

Pendampingan UMKM dalam Mengadopsi Pembayaran Digital (QRIS dan E-Wallet)

Halimatussadiyah Juwita¹, Kiki Andri Rosita²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bosowa

e-mail: ¹h.sadijahjuwita92@gmail.com, ²kira.rosita.09@gmail.com

Abstrak

Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mendampingi UMKM dalam mengadopsi pembayaran digital (QRIS dan e-wallet) guna meningkatkan efisiensi bisnis dan perluasan pasar. Metode pelaksanaan meliputi tiga tahap: persiapan (survei kebutuhan, koordinasi mitra), pelaksanaan (pelatihan hybrid dan pendampingan lapangan), serta evaluasi dampak. Hasil menunjukkan 75% peserta (22 dari 30 UMKM) berhasil terdaftar sebagai merchant QRIS, dengan peningkatan transaksi digital sebesar 58%. Tantangan utama meliputi infrastruktur internet, biaya transaksi, dan keamanan. Program ini membuktikan bahwa pendampingan terstruktur berbasis kebutuhan spesifik UMKM mampu mempercepat adopsi teknologi finansial. Rekomendasi mencakup pengembangan modul literasi digital, kolaborasi dengan provider internet, dan integrasi sistem pembukuan digital.

Kata kunci: UMKM, Pembayaran digital, QRIS, Literasi keuangan, Inklusi finansial.

Abstract

This community service program aims to assist MSMEs in adopting digital payments (QRIS and e-wallets) to improve business efficiency and market expansion. The implementation method includes three stages: preparation (needs survey, partner coordination), execution (hybrid training and field mentoring), and impact evaluation. Results show 75% of participants (22 of 30 MSMEs) successfully registered as QRIS merchants, with a 58% increase in digital transactions. Key challenges include internet infrastructure, transaction fees, and security concerns. The program proves that structured mentoring tailored to MSMEs' specific needs can accelerate fintech adoption. Recommendations include developing digital literacy modules, collaborating with internet providers, and integrating digital bookkeeping systems.

Keywords: MSMEs, Digital payment, QRIS, Financial literacy, Financial inclusion.

1. PENDAHULUAN

Pada masa transformasi digital seperti sekarang, pemanfaatan teknologi telah berubah menjadi faktor krusial yang tidak hanya meningkatkan keunggulan bersaing tetapi juga membuka akses ke segmen konsumen yang lebih luas [1]. Perkembangan teknologi finansial (fintech) pun dalam beberapa tahun terakhir telah mengubah landscape transaksi ekonomi di Indonesia secara signifikan. Data Bank Indonesia menunjukkan bahwa volume transaksi digital meningkat lebih dari 30% setiap tahunnya, didorong oleh pesatnya adopsi smartphone dan penetrasi internet yang mencapai lebih dari 70% populasi [2]. Dalam konteks ini, sistem pembayaran digital seperti QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) dan berbagai platform e-wallet (GoPay, OVO, Dana, ShopeePay) telah menjadi tulang punggung transaksi non-tunai modern. Namun ironisnya, di tengah gelombang digitalisasi ini, sebagian besar pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) masih tertinggal dalam mengadopsi teknologi pembayaran terkini [3][4].

Fenomena ketertinggalan UMKM dalam adopsi pembayaran digital ini patut menjadi perhatian serius, mengingat sektor UMKM menyumbang lebih dari 60% PDB nasional dan menyerap 97% tenaga kerja. Survei yang dilakukan oleh Kemenkop UKM pada tahun 2023 mengungkapkan bahwa hanya sekitar 35% UMKM yang telah terintegrasi dengan sistem pembayaran digital, sementara sisanya masih bergantung pada metode konvensional berupa transaksi tunai [5][6]. Ketergantungan ini tidak hanya menghambat efisiensi bisnis, tetapi juga membatasi potensi pertumbuhan UMKM di era ekonomi digital yang semakin kompetitif.

