

## **PEMANFAATAN QRIS SEBAGAI INOVASI PEMBAYARAN NONTUNAI DI WARUNG TEH SOPA**

**Maulana Nur An-Fajm<sup>1</sup>, Hanif Fityatal Haq<sup>2</sup>, Muhamad Abdul Zaki<sup>3</sup>, Muhammad Fauzy<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Gunadarma

[maulananur205@gmail.com](mailto:maulananur205@gmail.com)<sup>1</sup>, [fityatalhanif@gmail.com](mailto:fityatalhanif@gmail.com)<sup>2</sup>, [muhammadabdulzaki504@gmail.com](mailto:muhammadabdulzaki504@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[mfauzy717@gmail.com](mailto:mfauzy717@gmail.com)<sup>4</sup>

---

**ABSTRACT;** *Digital payment innovation has become a solution for improving transaction efficiency in UMKM, including traditional stalls. This study aims to analyze how QRIS is utilized at Warung Teh Sopa and its impact on service quality and customer satisfaction. The research method used is descriptive qualitative through observation and interviews. The results show that QRIS simplifies the payment process, attracts customers, and enhances the stall's modern image.*

**Keywords:** *Qris, Innovation, Digital Payment, Traditional Stalls, Warung Teh Sopa, Umkm.*

**ABSTRAK;** Inovasi pembaayran digital menjadi Solusi dalam peningkatan efesiensi transaksi di UMKM, termasuk warung tradisonal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana QRIS dimanfaatkan di Warung Teh Sopa dan dampaknya terhadap pelayanan serta kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan observasi dan wawancara. Hasil menunjukkan bahwa QRIS mempermudah proses pembayaran, menarik pelanggan, dan meningkatkan citra warung yang modern.

**Kata Kunci:** Qris, Inovasi, Pembayaran Digital, Warung Tradisonal, Warung Teh Sopa, Umkm.

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan, termasuk dalam sistem pemabayaran. Di era industri 4.0, pembayaran nontunai semakin di minati karna lebih praktis, aman, dan efesien. Warung Teh Sopa, sebagai salah satu bentuk usaha tradisonal yang telah lama melayani masyarakat Sungai Bambu V, DKI Jakarta, Jakarta Utara, mencoba beradaptasi dengan kemajuan teknologi melalui pemanfaatan QRIS sebagai pembayaran. Langkah ini menjadi bentuk inovasi dalam pelayanan, khusus nya dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin terbiasa dengan transaksi nontunai.

Namun, proses adopsi teknologi oleh warung tradisonal tidak lepas dari tantangan, mulai dari keterbatasan pengetahuan digital hingga kesiapan pelanggan dalam menerima perubahan

tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana Pemanfaatan QRIS di Warung Teh Sopa dapat di kategorikan sebagai inovasi pembayaran yang efektif, serta bagaimana dampaknya terhadap operasional warung dan kepuasan pelanggan, pemanfaatan QRIS dapat berpotensi meningkatkan efisiensi operasional dan mendorong pertumbuhan bisnis (Adetia 2023).

Teknologi digital mengalami perkembangan pesat, khususnya sejak COVID-19 melanda Indonesia. Tren ini disebabkan oleh masyarakat yang lebih banyak menghabiskan waktu di rumah dan kemudian melakukan transaksi online, termasuk di marketplace, dan transaksi uang digital (Alfira and Susilo 2023).

Salah satu keuntungan QRIS adalah memungkinkan UMKM untuk menerima pembayaran dengan dompet digital, kartu kredit, atau transfer bank, dengan satu kode QR. Ini membuat proses pembayaran lebih mudah bagi konsumen dan mengurangi hambatan untuk bertransaksi. Oleh karena itu, penerapan QRIS dapat mendorong UMKM untuk lebih terlibat dalam dunia digital. Ini akan memungkinkan mereka mengadopsi teknologi QRIS dan belajar menggunakan aplikasi pembayaran digital. Akibatnya, efisiensi operasional dan daya saing UMKM akan meningkat sebagai hasil dari penerapan QRIS (Saadah & Setiawan, 2023).

