukan atau mempengaruhi variabel dependen. Pengaruh dari variabel independen dapat bersifat positif, di mana peningkatannya akan menyebabkan peningkatan juga pada variabel dependen, atau bersifat negatif, di mana peningkatannya akan mengakibatkan penurunan pada variabel dependen (Hutauruk,M.R.,dkk. 2022) dan variabel dependen merupakan ukuran atau indikator yang digunakan untuk mengevaluasi pengaruh atau dampak dari variabel independen.

Pengolahan dan Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi QRIS dalam peningkatan transaksi non-tunai di UMKM Telaga Biru, Gorontalo. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pemilik UMKM, observasi, survei online, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi beberapa langkah sistematis. Data primer dikumpulkan melalui survei berupa kuisisioner yang disebarkan kepada pemilik dan pelanggan UMKM kabupaten gorontalo untuk mengetahui tingkat penerimaan dan penggunaan QRIS dalam transaksi non-tunai. Data sekunder dapat berupa berbagai bentuk tulisan seperti buku, jurnal penelitian, surat kabar, artikel, makalah, dan jenis dokumen atau karya ilmiah lainnya (Wathoni,L.M.N 2020). Data sekunder diperoleh dari laporan keuangan UMKM dan data transaksi yang terkait dengan

implementasi QRIS. Selanjutnya, analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden, frekuensi penggunaan QRIS, dan volume transaksi non-tunai. Analisis SWOT dilakukan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan dari penggunaan QRIS di UMKM kabupaten gorontalo. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas QRIS dalam meningkatkan transaksi non-tunai dan memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan penerapan QRIS di UMKM Kabupaten Gorontalo.

HASIL DAN PEMBAHASAN.

Gambaran Lokasi Penelitian

Kota Gorontalo merupakan salah satu wilayah dari propinsi Gorontalo yang luas wilayahnya 64,79 KM atau sekitar 0,53% dari luas Propinsi Gorontalo. Curah hujan di wilayah ini tercatat sekitar 11mm S/D 266mm pertahun. secara umum, suhu udara di Gorontalo rata-rata pada siang hari 32 c, sedangkan suhu udara rata-rata pada malam hari 23 c. Kelembaban udara relatif tinggi dengan rata-rata 79,9%. Secara geografis wilayah Kota Gorontalo terlerak antara 000 28' 17" - 000 35' 56" lintang utara (LU) dan 1220 59' 44" -1230 05' 59" bujur timur (BT). Kabupaten Gorontalo ini terletak di posisi antara 00.24-10.02 derajat lintang utara (LU) dan 121.59-123.32 derajat bujur timur (BT). Kabupaten Gorontalo memiliki luas wilayah seluas 1.750,83 kilometer persegi. Kabupaten Gorontalo memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Gorontalo Utara
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Teluk Tomini
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Boalemo
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Bone Bolango dan Kota Gorontalo

Dilansir dari laman Geografis Kabupaten Gorontalo, secara administratif kabupaten ini terdiri dari 19 kecamatan, 14 kelurahan, dan 191 desa.

Tabel 1 kecamatan di kabupaten gorontalo

No	19 kecamatan
1	Kecamatan Limboto (ibu kota kabupaten)
2	Kecamatan Telaga
3	Kecamatan Batudaa;
4	Kecamatan Tibawa
5	Kecamatan Batudaa Pantai
6	Kecamatan Boliyohuto
7	Kecamatan Telaga Biru;
8	Kecamatan Bongomeme;
9	Kecamatan Tolangohula
10	Kecamatan Tolangohula;
11	Kecamatan Mootilango;
12	Kecamatan Pulubala;
13	Kecamatan Limboto Barat
14	Kecamatan Tilango;
15	Kecamatan Biluhu
16	Kecamatan Asparaga
17	Kecamatan Telaga Jaya;
18	Kecamatan Bilato;
19	Kecamatan Dungaliyo

