

**ANALISIS STRATEGI QRIS OLEH KPWBI DKI JAKARTA
DALAM UPAYA PENGEMBANGAN PEMBAYARAN NONTUNAI
PADA UMKM JAKARTA**

Dheandra Zeta Chandra^{1*}, Dedi Purwana², Maulana Amirul Adha³

¹⁻³ Universitas Negeri Jakarta

E-mail: ¹⁾ ztchra@gmail.com, ²⁾ dpurwana@unj.ac.id, ³⁾ maulanaamirul@unj.ac.id

Abstract

Cashless transactions offer the advantages of simpler, faster, and safer transactions compared to non-cash transactions, and can increase economic activity in a country. To support digital payments, BI released QRIS as a national QR code standard. The utilization of QRIS as a payment channel has increased every year. This research focuses on the strategy of Bank Indonesia Jakarta Representative Office in developing non-cash payments through QRIS for MSMEs in Jakarta, the impact of non-cash payment development strategies through QRIS, and constraints on non-cash payment development strategies. This research is a field study using a descriptive qualitative research approach. The results of this study show that there are several strategies including conducting socialization, including MSMEs in BI strategic events, connecting with Perumda Pasar Jaya traditional markets which were later designated as S.I.A.P QRIS markets, and receiving complaints about QRIS. As an impact of the strategy of developing cashless payments through QRIS, the findings of this study show how QRIS shortens the payment process and makes transactions more secure for both merchants and consumers. On the other hand, people's dependence on cash transactions and public understanding of payments through QRIS are the main challenges faced by Bank Indonesia Jakarta Representative Office in implementing non-cash payments through QRIS for MSMEs in Jakarta.

Keywords: Bank Indonesia Strategy, MSMEs, QRIS

Abstrak

Transaksi nontunai menawarkan keuntungan berupa transaksi yang lebih sederhana, cepat, dan aman dibandingkan transaksi tunai, serta dapat meningkatkan aktivitas perekonomian di suatu negara. Dalam rangka mendukung pembayaran digital, BI merilis QRIS sebagai standar kode QR nasional. Pemanfaatan QRIS sebagai kanal pembayaran mengalami peningkatan setiap tahunnya. Penelitian ini difokuskan pada strategi KPwBI DKI Jakarta dalam mengembangkan pembayaran nontunai melalui QRIS pada UMKM di Jakarta, dampak strategi pengembangan pembayaran nontunai melalui QRIS, serta kendala strategi pengembangan pembayaran nontunai. Penelitian ini merupakan studi lapangan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa strategi antara lain melakukan sosialisasi, mengikutsertakan UMKM dalam event strategis BI, terhubung dengan pasar tradisional Perumda Pasar Jaya yang kemudian ditetapkan sebagai pasar S.I.A.P QRIS, dan menerima keluhan tentang QRIS. Sebagai dampak dari strategi pengembangan pembayaran nontunai melalui QRIS, temuan penelitian ini menunjukkan bagaimana QRIS mempersingkat proses pembayaran dan membuat transaksi lebih aman baik untuk merchant maupun konsumen. Di sisi lain, ketergantungan masyarakat terhadap transaksi tunai dan pemahaman masyarakat terhadap pembayaran melalui QRIS menjadi tantangan utama yang dihadapi KPwBI DKI Jakarta dalam mengimplementasikan pembayaran nontunai melalui QRIS untuk UMKM di Jakarta.

Kata Kunci: Strategi Bank Indonesia, UMKM, QRIS

1. PENDAHULUAN

Saat ini, metode pembayaran tanpa uang tunai berbasis digital adalah jenis pembayaran yang sangat populer. Selain kemajuan teknologi yang semakin pesat, kondisi pandemi Covid-19 yang melanda seluruh dunia beberapa tahun lalu juga turut andil dalam perubahan perilaku yang berujung pada digitalisasi. Khususnya pada awal masa Covid-19, ketika opsi pembayaran digital sedang digalakkan untuk mengurangi penyebaran virus melalui perputaran uang (pembayaran tunai) (Faizani & Indriyanti, 2021). Hal tersebut menyebabkan sektor ekonomi harus beradaptasi terhadap perkembangan teknologi.

