

Pendampingan dan Literasi Digital bagi Pelaku UMKM dalam Implementasi QRIS di Kelurahan Matabubu, Kota Kendari

Rizal Adi Saputra¹, Mursalim², Weka Gusmiarty Abdullah³, Edi Syah Mihad⁴, Putu Arimbawa⁵, La Ode Santiaji Bande⁶, Marni Mulyani*⁷, Rizkah Nurhasana⁸, Dandi Cahyadi⁹

¹Program Studi Teknik Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Halu Oleo, Indonesia

²Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Halu Oleo, Indonesia

^{3,7}Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Halu Oleo, Indonesia

^{4,9}Program Studi Penyuluhan Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Halu Oleo, Indonesia

⁵Program Studi Proteksi Tanaman, Fakultas Pertanian, Universitas Halu Oleo, Indonesia

⁶Program Studi Ilmu Lingkungan, Fakultas Kehutanan, Universitas Halu Oleo, Indonesia

⁸Program Studi Penyuluh Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Halu Oleo, Indonesia

*e-mail: muliyanimarni@gmail.com¹

Abstrak

Rendahnya literasi pembayaran digital dan keterbatasan akses terhadap layanan perbankan menyebabkan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Matabubu masih bergantung pada transaksi tunai dan belum optimal memanfaatkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Kondisi ini mendorong perlunya kegiatan pendampingan berbasis kebutuhan mitra. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kesiapan pelaku UMKM dalam mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran digital. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif partisipatif melalui tahapan persiapan, edukasi, pendampingan teknis, dan evaluasi sebelum-sesudah pendampingan terhadap 15 pelaku UMKM. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dan wawancara singkat, kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa 5 pelaku UMKM (33%) berhasil mengaktifkan dan menggunakan QRIS setelah pendampingan, sementara peserta lainnya mengalami kendala berupa rendahnya literasi digital, ketiadaan rekening bank, dan keterbatasan modal usaha. Selain capaian teknis, kegiatan ini memberikan dampak berupa peningkatan pemahaman dan perubahan sikap pelaku UMKM terhadap pembayaran digital. Pendampingan QRIS terbukti efektif sebagai tahap awal transformasi perilaku digital UMKM, meskipun diperlukan pendampingan lanjutan dan penguatan inklusi keuangan agar adopsi QRIS dapat berkelanjutan.

Kata Kunci: Inklusi Keuangan, Literasi Digital, Pembayaran Digital, QRIS, UMKM

Abstract

Limited digital payment literacy and restricted access to banking services have caused micro, small, and medium enterprises (MSMEs) in Kelurahan Matabubu to rely heavily on cash transactions and underutilize the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). This condition highlights the need for community-based assistance tailored to MSMEs' needs. This community service program aimed to improve MSMEs' understanding, technical skills, and readiness to adopt QRIS as a digital payment method. A participatory descriptive approach was employed through sequential stages of preparation, education, technical assistance, and pre-post evaluation involving 15 MSMEs. Data were collected using structured questionnaires and brief interviews and analyzed descriptively using quantitative and qualitative methods. The results showed that 5 MSMEs (33%) successfully activated and used QRIS after the assistance, while others faced obstacles such as low digital literacy, lack of bank accounts, and limited business capital. Beyond technical outcomes, the program contributed to improved awareness and positive attitude changes toward digital payments. The findings indicate that QRIS assistance serves as an effective initial step in MSMEs' digital behavior transformation, although sustained assistance and strengthened financial inclusion are required to ensure long-term adoption.

Keywords: Digital Literacy, Digital Payment, Financial Inclusion, MSMEs, QRIS

1. PENDAHULUAN

Perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia belum sepenuhnya diikuti oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), khususnya di wilayah kelurahan. Di Kelurahan Matabubu, sebagian besar pelaku UMKM masih mengandalkan transaksi tunai dalam kegiatan jual beli sehari-hari. Kondisi ini dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital, keterbatasan pemahaman terhadap sistem pembayaran nontunai, serta kekhawatiran terhadap penggunaan teknologi digital dalam transaksi usaha. Padahal, kebijakan nasional melalui penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) telah disiapkan untuk mempermudah dan menstandarkan sistem pembayaran digital bagi pelaku usaha kecil (Annisa et al., 2023).

