

## Adopsi Teknologi Pembayaran Digital QRIS di Kalangan UMKM Labuan Bajo: Tantangan dan Peluang

Petrus Suhardi Ekaputra<sup>1</sup>, Fitri Ciptosari<sup>2\*</sup>, Tedy Halim<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia, petrussuhardiekaputra@gmail.com

<sup>2\*</sup>Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia, ciptosari@poltekelbajo.ac.id

<sup>3</sup>Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia, tedybun1970@gmail.com

### Abstract

*This study aims to analyze the challenges and opportunities in adopting the QRIS digital payment technology among MSMEs in Labuan Bajo, Indonesia. In the context of tourism development and transaction digitalization, QRIS is considered to enhance operational efficiency and customer accessibility for business owners. However, the adoption of this technology still faces several barriers, such as low technology literacy, limited digital infrastructure, and concerns over transaction security. A qualitative research method was employed, involving in-depth interviews with 15 MSME operators. The findings reveal that the ease of use and relative advantages of QRIS encourage adoption by some MSMEs, especially those serving tourists. However, internet access limitations and low technological understanding significantly hinder its broader implementation. The study recommends improving digital literacy and upgrading infrastructure to accelerate QRIS adoption in the tourism sector.*

*Keywords: QRIS, MSME, Technology Adoption, Digital Literacy, Tourism.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan dan peluang dalam adopsi teknologi pembayaran digital QRIS di kalangan UMKM di Labuan Bajo, Indonesia. Dalam konteks perkembangan pariwisata dan digitalisasi transaksi, QRIS dianggap mampu meningkatkan efisiensi operasional dan aksesibilitas pelanggan bagi pelaku usaha. Namun, adopsi teknologi ini masih menghadapi berbagai hambatan seperti kurangnya literasi teknologi, keterbatasan infrastruktur digital, dan kekhawatiran tentang keamanan transaksi. Metode penelitian kualitatif digunakan dengan wawancara mendalam terhadap 15 pelaku UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan dan keunggulan relatif QRIS mendorong adopsi oleh sebagian UMKM, terutama yang melayani wisatawan. Namun, keterbatasan akses internet dan rendahnya pemahaman teknologi menjadi kendala signifikan dalam penerapannya secara lebih luas. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan literasi digital dan perbaikan infrastruktur untuk mempercepat adopsi QRIS di sektor pariwisata.

Kata kunci: QRIS, UMKM, Adopsi Teknologi, Literasi Digital, Pariwisata

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi dan keuangan (Schwab, 2016). Salah satu inovasi penting yang muncul dari perkembangan ini adalah sistem pembayaran digital yang menawarkan kemudahan, kecepatan, serta keamanan dalam bertransaksi (Manyika et al., 2016). Di Indonesia, Bank

Indonesia memperkenalkan QR Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai standar pembayaran digital yang bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai platform pembayaran ke dalam satu sistem yang lebih sederhana dan efisien (Bank Indonesia, 2019). Melalui QRIS, UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) dapat memanfaatkan teknologi digital dalam operasional mereka dengan melakukan transaksi non-tunai hanya melalui satu kode QR, sehingga memperluas jangkauan layanan pembayaran mereka.

Penelitian tentang adopsi teknologi digital di sektor UMKM sering kali mengacu pada Teori Difusi Inovasi oleh Everett Rogers (1962), yang menjelaskan bagaimana inovasi diadopsi melalui serangkaian proses yang melibatkan inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Dalam konteks adopsi QRIS, inovasi ini menawarkan keunggulan relatif karena kemudahan transaksi dan peningkatan keamanan dibandingkan metode pembayaran tradisional. Rogers (2003) menekankan bahwa inovasi dengan keunggulan relatif cenderung diadopsi lebih cepat, dan QRIS, sebagai solusi pembayaran non-tunai yang praktis, memiliki potensi besar untuk diadopsi UMKM di sektor pariwisata, terutama di destinasi wisata populer seperti Labuan Bajo.

