



ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN PADA PENGGUNAAN QRIS SEBAGAI ALAT TRANSAKSI UMKM DI KOTA PROBOLINGGO

Mai Susanti¹, Nuntufa², & Moh Abd Rahman³

^{1,2&3}*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Zainul Hasan Genggong*
Email : mbagbyull@gmail.com, nuntufa42@gmail.com, abdurrahmanbinauf39@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi Pelanggan terhadap Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) sebagai alat transaksi digital pada UMKM di Kota Probolinggo, serta dampaknya terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah Kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS memberikan kemudahan, kecepatan dan efisiensi dalam bertransaksi, khususnya salah satu UMKM di Probolinggo seperti Mie Gacoan, mayoritas pelanggan merasakan manfaatnya, terutama dalam mengurangi antrean dan mendukung pembayaran non-tunai yang lebih praktis melalui dompet digital atau *mobile banking*. Namun, masih terdapat kendala pada sebagian pelanggan yang belum terbiasa dengan teknologi digital atau memiliki keterbatasan akses internet. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital dan infrastruktur sangat diperlukan agar manfaat QRIS dapat dirasakan secara menyeluruh. Secara keseluruhan, penggunaan QRIS tidak hanya meningkatkan kenyamanan pelanggan tetapi juga mendorong efisiensi operasional dan daya UMKM di era digital.

Kata Kunci : QRIS, Persepsi Pelanggan, UMKM, Transaksi Digital.

ABSTRACT

This Study aims to analyse customer perceptions of the use of (Quick Response Code Indonesia standard) as a digital transaction tool for UMKM in the City of Probolinggo, as well its impact on customer convenience and satisfaction. The Method used is descriptive Qualitative with data Collection techniques through observation, The results showed that use Of QRIS Provides convenience, speed and efficiency in transactions, especially one of the UMKM in Probolinggo such as Mie Gacoan, The majority of customers feel the benefits, especially in reducing queues and supporting more practical Non-Cash payments through digital wallets or Mobile Banking. However, there are still problems for some customers who are not familiar with digital technology or have limited internet access. Therefore increasing digital literacy and infrastructure is needed so that the benefits of QRIS can be felt thoroughly overall; the use of QRIS not only increases customer convenience but also encourages operational efficiency and UMKM power in the Digital Era.

Keyword : QRIS, Customer Perception, UMKM, Digital Transaction.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi berkembang pesat dan semakin canggih, mendorong inovasi dalam penggunaan uang sebagai alat pembayaran. Teknologi informasi berperan dalam mengolah dan menyajikan data secara akurat, sehingga mendukung transaksi uang elektronik yaitu salah satunya standar yang dibuat oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) adalah QRIS, singkatan dari *Quick Response Code Indonesian Standard*. QRIS didasarkan pada prinsip unggul, yang mencakup Universal dapat digunakan oleh semua lapisan masyarakat baik lokal maupun internasional, Gampang, mudah, aman, dan praktis untuk transaksi non-tunai, Untung efisien dengan menggunakan satu kode QR untuk semua aplikasi dan langsung memastikan sistem pembayaran berjalan dengan lancar, sehingga transaksi diproses lebih cepat (Ihsan & Siregar, 2024).

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah standar kode QR nasional yang memfasilitasi pembayaran digital melalui *e-wallet*, dompet digital, dan *mobile banking*. Inovasi dari Bank Indonesia dan ASPI ini memungkinkan berbagai PJSP berbasis QR diakses dengan satu kode QR, memudahkan transaksi dan pengawasan. Dengan 38 *e-wallet* berlisensi di Indonesia, *cashless society* terus berkembang, meningkatkan kebutuhan akan standar QR nasional (Paramitha & Kusumaningtyas, 2020).

Menurut Wisudaningsih & Aqidah (2024) Penerapan teknologi salah satunya *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) menjadi semakin relevan melalui QRIS penggunaannya dapat melakukan transaksi non tunai dengan lebih mudah, kecepatan, keamanan, dan kemudahan penggunaan QRIS dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam melakukan pembayaran dan berpartisipasi dalam pemasaran.

Salah satu komponen penting dalam pembayaran adalah *Quick Response Code*

(*QR Code*), yang terdiri dari bentuk kode dua dimensi yang terdiri dari tiga pola persegi di sudut kiri bawah, kiri atas, dan kanan atas. Kode ini memiliki modul hitam dalam bentuk persegi titik atau piksel dan dapat menyimpan data alfanumerik, karakter, dan simbol. Salah satu manfaat dari kode QR adalah bahwa itu dapat menyimpangkan transaksi sentuh sambil mengirimkan uang.