Beberapa faktor utama menjadi penghambat adopsi pembayaran digital di kalangan UMKM. Pertama, keterbatasan pengetahuan dan literasi digital di kalangan pelaku usaha, terutama yang berasal dari generasi yang lebih tua [7]. Kedua, persepsi tentang kompleksitas proses registrasi dan biaya transaksi yang dianggap memberatkan [8]. Ketiga, infrastruktur pendukung seperti jaringan internet yang belum merata, khususnya di daerah-daerah pedesaan [9]. Keempat, kekhawatiran akan keamanan transaksi digital yang masih melekat kuat di benak banyak pelaku UMKM [10].

Dalam konteks inilah program pendampingan UMKM untuk adopsi pembayaran digital menjadi sangat krusial. Pendampingan yang komprehensif tidak hanya sekadar memperkenalkan teknologi, tetapi juga harus mencakup aspek edukasi, bantuan teknis, dan solusi atas berbagai kendala praktis yang dihadapi UMKM. Program semacam ini menjadi jembatan penting antara kemajuan teknologi finansial dengan realitas kemampuan adopsi di tingkat pelaku usaha kecil, sekaligus wujud nyata penerapan tri dharma perguruan tinggi dalam pengabdian kepada Masyarakat [8][10].

Penulis akan menguraikan strategi pendampingan efektif bagi UMKM dalam mengadopsi sistem pembayaran digital, dengan fokus pada implementasi QRIS dan e-wallet. Pembahasan akan mencakup tahapan praktis pendampingan, solusi atas tantangan yang dihadapi, serta best practices dari berbagai kasus sukses. Dengan pendekatan yang tepat, diharapkan UMKM dapat bertransformasi menjadi pelaku usaha yang lebih kompetitif dan siap menghadapi tantangan era digital, sekaligus berkontribusi pada percepatan terwujudnya masyarakat cashless di Indonesia.

2. METODE PELAKSANAAN

Program pendampingan UMKM dalam mengadopsi pembayaran digital (QRIS dan e-wallet) dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Tahap Persiapan

Tahap persiapan diawali dengan survei kebutuhan terhadap 30 pelaku UMKM di wilayah Kabupaten Bantaeng, yang terletak di Sulawesi Selatan untuk memahami tingkat literasi digital dan hambatan yang dihadapi. Hasil survei menjadi dasar penyusunan materi pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan UMKM, termasuk modul visual dan video tutorial. Selain itu, dilakukan koordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan seperti penyedia layanan digital seperti GoPay dan OVO untuk memastikan dukungan teknis dan kemudahan akses bagi peserta.

Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, kegiatan dibagi menjadi dua bentuk utama, yaitu pelatihan hybrid dan pendampingan lapangan. Pelatihan hybrid mencakup sesi teori selama dua jam yang membahas manfaat pembayaran digital, perbandingan biaya transaksi, serta aspek keamanan dalam bertransaksi secara digital. Selanjutnya, peserta mengikuti sesi praktik langsung selama tiga jam untuk mempelajari cara mendaftar sebagai merchant QRIS, melakukan simulasi transaksi, dan mencatat transaksi digital dalam pembukuan. Pendampingan lapangan dilakukan secara langsung di lokasi usaha dengan membantu instalasi aplikasi, konfigurasi perangkat, pembuatan QR code, serta pemecahan masalah teknis seperti koneksi internet. Untuk memastikan keberlanjutan, dibentuk juga helpdesk online melalui grup WhatsApp dan Telegram yang dapat diakses peserta selama satu bulan pasca-pelatihan.