Hasil observasi awal dan komunikasi dengan pelaku UMKM di Kelurahan Matabubu menunjukkan bahwa minimnya adopsi QRIS bukan disebabkan oleh penolakan, melainkan karena kurangnya pendampingan langsung dan pemahaman teknis mengenai cara penggunaan QRIS. Sebagian pelaku UMKM belum mengetahui prosedur pendaftaran QRIS, cara menerima pembayaran, serta manfaat praktis QRIS dalam mendukung kelancaran transaksi dan pencatatan keuangan. Temuan ini sejalan dengan hasil kegiatan pengabdian di berbagai daerah yang menyatakan bahwa rendahnya pemanfaatan QRIS pada UMKM umumnya disebabkan oleh keterbatasan literasi sistem pembayaran digital, bukan faktor kesiapan infrastruktur (Sriekaningsih et al., 2022; Erdisna et al., 2023).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini difokuskan pada upaya pemberdayaan dan pendampingan pelaku UMKM di Kelurahan Matabubu dalam penggunaan metode pembayaran berbasis QRIS. Pengabdian ini tidak diarahkan untuk menguji hipotesis atau mengukur hubungan variabel sebagaimana penelitian kuantitatif, melainkan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan praktis, serta kepercayaan pelaku UMKM dalam mengadopsi QRIS sebagai alternatif pembayaran. Pendekatan pendampingan langsung dipilih karena dinilai lebih efektif dalam membantu pelaku UMKM memahami proses pendaftaran, penggunaan, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan QRIS di lapangan (Dewi et al., 2025; Muslimawati, 2024).

Dengan demikian, tujuan utama kegiatan pengabdian ini adalah meningkatkan literasi sistem pembayaran digital pelaku UMKM di Kelurahan Matabubu melalui pendampingan penggunaan QRIS, membantu proses implementasi QRIS dalam transaksi usaha, serta mengidentifikasi kendala dan kebutuhan pelaku UMKM terkait pembayaran digital. Hasil pengabdian ini diharapkan dapat menjadi dasar penguatan program pendampingan UMKM berbasis kebutuhan komunitas serta mendukung perluasan inklusi keuangan digital di tingkat kelurahan (Munawaroh, 2023).

Tantangan yang dihadapi oleh UMKM di Kelurahan Matabubu mencerminkan fenomena kesenjangan digital yang masih terjadi di daerah-daerah semi-urban. Literasi digital bukan sekadar kemampuan mengoperasikan gawai, melainkan mencakup pemahaman tentang keamanan data, manajemen saldo elektronik, hingga kemampuan mengevaluasi manfaat jangka panjang dari digitalisasi. Rendahnya tingkat kepercayaan terhadap platform digital sering kali berakar pada kurangnya paparan informasi yang komprehensif. Banyak pedagang kecil merasa bahwa sistem manual jauh lebih aman karena mereka dapat memegang fisik uang secara langsung setelah transaksi berakhir. Padahal, manajemen uang tunai memiliki risiko tinggi, mulai dari risiko kehilangan, uang palsu, hingga kesulitan dalam menyediakan uang kembalian yang sering kali menghambat kecepatan layanan pelanggan (LSPR Institute of Communication and Business, 2023).

Ketimpangan informasi mengenai biaya transaksi atau *Merchant Discount Rate* (MDR) juga menjadi faktor penghambat. Banyak pelaku UMKM yang masih menganggap bahwa penggunaan QRIS akan memotong pendapatan mereka secara besar-besaran, tanpa menyadari bahwa efisiensi dan potensi peningkatan pangsa pasar jauh lebih besar nilainya dibandingkan biaya administrasi yang ditetapkan oleh regulator. Oleh karena itu, narasi pendampingan harus digeser dari sekadar "cara memakai" menjadi "bagaimana digitalisasi menguntungkan operasional". QRIS memungkinkan adanya catatan transaksi otomatis yang rapi, yang selama ini

jarang dimiliki oleh pedagang di Kelurahan Matabubu. Pencatatan manual yang sering kali tercampur dengan pengeluaran rumah tangga menjadi salah satu alasan mengapa banyak UMKM sulit berkembang ke level yang lebih profesional atau mengajukan bantuan modal formal (Melkianus & Dharmayasa, 2025).

Selain itu, dinamika perilaku konsumen saat ini mulai bergeser ke arah *cashless society*. Generasi muda dan pendatang di Kelurahan Matabubu cenderung lebih memilih bertransaksi tanpa membawa dompet fisik. Jika pelaku UMKM lokal tidak segera beradaptasi, terdapat risiko nyata bahwa mereka akan kehilangan potensi pendapatan dari kelompok konsumen ini. Inovasi seperti QRIS bukan lagi merupakan sebuah kemewahan, melainkan kebutuhan kompetitif agar UMKM lokal tetap relevan di tengah gempuran toko ritel modern yang sudah lebih dulu mengadopsi sistem pembayaran terintegrasi. Implementasi QRIS secara luas di tingkat kelurahan juga akan mempercepat target pemerintah untuk mencapai inklusi keuangan nasional, di mana setiap warga negara memiliki akses yang setara terhadap layanan keuangan formal (Muslimawati, 2024).

