

Digitalisasi UMKM Desa melalui Implementasi QRIS: Studi Pengabdian di Desa Lancang Kuning, Kabupaten Bintan

Amandha Shafitri*, Cello Virgiola Pramudya, Dani Piadi, Desi Aswalida, Fazira Nathaniela, Indy Gaosandra Aisyah, Mahmed Al Fateh, Putri Najwa Zetira, Raga Akbar, Salsabilla Mahrani, Dios Sarkity
Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, Indonesia

*Corresponding Author: ashafitri@student.umrah.ac.id
Dikirim: 19-09-2026; Direvisi: 12-10-2026; Diterima: 15-10-2026

Abstrak: Program pengabdian ini bertujuan untuk mendampingi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Desa Lancang Kuning, Kecamatan Bintan Utara, Kabupaten Bintan, dalam mengadopsi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai sarana pembayaran digital, mulai dari pemahaman konsep, pendaftaran dan aktivasi akun *merchant*, hingga praktik penggunaan dalam transaksi sehari-hari. Kegiatan dilaksanakan selama 1–31 Agustus 2026 melalui lima tahap, yaitu survei awal, pembuatan dan aktivasi QRIS, sosialisasi, pendampingan penggunaan, dan evaluasi. Subjek program adalah 14 pelaku UMKM yang dipilih dengan teknik total sampling, yaitu seluruh pelaku UMKM sasaran program dijadikan mitra. Evaluasi dilakukan melalui kuesioner berskala *Likert* yang dianalisis secara deskriptif dan dikelompokkan ke dalam enam dimensi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, didukung analisis tematik terhadap dua pertanyaan terbuka. Hasil evaluasi menunjukkan rata-rata keseluruhan sebesar 4,26 dari skala 1–5 dengan kategori sangat tinggi, di mana seluruh dimensi berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Kepuasan Pengguna memperoleh skor tertinggi (4,50), sedangkan Penggunaan (*Use*) memperoleh skor relatif paling rendah (4,12). Temuan ini menunjukkan bahwa program berhasil membangun pemahaman, penerimaan, dan kesiapan awal mitra terhadap QRIS, meskipun kebiasaan bertransaksi secara digital secara rutin masih memerlukan pendampingan lanjutan agar penggunaan QRIS tidak hanya berhenti pada tahap aktivasi, tetapi juga terbentuk sebagai kebiasaan transaksi yang berkelanjutan.

Kata Kunci: digitalisasi UMKM; DeLone dan McLean; KKN; QRIS; sistem pembayaran digital.

Abstract: This community service program aimed to assist Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Lancang Kuning Village, North Bintan District, Bintan Regency, in adopting the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as a digital payment tool, covering concept comprehension, merchant account registration and activation, and practical use in daily transactions. The activity was carried out from 1–31 August 2026 through five stages: initial survey, QRIS creation and activation, socialization, usage mentoring, and evaluation. The program subjects were 14 MSME actors selected using a total sampling technique, in which all MSME actors targeted by the program were engaged as partners. Evaluation was conducted using a Likert-scale questionnaire, analyzed descriptively and grouped into the six dimensions of the DeLone and McLean Information System Success Model, supported by thematic analysis of two open-ended questions. The evaluation results showed an overall average of 4.26 on a 1–5 scale, categorized as very high, with all dimensions falling within the high to very high category. User Satisfaction obtained the highest score (4.50), while Use obtained the relatively lowest score (4.12). These findings indicate that the program succeeded in building partners' understanding, acceptance, and initial readiness toward QRIS, although the habit of conducting digital transactions routinely

still requires further mentoring so that QRIS usage does not stop at the activation stage, but instead develops into a sustainable transaction habit.

Keywords: community service program (KKN); DeLone and McLean; digital payment system; MSME digitalization; QRIS.