Kinerja keuangan yang baik merupakan dasar yang kuat bagi kelangsungan, pertumbuhan, dan kesuksesan UMKM kuliner di Indonesia. Dengan manajemen keuangan yang baik, UMKM dapat mengoptimalkan operasional, mendapatkan modal, membuat keputusan strategis yang tepat, dan membangun reputasi yang kuat di pasar (Here et al., 2022) Pada akhirnya, hal ini akan membawa UMKM ke tingkat keberhasilan yang lebih tinggi dan keberlanjutan yang lebih besar. Usaha kuliner UMKM di Indonesia sangat dipengaruhi oleh kinerja keuangan; ini menentukan keberlangsungan bisnis, mendorong pertumbuhan dan ekspansi, meningkatkan efisiensi operasional, membantu dalam pengambilan keputusan strategis, mempermudah kepatuhan pajak dan regulasi, dan membangun kepercayaan dan reputasi (Andi, 2023).

Penerapan QRIS sebagai sistem pembayaran digital (QRIS) memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja keuangan usaha kuliner UMKM di Indonesia. Beberapa studi dan data empiris di Indonesia menunjukkan bahwa adopsi QRIS dengan teknologi pembayaran digital meningkatkan kinerja keuangan UMKM; ini dapat menunjukkan peningkatan pendapatan, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan efisiensi (Wardhani, 2023).

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diketahui rumusan masalah sebagai berikut:

- a) Bagaimana proses pemanfaatan QRIS sebagai metode pembayaran nontunai di Warung Teh Sopa?
- b) Apa saja dampak penerapan QRIS terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan di Warung Teh Sopa?
- c) Sejauh mana penerapan QRIS dapat meningkatkan efisiensi operasional dan citra modern pada warung tradisional seperti Warung Teh Sopa?

#### **A. STUDI PUSTAKA**

##### **1. UMKM**

UMKM dapat mengetahui gambaran era revolusi industry 4.0 seperti kemajuan dalam daya komputerisasi, internet of things, kecerdasan buatan, robotik, dan hal lainnya yang akan mempengaruhi kondisi dunia usaha khususnya usaha mikro kecil dan menengah. UMKM dapat mengetahui tentang karakter konsumen di era digital 4.0 beserta ciri generasi konsumen yang ada berikut pola cara belanja untuk tiap generasi tersebut. Tujuannya agar UMKM lebih mengetahui karakter konsumen yang akan dituju.

(R Wulan Ayodya, Elex Media Komputindo, 2020).

##### **2. QRIS**

QRIS (QR Code Indonesian Standard) atau dikenal dengan Pembayaran Digital Ala Milenial, merupakan salah satu kebijakan BI yang diambil dengan berkomitmen penuh untuk mendukung pengembangan sistem pembayaran dan memfasilitasi perkembangan ekonomi digital dan inklusi keuangan Indonesia.

(Dyah Ayu Pramitha, M.Ak, Dian Kusumaningtyas, M.M.)

##### **3. INOVASI**

Konsep inovasi dan implementasinya dalam buku ini diharapkan mampu menginspirasi pentingnya inovasi, memberi pemahaman tentang proses inovasi hingga menjelaskan bagaimana menyusun action plan, serta mengukur kinerja inovasi, sehingga kedepan diharapkan akan menjadi leverage (pengungkit) penguatan daya saing bangsa, dan pada akhirnya akan membawa Indonesia melewati periode 2020-2030 secara gemilang untuk meletakkan landasan MESIN EKONOMI yang digawangi oleh gen NOW secara handal.

(Arman Hakim Nasution, Hermawan Kartajaya, Penerbit Andi, 2018)

#### 4. WARUNG TRADISIONAL

Analisis Faktor Ketahanan Pedagang Warung Tradisional Menghadapi Pesaing Minimarket di Kabupaten Badung. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor internal (harga barang, tenaga kerja keliling, modal usaha memadai, diversifikasi produk) dan eksternal (lokasi strategis usaha, kemampuan daya saing, keberadaan mini market) berpengaruh tidak langsung terhadap ketahanan pedagang warung tradisional.

(IGAAR Yudhi, I Ketut Sudibia, I Ketut Djayastra. Buletin Studi Ekonomi 21 (2), 172-180, 2016)

#### 5. PEMBAYARAN DIGITAL

Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai (currency) sebagai alat pembayaran ke dalam bentuk pembayaran digital yang lebih efisien dan ekonomis. Dalam perkembangannya, beberapa negara telah menemukan dan menggunakan produk pembayaran elektronik yang dikenal sebagai Electronic Money (e-money). Kehadiran alat-alat pembayaran non tunai tersebut di atas, semata-mata tidak hanya disebabkan oleh inovasi sektor perbankan namun juga didorong oleh kebutuhan masyarakat akan adanya alat pembayaran yang praktis yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi.