Pendekatan pendampingan yang bersifat partisipatif menjadi kunci keberhasilan. Dalam konteks Kelurahan Matabubu, pendekatan ini dilakukan dengan menyesuaikan ritme kerja para pedagang. Pendampingan tidak bisa dilakukan hanya melalui ceramah satu arah dalam sebuah seminar formal di balai desa, melainkan harus berupa kunjungan dari lapak ke lapak. Dengan metode ini, pendamping dapat langsung mempraktikkan cara pembuatan kode QR melalui aplikasi perbankan atau penyedia jasa pembayaran (PJP) lainnya. Dialog personal ini memungkinkan pedagang untuk menyampaikan ketakutan mereka secara jujur, seperti kekhawatiran jika uang tidak masuk ke rekening atau bagaimana cara menarik dana tersebut. Penjelasan yang sederhana namun mendalam mengenai alur penyelesaian transaksi (*settlement*) menjadi sangat krusial dalam membangun pondasi kepercayaan mereka (Munawaroh, 2023).

Keberlanjutan dari kegiatan ini juga bergantung pada pembentukan ekosistem digital lokal. Ketika beberapa tokoh UMKM di Kelurahan Matabubu mulai berhasil menggunakan QRIS dan merasakan manfaatnya, mereka dapat menjadi *early adopters* yang memengaruhi rekan-rekan sejawatnya melalui komunikasi mulut ke mulut. Pola komunikasi horizontal antar-pedagang sering kali jauh lebih efektif dibandingkan instruksi top-down dari instansi resmi. Dengan adanya pendampingan yang intensif, diharapkan muncul rasa percaya diri dari pelaku usaha untuk mengeksplorasi fitur digital lainnya, seperti penggunaan media sosial untuk pemasaran atau aplikasi pembukuan sederhana, yang semuanya bermula dari pintu masuk sistem pembayaran digital (Sriekaningsih dkk., 2022).

Akhirnya, pendampingan ini merupakan upaya strategis untuk memperkuat ketahanan ekonomi mikro. Di era di mana disrupsi teknologi terjadi di segala lini, pembekalan keterampilan digital bagi pelaku UMKM di Matabubu adalah langkah perlindungan agar mereka tidak tergilas oleh perubahan zaman. Dengan memiliki identitas digital melalui QRIS, UMKM tersebut secara otomatis masuk ke dalam radar perbankan, yang di masa depan akan memudahkan mereka dalam mengakses layanan pembiayaan yang lebih murah dan legal guna ekspansi usaha. Inklusi ini tidak hanya meningkatkan kesejahteraan individu pedagang, tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi komunitas di tingkat lokal secara berkelanjutan.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini menggunakan pendekatan deskriptif partisipatif, yang menempatkan pelaku UMKM sebagai subjek sekaligus mitra aktif dalam seluruh rangkaian kegiatan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali kondisi lapangan, meningkatkan partisipasi mitra, serta mendorong perubahan pengetahuan dan keterampilan secara langsung melalui pendampingan (Munawaroh, 2023; Dewi et al., 2025). Melalui metode ini, tim pengabdian dapat memetakan secara mendalam karakteristik setiap pelaku usaha, tantangan spesifik yang mereka hadapi, hingga tingkat literasi awal sebelum intervensi dilakukan (Zulfariansyah, 2024).

Tahapan pelaksanaan pengabdian dimulai dengan tahap persiapan, di mana tim

melakukan koordinasi dengan perangkat Kelurahan Matabubu untuk mengidentifikasi daftar UMKM yang potensial dan bersedia mengikuti program digitalisasi. Selanjutnya, dilakukan tahap sosialisasi awal untuk memberikan pemahaman dasar mengenai QRIS sebagai standar pembayaran nasional. Dalam tahap ini, ditekankan pula aspek keamanan dan efisiensi guna mereduksi kekhawatiran pelaku usaha terhadap risiko teknologi digital (Bagaskoro, 2025). Komunikasi persuasif digunakan untuk memastikan para mitra merasa nyaman dan tidak terintimidasi oleh kompleksitas aplikasi perbankan.