Sumber: Tirto.id

Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur

Umur adalah periode waktu yang telah dilalui sejak seseorang atau sesuatu dilahirkan, dimulai, atau dibentuk hingga titik waktu tertentu. Umur biasanya diukur dalam satuan tahun, bulan, atau hari. Konsep ini sering digunakan untuk menentukan tahap

kehidupan seseorang atau kondisi sesuatu yang berubah seiring waktu. Dalam konteks manusia, umur juga bisa menunjukkan tahapan perkembangan fisik, mental, dan sosial. Jumlah penduduk berdasarkan umur di kabupaten gorontalo, yaitu;

Tabel 2 jumlah penduduk berdasarkan umur di kabupaten gorontalo

Jumlah penduduk menurut kelompok umur		
umur	Jumlah (jiwa)	Jumlah (%)
0-4 tahun	32,23 ribu	7,76%
5-9 tahun	33,93 ribu	8,17%
10-14 tahun	34,95 ribu	8,42%
15-19 tahun	34,51 ribu	8,31%
20-24 tahun	40,59 ribu	9,78%
25-29 tahun	36,67 ribu	8,83%
30-34 tahun	33,48 ribu	8,06%
35-39 tahun	27,56 ribu	6,64%
40-44 tahun	30,04 ribu	7,23%
45-49 tahun	29,11 ribu	7,07%
50-54 tahun	26,18 ribu	6,31%
55-59 tahun	19,88 ribu	4,79%

Sumber: databoks.katadata.co.id

Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Pendidikan

Pendidikan adalah proses sistematis yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap seseorang melalui berbagai metode seperti pengajaran, pelatihan, penelitian, atau pengalaman. Pendidikan bisa berlangsung di berbagai lingkungan, termasuk sekolah, universitas, tempat kerja, atau bahkan di rumah. Pendidikan biasanya dibagi menjadi beberapa jenjang, seperti pendidikan dasar, menengah, dan tinggi. Selain itu, pendidikan juga bisa bersifat formal, non-formal, dan informal. Pendidikan formal berlangsung di institusi seperti sekolah dan universitas dengan kurikulum yang terstruktur. Pendidikan non-formal mencakup kursus dan pelatihan di luar sistem pendidikan formal. Sementara itu, pendidikan informal terjadi melalui pengalaman sehari-hari dan interaksi sosial.

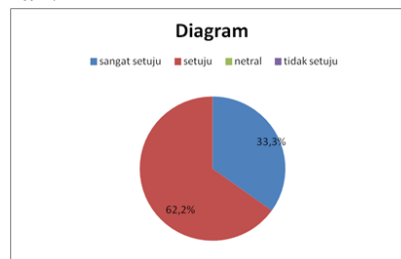
Tabel 3 jumlah penduduk berdasarkan pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (jiwa)	Jumlah (%)
1	Tidak sekolah	81,83 ribu	19,56%
2	Belum tamat SD	88,1 ribu	21,06%
3	Tamat SD	119,33 ribu	28,53%
4	SMP	41,99 ribu	10,04%
5	SMA	63,84 ribu	15,26%
6	D1 dan D2	1473 jiwa	0,35%
7	D3	3046 jiwa	0,73%
8	S1	17,47 ribu	4,18%
9	S2	1084	0,26%
10	S3	81	0,019%

Sumber: databoks.katadata.co.id

Pengembangan Infrastruktur Pembayaran Non-Tunai Perlu Disertai Dengan Edukasi Kepada Masyarakat Tentang Keuntungan Dan Cara Penggunaan Yang Benar

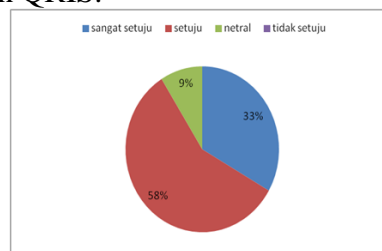
Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh langsung dari hasil penyebaran kuisisioner kepada penduduk kabupaten gorontalo, kuisisioner yang di sebarakan 45 kuisisioner. Kuisisioner dibagikan sendiri oleh peneliti melalui google form dan diisi secara online oleh para responden. Responden dikelompokkan berdasarkan karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, penghasilan dan pendidikan.