Pembayaran nontunai menawarkan keuntungan berupa transaksi yang lebih sederhana, lebih cepat, dan lebih aman dibandingkan dengan menggunakan uang tunai, serta dapat meningkatkan aktivitas perekonomian di suatu negara. Konsumen tidak perlu lagi membawa uang tunai dalam jumlah besar karena mereka dapat membayar menggunakan scan QR di lokasi-lokasi yang disediakan oleh merchant. Produsen atau toko ritel tidak perlu menyediakan uang kertas kecil untuk kembalian, sehingga lebih nyaman bagi konsumen. Selain itu, Bank Indonesia dapat menurunkan biaya produksi uang tunai yang tinggi jika pembayaran nontunai terus berkembang di masyarakat (Hidayah & Mufidati, 2022). Setidaknya Rp3,5 triliun harus dialokasikan setiap tahun untuk biaya pencetakan dan pendistribusian uang kartal di seluruh Indonesia (detikFinance, 2015).

Meski begitu, transaksi nontunai bukanlah pengganti sistem pembayaran tunai, melainkan keduanya saling melengkapi. Dalam rangka mendukung pembayaran digital, BI merilis QRIS sebagai standar kode QR nasional. QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) menjadi terobosan sistem pembayaran yang dikembangkan oleh BI sebagai regulator bersama Asosiasi Sistem Pembayaran (ASPI). Selain memperluas pembayaran nontunai di seluruh negeri secara lebih efisien, QRIS memungkinkan ekosistem digital (e-commerce, fintech, bank) untuk saling terhubung dengan lebih baik (Puspitasari & Salehudin, 2022).

Menurut Gubernur BI, pada Agustus 2022 telah ada sekitar 20 juta merchant QRIS yang beroperasi di seluruh Indonesia. Pelaku UMKM merupakan 90% dari jumlah tersebut (Ahdiat, 2022b). Selanjutnya, BI menyatakan jumlah merchant QRIS meningkat menjadi 24,9 juta pada Februari 2023, dengan total pengguna QRIS sebanyak 30,87 juta (Bank Indonesia, 2023). Para pelaku UMKM mulai menggunakan sistem pembayaran elektronik untuk usaha mereka sebagai hasil dari tingginya pengguna cashless payment di Indonesia. Berdasarkan laporan BI, pada awal pandemi kuartal I 2020 baru ada sekitar 672 ribu merchant QRIS di Ibu Kota. Namun setelahnya jumlah merchant mengalami kenaikan sekitar lima kali lipat jadi 3,69 juta merchant pada kuartal II 2022 (Ahdiat, 2022a).

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya dan fenomena perkembangan pemanfaatan QRIS sebagai kanal pembayaran di UMKM Indonesia, peneliti menyadari bahwa kesadaran masyarakat dan merchant mengenai transaksi nontunai melalui QRIS masih cukup minim, terutama informasi seputar akuisisi merchant QRIS di setiap daerah dilakukan oleh KPwBI yang berbeda. Pernyataan ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Putri, 2023), yang menyatakan bahwa salah satu tantangan yang dihadapi BI dalam mengimplementasikan strategi QRIS adalah kurangnya kesadaran masyarakat dan merchant terhadap transaksi nontunai melalui QRIS. Penelitian ini juga didukung oleh (Hidayah & Mufidati, 2022; Meliyanti, 2021; Nasrida & Nanda, 2023; Sekarsari et al., 2021).

Akan tetapi, penelitian ini bertolak belakang dengan temuan penelitian (Rifani, 2023), yang menemukan bahwa pelaku UMKM di Kota Parepare telah mengenal QRIS sebagai sistem pembayaran digital dari BI. Sementara itu, menurut penelitian (Sihaloho et al., 2020),

sistem pembayaran nontunai melalui QRIS membantu UMKM dalam mencatat transaksi pendapatan harian dan memastikan keamanan pendapatan, sehingga meningkatkan inklusi keuangan bagi pelaku UMKM dan ekonomi digital Indonesia.

Terlepas dari kemudahan penggunaan dan efisiensinya, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa pada UMKM yang menggunakan QRIS di Jakarta, masih terdapat permasalahan seperti biaya Merchant Discount Rate (MDR) per transaksi yang berhasil yang berpengaruh terhadap pendapatan para pelaku UMKM dan preferensi pembeli yang tidak selalu menggunakan pembayaran nontunai melalui QRIS. Masalah besaran MDR juga konsisten dengan temuan (Azhari, 2021; Rifani, 2023; Sihaloho et al., 2020).