Inti dari kegiatan ini adalah tahap pendampingan teknis yang dilakukan secara intensif. Tim pengabdian turun langsung ke lokasi usaha (pendekatan door-to-door) untuk membantu proses pendaftaran akun pedagang (merchant), mulai dari verifikasi identitas, pengunggahan dokumen yang diperlukan, hingga aktivasi kode QR unik bagi masing-masing UMKM. Pendekatan partisipatif ini memastikan bahwa setiap kendala teknis, seperti kendala pada perangkat seluler atau jaringan internet, dapat langsung dicarikan solusinya di tempat (Pangesti dkk., 2024). Selain itu, simulasi transaksi dilakukan bersama mitra untuk membuktikan bahwa dana yang dibayarkan konsumen benar-benar masuk ke rekening pedagang secara akurat dan transparan.

Setelah implementasi berjalan, dilakukan tahap monitoring dan evaluasi untuk melihat sejauh mana keberlanjutan penggunaan QRIS oleh para mitra. Evaluasi tidak hanya mencakup keberhasilan teknis, tetapi juga melihat perubahan persepsi pelaku UMKM terhadap kemudahan akses keuangan digital (Sinaga dkk., 2025). Data yang dikumpulkan selama proses ini kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan program serta merumuskan rekomendasi kebijakan pendampingan berkelanjutan di wilayah Kelurahan Matabubu. Integrasi antara teori pemasaran digital dan praktik lapangan diharapkan mampu menciptakan ekosistem ekonomi digital yang inklusif dan tangguh (Chaffey & Chadwick, 2020).

2.1. Tahapan Kegiatan Pengabdian

Pelaksanaan kegiatan PkM dilakukan melalui beberapa tahapan yang tersusun secara runtut sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan meliputi koordinasi awal dengan pihak Kelurahan Matabubu dan identifikasi pelaku UMKM yang menjadi sasaran kegiatan. Pada tahap ini dilakukan pemetaan awal kondisi mitra, meliputi jenis usaha, kepemilikan rekening bank, serta pengalaman awal dalam penggunaan pembayaran digital. Selain itu, tim pengabdian menyusun instrumen kuesioner dan pedoman wawancara yang digunakan untuk mengukur tingkat pemahaman, minat, serta kendala pelaku UMKM terkait penggunaan QRIS. Instrumen disusun berdasarkan indikator literasi sistem pembayaran digital yang umum digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat serupa (Sriekaningsih et al., 2022; Erdisna et al., 2023).

b. Tahap Pelaksanaan dan Edukasi

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui kunjungan langsung ke kios atau tempat usaha masing-masing pelaku UMKM. Edukasi diberikan secara tatap muka dengan metode penjelasan singkat dan diskusi interaktif mengenai konsep dasar pembayaran digital, manfaat QRIS bagi UMKM, serta potensi penggunaan QRIS dalam mendukung kelancaran transaksi usaha. Materi edukasi difokuskan pada pemahaman praktis, bukan aspek teoritis, sehingga mudah dipahami oleh pelaku UMKM dengan latar belakang literasi digital yang beragam (Muslimawati, 2024).

c. Tahap Pendampingan Teknis

Pendampingan teknis dilakukan secara individual dengan mendampingi pelaku UMKM dalam proses pendaftaran dan aktivasi QRIS melalui penyedia layanan pembayaran digital yang telah terdaftar secara resmi. Pada tahap ini, tim pengabdian berperan sebagai fasilitator yang membantu peserta memahami alur pendaftaran, penggunaan kode QR dalam transaksi, serta cara menerima pembayaran dari konsumen. Uraian teknis aplikasi tidak dijadikan fokus utama metode, melainkan diposisikan sebagai bagian dari praktik

pendampingan untuk meningkatkan kemampuan teknis peserta (Dewi et al., 2025).

d. Tahap Evaluasi

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui pendekatan sebelum dan sesudah pendampingan. Peserta diminta mengisi kuesioner awal (pre-test) untuk mengukur tingkat pemahaman, minat, dan persepsi terhadap pembayaran digital sebelum kegiatan. Setelah pendampingan selesai, kuesioner akhir (post-test) dan wawancara singkat dilakukan untuk menilai perubahan pemahaman, kemampuan teknis, serta respons peserta terhadap penggunaan QRIS. Evaluasi ini bertujuan menangkap tidak hanya keberhasilan teknis, tetapi juga perubahan sikap dan kesiapan sosial-ekonomi mitra (Jodi & Irwansyah, 2025).

2.2. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen utama yang digunakan dalam kegiatan ini adalah:

- Kuesioner terstruktur, yang memuat variabel tingkat pemahaman pembayaran digital, minat penggunaan QRIS, persepsi manfaat, serta kendala yang dihadapi pelaku UMKM.
- Wawancara singkat, untuk memperdalam informasi kualitatif terkait pengalaman peserta selama pendampingan dan respons terhadap penggunaan QRIS.

Instrumen disusun secara sederhana dan kontekstual agar sesuai dengan karakteristik pelaku UMKM di Kelurahan Matabubu serta mudah dipahami oleh peserta.