Sebagai salah satu destinasi wisata utama di Indonesia, Labuan Bajo mengalami perkembangan pesat di sektor pariwisata. Kota ini menarik banyak wisatawan, baik domestik maupun internasional, yang mendorong peningkatan kebutuhan akan layanan transaksi yang cepat dan praktis (BPS Manggarai Barat, 2023). UMKM, sebagai tulang punggung perekonomian di Labuan Bajo, memainkan peran penting dalam menyediakan berbagai produk dan jasa untuk wisatawan. Dalam konteks ini, adopsi QRIS menjadi krusial untuk mendukung kelancaran transaksi bagi wisatawan yang sering kali lebih nyaman menggunakan metode pembayaran non-tunai dibandingkan pembayaran tunai. Hal ini semakin diperkuat oleh tren global yang mengarah pada digitalisasi transaksi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan pelanggan (World Economic Forum, 2023). Namun, di balik pesatnya pembangunan infrastruktur pariwisata dan teknologi, terdapat ketimpangan yang signifikan dalam hal adopsi teknologi pembayaran digital oleh UMKM lokal di Labuan Bajo. Meskipun infrastruktur jaringan seperti 5G telah tersedia di pusat wisata Labuan Bajo, masih ditemukan pelaku UMKM yang kurang berminat menggunakan QRIS. Beberapa faktor yang menyebabkan ketimpangan ini adalah rendahnya literasi teknologi di kalangan pelaku usaha kecil, yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital dalam operasional (Dwi Satrio et al., 2024), dan kecenderungan mereka untuk lebih nyaman menggunakan metode pembayaran tradisional yang sudah lama mereka kenal.

Selain itu, meskipun kawasan wisata utama di Labuan Bajo telah dilengkapi infrastruktur internet yang maju, beberapa daerah di luar kawasan wisata masih menghadapi keterbatasan infrastruktur digital yang memadai. Ketidakstabilan jaringan internet di wilayah-wilayah tersebut turut menghambat penggunaan QRIS secara luas di kalangan UMKM yang tersebar di luar area wisata utama. Hal ini menyebabkan adanya kesenjangan antara kesiapan teknologi di sektor pariwisata dan adopsi digital di tingkat pelaku usaha lokal. Kekhawatiran terkait keamanan transaksi digital juga turut mempengaruhi rendahnya minat penggunaan QRIS oleh UMKM, yang merasa lebih aman dengan metode

pembayaran konvensional seperti tunai atau transfer bank manual (Aisyah et al., 2023).

Meskipun menghadapi berbagai tantangan, QRIS juga menawarkan peluang besar bagi UMKM di Labuan Bajo. Di sektor pariwisata, kemudahan dan fleksibilitas yang ditawarkan oleh QRIS dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan keunggulan kompetitif bagi UMKM yang mengadopsinya. UMKM yang menggunakan teknologi pembayaran digital cenderung memiliki akses yang lebih luas terhadap segmen pelanggan yang lebih modern, termasuk wisatawan asing yang lebih terbiasa dengan transaksi non-tunai. Adopsi QRIS juga memungkinkan UMKM untuk meningkatkan pengelolaan keuangan mereka karena sistem ini menyediakan pencatatan transaksi yang otomatis dan lebih teratur, membantu pelaku usaha dalam mengelola arus kas secara lebih baik.

Penelitian ini berfokus pada tantangan dan peluang adopsi teknologi pembayaran digital QRIS di kalangan UMKM di Labuan Bajo. Dengan menganalisis faktor-faktor yang menghambat serta mendorong adopsi QRIS, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis untuk lembaga keuangan dan pemerintah dalam mendukung adopsi teknologi pembayaran digital yang lebih luas di wilayah-wilayah pariwisata yang sedang berkembang. Penelitian ini juga memberikan wawasan tentang langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengatasi kendala-kendala adopsi QRIS, seperti peningkatan literasi teknologi, perbaikan infrastruktur digital, serta edukasi terkait keamanan transaksi digital.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Teori Adopsi Teknologi

Dalam konteks adopsi teknologi pembayaran digital QRIS di kalangan UMKM, dua teori utama yang sangat relevan sebagai landasan teoritis adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Diffusion of Innovation Theory*. Kedua teori ini menjelaskan bagaimana pengguna memutuskan untuk mengadopsi atau menolak teknologi baru, dengan berbagai faktor yang mempengaruhi proses tersebut.

#### ***Technology Acceptance Model* (TAM)**

*Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989) merupakan salah satu model paling berpengaruh dalam memahami penerimaan teknologi. TAM berfokus pada dua variabel utama yang mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan teknologi baru, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU).