UMKM adalah kegiatan usaha yang dijalankan oleh perseorangan atau individu, rumah tangga, atau badan usaha skala kecil yang mana UMKM (Usaha mikro kecil menengah) di Indonesia semakin berkembang dan bidang usahanya semakin luas, namun sebagian besar banyak usaha kecil dan menengah (UMKM) di Probolinggo belum menggunakan sistem komputer, internet, dan berbagai aplikasi yang terhubung ke ponsel pintar untuk beroperasi (Sudartono et al, 2022).

Menurut Billah (2021) Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah yang pertama usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha, yang kedua mikro usaha kecil yaitu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki.

Bisnis kecil dan menengah (UMKM) dapat mengakses informasi tentang tren bisnis melalui berbagai *platform* media sosial. Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi saat ini menjadikannya lebih mudah bagi UMKM untuk merencanakan dan mengembangkan bisnis mereka, upayanya. Bisnis virtual benar-benar dilakukan, nilai dibuat dan dipertukarkan, serta transaksi terjadi dalam hubungan satu dengan satu yang matang dengan menggunakan apa saja termasuk inisiatif internet.

Perkembangan teknologi mendorong pelaku UMKM di Probolinggo untuk beradaptasi dengan sistem pembayaran

digital, salah satunya UMKM yang menggunakan QRIS yaitu Mie Gacoan yang mana Mie Gacoan di Kota Probolinggo sangat terkenal dan banyaknya pelanggan yang menggunakan QRIS sebagai alat transaksi.

Dari berbagai tanggapan pelanggan Mie Gacoan yang mana penggunaan QRIS untuk bertransaksi sangatlah mudah, sehingga konsumen tidak perlu antri untuk pembayaran tersebut hanya dengan menggunakan aplikasi yang berbentuk *Gofood*, Dana, dan aplikasi *Mobile Banking* lainnya, namun ada sebagian pelanggan yang bertanggapan bahwa sanya menggunakan transaksi tunai lebih nyaman karna menghindari adanya gangguan internet saat bertransaksi dan mempunyai ketakutan akan bobolan aplikasi dalam *E-wallet*.

Penelitian ini fokus pada bagaimana pelanggan menilai penggunaan QRIS di UMKM kota probolinggo, apakah dianggap mudah, aman, dan praktis ataupun sebaliknya, selain itu penelitian ini apakah mengkaji bagaimana mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM dikota Probolinggo.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan konsep yang penting dalam psikologi. Persepsi adalah kecenderungan seseorang terhadap sesuatu dalam ranah relatif artinya persepsi individu terhadap sesuatu akan berbeda-beda berdasarkan persepsi dari masing-masing orang (Nugraha, 2015). Secara terminologi, persepsi juga dikatakan tanggapan langsung dari proses penginderaan atau serapan seseorang untuk mengetahui sesuatu. Asrori mengatakan bahwa persepsi adalah proses yang dilakukan seseorang dalam menginterpretasikan, mengorganisasikan, dan memberi makna terhadap stimulus lingkungan yang dihasilkan dari proses belajar dan pengalaman.

Menurut Remiasa dan Lukman (2007) persepsi didefinisikan sebagai proses

yang dilalui orang lain dalam memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan informasi guna membentuk gambaran yang berarti mengenai dunia. Dari proses memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi tersebut, seseorang akan memberi makna atau arti dalam bentuk pendapat tentang objek benda, orang, dan situasi tertentu. Dengan demikian persepsi pelanggan dapat diartikan sebagai pernyataan pendapat pelanggan tentang suatu objek benda, orang, dan situasi tertentu.

Persepsi juga merupakan proses yang digunakan oleh konsumen untuk memilih, menginterpretasikan masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti (Lia et al, 2022).

Persepsi Pelanggan

Persepsi pelanggan adalah proses di mana pelanggan menafsirkan, menilai, dan memberikan makna terhadap suatu produk, layanan, atau pengalaman berdasarkan informasi yang mereka terima. Persepsi ini dibentuk oleh pengalaman pribadi, interaksi dengan produk atau layanan, dan pengaruh dari lingkungan, seperti saran dari orang lain atau media. Faktor psikologis, sosial, dan budaya memengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan, jika pelanggan memiliki pengalaman positif dengan suatu layanan, mereka cenderung memiliki persepsi yang baik dan lebih setia terhadap merek atau perusahaan tersebut.

Manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan kebiasaan menggunakan teknologi keuangan adalah beberapa faktor penting yang memengaruhi persepsi pelanggan tentang QRIS saat melakukan transaksi digital. Pelanggan yang menganggap QRIS praktis dan aman akan cenderung menerima dan menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari. Sebaliknya, jika ada masalah teknis atau keamanan, pelanggan dapat memilih.

QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)

QR Code adalah serangkaian kode yang dapat dibaca dengan alat tertentu saat melakukan pembayaran dan berisi identitas pedagang atau pengguna, nominal pembayaran, atau mata uang, teknologi *QR Code* telah berkembang untuk digunakan dalam berbagai industri, termasuk pembayaran. Kode QR adalah jenis *barcode* dua dimensi yang memiliki lebih banyak informasi daripada *barcode* biasa dan dapat dibaca secara horizontal dan vertikal, Namun, kode QR standar untuk pembayaran di sistem pembayaran Indonesia dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). QRIS, atau *Quick Response Code Indonesian Standard*, yaitu kode QR yang digunakan untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet elektronik, atau *mobile banking*. (Setiawan & Mahyuni, 2020).

Adanya QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standart*) yaitu QR Code pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia (ASPI) sebelum diberlakukannya QRIS *merchant* harus menyediakan beberapa aplikasi pembayaran ditokonya, Seperti konsumen yang membayar secara non tunai, harus memastikan bahwa aplikasi pembayaran yang diimilikinya harus tersedia pada merchant, namun diberlakukannya QRIS *merchant* tidak perlu mempersiapkan banyak aplikasi pembayaran, hanya menyediakan satu *QR code* ditoko dan *QR code* dapat di *scan* oleh konsumen dengan berbagai aplikasi pembayaran menggunakan *smartphone* (Sihaloho et al, 2020).

QRIS juga berperan penting dalam mendorong inklusi keuangan digital di Indonesia. Sebagai *platform* pembayaran yang terstandarisasi, QRIS membuka akses bagi masyarakat yang sebelumnya belum terjangkau layanan perbankan formal untuk dapat bertransaksi secara digital. Hal ini penting mengingat penetrasi penggunaan *smartphone* yang semakin tinggi di Indonesia, yang memungkinkan QRIS

menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk di daerah-daerah terpencil. Dengan semakin banyaknya pihak yang mengadopsi QRIS, diharapkan akan tercipta ekosistem ekonomi yang lebih modern, efisien, dan aman, serta mampu mendukung pertumbuhan ekonomi nasional yang inklusif (Sodik & Riza, 2023).

Fungsi Kegunaan QRIS

1. Universal : QRIS bisa digunakan oleh seluruh masyarakat dan dapat digunakan di dalam negeri maupun diluar negeri.
2. Gampang : bertransaksi, transaksi dapat dilakukan dengan mudah dan aman dalam satu genggam.
3. Untung : QRIS Sangat efisien hanya dengan satu kode QR sudah dapat bertransaksi dengan mudah, dan juga bisa digunakan untuk semua aplikasi seperti dompet digital, *E-wallet* dan lai-lain.
4. Langsung : Dengan adanya QRIS termasuk juga sistem pembayaran yang bisa dilakukan dengan cepat dan mudah.

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Menengah)

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu prioritas pengembangan di setiap Negara. Hal ini disebabkan oleh besarnya sumbangsih UMKM terhadap Negara, khususnya dalam bidang ekonomi dan sosial. Selain meningkatkan pertumbuhan ekonomi Negara, UMKM sangat berperan dalam penyerapan tenaga kerja sektor informal dan pemerataan pendapatan masyarakat, khususnya di daerah. Oleh karena itu, berbagai kebijakan dan program pendukung telah dirumuskan dan diimplementasikan oleh pemerintah pusat dan daerah untuk mendukung pemberdayaan UMKM dan pertumbuhan UMKM yang berkelanjutan. Kebijakan dan program pendukung tersebut bertujuan untuk melindungi dan mengembangkan UMKM melalui penciptaan iklim usaha yang kondusif (Zahra, 2022).

(UMKM) Usaha Mikro Kecil dan Menengah yaitu Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian, baik langsung maupun tidak langsung. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung (Billah, 2021).