Gambar 1 Tingkat Kenyamanan Pengguna QRIS Di Kabupaten Gorontalo

Sumber: Data Diolah

Dari perolehan analisis di atas maka diketahui bahwa mayoritas responden merasa QRIS memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna. Hal ini terlihat dari hasil survei yang menunjukkan bahwa 62,2% responden menyatakan setuju dan 33,3% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa QRIS memberikan pengalaman yang nyaman. Tidak ada responden yang memilih opsi netral, tidak setuju, atau sangat tidak setuju, yang mengindikasikan penerimaan yang cukup positif terhadap QRIS di kalangan pengguna. Analisis ini menunjukkan bahwa QRIS, sebagai sistem pembayaran berbasis QR code di Indonesia, berhasil menciptakan kenyamanan bagi penggunanya. Faktor kenyamanan ini kemungkinan besar disebabkan oleh kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta keamanan yang ditawarkan oleh QRIS. Pengguna tidak perlu lagi membawa uang tunai dalam jumlah besar atau mengkhawatirkan keamanan transaksi mereka, karena QRIS menyediakan solusi yang efisien dan aman. Hasil ini memberikan gambaran positif bagi pengembangan dan penyebaran lebih lanjut dari QRIS di berbagai sektor. Pemerintah dan penyedia layanan keuangan dapat memanfaatkan hasil ini untuk meningkatkan layanan dan mengedukasi masyarakat lebih lanjut mengenai manfaat menggunakan QRIS. Dengan meningkatnya penggunaan QRIS, diharapkan transaksi non-tunai di Indonesia akan semakin meningkat, mendukung inklusi keuangan dan digitalisasi ekonomi. Secara keseluruhan, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya QRIS sebagai alat pembayaran yang nyaman dan efisien, serta dukungan pengguna yang kuat terhadap sistem ini. Temuan ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan QRIS.



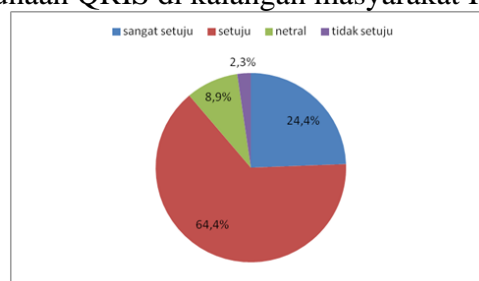
Gambar 2 Kepercayaan Konsumen Mempengaruhi Pembelian Produk Di UMKM

Sumber: Data Diolah

Dari perolehan analisis di atas maka diketahui pentingnya kepercayaan konsumen terhadap organisasi atau perusahaan dalam pemilihan produk atau jasa. Kepercayaan ini dianggap krusial karena berdampak langsung pada loyalitas konsumen dan reputasi perusahaan secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 33% dari responden sangat setuju dengan kepercayaan mereka terhadap organisasi atau perusahaan, sedangkan mayoritas besar, mencapai 58%, menyatakan setuju. Hanya sebagian kecil, yaitu 9%, yang memilih untuk netral dalam pandangan mereka terhadap tingkat kepercayaan ini, dan tidak ada yang menunjukkan ketidaksetujuan yang signifikan. Data mengindikasikan bahwa sebagian besar konsumen, mencapai 91,1%, memiliki tingkat kepercayaan yang positif terhadap organisasi atau perusahaan dalam memilih produk atau jasa. Faktor ini menjadi modal penting bagi perusahaan untuk mempertahankan basis pelanggan yang stabil dan mendukung pertumbuhan bisnis jangka panjang. Oleh karena itu, memelihara dan meningkatkan kepercayaan konsumen harus menjadi fokus utama dalam strategi perusahaan, dengan cara menjaga kualitas produk atau jasa, transparansi dalam operasi, serta komunikasi yang efektif. Hal ini tidak hanya meningkatkan loyalitas konsumen, tetapi juga memperkuat posisi perusahaan di pasar yang kompetitif.