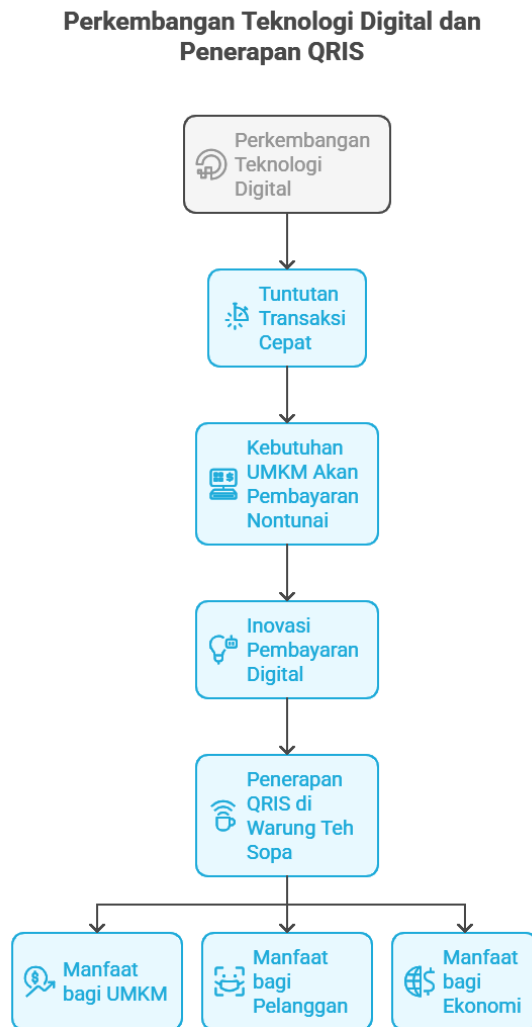
(Jefry Tarantang ,Annisa Awwaliyah, Maulidia Astuti, Meidinah Munawaroh. Jurnal Al-qardh 4 (1), 60-75, 2019.)

### **B. Hipotesis Penelitian**

Proses Pemanfaatan QRIS di Watung The Sopa

- H1: QRIS dimanfaatkan secara efektif sebagai metode pembayaran nontunai di Warung Teh Sopa.
- Dampak penerapan QRIS terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan
- H2: Penerapan QRIS berdampak positif terhadap peningkatan pelayanan dan kepuasan pelanggan di Warung Teh Sopa.
- Penerapan QRIS dapat meningkatkan efisiensi operasional dan citra modern pada warung tradisional
- H3: Pemanfaatan QRIS dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat citra modern Warung Teh Sopa sebagai warung tradisional yang beradaptasi dengan teknologi digital.

### C. Karangka Berpikir



## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan dan menganalisis fenomena secara sistematis mengenai pemanfaatan QRIS sebagai inovasi pembayaran nontunai di Warung Teh Sopa.

### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Warung Teh Sopa, yang berlokasi di wilayah Sungai Bambu V, DKI Jakarta, Jakarta Utara.

### **3. Sumber Data**

Data Primer diperoleh secara langsung melalui:

- Wawancara mendalam dengan pemilik dan pelanggan Warung Teh Sopa.
- Observasi langsung terhadap proses transaksi pembayaran menggunakan QRIS.

### **4. Metode Analisis Data**

Metode yang digunakan dalam menganalisis dan mengkaji hipotesis pada penelitian ini adalah Metode PIECES Framework. PIECES merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan dampak suatu sistem terhadap pengguna, terutama dalam konteks kepuasan, efisiensi, dan efektivitas penggunaan teknologi.

Pada PIECES Framework memiliki 6 variabel yaitu kinerja (performance), informasi dan data (Information and Data), nilai ekonomis (Economic), kontrol dan keamanan (control and security), pelayanan (Service), dan Efisien (Efficiency). (SARI, Yolanda Rizkyta; Evy Nurmianti. 2021).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Analisis Deskriptif**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam tentang bagaimana QRIS dimanfaatkan di Warung Teh Sopa dan dampaknya terhadap pelayanan serta kepuasan pelanggan.

#### **1. Performance (Kinerja)**

Hasil observasi menunjukkan bahwa waktu transaksi dengan QRIS rata-rata hanya membutuhkan 5–10 detik, lebih cepat dibanding pembayaran tunai yang memerlukan waktu untuk menghitung dan memberi kembalian. Hal ini berdampak pada peningkatan kecepatan layanan, terutama saat warung dalam kondisi ramai.

Pembahasan:

QRIS terbukti mampu meningkatkan kinerja transaksi di warung tradisional. Hal ini sejalan dengan temuan Saadah & Setiawan (2023), bahwa sistem pembayaran digital mempercepat proses transaksi di UMKM.