Menurut Bahrudin dan Rahman (2024) Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sebagai salah satu sektor ekonomi terbesar yang ada di Indonesia tentu memiliki peran yang besar dan penting dalam sektor perekonomian di Indonesia. Kemudian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) juga berkontribusi signifikan terhadap penciptaan lapangan kerja, pengentasan kemiskinan, dan pertumbuhan ekonomi. Diantaranya UMKM secara garis besar jenis Usaha UMKM dikelompokkan menjadi : Usaha Pedagangan, Pertanian, Usaha Industri, dan Usaha Jasa.

Menurut Purwati et al, (2023) terdapat 2 indikator yang dapat meningkatkan minat kewirausahaan diantaranya adalah literasi digital dan literasi kewirausahaan. Penggunaan QRIS merupakan salah satu bentuk dari literasi digital tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengembangkan konsep dan memahami teori. Data diperoleh dari sumber primer dan sekunder melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, pada metode kualitatif ini penelitian dilakukan untuk mengembangkan sebuah konsep yang sudah ada sebelumnya. Selain itu, penelitian kualitatif bertujuan untuk membuat orang lebih paham akan sebuah teori dan mengembangkannya (Roifah et al, 2022).

Tujuan penelitian ini menjelaskan bagaimana pelanggan menilai penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pada UMKM di Kota Probolinggo, khususnya terkait kemudahan, keamanan, dan kenyamanan, untuk itu di gunakanlah penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan mendalami pendalaman dalam penggunaan QRIS untuk bertransaksi selain itu penelitian ini juga menganalisis sejauh mana penggunaan QRIS yang berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan saat bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM dikota Probolinggo.

Objek Penelitian (Gacoan Probolinggo) berlokasi di Jl. Suroyo No. 19, Tisnonegaran, Kec. Kanigaran, Kota Probolinggo, Adapun jangka waktu yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dari bulan Januari 2025 sampai Maret 2025

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder, yang mana data primer adalah data yang diperoleh melalui wawancara dengan pelaku UMKM di Kota Probolinggo sedangkan data sekunder adalah data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang bersifat publik seperti laporan, dokumen, internet serta buku-buku dan lain sebagainya.

Teknik dan pengumpulan data sangat penting untuk mencapai kelayakan dan keabsahan data, dan juga dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini meliputi metode observasi, wawancara dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan mengenai analisis persepsi pelanggan pada penggunaan QRIS sebagai alat transaksi UMKM di Kota Probolinggo ditemukan beberapa hal sesuai dengan fokus kajian yaitu : 1) Persepsi pelanggan terhadap penggunaan QRIS sebagai alat transaksi di UMKM Kota Probolinggo. 2) Dampak penggunaan QRIS terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam bertransaksi pada

UMKM di Kota Probolinggo, Berikut hasil dan pembahasan dari penelitian ini.

Persepsi Pelanggan Terhadap Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi di UMKM Kota Probolinggo

Perkembangan teknologi keuangan di Indonesia semakin pesat, terutama dengan hadirnya sistem pembayaran berbasis digital seperti QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Seiring dengan dorongan digitalisasi dan kebutuhan pelanggan akan transaksi yang cepat dan efisien, UMKM di Kota Probolinggo sudah mulai menggunakan QRIS, Penggunaan QRIS di UMKM Kota Probolinggo dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kemudahan dan kecepatan transaksi. QRIS memungkinkan pelanggan melakukan pembayaran hanya dengan memindai kode QR tanpa perlu membawa uang tunai, kartu debit/kredit, bagi pelanggan yang terbiasa menggunakan dompet digital seperti GoPay, OVO, Dana, dan Apk *mobile banking* lainnya, penggunaan QRIS dirasa sangat membantu dalam kehidupan sehari-hari. Namun, sebagian pelanggan yang kurang familiar dengan teknologi digital masih menghadapi kesulitan dalam menggunakan QRIS, terutama mereka yang belum terbiasa dengan aplikasi pembayaran digital atau tidak memiliki akses ke internet yang stabil.

Adanya penggunaan QRIS pada UMKM di Kota Probolinggo salah satunya ialah Mie Gacoan, berdasarkan Hasil wawancara dengan pelaku UMKM pelanggan pada penggunaan QRIS di Mie Gacoan Probolinggo, yang mana alat transaksi yang berupa QRIS di Restoran tersebut cenderung positif terutama karena kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan dalam proses pembayaran digital yang sangat praktis, hanya dengan melakukan transaksi memindai kode melalui Apk dompet digital sehingga membuat transaksi lebih cepat dan membantu mengurangi antrean di kasir, tidak hanya itu adanya QRIS membuat pelanggan sangat mudah dalam melakukan transaksi

seperti menggunakan Apk *Go Food* Tanpa harus mengantri ditempat.

