

Teknik Pembayaran Digital Melalui QRIS Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Konsumen di Era Digitalisasi

Zed Abdullah¹, Asep Imam², Khoirina Farina³

^{1,2,3} *Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Humaniora, Universitas Trilogi, Indonesia*

Received : 8 Juni 2026, Revised : 16 Juni 2026, Published : 6 Juli 2026

Corresponding Author

Nama Penulis: Khoirina Farina

E-mail: khairina@trilogi.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi sistem pembayaran menuju transaksi non-tunai yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Salah satu inovasi yang mendukung transformasi tersebut adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Namun, masih terdapat pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang belum memahami penggunaan QRIS secara optimal. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan literasi pembayaran digital dan pemahaman penggunaan QRIS bagi pelaku UMKM. Kegiatan dilaksanakan di Aula Kantor Kepala Desa Bojong Sempu, Kecamatan Parung, Kabupaten Bogor dengan melibatkan 25 pelaku UMKM. Metode yang digunakan berupa ceramah dan tanya jawab interaktif mengenai pemasaran digital dan penggunaan QRIS. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai manfaat QRIS, prosedur penggunaannya, serta peran pembayaran digital dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan kualitas pelayanan konsumen. Peserta juga menunjukkan antusiasme yang tinggi selama kegiatan berlangsung. Meskipun masih terdapat kendala berupa keterbatasan literasi digital dan akses internet, kegiatan ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan pengetahuan dan kesiapan pelaku UMKM untuk mengadopsi sistem pembayaran digital guna mendukung daya saing usaha di era digital.

Kata kunci- digital marketing, literasi digital, pembayaran digital, QRIS, UMKM

Abstract

The rapid development of digital technology has encouraged the transformation of payment systems toward faster, easier, and more efficient cashless transactions. One of the innovations supporting this transformation is the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). However, many Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) still do not fully understand the optimal use of QRIS. This community service activity aimed to improve digital payment literacy and enhance MSMEs' understanding of QRIS implementation. The activity was conducted at the Bojong Sempu Village Office Hall, Parung District, Bogor Regency, involving 25 MSME participants. The methods employed included lectures and interactive discussions on digital marketing and QRIS utilization. The results showed an increase in participants' understanding of the benefits of QRIS, its implementation procedures, and the role of digital payments in improving transaction efficiency and customer service quality. Participants also demonstrated high enthusiasm throughout the activity. Although challenges related to limited digital literacy and internet access remained, the program had a positive impact on increasing MSMEs' knowledge and readiness to adopt digital payment systems to support business competitiveness in the digital era.

Keywords - digital payment, digital literacy, digital marketing, MSMEs, QRIS

How To Cite : Abdullah , Z., Imam, A., & Farina, K. (2026). Teknik Pembayaran Digital Melalui QRIS Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Konsumen di Era Digitalisasi . Jurnal Pengabdian Masyarakat Mentari, 2(12), 640–645. <https://doi.org/10.59837/jpmm.v2i12.314>

Copyright ©2026 Zed Abdullah, Asep Imam, Khoirina Farina

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digitalisasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sistem transaksi pembayaran (Martiyanti et al., 2023)(Yasik & Mutoffar, 2025)(Vera et al., 2026). Masyarakat saat ini cenderung menginginkan proses transaksi yang cepat, mudah, aman, dan efisien. Kondisi tersebut mendorong berkembangnya sistem pembayaran digital sebagai bagian dari transformasi ekonomi digital di Indonesia.

Salah satu inovasi pembayaran digital yang berkembang pesat adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang dikembangkan oleh Bank Indonesia. QRIS merupakan standar kode QR nasional yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi pembayaran melalui berbagai aplikasi dompet digital maupun mobile banking hanya dengan satu kode QR. Kehadiran QRIS memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi non-tunai secara praktis dan efisien (Sigit Rahardjo, 2025)(Arnada & Sofyan, 2023)(Maryani et al., 2026).

Penggunaan QRIS memberikan berbagai manfaat, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen. Bagi pelaku usaha, QRIS mampu meningkatkan efisiensi transaksi, mengurangi penggunaan uang tunai, mempermudah pencatatan keuangan, serta meningkatkan kualitas pelayanan konsumen(Raharti et al., 2026)(Darioga et al., 2026)(Manikasari & Sariani, 2026). Sementara itu, bagi konsumen, penggunaan QRIS memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi tanpa harus membawa uang tunai dalam jumlah besar(Putri et al., 2024)(Manikasari & Sariani, 2026).