#### **2. Information (Informasi)**

Pemilik warung menyampaikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan melalui QRIS akan tercatat otomatis di aplikasi mitra bank. Data transaksi harian dapat dilihat kapan saja, sehingga mempermudah pencatatan keuangan.

Pembahasan:

Sistem QRIS memberikan nilai tambah dalam transparansi dan akurasi informasi keuangan. Tidak seperti pencatatan manual, QRIS memberikan riwayat digital yang rapi dan dapat diakses kapan saja.

### 3. Economy (Ekonomi/Biaya)

Dengan QRIS, pemilik warung tidak perlu menyediakan uang kembalian atau menyimpan banyak uang tunai di warung. Hal ini mengurangi risiko kehilangan dan membantu efisiensi operasional harian.

Pembahasan:

Penggunaan QRIS dapat menekan biaya operasional kecil namun signifikan dalam jangka panjang, seperti uang hilang, salah hitung kembalian, dan kebutuhan tenaga kerja untuk mencatat secara manual.

### 4. Control (Kontrol)

QRIS membantu pemilik warung dalam memantau pemasukan harian secara real-time. Dengan notifikasi langsung setelah transaksi, pemilik merasa lebih mudah mengawasi arus kas, meskipun tidak selalu berada di warung.

Pembahasan:

Peningkatan kontrol keuangan memberikan dampak langsung terhadap kemampuan warung dalam mengambil keputusan bisnis harian, seperti stok bahan, pengeluaran, dan strategi promosi.

### 5. Efficiency (Efisiensi)

QRIS meminimalkan proses manual dan menghindari antrian panjang. Pelanggan cukup memindai QR dan menekan tombol bayar. Tidak ada proses menulis nota atau mencari uang kecil.

Pembahasan:

Efisiensi ini sangat berdampak di jam sibuk. Proses transaksi yang cepat meningkatkan rotasi pelanggan dan menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih baik.

6. Service (Pelayanan)

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan, mereka merasa lebih puas dan nyaman berbelanja di warung yang menyediakan QRIS, terutama pelanggan usia muda yang terbiasa dengan dompet digital.

Pembahasan:

Inovasi ini membuat Warung Teh Sopa terlihat lebih modern dan mengikuti zaman, sehingga dapat meningkatkan citra warung di mata pelanggan dan membangun loyalitas.

**B. Pengujian Hipotesis**

1. Hipotesis 1: Pemanfaatan QRIS di Watung The Sopa.

Hasil observasi menunjukkan bahwa QRIS digunakan secara rutin dalam transaksi harian. Kode QR ditempatkan dengan jelas, transaksi berjalan cepat, dan pelanggan sudah terbiasa menggunakannya.

2. Hipotesis 2: Dampak penerapan QRIS terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Wawancara dengan pelanggan menyatakan bahwa QRIS memudahkan mereka dalam bertransaksi. Tidak perlu membawa uang tunai atau menunggu kembalian, sehingga lebih praktis dan efisien. Ini berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan.

3. Hipotesis 3: Penerapan QRIS dapat meningkatkan efisiensi operasional dan citra modern pada warung tradisional.

Pemilik warung mengakui bahwa penggunaan QRIS mempercepat transaksi, mempermudah pencatatan keuangan, dan mengurangi penggunaan uang tunai. Warung terlihat lebih modern, dan pelanggan menilai warung lebih mengikuti zaman.

**C. Interpretasi Hasil**

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan pendekatan PIECES Framework, dapat diinterpretasikan bahwa penerapan QRIS di Warung Teh Sopa memberikan kontribusi nyata terhadap transformasi digital pada sektor usaha mikro (UMKM), khususnya warung tradisional.

1. Kemudahan dan Kecepatan Transaksi

QRIS terbukti mempercepat proses pembayaran, memberikan kenyamanan bagi pelanggan, dan membantu pemilik warung menghindari kerumitan dalam pengembalian uang



tunai. Hal ini mencerminkan bahwa teknologi digital telah mampu menggantikan proses manual secara praktis, tanpa mengganggu kegiatan operasional harian.

2. Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Pelanggan merasa lebih puas karena proses transaksi menjadi lebih modern, cepat, dan sesuai dengan gaya hidup digital mereka. Hal ini menunjukkan adanya perubahan perilaku konsumen, di mana kenyamanan dan efisiensi menjadi prioritas utama dalam berbelanja, bahkan di warung tradisional.