Penelitian ini menemukan bahwa KPwBI DKI Jakarta menghadapi tantangan dalam melaksanakan strategi QRIS tersebut karena kurangnya kesadaran masyarakat dan merchant terhadap transaksi nontunai dan keterikatan masyarakat yang kuat terhadap transaksi tunai, yang sejalan dengan penelitian (Putri, 2023). KPwBI DKI Jakarta melaporkan bahwa mereka menerima bantuan penuh dari bank daerah dan PJSP untuk edukasi dan sosialisasi QRIS, yang bertentangan dengan temuan penelitian (Nasrida & Nanda, 2023). Menurut penelitian tersebut, terdapat lebih sedikit bantuan dari bank dan penyedia layanan pembayaran digital di Kota Palangka Raya.

Perbedaan hasil dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam bidang ini. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai strategi, kendala, dan dampak dari strategi QRIS dalam upaya pengembangan pembayaran nontunai pada UMKM. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian ini agar yang membacanya dapat lebih memahami strategi QRIS oleh KPwBI DKI Jakarta dalam upaya pengembangan pembayaran nontunai pada UMKM di Jakarta.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Strategi

Beberapa penelitian telah menemukan bahwa organisasi dengan rencana yang jelas dan konsisten mengungguli organisasi yang tidak memiliki strategi yang dirumuskan dengan jelas (Sudiantini & Hadita, 2022). Istilah "strategi" berasal dari kata Yunani, yaitu "*strategos*" (*stratos*: Jenderal/militer dan *ag*: pemimpin/memimpin), yang berarti generalship atau sesuatu yang dilakukan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana perang (Anwar, 2020; Latifah et al., 2022). Menurut Stephanie K. Marrus yang dikutip oleh Sukriston (1995), strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana oleh para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, beserta dengan penyusunan cara atau upaya untuk mencapai tujuan tersebut (Sudiantini & Hadita, 2022).

Sebagaimana dikutip dari Wheelen & Hunger (2012), biasanya sebuah bisnis mempertimbangkan tiga jenis strategi, yaitu: strategi korporat, strategi bisnis, dan strategi fungsional. Strategi korporat menentukan arah perusahaan secara keseluruhan dalam hal sikap umum perusahaan terhadap pertumbuhan dan pengelolaan berbagai perusahaan dan lini produknya. Strategi bisnis sering kali diterapkan di tingkat unit bisnis atau produk, dan berfokus pada peningkatan posisi kompetitif produk atau layanan perusahaan di industri atau segmen pasar tertentu yang dilayani oleh unit bisnis tersebut. Sedangkan, strategi fungsional

adalah metode yang diikuti oleh area fungsional untuk memenuhi tujuan dan strategi perusahaan dan unit bisnis melalui pemaksimalan produktivitas sumber daya. Strategi ini terlibat dalam membangun dan membina keahlian tertentu untuk memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan atau unit bisnis.

2.2. Bank Indonesia

Bank Indonesia berfungsi sebagai kustodian penerimaan dan pengeluaran Pemerintah, di mana transaksi Pemerintah diurus melalui rekening yang disimpan di BI. Sebagai lembaga independen, BI memiliki penuh kewenangan dalam menetapkan dan menjalankan tugasnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999. Adanya larangan campur tangan dari pihak eksternal dalam tugas BI, serta komitmen untuk menolak campur tangan dari siapapun, menjadi prinsip yang dipegang teguh oleh BI (Zaini, 2018).

Misi utama BI adalah mencapai dan mempertahankan stabilitas nilai Rupiah. Untuk mencapai tujuan ini, BI memiliki tiga tugas pokok, yaitu: menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan memastikan kelancaran sistem pembayaran, serta mengawasi bank (yang kemudian dialihkan ke OJK). Ketiga tugas ini saling terkait dan saling mendukung dalam mencapai stabilitas nilai Rupiah, seperti yang dijelaskan oleh (Suarpika Bimantoro et al., n.d.). Kebijakan moneter yang efektif memerlukan dukungan dari sistem pembayaran yang efisien, cepat, aman, dan dapat diandalkan, yang memerlukan sistem perbankan yang sehat. Oleh karena itu, kesehatan sistem perbankan sangat penting dalam mendukung kebijakan moneter yang berhasil, karena banyak kebijakan moneter diimplementasikan melalui sistem perbankan.