Evaluasi

Tahap evaluasi dilaksanakan untuk mengukur dampak program melalui kuesioner bulanan dan analisis data transaksi (dengan persetujuan UMKM). Hasil evaluasi menjadi bahan

untuk webinar follow-up yang membahas optimalisasi fitur pembayaran digital, seperti pemanfaatan promo cashback, serta integrasi dengan sistem akuntansi digital. Indikator keberhasilan program meliputi peningkatan kemampuan peserta dalam melakukan transaksi digital secara mandiri, jumlah UMKM yang terdaftar sebagai merchant QRIS, dan persentase transaksi non-tunai dalam operasional bisnis mereka.

Yang perlu diperhatikan

Dukungan alat dan sumber daya seperti smartphone, printer QR code, jaringan internet portabel, serta modul pelatihan dalam format bilingual (Indonesia dan bahasa daerah) turut memperlancar pelaksanaan program. Kolaborasi dengan bank lokal juga difasilitasi untuk mempercepat proses verifikasi merchant QRIS. Melalui pendekatan komprehensif ini, program pendampingan diharapkan tidak hanya meningkatkan adopsi pembayaran digital di kalangan UMKM, tetapi juga mendorong transformasi menuju bisnis yang lebih efisien dan kompetitif di era digital.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pendampingan UMKM dalam mengadopsi pembayaran digital menunjukkan hasil yang signifikan dalam transformasi bisnis para pelaku usaha. Berdasarkan evaluasi selama tiga bulan pasca-intervensi, tercatat 75% peserta (22 dari 30 UMKM) telah berhasil menjadi merchant QRIS terdaftar, melampaui target awal sebesar 40%. Pencapaian ini didukung oleh pendekatan pelatihan hybrid yang menggabungkan teori dan praktik langsung, serta pendampingan intensif di lapangan.

Tingkat Adopsi Pembayaran Digital

Data transaksi menunjukkan peningkatan penggunaan pembayaran digital sebesar 58% pada UMKM peserta program. Beberapa usaha kuliner dan retail bahkan melaporkan bahwa 30-45% transaksi harian mereka telah beralih ke metode digital. Hasil ini sejalan dengan temuan Bank Indonesia yang menyatakan adopsi QRIS dapat meningkatkan omset UMKM hingga 25%. Namun, terdapat variasi tingkat adopsi berdasarkan sektor usaha, dimana UMKM makanan dan minuman menunjukkan adopsi lebih cepat dibandingkan usaha jasa.

Peningkatan Literasi Digital

Tes kemampuan sebelum dan sesudah pelatihan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta sebesar 62% dalam aspek:

- a. Prosedur registrasi merchant QRIS
- b. Mekanisme transaksi e-wallet
- c. Manajemen laporan transaksi digital

Namun, 15% peserta (terutama dari kelompok usia di atas 50 tahun) masih memerlukan pendampingan ekstra dalam operasional harian.



Gambar 1. Kegiatan pendampingan UMKM

Tantangan yang Dihadapi

- Beberapa kendala utama yang teridentifikasi:
- Infrastruktur internet di daerah tertentu masih belum stabil, mempengaruhi 20% peserta.
- Biaya transaksi digital menjadi pertimbangan bagi UMKM dengan margin keuntungan tipis.
- Kekhawatiran keamanan transaksi masih ditemui pada 25% peserta

Dampak terhadap Bisnis UMKM

Wawancara mendalam dengan 10 peserta mengungkap manfaat konkret:

- Efisiensi waktu transaksi (mengurangi 45% waktu proses pembayaran)
- Ekspansi pasar ke konsumen milenial
- Transparansi keuangan melalui pencatatan transaksi otomatis



Gambar 2. Kegiatan implementasi pemanfaatan pembayaran digital

Pembahasan

Keberhasilan program ini mendukung teori inklusi keuangan digital yang menekankan pentingnya pendampingan berbasis kebutuhan spesifik UMKM. Hasil juga mengkonfirmasi bahwa kombinasi pelatihan praktis dan dukungan pasca-pelatihan merupakan faktor kunci keberhasilan. Temuan unik dari program ini adalah pentingnya adaptasi materi untuk berbagai kelompok usia dan jenis usaha. Contoh sukses datang dari UD Sari Roti yang meningkatkan omset 18% setelah mengintegrasikan QRIS dengan program loyalitas pelanggan.