*Perceived Usefulness* (PU) merujuk pada tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja atau produktivitas mereka. Dalam konteks adopsi QRIS oleh UMKM di Labuan Bajo, pelaku usaha yang merasa bahwa QRIS dapat meningkatkan efisiensi transaksi, mengurangi penggunaan uang tunai, dan memperluas akses pasar cenderung lebih bersedia mengadopsi teknologi ini. Sementara, *Perceived Ease of Use* (PEOU) mengacu

pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tersebut akan bebas dari kesulitan atau kompleksitas. QRIS, yang memungkinkan pelaku usaha menerima pembayaran non-tunai hanya dengan memindai satu kode QR, dianggap lebih mudah digunakan dibandingkan metode pembayaran tradisional yang memerlukan pengelolaan uang tunai secara langsung. Menurut Davis (1989), semakin tinggi persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi, semakin tinggi kemungkinan teknologi tersebut diadopsi oleh pengguna.

Penelitian menunjukkan bahwa dalam adopsi teknologi oleh UMKM, PU dan PEOU menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan untuk mengadopsi teknologi pembayaran digital seperti QRIS (Dwivedi et al., 2019). Dalam konteks Labuan Bajo, persepsi positif terhadap kemudahan dan manfaat QRIS dapat meningkatkan adopsi teknologi ini di kalangan pelaku usaha.

### **Teori Difusi Inovasi**

Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003) memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami proses adopsi inovasi dalam suatu sistem sosial. Teori ini menjelaskan bagaimana inovasi disebarluaskan dan diterima melalui proses komunikasi dalam kelompok sosial, dengan beberapa faktor kunci yang mempengaruhi adopsi inovasi, yaitu *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability*.

*Relative Advantage* merujuk pada sejauh mana inovasi dianggap lebih baik daripada metode yang digantikannya. Dalam konteks QRIS, keunggulan relatif seperti keamanan yang lebih baik, pencatatan otomatis, dan transaksi yang lebih cepat, lebih cenderung mengadopsi sistem ini. Sedangkan, *Compatibility* mengukur sejauh mana inovasi sesuai dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan penggunanya. QRIS dianggap kompatibel dengan kebutuhan UMKM di daerah pariwisata seperti Labuan Bajo, di mana wisatawan domestik dan internasional semakin mengandalkan metode pembayaran digital. Tingkat kompatibilitas ini berperan penting dalam mempercepat adopsi QRIS oleh pelaku UMKM.

Sementara itu, *Complexity* mengacu pada sejauh mana inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Jika pelaku UMKM menganggap QRIS sebagai sistem yang kompleks dan sulit dioperasikan, hal ini dapat menghambat adopsinya. Sedangkan, *Trialability* merujuk pada kemampuan untuk mencoba inovasi sebelum mengadopsinya secara penuh. Semakin mudah suatu teknologi untuk diujicoba, semakin besar kemungkinan adopsinya. Terakhir, *Observability* adalah sejauh mana hasil dari penggunaan inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Keberhasilan penggunaan QRIS oleh UMKM yang dapat diamati oleh pelaku usaha lain berpotensi mempercepat difusi inovasi ini. Pelaku UMKM yang melihat dampak positif penggunaan QRIS, seperti peningkatan penjualan atau kemudahan transaksi, lebih mungkin untuk mengadopsinya.

Dalam konteks adopsi QRIS di Labuan Bajo, kedua teori ini memberikan wawasan yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi. TAM memberikan fokus pada persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan, sementara Teori Difusi Inovasi memetakan bagaimana inovasi menyebar di dalam sistem sosial berdasarkan karakteristik inovasi tersebut. Mengintegrasikan kedua teori ini dapat membantu dalam merumuskan

strategi yang lebih efektif untuk mendorong adopsi QRIS oleh UMKM di Labuan Bajo.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi QRIS di kalangan UMKM di Labuan Bajo. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi terhadap 15 pelaku UMKM yang dibagi menjadi dua kelompok: 10 UMKM yang telah mengadopsi QRIS dan 5 UMKM yang belum menggunakan QRIS. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk memastikan bahwa responden yang dipilih mewakili berbagai jenis UMKM di kawasan tersebut. Jenis UMKM dalam penelitian ini adalah UMKM pariwisata yang bergerak di bidang jasa perjalanan wisata/*Travel Agent* dan kuliner (café, kedai dan warung makan). *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel non-probabilitas di mana peneliti memilih partisipan berdasarkan penilaian mereka tentang mana yang paling bermanfaat atau *representative* (Patton, 2015). Teknik ini memungkinkan peneliti untuk fokus pada karakteristik populasi yang menjadi perhatian, yang akan membantu menjawab pertanyaan penelitian (Saunders et al., 2019).