2.3. Sistem Pembayaran

Dalam Peraturan Bank Indonesia, sistem pembayaran merujuk pada seperangkat peraturan, lembaga, mekanisme, infrastruktur, sumber dana, dan akses yang digunakan untuk melakukan pemindahan dana dalam memenuhi kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi. Secara umum, sistem pembayaran dapat dibagi menjadi dua kategori: tunai dan nontunai. Perbedaan utama antara kedua sistem ini terletak pada jenis instrumen yang digunakan. Sistem pembayaran tunai melibatkan penggunaan uang kertas dan uang logam secara fisik, sementara pada sistem pembayaran nontunai, digunakan alat pembayaran seperti kartu, cek, bilyet giro, nota debit, dan uang elektronik (*card based* dan *server based*).

Penggunaan pembayaran nontunai bukan lagi menjadi pilihan, karena menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi. Alat pembayaran nontunai memiliki banyak keunggulan dan manfaat, termasuk membantu masyarakat beradaptasi dengan perkembangan zaman. Beberapa manfaat utama antara lain: memudahkan masyarakat melakukan berbagai transaksi sehingga peredaran uang dalam perekonomian Indonesia menjadi lebih efisien dan cepat; mengurangi risiko pemalsuan uang dan tingkat kejahatan seperti perampokan karena tidak ada uang tunai yang perlu dibawa; mempermudah transaksi tanpa perlu membawa uang fisik, praktis dalam penyimpanan, dan aksesibilitas transaksi yang mudah; serta mempercepat sirkulasi uang dan meningkatkan pendapatan negara serta mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia (Sriekaningsih, 2020).

2.4. QRIS

QRIS merupakan metode pembayaran nontunai yang diluncurkan oleh BI dalam rangka menjawab isu digitalisasi UMKM untuk pemulihan ekonomi di Indonesia pasca pandemi berkepanjangan (Sari & Adinugraha, 2021). Dengan QR yang ter-standar, *merchant* dan konsumen tidak perlu memiliki/memelihara bermacam-macam QR code dari berbagai

Penyelenggara Jasa Pembayaran (PJP) yang berbeda sehingga memudahkan transaksi di kalangan UMKM. Sesuai dengan perkembangannya, saat ini terdapat dua model penggunaan QR, yaitu *Merchant Presented Mode* (MPM) dan *Customer Presented Mode* (CPM).

Tema UNGGUL (UNiversal, GampanG, Untung dan Langsung) yang digunakan dalam implementasi QRIS memiliki konotasi sebagai berikut: UNiversal, yakni penggunaan QRIS bersifat inklusif untuk seluruh lapisan masyarakat dan dapat digunakan untuk transaksi pembayaran di dalam negeri dan luar negeri; GampanG, yakni masyarakat dapat bertransaksi dengan mudah dan aman menggunakan gawai; Untung, yakni pembeli dan penjual diuntungkan dari transaksi pembayaran QRIS karena transaksi dilakukan secara efisien dengan satu QR code yang dapat digunakan untuk semua aplikasi pembayaran di gawai; dan Langsung, yakni transaksi dengan QRIS langsung terjadi, karena prosesnya cepat dan seketika sehingga mendukung kelancaran sistem pembayaran.

Sebelum menggunakan QRIS, uang tunai dan kartu debit/kredit merupakan metode transaksi yang paling umum digunakan di Indonesia. Uang tunai sering digunakan untuk pembayaran kecil dan transaksi harian, sedangkan kartu debit/kredit digunakan untuk pembayaran yang lebih besar dan transaksi yang lebih kompleks. Setelah menggunakan QRIS, metode transaksi menjadi lebih mudah dan cepat. QRIS memungkinkan pembayaran melalui *smartphone* dan tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu debit/kredit. Pembayaran dapat dilakukan dengan cepat dan aman hanya dengan memindai QR code yang ditampilkan di mesin kasir atau aplikasi pembayaran.

2.5. UMKM

Definisi UMKM yang disampaikan oleh Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, yaitu “Sebuah perusahaan yang digolongkan sebagai UMKM adalah perusahaan kecil yang dimiliki dan dikelola oleh seseorang atau dimiliki oleh sekelompok kecil orang dengan jumlah kekayaan dan pendapatan tertentu” (Sanjaya & Nuratama, 2021). UMKM adalah perusahaan yang dimiliki oleh individu atau kelompok dan dinilai berdasarkan pendapatan dan jumlah karyawan di perusahaan tersebut (Nada et al., 2021). Badan Pusat Statistik (BPS) mendefinisikan UMKM menurut kuantitas tenaga kerja. Usaha kecil merupakan entitas usaha yang memiliki jumlah tenaga kerja 5 s.d 19 orang, usaha menengah merupakan entitas usaha yang memiliki tenaga kerja 20 s.d. 99 orang, serta usaha besar yang memiliki tenaga kerja lebih dari 100 orang (Nuramalia Hasanah et al., n.d.)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, terdapat beberapa kriteria untuk menggolongkan UMKM berdasarkan nilai kekayaan bersih atau nilai aset tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau hasil penjualan tahunan. Kriteria UMKM tersebut tercantum pada tabel berikut:

Tabel 1. Kriteria UMKM dan Usaha Besar Berdasarkan Aset dan Omset

Ukuran Usaha	Kriteria	
	Aset	Omset
Usaha Mikro	Maksimal Rp50 juta	Maksimal Rp300 juta
Usaha Kecil	>Rp50 juta – Rp500 juta	>Rp300 juta – Rp2,5 miliar
Usaha Menengah	>Rp500 juta – Rp10 miliar	>Rp2,5 miliar – Rp50 miliar
Usaha Besar	>Rp10 miliar	>Rp50 miliar

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

3. METODE PENELITIAN

Untuk lebih memahami fenomena yang dialami subjek penelitian, Penelitian ini menggunakan studi lapangan (*field research*) dengan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif ini mengumpulkan data deskriptif dari pernyataan verbal atau tertulis subjek serta dari perilaku yang dapat diamati. Data berupa kata-kata, gambar, dan tidak berbentuk statistik yang dikumpulkan dengan teknik purposive sampling, yang digunakan untuk mengidentifikasi informan dalam penelitian ini. Arikunto (2003) menjelaskan bahwa teknik purposive sampling digunakan ketika peneliti memiliki pertimbangan khusus dalam pengambilan sampel tertentu (Sidiq et al., 2019). Metode penelitian ini memungkinkan pengembangan teori lebih lanjut untuk lebih memahami fenomena yang dialami subjek penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Strategi KPwBI DKI Jakarta Dalam Mengembangkan Pembayaran Nontunai Melalui QRIS Pada UMKM di Jakarta

Koreksi KPwBI DKI Jakarta telah mengadopsi beberapa langkah untuk membudayakan transaksi digital. Pertama, kelompok UMKM diberikan edukasi oleh KPwBI DKI Jakarta. Edukasi ini penting karena pengalaman merupakan komponen krusial selain mindset untuk menarik para pelaku UMKM agar dapat bertransaksi secara digital. Selain edukasi, KPwBI DKI Jakarta juga melakukan akuisisi merchant QRIS, terutama pada usaha mikro, sehingga membantu meningkatkan penetrasi QRIS di kalangan UMKM. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan PJP wilayah Jakarta juga turut serta dalam sosialisasi ini, memperkuat upaya memperkenalkan QRIS kepada masyarakat.

Langkah-langkah ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Meliyanti, 2021), yang memeriksa strategi BI KPw Kalteng dalam pengembangan pembayaran nontunai melalui QRIS bagi UMKM di Kota Palangkaraya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi yang melibatkan unit kehumasan dalam pendaftaran merchant QRIS dan sosialisasi bertujuan untuk memperkenalkan QRIS kepada masyarakat luas.

Hasilnya, KPwBI DKI Jakarta berhasil menghubungkan UMKM di pasar tradisional Perumda Pasar Jaya dan menetakannya sebagai pasar digital S.I.A.P QRIS. Kolaborasi dengan berbagai pihak membantu KPwBI DKI Jakarta dalam mengubah praktik transaksi tunai di pasar tradisional secara bertahap. Selain itu, kerja sama dengan lembaga lain menjadi strategi khusus untuk meningkatkan penggunaan QRIS.

Setelah proses kurasi, KPwBI DKI Jakarta mengikutsertakan kelompok UMKM terpilih dalam event-event strategis BI, dengan syarat salah satunya adalah penggunaan QRIS sebagai kanal pembayaran. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dukungan penuh dari seluruh pemangku kepentingan terkait memberikan sejumlah keuntungan yang tidak dimiliki oleh KPwBI di lokasi lain. Sistem digital yang lebih baik, dukungan jaringan internet yang kuat, dan banyak kantor cabang PJP di Jakarta memungkinkan akuisisi merchant QRIS dengan lebih efektif. Dukungan dari PJP yang kolaboratif juga merupakan aspek positif bagi KPwBI DKI Jakarta.