Responden yang berpartisipasi dalam survei ini memiliki latar belakang yang beragam, yang memungkinkan analisis yang komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap pembayaran non-tunai dan QRIS di Kabupaten Gorontalo. Data demografis yang dikumpulkan mencakup nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pendapatan pribadi per bulan. Dari segi usia, mayoritas responden berada dalam rentang 20-30 tahun, menunjukkan partisipasi yang signifikan dari kalangan muda. Pendidikan terakhir responden bervariasi, namun sebagian besar telah menyelesaikan pendidikan tingkat SMA atau D3/S1, mencerminkan tingkat pendidikan yang cukup untuk memahami dan mengadopsi teknologi baru dalam sistem pembayaran. Pendapatan pribadi per bulan juga menjadi salah satu parameter yang dianalisis. Sebagian besar responden memiliki pendapatan antara kurang dari Rp. 1.000.000 hingga Rp. 2.000.000 per bulan. Variasi pendapatan ini memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi ekonomi responden dan memungkinkan analisis bagaimana faktor ekonomi mempengaruhi adopsi pembayaran non-tunai.

Dengan latar belakang demografis yang beragam ini, survei ini memberikan wawasan yang berharga tentang persepsi dan penerimaan masyarakat terhadap pengembangan infrastruktur pembayaran non-tunai dan implementasi QRIS di UMKM. Data ini membantu mengidentifikasi kebutuhan edukasi dan validasi langkah strategis dalam memperluas penggunaan QRIS di kalangan masyarakat Kabupaten Gorontalo.



Gambar 3 Edukasi Masyarakat Kabupaten Gorontalo Terkait Penggunaan QRIS

Sumber: Data Diolah

Dari perolehan analisis di atas, diketahui bahwa mayoritas responden mendukung pengembangan infrastruktur pembayaran non-tunai yang disertai dengan edukasi kepada masyarakat tentang keuntungan dan cara penggunaannya yang benar. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa 24,4% responden menyatakan sangat setuju bahwa pengembangan infrastruktur pembayaran non-tunai perlu disertai dengan edukasi kepada masyarakat. Selain itu, mayoritas responden, yaitu sebesar 64,4%, juga menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, menegaskan pentingnya pendidikan dalam mendorong adopsi metode pembayaran modern ini. Hanya 8,9% responden yang bersikap netral atau tidak memberikan pendapat mengenai pengembangan infrastruktur pembayaran non-tunai yang disertai edukasi. Ini menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil dari populasi yang tidak memiliki opini yang kuat mengenai topik ini. Menariknya, hanya 2,3% responden yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut, menunjukkan bahwa penolakan terhadap ide ini sangat minim. Temuan ini mengindikasikan dukungan kuat dari masyarakat untuk tidak hanya mengembangkan infrastruktur pembayaran non-tunai tetapi juga memastikan bahwa masyarakat mendapatkan edukasi yang memadai mengenai cara penggunaannya. Hal ini sangat penting karena edukasi yang baik akan membantu masyarakat memahami manfaat dan cara menggunakan pembayaran non-tunai dengan aman dan efisien, sehingga dapat mendorong adopsi yang lebih luas dan mengoptimalkan manfaat dari teknologi pembayaran non-tunai di Indonesia.