Namun meskipun banyak pelanggan merasakan manfaatnya, masih ada sebagian yang menghadapi tantangan dalam menggunakan QRIS, seperti pelanggan yang belum terbiasa bertransaksi dengan dompet digital, beberapa pelanggan masih merasa aman menggunakan uang tunai karna kurangnya pemahaman tentang sistem keamanan QRIS, Meskipun QRIS memberikan banyak keuntungan, diperlakukan edukasi lebih luas serta peningkatan infastruktur digital agar semua pelanggan termasuk di Mie Gacoan Probolinggo dapat merasakan manfaat penuh dari sistem pembayaran ini. Maka dari itu masyarakat Probolinggo masih memerlukan SDM yang mampu mengajarkan teknologi digital pada masyarakat yang masih awam yang belum memahami era digital saat ini.

Dampak Penggunaan QRIS terhadap Kenyamanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Bertransaksi pada UMKM di Kota Probolinggo

Penggunaan QRIS dalam transaksi di UMKM Kota Probolinggo meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan karena memberikan metode pembayaran yang lebih praktis, cepat, dan aman. Dengan QRIS, pelanggan hanya perlu memindai kode QR melalui aplikasi dompet digital atau *mobile banking*, sehingga mereka tidak perlu bergantung pada uang tunai dan proses transaksi menjadi lebih cepat, secara langsung meningkatkan efisiensi layanan, terutama untuk UMKM dengan tingkat kunjungan pelanggan yang tinggi, karena dapat mengurangi antrean dan kesalahan pengembalian uang. Selain itu, sistem QRIS mengurangi resiko kehilangan uang tunai dan potensi penggunaan uang palsu, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan, Meskipun memberikan banyak keuntungan, beberapa pelanggan masih menghadapi masalah, seperti keterbatasan akses internet atau kurangnya literasi digital, yang perlu diatasi melalui pelatihan dan peningkatan infrastruktur digital, Dengan semakin

luasnya adopsi QRIS diharapkan sistem ini terus meningkatkan kenyamanan pelanggan serta mendukung pertumbuhan ekonomi digital Kota Probolinggo.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pelanggan bahwa sanya dalam transaksi di Mie Gacoan Probolinggo memberikan dampak signifikan terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Dengan sistem pembayaran digital ini, pelanggan dapat melakukan transaksi secara cepat dan praktis hanya dengan memindai kode QR melalui aplikasi dompet digital atau mobile banking. Proses pembayaran yang efisien ini mengurangi waktu antrean di kasir, sehingga pelanggan tidak perlu repot mencari uang tunai atau menunggu kembalian.

Dari segi kepuasan pelanggan Penggunaan QRIS di Mie Gacoan Probolinggo meningkatkan persepsi positif layanan restoran, kecepatan dan kemudahan transaksi memberikan pengalaman yang baik terutama bagi pelanggan yang terbiasa menggunakan metode pembayaran digital, selain itu QRIS juga mengurangi resiko kesalahan dalam pembayaran, seperti kekeliruan dalam memberikan kembalian atau uang palsu, sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap sistem transaksi yang digunakan dengan keamanan yang lebih terjamin dalam pembayaran. Namun masih ada sebagian pelanggan yang masih menggunakan pembayaran non digital akan tetapi masyarakat Probolinggo pelanggan di Mie Gacoan mayoritas menggunakan QRIS yang berbentuk Dana, atau Apk *Mobile Banking* lainnya pada era digitalisasi saat ini, tidak hanya itu dampak kepuasan pelanggan dalam menggunakan QRIS tersebut banyaknya pelanggan yang menggunakan Apk *go food* sehingga tidak perlu repot untuk mengantri, selain memberikan kenyamanan, QRIS juga berdampak pada efektivitas operasional Mie Gacoan Probolinggo. Dengan transaksi yang tercatat secara digital, pihak restoran dapat lebih mudah melakukan pencatatan keuangan dan mengurangi resiko kehilangan uang