Wawancara dilakukan untuk menggali pemahaman para pelaku UMKM tentang teknologi QRIS, manfaat yang dirasakan, serta hambatan yang mereka alami dalam mengadopsi sistem ini. Penelitian dilakukan pada Maret – April 2024 di kawasan pariwisata Waterfront City atau di sepanjang area Kampung Ujung hingga sekitar Kampung Air Labuan Bajo. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, di mana berbagai faktor yang mempengaruhi adopsi QRIS dikategorikan menjadi faktor pendorong dan penghambat. Analisis tematik adalah metode untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola-pola (tema) dalam data kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk mengorganisasi dan mendeskripsikan data secara rinci serta menafsirkan berbagai aspek dari topik penelitian (Nowell et al., 2017).

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai alasan di balik adopsi maupun penolakan terhadap QRIS, serta untuk mengidentifikasi peluang peningkatan adopsi di masa depan (Rogers, 2003). Metodologi ini relevan dengan tujuan penelitian yang ingin mengeksplorasi pola adopsi teknologi pembayaran digital di lingkungan UMKM yang beroperasi di destinasi wisata yang sedang berkembang seperti Labuan Bajo.

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Karakteristik Informan**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap 15 pelaku UMKM di Labuan Bajo, responden dibagi menjadi dua kelompok berdasarkan adopsi teknologi sistem pembayaran digital QRIS. Kelompok pertama terdiri dari 10 pelaku UMKM yang telah mengadopsi QRIS sebagai bagian dari operasional bisnis mereka, sedangkan kelompok kedua terdiri dari 5 UMKM yang hingga saat ini belum menggunakan QRIS. Kedua kelompok ini memiliki karakteristik dan

alasan yang berbeda terkait penggunaan sistem pembayaran digital tersebut.

UMKM yang mengadopsi QRIS menunjukkan kesadaran akan pentingnya digitalisasi pembayaran, mengutamakan kemudahan dan keamanan dalam transaksi. QRIS dianggap memfasilitasi transaksi lebih cepat dan mengurangi risiko uang palsu atau pencurian uang tunai. Sebagai destinasi wisata internasional, preferensi wisatawan untuk menggunakan pembayaran digital juga menjadi faktor signifikan dalam adopsi QRIS. Sementara itu, UMKM yang belum mengadopsi QRIS menyatakan beberapa hambatan seperti kurangnya pemahaman teknis tentang QRIS, ketidakstabilan jaringan internet, dan kekhawatiran terkait keamanan transaksi digital. Pelaku UMKM yang belum familiar dengan teknologi atau berada di daerah dengan konektivitas internet terbatas cenderung menunda adopsi QRIS.

### **Faktor Pendukung**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang telah mengadopsi sistem pembayaran digital *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) mengakui mendapatkan berbagai keuntungan yang signifikan dalam operasional bisnis mereka. Beberapa faktor utama yang mendorong mereka untuk terus menggunakan QRIS antara lain kemudahan transaksi, peningkatan pengelolaan keuangan, kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, serta peningkatan keamanan dalam transaksi. Berikut adalah penjelasan dari faktor-faktor pendukung yang diidentifikasi dalam penelitian ini.

#### **Kemudahan Transaksi:**

Kemudahan dalam melakukan transaksi merupakan salah satu keuntungan utama yang diakui oleh pelaku UMKM yang menggunakan QRIS. Sistem ini mempercepat proses pembayaran secara signifikan, di mana pelanggan hanya perlu memindai kode QR menggunakan aplikasi pembayaran pada perangkat mobile mereka. Proses ini menggantikan kebutuhan untuk membawa atau mengelola uang tunai dalam jumlah besar, yang sebelumnya menjadi bagian rutin dari transaksi harian pelaku usaha. Salah satu responden dalam penelitian ini menyatakan:

"Dengan QRIS, memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat. Cukup scan, transaksi selesai dalam hitungan detik, dan saya tidak perlu khawatir soal uang tunai."

Adopsi QRIS juga memudahkan pelaku usaha dalam menghadapi pelanggan yang tidak membawa uang tunai, sehingga kesempatan penjualan tidak hilang hanya karena keterbatasan metode pembayaran. Selain itu, QRIS memungkinkan pelaku usaha untuk menerima pembayaran dari berbagai platform e-wallet dan bank yang terhubung, memperluas jangkauan mereka terhadap berbagai jenis pelanggan.