2.3. Indikator Keberhasilan Kegiatan

Keberhasilan kegiatan pengabdian ini diukur berdasarkan beberapa indikator berikut:

- Indikator output, yaitu persentase pelaku UMKM yang berhasil mengaktifkan dan menggunakan QRIS setelah pendampingan.
- Indikator peningkatan pemahaman, yang dilihat dari perbandingan hasil kuesioner sebelum dan sesudah kegiatan.
- Indikator kemampuan teknis, berupa kemampuan peserta dalam menggunakan QRIS secara mandiri dalam transaksi.
- Indikator respons mitra, yang mencakup sikap, minat berkelanjutan, serta kesiapan pelaku UMKM dalam mengadopsi pembayaran digital.

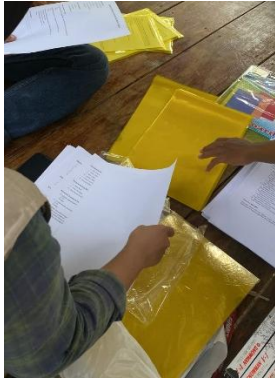
Data kuantitatif dianalisis secara deskriptif menggunakan persentase, sedangkan data kualitatif dianalisis melalui pengelompokan tema berdasarkan hasil wawancara dan tanggapan peserta. Dengan pendekatan ini, metode pengabdian tidak hanya menilai capaian teknis, tetapi juga menangkap perubahan pengetahuan, sikap, dan kesiapan sosial mitra secara komprehensif (Sinaga et al., 2025; Zulfariansyah, 2024).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kondisi Awal Pelaku UMKM Sebelum Pendampingan

Berdasarkan hasil kuesioner awal (pre-test) dan wawancara singkat, pelaku UMKM di Kelurahan Matabubu menunjukkan tingkat literasi pembayaran digital yang masih rendah. Sebagian besar peserta belum memahami konsep QRIS, manfaatnya bagi usaha, serta mekanisme pembayaran nontunai. Seluruh peserta pada tahap awal masih menggunakan transaksi tunai dan belum pernah mengaktifkan QRIS dalam kegiatan usaha sehari-hari.

Kegiatan pendataan awal dan pengisian kuesioner ini menjadi dasar untuk mengukur perubahan pengetahuan dan sikap peserta setelah pendampingan dilakukan.



Gambar 1. Persiapan Kuesioner



Gambar 2. Pendampingan Pengisian Kuesioner

3.2. Pelaksanaan Pendampingan Pembuatan QRIS

Pendampingan pembuatan QRIS dilakukan melalui edukasi singkat dan pendampingan teknis secara langsung kepada pelaku UMKM. Kegiatan ini diikuti oleh 15 pelaku UMKM, dengan pendekatan individual agar setiap peserta dapat memahami proses penggunaan QRIS sesuai dengan kemampuan masing-masing (Advertisemint, 2024).

Pendampingan mencakup penjelasan manfaat QRIS, simulasi penggunaan dalam transaksi, serta pendampingan teknis pendaftaran dan aktivasi QRIS melalui penyedia layanan pembayaran digital yang resmi. Proses pendampingan berlangsung secara partisipatif dengan melibatkan peserta secara aktif dalam setiap tahapan (Annisa dkk., 2023).



Gambar 3. Kegiatan Pendataan Pendampingan Pembuatan QRIS



Gambar 4. Kegiatan Pendataan Pendampingan Pembuatan QRIS



Gambar 5. Kegiatan Pendataan Pendampingan Pembuatan QRIS

3.3. Hasil Pendampingan dan Tingkat Adopsi QRIS

Hasil evaluasi pasca-pendampingan menunjukkan adanya perubahan dibandingkan kondisi awal. Dari total 15 peserta, sebanyak 5 peserta (33%) berhasil membuat dan mengaktifkan QRIS, sedangkan 10 peserta (67%) belum berminat menggunakan QRIS.

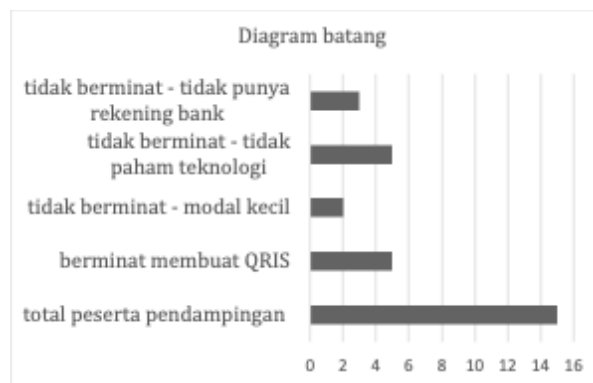
Meskipun tingkat adopsi QRIS masih terbatas, hasil ini menunjukkan peningkatan dibandingkan kondisi awal, di mana tidak ada satu pun peserta yang menggunakan QRIS. Dengan demikian, pendampingan memberikan dampak awal berupa peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku UMKM terhadap pembayaran digital (Bagaskoro, 2025).