Selain itu, KPwBI DKI Jakarta aktif dalam mendorong PJP untuk mengakuisisi merchant secara besar-besaran dan memperluas penggunaan mobile banking untuk mendukung adopsi pengguna baru QRIS.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa tingkatan strategi KPwBI DKI Jakarta adalah strategi fungsional. Hal ini dikarenakan fokus strategi ini adalah pada sistem pembayaran dan membutuhkan banyak sumber daya manusia untuk mendorong

transaksi nontunai melalui QRIS. Kegiatan ini memiliki peran penting dalam membantu BI mengontrol peredaran uang dan mempermudah operasional saat bertransaksi dengan mengurangi penggunaan uang tunai.

4.2. Dampak Strategi KPWBI DKI Jakarta Dalam Mengembangkan Pembayaran Nontunai Melalui QRIS Pada UMKM di Jakarta

Koreksi QRIS dibuat dengan tujuan memungkinkan penggunaan transaksi digital oleh masyarakat. Keunggulan QRIS dalam proses transaksi antara lain cepat dan kekinian, aman, tidak perlu membawa uang kembalian dan menyediakan uang kembalian, mencegah uang palsu, dan mencatat transaksi secara otomatis. Penelitian oleh Sihaloho, dkk. (2020), yang mengkaji fokus pengembangan UMKM dengan QRIS, mendukung hal tersebut. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa mayoritas narasumber mengklaim QRIS berdampak pada pertumbuhan UMKM.

Berdasarkan temuan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, prosedur pembayaran masyarakat tampaknya dimudahkan dengan tersedianya QRIS. Sebagai informan penelitian, pemilik UMKM Hijasmita (AS), Bims Cookies (NN), UliMus (UL), dan All-co (RN) setuju akan hal ini. Bagi UMKM, khususnya merchant QRIS, hal ini mencegah penggunaan uang palsu, tidak perlu menawarkan kembalian yang terkadang sulit didapat, dan transaksi dicatat secara otomatis dan tersedia untuk ditinjau kapan saja. Sebaliknya, mereka yang ingin berbelanja tidak perlu repot membawa uang tunai.

Berdasarkan pengamatan selama tiga hari, peneliti menemukan bahwa meskipun tidak semua konsumen melakukan pembayaran menggunakan QRIS, pembayaran nontunai melalui transfer telah muncul sebagai alternatif pembayaran masa kini. Di UMKM Hijasmita, peneliti melihat salah satu konsumen yang membayar dengan QRIS. Saat menggunakan QRIS dalam bertransaksi, konsumen tampak mudah beradaptasi. Selain itu, konsumen tidak mengalami masalah jaringan dan berhasil menyelesaikan transaksi dalam sekali percobaan. Hal ini bertentangan dengan penelitian oleh (Azhari, 2021; Pratiwi et al., 2022; Rifani, 2023; Sihaloho et al., 2020) yang menyatakan bahwa UMKM dan konsumen masih memiliki akses yang sangat terbatas ke jaringan internet dan sering mengalami kendala

Temuan penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa pelaku UMKM memiliki kesan yang baik terhadap QRIS sehingga membentuk niat yang kuat untuk menggunakan QRIS dalam melakukan pembayaran digital.

4.3. Kendala yang Dihadapi Dalam Menjalankan Strategi KPWBI DKI Jakarta Dalam Mengembangkan Pembayaran Nontunai Melalui QRIS Pada UMKM di Jakarta

Berdasarkan temuan wawancara yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa beberapa tantangan yang dihadapi oleh KPwBI DKI Jakarta dalam menerapkan pembayaran nontunai melalui QRIS antara lain kurangnya pengetahuan masyarakat dan pelaku usaha mengenai pembayaran nontunai dan kebiasaan menukarkan uang tunai di pasar tradisional. Ini pasti terjadi karena setiap orang memahami berbagai hal secara berbeda dan mengubah kebiasaan membutuhkan perubahan bertahap. Oleh karena itu, penting bagi generasi muda untuk menginformasikan dan mendorong masyarakat setempat untuk menggunakan QRIS dalam bertransaksi.