#### **Pengelolaan Keuangan yang Lebih Baik:**

Keuntungan lain dari penggunaan QRIS adalah meningkatnya kemampuan UMKM dalam mengelola keuangan mereka. Pelaku usaha yang berpartisipasi dalam penelitian ini melaporkan bahwa dengan QRIS, pencatatan transaksi terjadi secara otomatis, sehingga mengurangi beban administrasi manual. Semua transaksi yang dilakukan melalui QRIS tercatat langsung dalam sistem

perbankan, yang memungkinkan pelaku usaha untuk melacak aliran kas masuk dan keluar dengan lebih mudah dan akurat. Salah satu pelaku usaha mengatakan:

"Sebelumnya, saya mencatat semua transaksi secara manual, tapi dengan QRIS beberapa transaksi langsung tercatat dan terekam di sistem bank. Ini sangat membantu, terutama dalam penyusunan laporan keuangan."

#### Peningkatan Kepuasan Pelanggan:

Peningkatan kepuasan pelanggan menjadi salah satu dampak signifikan dari adopsi QRIS. Pelanggan, khususnya yang terbiasa menggunakan pembayaran non-tunai seperti wisatawan domestik, merasa lebih nyaman bertransaksi dengan QRIS karena kecepatan dan kemudahan yang ditawarkan. Salah satu pelaku usaha menggambarkan pengalaman pelanggannya sebagai berikut:

"Banyak pelanggan, terutama para wisatawan domestik, senang karena transaksi dengan QRIS sangat cepat. Mereka tidak perlu menunggu lama, dan mereka bisa memilih metode pembayaran yang mereka suka, entah itu lewat *e-wallet* atau *mobile banking*."

Kecepatan transaksi serta fleksibilitas dalam memilih metode pembayaran ini meningkatkan pengalaman berbelanja secara keseluruhan dan membuat pelanggan lebih cenderung untuk kembali bertransaksi di UMKM yang menggunakan QRIS.

#### Keamanan Transaksi:

QRIS juga diakui oleh pelaku UMKM karena mampu meningkatkan keamanan transaksi. Sistem ini secara efektif mengurangi risiko peredaran uang palsu, yang sebelumnya menjadi masalah dalam transaksi tunai. Dengan semua transaksi yang tercatat secara digital, baik di sistem perbankan maupun aplikasi pembayaran, risiko kesalahan manusia dapat diminimalkan. Seorang pelaku usaha menjelaskan:

"QRIS sangat membantu dalam mengurangi risiko uang palsu. Semua pembayaran langsung masuk ke akun bank, dan saya tidak perlu khawatir tentang keamanan uang tunai."

Selain itu, pelaku usaha merasa lebih aman karena tidak perlu menyimpan uang tunai dalam jumlah besar, yang rentan terhadap pencurian. Sistem pembayaran yang aman ini juga memberikan rasa tenang kepada pelanggan, karena mereka yakin bahwa data pribadi dan informasi keuangan mereka terlindungi dengan baik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa adopsi QRIS memberikan berbagai keuntungan bagi pelaku UMKM, terutama dalam hal kemudahan operasional dan keamanan transaksi. Faktor-faktor seperti kemudahan dalam bertransaksi, peningkatan pengelolaan keuangan, kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, serta keamanan transaksi yang lebih baik menjadi pendorong utama bagi sebagian UMKM di Labuan Bajo untuk menggunakan QRIS.

Teknologi ini tidak hanya memfasilitasi transaksi yang lebih efisien, tetapi juga

memberikan nilai tambah yang signifikan dalam pengelolaan keuangan dan kepuasan pelanggan.

### **Faktor Penghambat**

Meskipun sistem pembayaran digital Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) telah terbukti memberikan berbagai manfaat bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), penelitian ini menemukan adanya kendala-kendala yang menghambat adopsi teknologi ini di Labuan Bajo. Faktor-faktor penghambat tersebut mencakup kurangnya pemahaman tentang teknologi, keterbatasan jaringan internet, dan kekhawatiran mengenai keamanan transaksi digital. Ketiga faktor ini menghambat pelaku UMKM untuk sepenuhnya memanfaatkan potensi QRIS, sehingga berdampak pada lambatnya penerapan sistem pembayaran digital di kalangan usaha kecil di daerah ini.

#### **Kurangnya Pemahaman tentang Teknologi:**

Salah satu faktor penghambat utama dalam adopsi QRIS adalah kurangnya pemahaman teknologi digital di kalangan pelaku UMKM. Banyak pelaku usaha, khususnya yang belum familiar dengan teknologi digital, merasa kesulitan dalam mengoperasikan QRIS. Mereka menganggap penggunaan sistem ini membutuhkan keterampilan khusus yang tidak mereka miliki. Seorang responden mengungkapkan:

"Saya belum terlalu paham cara menggunakan QRIS. Saya masih merasa lebih nyaman menggunakan uang tunai atau transfer bank yang biasa."