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan fondasi utama perekonomian Indonesia, dengan lebih dari 65,5 juta unit usaha yang berkontribusi sekitar 61,9% terhadap Produk Domestik Bruto nasional dan menyerap hampir 97% total tenaga kerja (Antara, 2025). Peran strategis ini juga terlihat dari Desa Lancang Kuning, Kecamatan Bintan Utara, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau, yang menjadi lokasi kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kelompok 12 Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH), di mana jumlah pelaku UMKM terus meningkat dan memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan masyarakat setempat (Kintani et al., 2025). Meskipun demikian, mayoritas UMKM di desa tersebut masih beroperasi secara konvensional, ditandai dengan pencatatan keuangan sederhana, kemasan produk yang belum terorganisir, pemasaran yang bergantung pada jaringan lokal, serta transaksi jual beli sehari-hari yang masih sepenuhnya didominasi pembayaran tunai. Dominasi transaksi tunai tersebut dipengaruhi oleh rendahnya digitalisasi digital, minimnya pemahaman pelaku usaha terhadap proses pendaftaran dan penggunaan QRIS, serta kekhawatiran terhadap biaya *Merchant Discount Rate* (MDR) dan keamanan transaksi digital.

Kondisi tersebut sejalan dengan temuan bahwa hambatan adopsi teknologi finansial di daerah pedesaan masih tinggi, disebabkan oleh keterbatasan literasi digital, kurangnya akses jaringan internet yang stabil, serta rendahnya kepercayaan pelaku usaha terhadap sistem transaksi elektronik (Ayu et al., 2026), ditambah keterbatasan pengetahuan teknis dan kekhawatiran mengenai keamanan data serta dana (Saragih & Louis, 2024). Pola serupa ditemukan di wilayah dengan karakteristik sosial ekonomi yang sama, seperti Desa Langkai, Kabupaten Siak, di mana dari 20 UMKM yang disurvei hanya 3 yang bersedia mengadopsi QRIS akibat keterbatasan pemahaman teknologi, usia pelaku usaha yang relative tua, dan rendahnya kepercayaan pada sistem nontunai (Samsiah et al., 2025), serta di Kelurahan Sialang Munggu, Pekanbaru, di mana sebagian besar pelaku UMKM belum memahami manfaat dan cara kerja QRIS (Arini et al., 2024). Berdasarkan observasi awal dan komunikasi dengan mitra di Desa Lancang Kuning, teridentifikasi empat masalah spesifik sebelum program dimulai, yaitu transaksi yang masih sepenuhnya tunai dan belum dimilikinya akun *merchant* QRIS, rendahnya pemahaman mengenai proses pendaftaran, pengoperasian, dan pencairan dana, serta pandangan negatif terhadap biaya potongan (*Merchant Discount Rate*/MDR) yang dianggap mengurangi keuntungan, dan kekhawatiran terhadap keamanan data dan risiko penyalahgunaan transaksi digital yang diperkuat oleh minimnya pendampingan teknis.

Di sisi lain, Bank Indonesia terus mendorong digitalisasi sistem pembayaran nasional sejak peluncuran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada 17 Agustus 2019, yang diberlakukan secara nasional pada 1 Januari 2020 melalui Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PAG/2019, dengan semangat UNGGUL sebagai bagian dari peta jalan *Blueprint* Sistem Pembayaran Indonesia



menuju ekosistem keuangan digital yang inklusif dan efisien (Indonesia, 2025). Adopsinya tumbuh pesat hingga mencapai sekitar 65,77 juta pengguna dan 44,86 juta *merchant* pada pertengahan 2026, dengan 96,68% di antaranya merupakan pelaku UMKM (Fortune, 2025), didukung kebijakan pembebasan MDR 0% bagi transaksi hingga Rp500.000 pada segmen usaha mikro (Infobank News, 2024a) dan target perluasan *merchant* nasional pada 2026 (Interactive, 2026). Pertumbuhan ini menunjukkan QRIS dirancang untuk membantu UMKM naik kelas, mempermudah pencatatan transaksi, dan mendukung penilaian kelayakan usaha (News, 2024). Namun capaian nasional tersebut belum merata hingga tingkat desa, sehingga pendampingan langsung menjadi semakin relevan agar pelaku UMKM pedesaan tidak tertinggal dalam arus transformasi digital (Alam & Ramadhani, 2023; K. K. dan U. K. dan M. R. Indonesia, 2022).