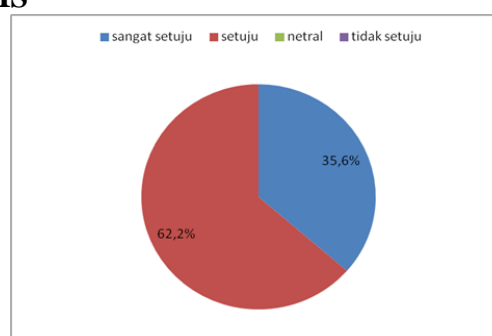
Hasil penelitian ini didukung oleh Wijayanti, Winda (2020) dengan judul jurnal "Merefleksikan keadilan bagi konsumen terkait kepatutan promosi transaksi non tunai". Hasil penelitian menunjukkan bahwa: "Bank Indonesia (BI) telah mencanangkan Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) pada tanggal 14 Agustus 2014 yang bertujuan mendorong masyarakat untuk mulai menggunakan alat transaksi non tunai dalam aktivitas sehari-hari untuk kemudahan, keamanan yang mencegah kriminalitas saat transaksi dengan membawa uang tunai, dan mendukung perekonomian melalui peningkatan percepatan peredaran uang. Dari pernyataan ini, terlihat bahwa pengembangan infrastruktur pembayaran non tunai oleh Bank Indonesia disertai dengan tujuan edukasi, yaitu mendorong masyarakat untuk menggunakan transaksi non tunai melalui kampanye Gerakan Nasional Non-Tunai. Edukasi ini penting untuk memastikan masyarakat memahami keuntungan dan cara penggunaan alat pembayaran non tunai dengan benar, yang meliputi kemudahan, keamanan, dan efisiensi ekonomi.

Sebagian responden bahkan sangat setuju dengan pernyataan ini, menunjukkan adanya kebutuhan yang sangat mendesak akan edukasi yang komprehensif dan berkelanjutan. Tingginya persetujuan ini menegaskan bahwa masyarakat merasa edukasi adalah komponen kritis untuk keberhasilan penerapan pembayaran non-tunai di Kabupaten Gorontalo, serta untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkan teknologi ini dengan optimal dan aman. Responden yang sangat setuju umumnya menunjukkan kekhawatiran bahwa tanpa edukasi yang cukup, berbagai masalah seperti penipuan digital, kesalahan dalam penggunaan, dan ketidaknyamanan dalam transaksi dapat meningkat. Mereka menekankan pentingnya program edukasi yang tidak hanya mencakup cara penggunaan tetapi juga aspek keamanan dan perlindungan konsumen. Dengan edukasi yang baik, masyarakat akan lebih siap menghadapi berbagai risiko yang mungkin timbul dari penggunaan sistem pembayaran digital dan lebih percaya diri dalam melakukan transaksi non-tunai. Selain itu, mereka yang sangat setuju percaya bahwa edukasi yang berkelanjutan dapat membantu menciptakan kebiasaan baru dalam masyarakat. Mereka mengusulkan agar program edukasi dilakukan secara berkala dan melibatkan berbagai media, termasuk media sosial, seminar, workshop, dan materi cetak. Edukasi ini harus disesuaikan dengan berbagai kelompok usia dan latar belakang pendidikan, sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Hasil penelitian ini didukung juga oleh Yuvita., Ibadurrahman., dan Hafid, Abduk (2023) dengan judul jurnal “Efektivitas Penggunaan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) di Pasar Tradisional Pabaeng-Baeng Kota Makassar” Hasil penelitian menganalisis terkait Edukasi atau pendidikan berperan penting agar manusia memiliki pengetahuan dan wawasan terkait kegiatan ekonomi bahwa setiap orang dapat mengelola uangnya dengan baik dan mendapatkan kemudahan saat menggunakan transaksi non-tunai.