Beberapa hasil penelitian terdahulu (Hakim & Elisabeth, 2025; Putri et al., 2024; Sigit Rahardjo, 2025; Zed et al., 2025) menunjukkan bahwa penggunaan pembayaran digital berbasis QRIS dapat meningkatkan efektivitas transaksi dan kepuasan konsumen. Penelitian terdahulu (Saridawati et al., 2024)(Yasik & Mutoffar, 2025), menjelaskan bahwa digitalisasi pembayaran mampu membantu pelaku usaha mikro dan kecil dalam meningkatkan daya saing usaha di era modern. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat dan pelaku usaha yang belum memahami penggunaan QRIS secara optimal. Rendahnya literasi digital, keterbatasan pemahaman teknologi, serta minimnya sosialisasi menjadi faktor penghambat dalam penerapan sistem pembayaran digital(Tommy Try Guntoro, 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagai upaya edukasi dan pendampingan kepada masyarakat serta pelaku usaha mengenai teknik pembayaran digital melalui QRIS. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan QRIS sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan konsumen di era digitalisasi.

Tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk memberikan edukasi mengenai penggunaan QRIS, meningkatkan literasi pembayaran digital masyarakat dan pelaku usaha, serta membantu meningkatkan pelayanan konsumen melalui penerapan sistem pembayaran digital yang efektif dan efisien.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui pendekatan edukatif dalam bentuk ceramah dan tanya jawab. Kegiatan dilaksanakan secara tatap muka pada 19 Agustus 2025 di Aula Kantor Kepala Desa Bojong Sempu, Kecamatan Parung, Kabupaten Bogor. Pelaksanaan kegiatan berlangsung mulai pukul 13.00 WIB hingga 16.00 WIB. Peserta yang mengikuti kegiatan berjumlah 25 orang, yang terdiri atas para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang berada di wilayah Desa Bojong Sempu dan sekitarnya.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menghadirkan dua orang narasumber dari Universitas Trilogi yang memberikan materi mengenai pentingnya digitalisasi pembayaran dan strategi pemasaran dalam mendukung perkembangan usaha di era modern, khususnya penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam kegiatan usaha. Materi yang disampaikan meliputi strategi pemasaran usaha di era digital, pengertian QRIS, manfaat penggunaan QRIS bagi pelaku usaha dan

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

konsumen, prosedur penggunaan QRIS dalam transaksi pembayaran, serta strategi meningkatkan kualitas pelayanan konsumen melalui sistem pembayaran digital. Selain itu, peserta juga diberikan pemahaman mengenai keamanan transaksi digital dan pentingnya adaptasi teknologi dalam meningkatkan daya saing usaha agar mampu bersaing di tengah perkembangan ekonomi digital.

Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dan diskusi interaktif. Pada sesi ini peserta diberikan kesempatan untuk menyampaikan pertanyaan, pengalaman, maupun kendala yang dihadapi dalam penggunaan pembayaran digital pada usaha mereka. Tim pengabdian memberikan penjelasan dan solusi terkait permasalahan yang disampaikan peserta sehingga tercipta komunikasi dua arah yang aktif dan efektif.

Melalui metode ceramah dan tanya jawab tersebut, peserta diharapkan tidak hanya memperoleh pemahaman teoritis mengenai penggunaan QRIS, tetapi juga mampu menerapkan sistem pembayaran digital dalam kegiatan usaha sehari-hari guna meningkatkan efektivitas transaksi dan kualitas pelayanan kepada konsumen di era digitalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Aula Kantor Kepala Desa Bojong Sempu, Kecamatan Parung, Kabupaten Bogor berjalan dengan baik dan lancar. Kegiatan ini diikuti oleh 25 peserta yang terdiri dari pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap materi yang disampaikan oleh narasumber dari Universitas Trilogi, khususnya terkait pemasaran digital dan penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam kegiatan usaha.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta sebelumnya masih menggunakan sistem pembayaran tunai dan belum memahami secara optimal penggunaan pembayaran digital melalui QRIS. Selain itu, beberapa peserta juga masih memiliki keterbatasan dalam memanfaatkan media digital sebagai sarana pemasaran usaha. Setelah mengikuti kegiatan pengabdian masyarakat ini, peserta memperoleh pemahaman mengenai pentingnya digitalisasi dalam mendukung perkembangan usaha dan peningkatan pelayanan konsumen.