Ketidakpahaman ini diperparah oleh minimnya edukasi dan pelatihan dari pihak terkait, seperti bank atau penyedia layanan QRIS, yang membuat beberapa pelaku usaha ragu untuk beralih ke sistem pembayaran digital. Para pelaku UMKM yang lebih tua atau yang beroperasi di wilayah dengan paparan teknologi yang minim merasa proses adaptasi terhadap QRIS menjadi sebuah tantangan besar.

#### **Keterbatasan Jaringan Internet:**

Kendala lain yang banyak dihadapi oleh pelaku UMKM di Labuan Bajo adalah stabilitas jaringan internet yang bisa menghambat proses transaksi. Sebagai kawasan yang sedang dalam tahap pengembangan infrastruktur digital, beberapa wilayah di Labuan Bajo masih mengalami koneksi internet yang tidak stabil. Keterbatasan jaringan internet ini membuat sebagian pelaku UMKM lebih memilih metode pembayaran konvensional yang tidak memerlukan akses internet, meskipun mereka menyadari kelebihan QRIS dari sisi efisiensi dan kecepatan transaksi.

#### **Kekhawatiran tentang Keamanan:**

Kekhawatiran mengenai keamanan transaksi digital juga menjadi penghalang bagi adopsi QRIS di kalangan UMKM. Meskipun QRIS menawarkan kemudahan, beberapa pelaku usaha masih meragukan tingkat keamanan yang diberikan oleh sistem pembayaran ini. Mereka khawatir akan risiko kejahatan siber, seperti pencurian data atau penipuan digital. Kekhawatiran ini diperburuk oleh kurangnya pengetahuan mengenai perlindungan yang disediakan oleh penyedia layanan QRIS terhadap risiko siber. Bagi UMKM yang memiliki sumber daya

terbatas, risiko keamanan digital dapat menjadi ancaman yang serius terhadap kelangsungan bisnis mereka, sehingga membuat mereka lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan untuk beralih ke teknologi pembayaran digital.

Secara keseluruhan, meskipun QRIS memiliki banyak keunggulan dalam hal kemudahan transaksi dan efisiensi operasional, beberapa faktor penghambat seperti kurangnya pemahaman teknologi, keterbatasan jaringan internet, dan kekhawatiran terhadap keamanan masih menjadi kendala bagi sebagian pelaku UMKM di Labuan Bajo. Penanganan kendala ini memerlukan dukungan yang lebih kuat dalam bentuk sosialisasi dan pelatihan teknis dari pihak terkait, serta peningkatan infrastruktur digital untuk mendukung keberlanjutan operasional UMKM yang ingin beralih ke sistem pembayaran modern.

### **Dampak Adopsi QRIS**

Adopsi QRIS oleh UMKM di Labuan Bajo memberikan dampak signifikan terhadap operasional bisnis, terutama dalam peningkatan efisiensi, aksesibilitas, serta penjualan dan loyalitas pelanggan. Dampak positif ini dirasakan baik oleh pelaku usaha maupun pelanggan yang semakin nyaman dengan transaksi non-tunai.

#### **Peningkatan Aksesibilitas Pelanggan:**

QRIS meningkatkan aksesibilitas pelanggan melalui fleksibilitas pembayaran. Pelanggan tidak lagi terbatas pada uang tunai atau kartu kredit, melainkan dapat menggunakan berbagai aplikasi pembayaran digital yang terintegrasi dengan QRIS. Kemudahan ini sangat dirasakan oleh wisatawan asing, seperti yang diungkapkan salah satu responden:

"Pelanggan, terutama turis asing, sangat senang karena bisa bayar dengan cepat tanpa harus menukar uang tunai."

Dengan QRIS, UMKM di Labuan Bajo dapat menjangkau pelanggan yang terbiasa dengan metode pembayaran digital, meningkatkan pengalaman berbelanja dan menarik segmen konsumen yang lebih luas.

#### **Efisiensi Operasional:**

Adopsi QRIS juga meningkatkan efisiensi operasional UMKM. Proses pembayaran yang cepat mengurangi waktu tunggu dan memungkinkan pelaku usaha memproses lebih banyak transaksi dalam waktu singkat. Sistem ini juga mengurangi beban administratif dalam pengelolaan uang tunai. Seorang pelaku UMKM mengatakan:

"Dengan QRIS, transaksi langsung tercatat di sistem, saya tidak perlu lagi repot mencatat secara manual."