tunai, Selain itu, sistem QRIS membantu digitalisasi industri kuliner, di mana pembayaran nontunai semakin menjadi standar dan meningkatkan efisiensi operasi. Penggunaan QRIS membantu bisnis kuliner meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan daya saing mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah di paparkan mengenai persepsi pelanggan pada penggunaan QRIS terhadap UMKM di Kota Probolinggo bahwasanya penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standart*) sebagai alat transaksi digital di UMKM Kota Probolinggo, seperti yang terlihat pada restoran Mie Gacoan, memberikan dampak signifikan terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Kemudahan dan kecepatan transaksi yang ditawarkan melalui pemindaian kode QR menggunakan dompet digital atau aplikasi *mobile banking* menjadikan proses pembayaran lebih praktis efisien, dan mengurangi antrean, serta meminimalkan resiko kesalahan dan penggunaan uang palsu. Hal ini meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap layanan UMKM, sekaligus mendukung digitalisasi sektor usaha kecil. Namun, adopsi QRIS masih menghadapi tantangan terutama bagi pelanggan yang belum terbiasa dengan teknologi digital atau memiliki keterbatasan akses internet. Oleh karena itu dibutuhkan edukasi dan peningkatan infrastruktur digital agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat sistem ini secara maksimal. Secara keseluruhan, QRIS tidak hanya mempermudah transaksi pelanggan, tetapi juga mendorong efisiensi operasional dan daya saing UMKM di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahrudin, Babul., & Rahman, Moh Abd. 2024. Analisis Strategi Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) pada Era Digital di Kabupaten Probolinggo. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 10(2), p. 206-226.

- Billah, Zahidah P'tisoma. 2021. Peran Dan Kendala Fintech Syariah Pada UMKM. *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah*, 2(2), p. 256-266.
- Ihsan, Nuzul., & Siregar, Saparuddin. 2024. Analisis Implementasi Sistem Pembayaran Quick Respond Indonesia Standard (QRIS) Di Pasar Bhakti Kisaran. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), p. 704-717.
- Lia, Ade., Ibdalsyah., & Hakiem, Hilman. 2022. Pengaruh Persepsi Konsumen, Labelisasi Halal dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Herbal Skincare SR12. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(2), p. 263-273.
- Nugraha, Ugi. 2015. Hubungan Persepsi, Sikap Dan Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Pada Mahasiswa Pendidikan Olahraga Dan Kesehatan Universitas Jambi. *CPS : Jurnal Cerdas Sifa Pendidikan*, 4(1), p. 1-10.
- Paramitha, Dyah Ayu., & Kusumaningtyas, Dian. 2020. QRIS. Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Purwati, Astri Ayu., Hamzah, Zulfadli., Hamzah, Muhammad Lutfhi., & Deli, Mazzlida Mat. 2023. Digital and Entrepreneurial Literacy in Increasing Students' Entrepreneurial Interest in the Technological Era. *Proceeding of International Conference on Business Management and Accounting (ICOBIMA)*, 2(1), p. 34-43.
- Remiasa, Marcus., & Lukman, Yenny. 2007. Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Coffee Shop Asing dan Coffee Shop Lokal. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(2), p. 70-79.
- Roifah, Tri Nadhirotur., Zainuddin, Muhammad., & Fadila, Nurul. 2022., Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Profit di CV. Ragiell Ababil Ditinjau menurut Ekonomi Islam. *Iqtishodiyah : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(2), p. 148-157.
- Setiawan, I Wayan Arta., & Mahyuni, Luh Putu. 2020. QRIS di Mata UMKM: Eksplorasi Persepsi Dan Intensi UMKM Menggunakan QRIS. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(9), p. 921-946.
- Sihaloho, Josef Evan., Ramadani, Atifah., & Rahmayanti, Suci. 2020. Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), p. 287-297.
- Sodik, Fajar., & Riza, Alex Fahrur. 2023. Potensi QRIS M-banking Bank Syariah sebagai Teknologi Pembayaran untuk Mendukung Inklusi Keuangan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Indonesia*, 12(2), p. 125-154.
- Sudrartono, Tiris., Nugroho, Hari., Irwanto., Agustini, I. Gusti Ayu Ari., Yudawisastra, Helin G., Maknurah, Lu'lu Ul., Amaria, Hanik., Witi, Ferdinandus Lidang., Nuryanti., & Sudirman, Acai. 2022. *Kewirausahaan UMKM Di Era Digital*. CV Widina Media Utama. Bandung.
- Wisudaningsih, Endah Tri., & Aqidah, Waqiatul. 2024. Analisis Pemanfaatan QRIS dalam Kemudahan Pembayaran Konsumen Car Free Day Kraksaan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(2), p. 330-336.
- Zahra, Sufiani. 2022. Definisi, Kriteria, Dan Konsep UMKM. *Osfpreprints*, 90500120021, p. 1-13.