3. Manfaat dalam Pengelolaan Usaha

QRIS membantu pemilik warung dalam mengelola keuangan, karena semua transaksi tercatat secara otomatis. Hal ini memberikan kontrol yang lebih baik terhadap arus kas, memudahkan evaluasi pendapatan, serta membantu dalam perencanaan bisnis yang lebih terstruktur. Transformasi ini sangat penting untuk ketahanan dan keberlanjutan UMKM.

4. Citra dan Inovasi Warung

Adopsi QRIS juga berdampak terhadap citra Warung Teh Sopa di mata pelanggan, di mana warung tidak lagi dianggap sebagai tempat yang konvensional, tetapi sebagai usaha kecil yang mampu mengikuti perkembangan zaman. Inovasi ini menjadi modal penting dalam membangun loyalitas pelanggan dan bersaing dengan usaha modern seperti minimarket.

5. Relevansi dengan Literasi Digital UMKM

Hasil penelitian ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa digitalisasi melalui sistem pembayaran seperti QRIS dapat menjadi jembatan bagi UMKM untuk masuk ke dalam ekosistem ekonomi digital (Saadah & Setiawan, 2023). Warung Teh Sopa menjadi bukti bahwa meskipun tergolong tradisional, UMKM tetap bisa berinovasi jika diberi dukungan dan kemudahan akses teknologi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemanfaatan QRIS sebagai inovasi pembayaran nontunai di Warung Teh Sopa, dapat disimpulkan bahwa penerapan QRIS memberikan dampak yang signifikan terhadap efisiensi operasional, peningkatan kualitas pelayanan, serta kepuasan pelanggan. Dari hasil observasi dan wawancara, terlihat bahwa penggunaan QRIS tidak hanya mempermudah proses transaksi, tetapi juga mempercepat pelayanan terutama pada jam sibuk.

QRIS memberikan keuntungan bagi pemilik warung dalam hal pencatatan keuangan yang lebih rapi, kontrol terhadap pemasukan harian, serta mengurangi kebutuhan uang tunai yang rentan terhadap kesalahan dan risiko kehilangan. Di sisi lain, pelanggan – khususnya generasi muda – merasa lebih nyaman dan modern saat berbelanja di Warung Teh Sopa karena tersedianya metode pembayaran digital yang praktis. Selain itu, penerapan QRIS juga berhasil membangun citra Warung Teh Sopa sebagai warung tradisional yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi di era digital. Ini menjadi salah satu bentuk nyata bahwa UMKM, termasuk warung tradisional, tetap bisa berinovasi dan berkembang apabila mendapatkan dukungan yang tepat, khususnya dalam hal akses dan literasi teknologi. Dengan demikian, Warung Teh Sopa dapat menjadi contoh bagi warung-warung tradisional lainnya dalam mengadopsi sistem pembayaran digital, tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga untuk membangun daya saing di tengah perubahan perilaku konsumen yang semakin digital.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adetia, R. (2023). Pemanfaatan Teknologi QRIS pada UMKM. Jakarta: Jurnal Ekonomi Digital.
- Alfira, A., & Susilo, H. (2023). Perubahan Perilaku Transaksi Konsumen Pasca COVID-19. *Jurnal Transformasi Digital*, 4(2), 101–110.
- Andi, A. (2023). Manajemen Keuangan UMKM dan Strategi Pertumbuhan Usaha. Bandung: Pustaka Wirausaha.
- Dyah Ayu Pramitha, M.Ak., & Dian Kusumaningtyas, M.M. QRIS: Pembayaran Digital Ala Milenial. Surabaya: Penerbit Mandiri.
- Here, A., et al. (2022). Kinerja Keuangan dan Keberlanjutan UMKM Kuliner. *Jurnal Bisnis dan UMKM*, 5(3), 88–97.
- Nasution, A.H., & Kartajaya, H. (2018). Inovasi untuk Daya Saing Bangsa. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Saadah, S., & Setiawan, H. (2023). Transformasi Digital UMKM Melalui QRIS. *Jurnal Ekonomi & Inovasi*, 7(1), 55–63.
- Sari, Y. R., & Nurmiati, E. (2021). Analisis PIECES Framework dalam Implementasi Sistem Informasi. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(1), 33–41.

- Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Pembayaran Digital dan E-Money di Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, 4(1), 60–75.
- Wulan Ayodya, R. (2020). *UMKM dan Revolusi Industri 4.0*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Yudhi, I.G.A.A.R., Sudibia, I.K., & Djayastra, I.K. (2016). Ketahanan Warung Tradisional Menghadapi Minimarket. *Buletin Studi Ekonomi*, 21(2), 172–180.