Analisis lebih mendalam terhadap hasil tersebut mengungkapkan bahwa 5 peserta yang berhasil mengadopsi QRIS merupakan pelaku usaha yang memiliki intensitas interaksi dengan konsumen muda yang relatif tinggi. Mereka menyadari bahwa menyediakan opsi pembayaran nontunai meningkatkan citra usaha dan memberikan kemudahan bagi konsumen yang sering lupa membawa uang tunai. Keberhasilan aktivasi ini mencakup kemampuan teknis dalam mengoperasikan aplikasi *mobile banking* atau *e-wallet* serta pemasangan atribut fisik QRIS di lokasi usaha mereka sebagai simbol kesiapan layanan digital (Dewi dkk., 2025).

Sebaliknya, bagi 10 peserta yang belum berminat, kendala utama yang teridentifikasi

adalah faktor psikologis dan teknis yang saling berkaitan. Sebagian besar pedagang dalam kelompok ini merasa bahwa perputaran uang tunai harian lebih memudahkan mereka dalam membiayai kebutuhan rumah tangga atau membeli stok barang dagangan secara mendadak tanpa harus melakukan penarikan dana di ATM. Selain itu, keterbatasan spesifikasi perangkat seluler (memori penuh atau versi sistem operasi lama) serta kekhawatiran mengenai biaya admin juga menjadi alasan yang sering dikemukakan (Jodi & Irwansyah, 2025). Hal ini menegaskan bahwa adopsi teknologi bukan hanya soal ketersediaan alat, tetapi juga soal adaptasi budaya kerja dan kebiasaan finansial yang sudah mendarah daging selama bertahun-tahun (Srikaningsih dkk., 2022).

Walaupun persentase adopsi belum mencapai angka mayoritas, keberhasilan sepertiga dari jumlah peserta merupakan sebuah langkah maju yang signifikan bagi komunitas UMKM di Kelurahan Matabubu. Kelompok yang telah aktif ini diharapkan dapat menjadi *role model* atau penggerak bagi pelaku usaha lainnya di masa mendatang. Pengalaman positif yang mereka rasakan seperti tidak adanya masalah uang kembalian dan terhindar dari risiko uang palsu akan menjadi testimoni organik yang jauh lebih kuat pengaruhnya daripada sosialisasi formal. Pendampingan ini membuktikan bahwa literasi digital adalah proses yang berkelanjutan, di mana perubahan kesadaran sering kali mendahului perubahan perilaku yang nyata (Muslimawati, 2024).



Gambar 6. Perbandingan jumlah peserta yang berminat dan tidak berminat menggunakan QRIS setelah pendampingan

3.4. Kendala Implementasi QRIS pada Pelaku UMKM

Analisis kuesioner dan wawancara pasca-pendampingan menunjukkan bahwa kendala adopsi QRIS tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga struktural dan sosial-ekonomi. Kendala utama yang dihadapi pelaku UMKM meliputi keterbatasan literasi digital, ketiadaan rekening bank, serta kekhawatiran terhadap keterbatasan modal usaha (Chaffey & Chadwick, 2020).

Tabel 1. Masalah utama yang muncul setelah pendampingan QRIS dan dampaknya terhadap implementasi

Masalah Utama	Dampak Pada Implementasi QRIS
1. Modal usaha kecil menyebabkan kesulitan memutar modal	Pelaku ragu mengadopsi QRIS karena khawatir modal terhambat
2. Pembeli terbatas hanya Masyarakat lokal	Transaksi QRIS minim, kurang motivasi untuk pemakaian QRIS
3. Rendahnya literasi digital dan kepemilikan rekening bank	Sulit memahami penggunaan aplikasi pembayaran digital
4. Akses internet tidak stabil	Transaksi terganggu, menurunkan kepercayaan penggunaan QRIS

Tabel 1. menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital dan kepemilikan rekening bank menjadi faktor dominan yang menghambat penggunaan QRIS. Selain itu, keterbatasan modal

usaha dan akses internet yang tidak stabil turut memengaruhi keputusan pelaku UMKM dalam mengadopsi sistem pembayaran digital.