Tantangan terbesar dalam menyelesaikan transaksi nontunai adalah gagal transaksi. Jaringan internet yang tidak stabil sering menyebabkan transaksi gagal. Jika masalah ini berulang, dapat mengakibatkan kerugian baik bagi pengguna QRIS maupun merchant. Kedua belah pihak akan mengalami kerugian waktu, keuangan, dan kepercayaan. Prosedur scan QR harus diulang hingga tahap pembayaran selesai jika pengguna mencoba transaksi nontunai melalui QRIS namun tidak berhasil. Merchant dan pengguna QRIS harus mengajukan keluhan terhadap PJP dalam waktu yang cukup lama jika transaksi tidak berhasil tetapi uang pengguna telah terpotong. Selain kehilangan pendapatan yang belum disetorkan ke rekening, merchant yang mengalami masalah yang sama berulang kali berisiko kehilangan kepercayaan pelanggannya. Akibatnya, pembiasaan transaksi melalui QRIS pada UMKM gagal dan konsumen dapat berhenti menggunakan QRIS sebagai opsi pembayaran.

Selain permasalahan di atas, *Merchant Discount Rate* (MDR) menjadi tantangan utama yang dihadapi UMKM sebagai merchant QRIS. Salah satu informan dalam penelitian ini yang bernama NN mengungkapkan bersedia dikenakan potongan tapi tidak sebesar 0,7%. Perbedaan harga jual dan jumlah uang yang masuk ke rekening akibat adanya potongan MDR, menurut NN dan informan lainnya, memaksa mereka untuk merinci ulang barang yang dijual. Dengan penerapan MDR, pendapatan merchant akan turun dan UMKM menjadi kurang tertarik untuk memproses transaksi melalui QRIS.

Baru-baru ini, banyak pedagang menyuarakan ketidaksenangan mereka dengan kebijakan biaya layanan QRIS sebesar 0,3% yang berlaku mulai 1 Juli 2023 lalu. Bahkan sejumlah pedagang menaikkan harga jualnya demi mempertahankan keuntungan. Mengingat pendapatan hariannya yang berkurang, pedagang mengaku tidak mau rugi (CNN Indonesia, 2023). Dikhawatirkan tetap ada dampaknya bagi nasabah meskipun BI telah melarang membebankan biaya tersebut kepada konsumen (Ridwan, 2023). Orang pada akhirnya akan berhenti bertransaksi melalui QRIS jika penjual terus menaikkan harga jual demi mempertahankan pendapatannya.

KPwBI DKI Jakarta meminta merchant di Jakarta untuk mengerti bahwa potongan tersebut memang diperuntukkan sebagai biaya penyelenggaraan. Hal ini dipertegas pula oleh Fitria Irmis Triswati selaku Direktur Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia. Dibandingkan dengan MDR QRIS lainnya dan biaya sebelum pandemi, Fitria mengklaim biaya MDR untuk usaha mikro (UMI) sangat rendah, yaitu 0,3% (Damayanti, 2023). Dalam hal ini, PJP bertanggung jawab untuk mengedukasi merchant maupun masyarakat tentang tujuan biaya ini. Kepala Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia, Dicky Kartikoyono, memastikan BI tidak mengambil sepeser pun dari potongan QRIS, melainkan akan digunakan untuk membayar biaya operasional layanan pembayaran tersebut, seperti investasi teknologi dan peralatan (CNBC Indonesia, 2023).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa KPwBI DKI Jakarta telah berhasil mengimplementasikan beberapa strategi untuk mendorong pembayaran nontunai melalui QRIS bagi UMKM di Jakarta. Strategi-strategi tersebut meliputi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro, tentang penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran. Selain itu, melalui kerjasama dengan Pemprov DKI Jakarta dan PJP, KPwBI DKI Jakarta berhasil menghubungkan pasar tradisional Perumda Pasar Jaya sebagai pasar digital S.I.A.P QRIS.

Dampak dari strategi ini terlihat dalam mempersingkatan proses pembayaran dan peningkatan keamanan transaksi bagi merchant dan konsumen. QRIS telah membuktikan

keunggulannya dalam menyediakan transaksi cepat, efisien, dan aman. Transaksi digital ini juga mampu mencegah penggunaan uang palsu serta menyediakan catatan otomatis tentang transaksi, yang membantu kemudahan bagi kedua belah pihak.