Responden yang sangat setuju juga menekankan pentingnya keterlibatan berbagai pihak dalam program edukasi ini. Mereka berpendapat bahwa pemerintah, lembaga keuangan, dan institusi pendidikan harus bekerja sama dalam menyusun dan melaksanakan program edukasi yang efektif. Keterlibatan ini dianggap penting untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan konsisten dan dapat dipercaya, serta untuk memaksimalkan dampak dari program edukasi tersebut. Dukungan kuat dari responden terhadap pentingnya edukasi juga mencerminkan keinginan mereka untuk memastikan bahwa teknologi pembayaran non-tunai dapat digunakan secara inklusif. Mereka berpendapat bahwa edukasi yang baik akan membantu mengurangi kesenjangan digital antara berbagai kelompok masyarakat, memastikan bahwa semua orang, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil atau kurang terlayani, memiliki akses yang sama terhadap manfaat dari sistem pembayaran non-tunai. Secara keseluruhan, hasil survei ini menekankan bahwa pengembangan infrastruktur pembayaran non-tunai tidak dapat dipisahkan dari upaya edukasi yang komprehensif. Edukasi yang baik dianggap sebagai kunci untuk memastikan bahwa masyarakat dapat menerima dan memanfaatkan teknologi ini dengan cara yang paling efektif dan aman. Dukungan luas dari responden menunjukkan bahwa program edukasi harus menjadi prioritas dalam upaya memperluas penggunaan sistem pembayaran non-tunai di Kabupaten Gorontalo. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai sukses dalam implementasi pembayaran non-tunai, upaya pengembangan infrastruktur harus selalu dibarengi dengan program edukasi yang intensif dan berkelanjutan, yang dirancang untuk menjawab berbagai kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat.

Kerja Sama Antara Bank Indonesia Dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia Dalam Pengembangan QRIS



Gambar 4 Pengembangan Qris

Sumber : Data Diolah

Dari perolehan analisis di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden mendukung kerja sama antara Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia dalam pengembangan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 35,6% responden menyatakan sangat setuju bahwa kerja sama antara Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia dalam pengembangan QRIS adalah langkah yang tepat. Selain itu, mayoritas responden, yaitu sebesar 62,2%,

menyatakan setuju dengan kerja sama tersebut dalam pengembangan QRIS. Temuan ini mengindikasikan dukungan kuat dari konsumen terhadap inisiatif bersama ini, yang diharapkan dapat mempercepat adopsi QRIS secara luas dan meningkatkan efisiensi sistem pembayaran di Indonesia.

Hasil penelitian ini didukung juga oleh Indriani,A.,Syamsul,E.M., Lestari,A.G. (2023) dengan judul jurnal “Quick response code indonesian standard (qris), penjualan dan kepuasan pelanggan (studi kasus alfamart talaga wetan)” Hasil penelitian menganalisis terkait Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) telah bekerjasama untuk mengembangkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). QRIS merupakan sebuah inisiatif standarisasi yang bertujuan untuk memudahkan, mempercepat, dan mengamankan transaksi non tunai di Indonesia. Inisiatif ini diluncurkan dengan semangat untuk mencapai inklusi keuangan dan meningkatkan efisiensi sistem pembayaran. Kolaborasi ini adalah langkah yang tepat karena menggabungkan keahlian regulasi dari Bank Indonesia dengan pengalaman dan pengetahuan teknis dari ASPI dalam industri pembayaran. Dengan adanya standar QRIS, berbagai penyelenggara jasa pembayaran dapat saling terhubung dan beroperasi secara interoperable, memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi non tunai dengan satu kode QR yang dapat diterima oleh semua penyedia layanan pembayaran. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengguna, tetapi juga mendukung pertumbuhan ekosistem pembayaran digital yang inklusif dan efisien di seluruh Indonesia.