Pencatatan otomatis ini memudahkan pelaku usaha dalam memantau arus kas dan menyusun laporan keuangan dengan lebih akurat.

#### **Peningkatan Penjualan dan Loyalitas Pelanggan:**

Kemudahan dan fleksibilitas yang ditawarkan QRIS meningkatkan penjualan dan loyalitas pelanggan. Pelanggan lebih cenderung berbelanja di tempat yang menawarkan metode pembayaran cepat dan aman. Seorang pelaku UMKM

menyatakan:

"Setelah menggunakan QRIS, saya merasa penjualan naik karena QRIS mendorong konsumen untuk melakukan pembelian."

QRIS juga membuka peluang bagi UMKM untuk mengintegrasikan program promosi digital, seperti cashback, yang pada akhirnya mendorong peningkatan penjualan dan frekuensi pembelian.

#### **DISKUSI**

Dalam konteks teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (1962), adopsi QRIS di kalangan UMKM di Labuan Bajo dapat dijelaskan melalui empat elemen utama dalam proses difusi inovasi: inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Teori ini menggambarkan bagaimana inovasi diperkenalkan, disebarluaskan, dan akhirnya diadopsi oleh anggota dalam suatu sistem sosial melalui tahapan-tahapan tertentu (Rogers, 2003). Temuan penelitian ini mendukung peran penting keempat elemen tersebut dalam mempengaruhi adopsi QRIS oleh UMKM di Labuan Bajo.

Inovasi:

QRIS sebagai sistem pembayaran digital merupakan inovasi yang memberikan manfaat signifikan, seperti efisiensi transaksi dan peningkatan keamanan. Menurut Rogers (2003), keunggulan relatif dari sebuah inovasi, yaitu manfaat yang dianggap lebih besar dibandingkan dengan metode sebelumnya, adalah faktor penting yang mempercepat adopsi. QRIS menawarkan kemudahan dalam menerima berbagai metode pembayaran dari aplikasi yang berbeda, hanya dengan satu kode QR. Seorang responden penelitian menyatakan:

"QRIS memudahkan saya menerima pembayaran dari berbagai aplikasi e-wallet, tidak perlu repot lagi dengan uang tunai."

Keunggulan ini sangat relevan dalam konteks pariwisata di Labuan Bajo, di mana wisatawan asing lebih memilih metode pembayaran non-tunai yang lebih efisien dan aman. Selain itu, fitur keamanan QRIS mengurangi risiko uang palsu dan meningkatkan transparansi transaksi, yang mendorong pelaku UMKM untuk lebih cepat mengadopsi inovasi ini.

Saluran Komunikasi:

Saluran komunikasi memainkan peran penting dalam menyebarkan informasi mengenai QRIS. Sebagian besar pelaku UMKM mendapatkan informasi mengenai QRIS melalui komunikasi interpersonal, seperti dari petugas bank atau perwakilan lembaga keuangan yang memberikan edukasi langsung tentang cara kerja dan manfaat QRIS. Menurut Rogers (2003), komunikasi interpersonal lebih efektif dalam mempengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi inovasi, terutama dalam konteks perubahan kebiasaan seperti ini. Salah satu responden mengungkapkan:

"Saya paham cara pakai QRIS setelah diberi penjelasan langsung oleh petugas bank."

Namun, meskipun komunikasi interpersonal penting, perlu ada peningkatan penggunaan saluran komunikasi melalui media massa dan media sosial agar

informasi mengenai QRIS bisa lebih cepat tersebar di kalangan yang lebih luas.

#### Waktu:

Elemen waktu dalam teori difusi inovasi menggambarkan durasi yang diperlukan oleh individu atau kelompok untuk mempelajari, mengevaluasi, dan akhirnya mengadopsi inovasi. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa banyak pelaku UMKM membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memahami cara kerja QRIS. Rogers (2003) membagi individu dalam beberapa kategori adopsi: inovator, pengadopsi awal, mayoritas awal, mayoritas akhir, dan pengadopsi terlambat. Sebagaimana terlihat di Labuan Bajo, inovator dan pengadopsi awal cenderung lebih cepat mengadopsi QRIS, sementara mayoritas akhir dan pengadopsi terlambat membutuhkan lebih banyak waktu dan dukungan teknis untuk mengadopsi teknologi ini. Seorang pelaku usaha menyatakan:

"Saya butuh waktu 1 tahun untuk benar-benar paham manfaat QRIS, saya mulai menggunakan setelah mengetahui manfaatnya dari pelaku usaha yang lain."