Namun, meskipun berhasil mencapai sejumlah keberhasilan, KPwBI DKI Jakarta juga menghadapi beberapa tantangan. Tantangan utama adalah ketergantungan masyarakat terhadap transaksi tunai dan pemahaman masyarakat tentang penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran. Pengenalan dan edukasi lebih lanjut kepada masyarakat masih diperlukan agar adopsi pembayaran nontunai melalui QRIS semakin meluas di kalangan UMKM di Jakarta. Dalam menghadapi tantangan ini, KPwBI DKI Jakarta perlu terus berupaya meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat serta bekerja sama dengan pemangku kepentingan terkait. Dengan upaya yang berkelanjutan, diharapkan pembayaran nontunai melalui QRIS dapat semakin diterima dan menjadi solusi yang efektif dalam mendukung pertumbuhan dan efisiensi bisnis UMKM di Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. (2020). *Manajemen Strategik: Daya saing dan globalisasi*. Sasanti Institute.
- Azhari, A. (2021). *Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS) Pada Sektor UMKM Di Kota Pematangsiantar*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Faizani, S. N., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Pengaruh Technology Readiness terhadap Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran Digital (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi e-Wallet Go-Pay, DANA, OV). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(2), 85–93.
- Hidayah, U. R., & Mufidati, K. (2022). Strategi Implementasi Quick Response Code Indonesia Standart Oleh Bank Indonesia KPw Kediri Dalam Upaya Pengembangan Pembayaran Non Tunai Pada UMKM Kota Kediri. *INTERNATIONAL CONFERENCE ON ISLAM, LAW, AND SOCIETY (INCOILS) 2021*, 1(7).
- Latifah, E., Masyhuri, M., Pahlevi, R. W., Mulyani, S., Hasanah, N., Fidiana, F., Zunaidi, A., Nurjanah, N., Yulianti, M. L., & Yunus, A. R. (2022). *Manajemen Keuangan Syariah*.
- Meliyanti, M. (2021). *Strategi bank Indonesia kpw Kalteng dalam perkembangan pembayaran nontunai melalui quick response code Indonesia standard (QRIS) pada UMKM di Kota Palangka Raya*. IAIN Palangka Raya.
- Nada, D. Q., Suryaningsum, S., & Negara, H. K. S. (2021). Digitalization of the quick response Indonesian standard (QRIS) payment system for MSME development. *Journal of International Conference Proceedings (JICP)*, 4(3), 551–558.
- Nasrida, M. F., & Nanda, M. (2023). Analisis Perkembangan Pembayaran Sistem Non Tunai Di Era 4.0 (QRIS) Di Kota Palangka Raya. *Dharma Ekonomi*, 30(1), 7–15.
- Nuramalia Hasanah, S. E., Ak, M., Muhtar, S., Indah Muliasari, S. E., & Ak, M. (n.d.). *Mudah Memahami Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)*. uwais inspirasi indonesia.
- Pratiwi, P. A., Mata, R., & Anwar, P. A. (2022). Study on the Effectiveness of Bank Indonesia's QRIS Payment System Policy Office of East Nusa Tenggara Province in

- Supporting MSME Economic Growth. *International Conference on Applied Science and Technology on Social Science 2022 (ICAST-SS 2022)*, 354–359.
- Puspitasari, A., & Salehudin, I. (2022). Quick Response Indonesian Standard (QRIS): Does Government Support Contribute to Cashless Payment System Long-term Adoption? *Journal of Marketing Innovation (JMI)*, 1(2), 27–41.
- Putri, N. Z. (2023). *Strategi Bank Indonesia Kantor Perwakilan Aceh Dalam Membudayakan Transaksi Non Tunai Melalui QRIS Pada UMKM di Kota Banda Aceh*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Rifani, R. A. (2023). Penerapan Sistem Pembayaran QRIS pada Sektor UMKM di Kota Parepare. *Amsir Accounting & Finance Journal*, 1(1), 16–23.
- Sanjaya, P. K. A., & Nuratama, I. P. (2021). *Tata Kelola Manajemen & Keuangan Usaha Mikro Kecil Mengengah*. Unhi Press.
- Sekarsari, K. A. D., Sulistyaningrum, C. D., & Subarno, A. (2021). Optimalisasi penerapan quick response code indonesia standard (qris) pada merchant di wilayah surakarta. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 5(2), 42–57.
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–228.
- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 287–297.
- Sriekaningsih, A. (2020). *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*. Penerbit Andi.
- Suarpika Bimantoro, S. H., SE, M. M., Budiastuti, E. R., & SH, M. M. (n.d.). *Kelembagaan Bank Sentral*.
- Sudiantini, D., & Hadita, S. P. (2022). *Manajemen Strategi*. Purwokerto: CV. Pena Persada.
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2012). *Strategic Management and Business Policy toward global sustainability 13th ed*. Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall.
- Zaini, Z. D. (2018). Functions of the Bank of Indonesia as Lender of Last Resort for Banks' Safety. *European Research Studies*, 21(3), 607–621.

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).