Inklusi keuangan adalah aspek penting yang sangat dihargai oleh responden. Mereka melihat QRIS sebagai alat yang mampu menjembatani kesenjangan antara masyarakat yang sudah terhubung dengan sistem keuangan formal dan mereka yang belum. Dengan mempermudah akses ke layanan keuangan, QRIS berpotensi untuk mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui peningkatan partisipasi dalam ekosistem keuangan digital. Selain itu, responden yang sangat setuju juga menekankan bahwa kerja sama ini memungkinkan adanya pengawasan dan regulasi yang lebih baik. Mereka merasa bahwa kolaborasi antara Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia dapat memastikan bahwa QRIS beroperasi sesuai dengan standar keamanan dan privasi yang tinggi, sehingga melindungi pengguna dari potensi ancaman cyber dan penipuan. Banyak responden juga menyatakan setuju, menunjukkan bahwa langkah ini dinilai positif oleh pengguna QRIS di UMKM di Kabupaten Gorontalo. Mereka melihat kerja sama ini sebagai upaya strategis untuk memperkuat ekosistem pembayaran digital dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui fasilitasi transaksi yang lebih cepat dan aman.

Responden yang setuju umumnya menyoroti pentingnya peran Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia dalam memberikan dukungan teknis dan regulasi yang diperlukan untuk memastikan implementasi QRIS berjalan dengan lancar. Mereka percaya bahwa kolaborasi ini akan menghasilkan solusi pembayaran yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan pasar. Dukungan teknis yang dimaksud mencakup penyediaan infrastruktur yang handal, pelatihan bagi pengguna, dan pengembangan fitur-fitur baru yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Misalnya, adanya pelatihan untuk para pelaku UMKM tentang cara menggunakan QRIS dapat membantu mereka mengoptimalkan manfaat dari sistem pembayaran ini. Selain itu, dengan adanya dukungan regulasi yang kuat, pelaku usaha dapat merasa lebih aman dalam menggunakan QRIS, karena mereka tahu bahwa sistem ini diawasi oleh otoritas yang berkompeten. Responden yang setuju juga mengakui bahwa kerja sama ini berpotensi untuk meningkatkan daya saing UMKM. Dengan adopsi QRIS, UMKM dapat menawarkan metode pembayaran yang