Pada sesi penyampaian materi pemasaran, peserta diberikan pemahaman mengenai strategi pemasaran di era digital, seperti pemanfaatan media sosial dan pelayanan konsumen yang cepat serta responsif. Peserta memahami bahwa pemasaran digital dapat membantu memperluas jangkauan konsumen dan meningkatkan daya saing usaha. Selain itu, penggunaan QRIS juga dipahami sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan yang dapat memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran.

Dalam sesi pembahasan mengenai QRIS, peserta diberikan penjelasan terkait manfaat penggunaan QRIS bagi pelaku usaha, antara lain mempermudah proses transaksi, mempercepat pelayanan konsumen, mengurangi risiko kesalahan pengembalian uang, serta membantu pencatatan transaksi secara lebih rapi dan efisien. Peserta juga memahami bahwa penggunaan sistem pembayaran digital dapat meningkatkan citra usaha menjadi lebih modern dan profesional.

Pada sesi tanya jawab, beberapa peserta menyampaikan kendala yang dihadapi dalam penggunaan pembayaran digital, seperti keterbatasan pengetahuan teknologi, kurangnya pemahaman penggunaan aplikasi digital, dan kendala jaringan internet. Tim pengabdian memberikan penjelasan dan pendampingan mengenai cara penggunaan QRIS yang mudah dan aman sehingga peserta menjadi lebih memahami proses transaksi digital dalam kegiatan usaha sehari-hari.

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk mengetahui tingkat pemahaman dan respon peserta terhadap materi yang telah diberikan. Berdasarkan hasil evaluasi selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan peningkatan pemahaman mengenai pemasaran digital dan penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran non-tunai. Hal ini terlihat dari kemampuan peserta dalam memahami prosedur penggunaan QRIS dan manfaatnya bagi kegiatan usaha. Selain itu, peserta memberikan respon positif terhadap pelaksanaan kegiatan karena materi yang disampaikan dianggap relevan dengan kebutuhan

pelaku UMKM di era digitalisasi. Peserta juga aktif dalam sesi diskusi dan tanya jawab, yang menunjukkan tingginya minat untuk menerapkan sistem pembayaran digital dalam usaha mereka.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan, seperti keterbatasan akses internet dan kemampuan penggunaan teknologi digital pada sebagian peserta. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan pendampingan lanjutan dan pelatihan secara berkala agar pemanfaatan QRIS dan pemasaran digital dapat diterapkan secara optimal oleh pelaku UMKM.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian masyarakat ini memberikan dampak positif bagi peserta, terutama dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mengenai pemasaran digital dan penggunaan QRIS. Dengan meningkatnya pemahaman tersebut, pelaku UMKM diharapkan mampu menerapkan sistem pembayaran digital serta strategi pemasaran yang lebih efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan konsumen dan daya saing usaha di era digitalisasi.



Gambar 1.
Materi Marketing



Gambar 2.
Materi QRIS



Gambar 3.
Kegiatan PKM

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Desa Bojong Sempu, Kecamatan Parung, Kabupaten Bogor berhasil meningkatkan pemahaman pelaku UMKM mengenai pentingnya digitalisasi usaha, khususnya dalam penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran non-tunai. Melalui metode ceramah dan tanya jawab interaktif, peserta memperoleh pengetahuan tentang manfaat QRIS, prosedur penggunaannya, serta strategi pemasaran digital untuk mendukung perkembangan usaha. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan literasi digital dan kesiapan peserta dalam mengadopsi sistem pembayaran digital guna meningkatkan efisiensi transaksi dan kualitas pelayanan konsumen. Meskipun masih terdapat kendala terkait keterbatasan literasi digital dan akses internet, kegiatan ini memberikan dampak positif dalam mendukung daya saing UMKM di era digital. Untuk memastikan keberlanjutan manfaat yang telah diperoleh, diperlukan program pendampingan dan pelatihan lanjutan. Kegiatan lanjutan dapat difokuskan pada praktik implementasi QRIS dalam operasional usaha, pengelolaan keuangan digital dan pencatatan transaksi berbasis aplikasi, pemasaran digital melalui media sosial dan marketplace, pembuatan konten promosi yang menarik, serta pengembangan strategi branding UMKM. Dengan adanya pendampingan yang berkelanjutan, diharapkan pelaku UMKM mampu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital sehingga dapat meningkatkan kinerja usaha, memperluas pasar, dan memperkuat daya saing secara berkelanjutan..