Rekomendasi untuk Program Lanjutan

Berdasarkan pembelajaran ini, diperlukan:

- a. Modul khusus untuk UMKM dengan literasi digital rendah
- b. Kolaborasi lebih erat dengan provider internet lokal
- c. Pengembangan sistem pembukuan sederhana terintegrasi pembayaran digital

Program ini membuktikan bahwa pendampingan terstruktur dapat mempercepat transformasi digital UMKM, meskipun diperlukan penyesuaian terus-menerus untuk mengatasi tantangan spesifik di lapangan.

4. KESIMPULAN

Program pendampingan UMKM dalam mengadopsi pembayaran digital (QRIS dan e-wallet) telah membuktikan efektivitasnya dalam meningkatkan literasi dan penggunaan transaksi non-tunai di kalangan pelaku usaha kecil. Berdasarkan hasil evaluasi, 75% peserta berhasil menjadi merchant QRIS terdaftar, dengan peningkatan transaksi digital sebesar 58%. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan hybrid (teori dan praktik) serta pendampingan intensif mampu mengatasi hambatan utama seperti keterbatasan literasi digital dan kekhawatiran keamanan transaksi.

Meskipun demikian, tantangan seperti infrastruktur internet yang belum merata dan biaya transaksi masih menjadi kendala bagi sebagian UMKM, terutama di daerah pedesaan dan bagi pelaku usaha dengan margin keuntungan tipis. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya kolaborasi lebih erat dengan penyedia layanan internet dan lembaga keuangan untuk memastikan inklusi digital yang lebih merata. Selain itu, adaptasi materi pelatihan berdasarkan usia dan jenis usaha terbukti meningkatkan efektivitas program.

Ke depan, pengembangan modul khusus untuk UMKM dengan literasi rendah serta integrasi pembayaran digital dengan sistem pembukuan sederhana akan menjadi fokus penting. Program ini tidak hanya mendorong transformasi digital UMKM, tetapi juga berkontribusi pada percepatan terwujudnya masyarakat cashless di Indonesia, sejalan dengan kebijakan inklusi keuangan digital pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. R. Wayahdi and R. M. Hutasoit, "Pelatihan digital marketing untuk promosi produk kripik pada UD. Kreasi Lutvi," JIPITI: J. Pengabdian kepada Masyarakat, vol. 2, no. 1, pp. 61-65, 2025.
- [2] Bank Indonesia, "Laporan Perkembangan Sistem Pembayaran 2023," Jakarta, 2023.
- [3] Kementerian Koperasi dan UKM RI, "Survei Adopsi Digital UMKM Nasional," Jakarta, 2023.
- [4] Otoritas Jasa Keuangan, "Statistik Fintech dan Pembayaran Digital Indonesia," Jakarta, 2022.

- [5] A. Wijaya dan B. Santoso, "Digital Financial Inclusion for MSMEs in Indonesia," J. Econ. Dev. Stud., vol. 10, no. 2, pp. 45-60, 2022.
- [6] World Bank, "Indonesia Digital Economy Report: Unlocking the Digital Potential," Washington DC, 2021.
- [7] C. Dewi, "Challenges in Digital Payment Adoption Among Indonesian SMEs," Int. J. Bus. Technol., vol. 8, no. 3, pp. 112-125, 2023.
- [8] D. Nurhayati dan E. Prabowo, "QRIS Implementation Barriers in Traditional Markets," Proc. Int. Conf. Fintech, pp. 78-85, 2022.
- [9] GSMA, "The Mobile Economy Indonesia 2023," London, 2023.
- [10] F. Rizal et al., "Digital Literacy Gap in Indonesian MSMEs," J. Entrep. Educ., vol. 25, no. S1, 2022.