3.5. Partisipasi Peserta dan Distribusi Kendala

Distribusi partisipasi peserta dan jenis kendala yang dihadapi dirangkum secara kuantitatif pada Tabel 2. Tabel ini memberikan gambaran yang lebih terstruktur mengenai faktor-faktor penghambat adopsi QRIS.

Tabel 2. Partisipasi dan kendala penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM di Kelurahan Matabubu

Keterangan	Jumlah Peserta	Presentase (%)	Keterangan Detail
Total peserta pendampingan	15	100%	Total pelaku usaha yang mengikuti pendampingan
Peserta berminat dan membuat QRIS	5	33%	Berhasil membuat dan mengaktifkan QRIS
Peserta tidak berminat	10	67%	Alasan tidak berminat atau hambatan;
- Modal usaha kecil	2	13%	Khawatir modal kecil sulit di putar jika menggunakan QRIS
- Tidak mengerti teknologi	5	33%	Kesulitan memahami dan menggunakan aplikasi pembayaran digital
- Tidak memiliki rekening bank	3	20%	Tidak bisa mengaktifkan QRIS karena belum punya rekening

Berdasarkan Tabel 2, kendala terbesar adalah kurangnya pemahaman teknologi digital (33%), diikuti oleh ketiadaan rekening bank (20%) dan keterbatasan modal usaha (13%). Data ini menunjukkan bahwa keberhasilan pendampingan QRIS sangat dipengaruhi oleh kesiapan literasi digital dan akses ke layanan perbankan.

3.6. Pembahasan Dampak Pendampingan terhadap Perubahan Sikap dan Perilaku Digital

Hasil pada Gambar 6, Tabel 1, dan Tabel 2 menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman dan kesiapan pelaku UMKM terhadap pembayaran digital. Meskipun tidak seluruh peserta langsung mengadopsi QRIS, sebagian peserta menunjukkan perubahan sikap berupa meningkatnya ketertarikan terhadap pembayaran nontunai dan keinginan untuk mempelajari QRIS lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan kegiatan PkM tidak hanya diukur dari jumlah

QRIS yang aktif, tetapi juga dari peningkatan literasi digital dan perubahan sikap pelaku UMKM. Pendampingan QRIS berperan sebagai tahap awal dalam proses transformasi perilaku digital, yang membutuhkan pendampingan lanjutan dan dukungan inklusi keuangan agar adopsi QRIS dapat berkelanjutan (Damayanti dkk., 2023).

4. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa pendampingan penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang dilaksanakan dalam program KKN Tematik di Kelurahan Matabubu menunjukkan capaian nyata dalam meningkatkan literasi pembayaran digital pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Berdasarkan indikator keberhasilan yang telah ditetapkan, kegiatan ini menghasilkan aktivasi QRIS pada 33% peserta (5 dari 15 pelaku UMKM), yang sebelumnya seluruh peserta belum menggunakan sistem pembayaran

digital. Capaian ini menegaskan bahwa pendampingan langsung dan personal efektif dalam mendorong adopsi awal teknologi pembayaran digital di tingkat usaha mikro.

Dampak langsung kegiatan tidak hanya terlihat pada aspek teknis aktivasi QRIS, tetapi juga pada perubahan pemahaman dan sikap mitra terhadap pembayaran nontunai. Pelaku UMKM yang belum mengadopsi QRIS menunjukkan peningkatan kesadaran akan manfaat pembayaran digital serta kesiapan untuk mempelajari QRIS lebih lanjut, termasuk rencana membuka rekening bank. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi dan kesiapan psikologis merupakan dampak penting dari kegiatan pengabdian, meskipun belum seluruh mitra siap melakukan adopsi teknologi secara langsung.

Namun demikian, kegiatan ini memiliki beberapa keterbatasan yang memengaruhi capaian. Keterbatasan jumlah peserta, tidak dilaksanakannya pengukuran pemahaman secara kuantitatif berbasis pre-test dan post-test yang terstandar, serta kendala struktural seperti keterbatasan akses perbankan dan infrastruktur internet yang belum stabil menjadi faktor penghambat utama. Selain itu, keterbatasan waktu pendampingan dalam skema KKN Tematik juga membatasi intensitas dan keberlanjutan proses pendampingan.