Keberhasilan adopsi QRIS di Labuan Bajo sangat tergantung pada penyebaran informasi yang cepat dan dukungan yang berkelanjutan untuk memastikan pelaku usaha memahami dan nyaman menggunakan sistem tersebut.

#### Sistem Sosial:

Sistem sosial di mana inovasi diperkenalkan juga berpengaruh besar terhadap proses adopsi. Dukungan dari sektor perbankan dan pemerintah menjadi kunci dalam mempercepat adopsi QRIS. Pemerintah daerah bersama dengan perbankan berperan penting dalam menyediakan edukasi dan infrastruktur bagi para pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa masih banyak tantangan, seperti keterbatasan jaringan internet dan literasi digital yang rendah di kalangan pelaku UMKM. Tomatzky et al. (1990) menunjukkan bahwa kompatibilitas antara inovasi dan sistem sosial sangat mempengaruhi adopsi teknologi. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital dan infrastruktur teknologi akan sangat membantu mempercepat adopsi QRIS di Labuan Bajo.

Berdasarkan teori difusi inovasi, adopsi QRIS di Labuan Bajo dipengaruhi oleh keunggulan relatif QRIS sebagai inovasi, saluran komunikasi yang efektif, waktu yang dibutuhkan oleh pelaku UMKM untuk memahami teknologi ini, serta dukungan sistem sosial yang mendukung proses adopsi. Untuk meningkatkan penggunaan QRIS, diperlukan edukasi berkelanjutan dan peningkatan infrastruktur digital di wilayah tersebut, sehingga adopsi QRIS dapat lebih cepat diterima oleh mayoritas pelaku UMKM.

## KESIMPULAN

Adopsi QRIS oleh UMKM di Labuan Bajo memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi operasional, aksesibilitas pelanggan, serta peningkatan penjualan dan loyalitas. Keunggulan relatif QRIS, seperti kemudahan dan keamanan transaksi, menjadi faktor utama yang mendorong adopsi sistem ini,

terutama di kawasan wisata seperti Labuan Bajo yang banyak melayani wisatawan internasional. Selain itu, dukungan dari pemerintah dan perbankan, melalui edukasi dan infrastruktur, mempercepat proses adopsi inovasi ini di kalangan UMKM.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan yang menghambat adopsi QRIS secara luas, seperti kurangnya pemahaman teknologi, keterbatasan infrastruktur digital, dan kekhawatiran tentang keamanan digital. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital dan perbaikan infrastruktur internet sangat diperlukan agar lebih banyak UMKM dapat memanfaatkan teknologi ini, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi dan inklusi keuangan di Labuan Bajo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., Hsb Dinda, N., Nurmitha, R., & Veronika, R. (2023). Pengenalan dan Implementasi Sistem Pembayaran Menggunakan QRIS Pada Mie Balap Nusa Indah. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 5(2), 306-311.
- Bank Indonesia. (2019). Quick Responce Code Indonesian Standard (QRIS). Retrieved from *bi.go.id*: <https://www.bi.go.id/QRIS/>
- BPS. (2023). Statistik Kunjungan Wisatawan Labuan Bajo 2022. Retrieved from *manggaraibaratkab.bps.go.id*: <https://manggaraibaratkab.bps.go.id>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, *perceived ease of use*, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Dwi Satrio, Y., Intang Dewana, T., & Muji, A. (2024). Manfaat Teknologi Digital Payment QRIS Bagi UMKM. *Merdeka Indonesia Jurnal Internasional*, 4(1), 32-39.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719-734.
- Manyika, J., Lund, S., Singer, M., White, O., & Berry, C. (2016). Digital Finance For All: Powering Inclusive Grow In Emerging Economies. *McKinsey & Company*.
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1-13.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice* (4th ed.). Sage Publications.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of Innovation*. New York: Free Press.

- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). *New York: Free Press.*
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students* (8th ed.). *Pearson Education Limited.*
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution.* *World Economic Forum.*
- Tomatzky, L. G., Fleischer, M., & Alok, K. C. (1990). *The Processes of Technological Innovation.* *Lexington, MA: Lexington Books.*
- World Economic Forum. (2023, June 28). *Future of Payments: How Central Banks are Driving Innovation.* *Retrieved from weforum.org: <https://weforum.org/>*