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian kepada masyarakat mengucapkan terima kasih kepada Universitas Trilogi atas dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan kegiatan ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh peserta dan mitra kegiatan atas partisipasi serta kerja sama yang baik sehingga kegiatan pengabdian dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnada, A. S., & Sofyan, N. (2023). Bank Indonesia DIY education campaign strategy in increasing awareness of QRIS electronic payments in the DIY MSME 2023. *Symposium of Literature, Culture, and Communication (SYLECTION) 2022*, 3(1), 123. <https://doi.org/10.12928/sylection.v3i1.13949>
- Darioga, T., Askandar, N. S., & Alrasyid, H. (2026). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi risiko dan literasi keuangan terhadap penggunaan QRIS oleh UMKM di era ekonomi digital (Studi kasus UMKM di kota Malang). 15(01), 104–116.
- Hakim, M. A. F., & Elisabeth, D. R. (2025). Implementasi QRIS sebagai strategi e-bisnis dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing bank BJB di era digital. *Jurnal Akademik Ekonomidan Manajemen*, 2(3), 784–788.
- Manikasari, N. made M., & Sariyani, N. L. P. (2026). Pedampingan implementasi QRIS bagi UMKM desa Tegal Kerta dalam meningkatkan literasi keuangan. *Abdimas TODDOPULI*, 7(2), 85–90. <https://doi.org/10.58466/literasi>
- Martiyanti, D., Febrianti, H., Fadhilah, T. N., Huvat, N. C., Rosyadah, D., & Aisyah, A. N. (2023). Pendampingan aplikasi sistem pembayaran digital (QRIS) sebagai upaya peningkatan daya saing UMKM sektor jasa di Samarinda. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 4(4), 782–788.
- Maryani, P., Fauziah, F. N., & Hasanah, U. (2026). Implementasi QRIS pada UMKM dalam perspektif ekonomi syariah (Studi kasis di bank sampah hidayah kota Bengkulu). *Jurnal Masharif Al Syariah*, 11(204), 1299–1308.
- Putri, I. D., Fauzita, K. A., Nursianda, A., Aulianti, F., Rais, E. H., Sibarani, N. K., Wijaya, R., & Rozak, A. (2024). Dampak alat pembayaran QRIS terhadap omzet penjualan pedagang kuliner. *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 2(3), 01–16. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Trending/article/view/2453>

- Raharti, R., Lubis, T., Siregar, A. N., & Nasution, J. (2026). Penerapan Qris untuk mendukung UMKM dalam meningkatkan efisiensi transaksi non-tunai di Desa Singa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Waradin*, 6, 66–78.
- Saridawati, Sabrina, N. N., Malau, N. H., & Farhatunisia, Y. (2024). Penerapan Qris sebagai alat pembayaran digital terhadap sektor UMKM. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisiplin*, 8(11), 2118–7451.
- Sigit Rahardjo, W. (2025). Analisis manfaat dan kendala adopsi QRIS pada UMKM: Temuan survei lapangan di wilayah Ciayumajakuning. *Journal of Economics and Business UBS*, 14(6), 1610–1620. <https://doi.org/10.52644/qkdwe827>
- Tommy Try Guntoro. (2025). Analisis faktor-faktor penggunaan quick response code indonesian standard (QRIS) terhadap Efisiensi transaksi digital oleh konsumen UMKM di Pasar Lama Tangerang. *Jurnal Ekonomi Mahasiswa*, 1(2), 47–60. <https://doi.org/10.52859/jem.v1i2.859>
- Vera, N., Jatisidi, A., Komunikasi, I., Komunikasi, F., Kreatif, D., Luhur, U. B., & Selatan, J. (2026). Adopsi QRIS pada UMKM di Desa Sidowayah sebagai inovasi pembayaran digital. *PakMas (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 6(1), 310–319. <https://doi.org/10.54259/pakmas.v6i1.7626>
- Yasik, Y. L., & Mutoffar, M. M. (2025). Efektivitas sstem QRIS dalam meningkatkan volume transaksi UMKM kota Surabaya. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 21(2), 148–157. <https://doi.org/10.30742/equilibrium.v21i2.4854>
- Zed, E. Z., Hanifah, N. N., Fera, C. Z., Prihayanti, E., & Bayhaqi. (2025). Pengaruh penggunaan Qris sebagai alat pembayaran digital terhadap perilaku konsumen di era cashless society. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 02(02), 615–620.