Berdasarkan capaian dan keterbatasan tersebut, pengembangan kegiatan selanjutnya perlu diarahkan pada pendampingan berkelanjutan, integrasi edukasi literasi keuangan dan perbankan, serta kolaborasi yang lebih kuat antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan lembaga keuangan. Dengan pendekatan tersebut, program pendampingan QRIS diharapkan tidak hanya meningkatkan jumlah UMKM pengguna QRIS, tetapi juga mendorong inklusi keuangan dan transformasi perilaku digital pelaku usaha secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Rektor Universitas Halu Oleo dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Halu Oleo (LPPM-UHO) atas dukungan dan kesempatan yang telah diberikan dalam pelaksanaan kegiatan KKN Tematik terintegrasi pengabdian kepada masyarakat. Penghargaan juga kami sampaikan kepada Kepala Kelurahan Matabubu beserta seluruh aparaturnya atas kerja sama dan dukungan fasilitas selama kegiatan berlangsung. Selain itu, terima kasih sebesar-besarnya kami berikan kepada masyarakat Kelurahan Matabubu, Kecamatan Poasia, Kota Kendari, khususnya para pelaku usaha yang telah aktif berpartisipasi dalam pendampingan implementasi QRIS untuk meningkatkan transaksi digital. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) serta seluruh mahasiswa peserta KKN Tematik Universitas Halu Oleo yang telah bekerja sama dan berkontribusi aktif sehingga kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Advertisemint. (2024). *15 digital marketing theories to grow business revenue*. <https://www.advertisemint.com>
- Annisa, N., Rahawarin, M. A., & Pattimukay, H. V. R. (2023). Evaluasi kebijakan fitur Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Maluku. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 2(3), 102–107.
- Bagaskoro, J. T. (2025). Analisis perbandingan efektivitas sistem pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dengan e-wallet konvensional. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 7(3), 1–8.
- Chaffey, D., & Chadwick, F. (2020). *Digital marketing: Strategy, implementation and practice*. Pearson.
- Damayanti, U. R., Nirmala, A. R., Nurani, R., & Kuswara, C. N. (2023). Literasi sistem pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada siswa sekolah menengah atas di Pekanbaru. *Jurnal Pengembangan dan Pengabdian Masyarakat Multikultural*, 1(1), 17–21.

- Dewi, I. G. A. R. P., Mirayani, L. P. M., & Nugraha, P. G. W. S. (2025). Pelatihan penggunaan aplikasi digital QRIS sebagai alat pembayaran pada UMKM Tenun Lestari Bali. *Besiru: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(5), 503–508.
- Elida, T. (2019). Strategi pemasaran digital sebagai kontribusi terbesar dalam bauran pemasaran. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 15(2), 30–45.
- Erdisna, E., Gusrion, D., & Suryana, F. (2023). Sosialisasi pemanfaatan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dan uang elektronik (e-money) untuk pembelian e-book di era RI 4.0. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dharma Andalas*, 1(2), 74–79.
- Jodi, K., & Irwansyah, M. R. (2025). Pengaruh kemudahan penggunaan dan manfaat penggunaan terhadap minat menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada pedagang di Pantai Penimbangan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 17(1), 131–139. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v17i1.86907>
- LSPR Institute of Communication and Business. (2023). Digital marketing: Pengertian dan prospek karirnya. <https://www.lspr.ac.id>
- Melkianus, F. W., & Dharmayasa, P. A. (2025). Persepsi penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) sebagai sistem pembayaran di Edie Arta Motor Cabang Imam Bonjol. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 17(1), 1–10.
- Muslimawati, M. (2024). Introduction of QRIS application as a non-cash payment tool to facilitate transactions for grocery store business actors in Sentani District, Jayapura Regency. *Jurnal Akademik Pengabdian Masyarakat Ichsan Sidrap*, 1(2).
- Munawaroh, S. (2023). Pelatihan interaktif penggunaan aplikasi digital QRIS sebagai alat pembayaran pada UMKM di Desa Kraton, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo. *Welfare: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(3), 480–485.
- Pangesti, F. M., Nadhiroh, A. F., Ghuri, E., Tanjung, D. S., Kusumaningrum, D. A., & Adiba, D. R. N. (2024). Pengaruh penggunaan financial technology QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) terhadap tingkat pendapatan pedagang kaki lima di sekitar Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Determinasi: Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 23–28.
- Semrush. (2024). Content marketing dan relevansinya dalam pemasaran digital. <https://www.semrush.com>
- Sinaga, A. P., Jannah, M., Raafigustina, T. A., Sitompul, S., & Lusa, S. (2025). Efektivitas penggunaan mobile payment QRIS dalam meningkatkan penjualan UMKM di bidang kuliner (studi UMKM Suryakencana Bogor). *Jurnal Impresi Indonesia*, 4(9), 3334–3341.
- Sriekaningsih, A., Riyanto, S., & Prakasa, A. (2022). Tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di Kota Tarakan. *Gemilang: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 2(3), 92–101.
- Zulfariansyah, M. (2024). Analisis implementasi QRIS dalam meningkatkan pembayaran digital di Samarinda Kalimantan Timur. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2).