lebih modern dan efisien kepada pelanggan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan volume transaksi dan pendapatan. Mereka percaya bahwa QRIS tidak hanya memudahkan transaksi, tetapi juga membuka peluang baru bagi UMKM untuk berinovasi dan mengembangkan usaha mereka.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, sebagian besar orang yang menjawab mendukung kerja sama antara Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia dalam pengembangan QRIS. Tindakan ini menunjukkan bahwa masyarakat, terutama pelaku UMKM di Kabupaten Gorontalo, melihat inisiatif ini sebagai hal yang baik yang dapat menghasilkan banyak keuntungan. Dengan dukungan regulasi dan teknis yang kuat, QRIS diharapkan dapat diadopsi secara luas, mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, dan meningkatkan inklusi keuangan. Kerja sama ini juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi serta memastikan standar yang konsisten dalam penggunaan QRIS. Responden percaya bahwa QRIS dapat menjadi alat penting untuk menghubungkan lebih banyak orang ke dalam ekosistem keuangan digital, menciptakan peluang baru bagi UMKM, dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat Kabupaten Gorontalo dengan bekerja sama dengan baik. Selain itu, dukungan ini menunjukkan kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan kedua organisasi untuk mengembangkan sistem pembayaran digital yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan pasar. Dengan demikian, temuan ini menegaskan pentingnya kerja sama dalam pengembangan sistem pembayaran digital dan memberikan panduan strategis bagi pihak-pihak terkait untuk terus bekerja sama untuk mencapai tujuan inklusi keuangan yang lebih luas dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelliani, N., Sucirahayu, C. A., & Zanjabila, A. R. (2023). Analisis Tematik pada Penelitian Kualitatif. Penerbit Salemba. <https://books.google.co.id/books?id=3gfZEAAAQBAJ>
- Anatan, L., & Ellitan, L. (2023). Inovasi Adaptif UMKM di Era Normal Baru. Feniks Muda Sejahtera. <https://books.google.co.id/books?id=k9StEAAAQBAJ>
- Drs. Sinar, M. A. (2023). Kompetensi Pedagogik: Upaya Menguasai Karakteristik Peserta Didik. CV. Bintang Semesta Media. <https://books.google.co.id/books?id=LpzceAAAQBAJ>
- Gideon, A., Lestari, N. T., Bano, V. O., Sari, M. N., Wicaksono, D., Adriana, N. P., Ibrahim, S., Faroh, M. N., & Anwar, K. (2023). Metode Penelitian Pendidikan. Pradina Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=k9Nueaaaqbj>
- Indriani, A. Syamsul, E. M., Lestari, A. G. (2023). Quick response code Indonesian standard (qris), penjualan dan kepuasan pelanggan (studi kasus alfamart talaga wetan). Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 5(3), 1483-1489
- Irawan, A. B., & Yogafanny, E. (2020). Rancangan Teknik Reklamasi Penambangan Pasir dan Batu Di Dusun Banaran, Desa Keningar, Kec. Dukun, Kab. Magelang, Jawa Tengah. Jurnal Ilmiah Lingkungan Kebumihan, 2(2), 10-17.
- M, Z. S. E. M., Al Asy Ari Adnan Hakim, S. E. M. C. M. A., Ramadhaniyati R., S., Lindari Wau, S. P. M. M., Dr. Ir. Helmi Ali, M. P. M. E., Dr. Dhiana Ekowati, S. E. M. M., Fadli Agus Triansyah, S. P., Dhety Chusumastuti, S. E. M. M., Muhammad Sholahuddin, S. E. M. S., & Dr. Achmad Fageh, M. H. (2023). EKONOMI DIGITAL. Cendikia Mulia Mandiri. <https://books.google.co.id/books?id=0BPJEAAAQBAJ>
- Mardikaningsih, R., Sagena, U., Rijal, S., Jam'an, A., Juliandy, C., Manggabarani, S., Setiawan, Z., K, A., Sudipa, I. G. I., & Asman, A. (2023). Inovasi & Tren Layanan Digital Berbagai Sektor (Optimalisasi dan Otomatisasi Digital untuk Dunia Kerja & Bisnis). PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=pdmsEAAAQBAJ>

- Nugroho, A. S., & Haritanto, W. (2022). METODE PENELITIAN KUANTITATIF DENGAN PENDEKATAN STATISTIKA: (Teori, Implementasi & Praktik dengan SPSS). Penerbit Andi. <https://books.google.co.id/books?id=8H6REAAAQBAJ>
- Santoso, S. (2013). Kupas tuntas riset eksperimen dengan excel 2007 dan minitab 15. Elex Media Komputindo.
- Subari, M. T., & Indonesia, P. P. D. S. K. B. (2017). Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia. Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=rZrWDgAAQBAJ>
- Wijayanti, Winda. (2020). Merefleksikan keadilan bagi konsumen terkait kepatutan promosi transaksi non-tunai. *Arena hukum*, 13(3), 439-453.
- Y. Rahmat Akbar, S. E. M. S., & Irsyadi Zain, S. E. M. E. (2023). BUKU AJAR Manajemen Bank & Layanan Keuangan. CV Pena Persada. <https://books.google.co.id/books?id=effqEAAAQBAJ>
- Yasa, I. M. W., Wijaya, I. K. W. B., & Ningsih, D. P. C. Y. (2021). Analisis Multikultur dalam Pembelajaran Agama Hindu di SMP Negeri 1 Penebel. Nilacakra. <https://books.google.co.id/books?id=yS1JEAAAQBAJ>
- Yuvita., Ibadurrahman., Hafid,A.(2023).Efektivitas penggunaan quick response indonesia standard (qris) di pasar tradisional pabaeng-baeng kota makassar.eCo-Buss, 6(2) 871-879