Kesenjangan antara capaian kebijakan nasional dan kesiapan pelaku usaha di tingkat desa inilah yang menjadi celah utama kegiatan pengabdian ini. Program pengabdian sebelumnya di Desa Lancang Kuning berfokus pada pencatatan keuangan, kemasan, dan pemasaran (Kintani et al., 2025), sementara aspek sistem pembayaran belum tersentuh. Kebaruan kegiatan ini terletak pada pendampingan yang mencakup fasilitasi pembuatan akun *merchant* QRIS hingga penggunaannya, serta evaluasi program yang dilandaskan pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), seperti kualitas sistem, informasi, dan layanan sebagai pendorong pemanfaatan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Kerangka ini telah terbukti relevan dalam kajian penerimaan QRIS di Indonesia (Prasetyo, 2025), namun belum banyak diterapkan sebagai instrumen evaluasi program pengabdian berbasis pendampingan langsung, sejalan dengan temuan bahwa keberhasilan adopsi teknologi juga bergantung pada edukasi dan pendampingan yang konsisten (Sari et al., 2023), serta bahwa persepsi risiko berpengaruh negative terhadap minat penggunaan QRIS (Wijaya, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, salah satu program kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kelompok 12 ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan pelaku UMKM di Desa Lancang Kuning terhadap konsep, manfaat, dan cara kerja QRIS, serta memfasilitasi serta mendampingi proses pendaftaran dan aktivasi akun *merchant* QRIS, memberikan pelatihan penggunaan QRIS untuk transaksi sehari-hari beserta pengintegrasian dengan pencatatan penjualan secara digital, dan mendorong terbentuknya kebiasaan bertransaksi nontunai yang berkelanjutan sebagai transisi menuju transaksi yang lebih efisien, aman, dan transparan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dan berkelanjutan usaha UMKM di desa tersebut, sejalan dengan agenda digitalisasi sistem pembayaran nasional yang dicanangkan Bank Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dan Digitalisasi UMKM

Quick Response Code Indonesian Standard atau QRIS adalah *QR Code* Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia pada tanggal 17 Agustus 2019 saat peringatan Hari Ulang Tahun ke-74 Republik Indonesia, menggunakan kode batang dua dimensi yang mampu menyimpan informasi lebih banyak dibandingkan kode batang konvensional (Rachman et al., 2024), dan digagas untuk menghadirkan kode QR tunggal terstandarisasi guna menggantikan kode QR yang sebelumnya



disediakan secara terpisah oleh masing-masing penyedia layanan pembayaran digital (Eleazar & Nurul, 2025). QRIS dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan tema UNGGUL, yaitu Universal, Gampang, Untung, dan Langsung (Simalungun, 2021), dan berdasarkan PADG No.3/2025, wajib digunakan atas setiap QR Code Pembayaran yang disediakan untuk setiap transaksi, sebagai bentuk penyesuaian berkelanjutan terhadap kebutuhan masyarakat (B. Indonesia, 2019). Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 dibedakan berdasarkan kekayaan bersih dan hasil penjualan tahunan ke dalam tiga tingkatan usaha, merupakan salah satu kelompok pelaku usaha yang paling banyak memanfaatkan QRIS karena mendukung peningkatan produktivitas dan efisiensi usaha, di antaranya melalui pengurangan biaya pengelolaan uang tunai, minimnya risiko penerimaan uang palsu, dan berkurangnya kebutuhan menyediakan uang kembalian (Natsir et al., 2023), serta mempermudah pencatatan keuangan karena telah terintegrasi otomatis melalui aplikasi dan membuka akses terhadap sumber pembiayaan formal (Harahap, 2025). Perkembangan UMKM yang diiringi perkembangan teknologi mendorong pelaku usaha untuk beradaptasi meningkatkan efisiensi dan kemudahan transaksi melalui digitalisasi sistem pembayaran, yang memungkinkan UMKM beralih dari transaksi tunai menuju pembayaran elektronik yang lebih praktis dan fleksibel sebagai bentuk adaptasi terhadap transformasi digital di tengah meningkatnya penggunaan pembayaran nontunai di Indonesia (Izza & Alamsyah, 2026).

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Keberhasilan penerapan suatu sistem informasi perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan manfaat dalam mendukung aktivitas yang dilakukan (Buwana & Ranu, 2026), dan salah satu kerangka yang dapat digunakan untuk itu adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 melalui taksonomi dan model interaktif yang disebut *D&M IS Success Model*, kemudian diperbarui pada tahun 2003 dengan menambahkan *service quality* sebagai dimensi kualitas ketiga serta menggabungkan *individual impact* dan *organizational impact* menjadi satu dimensi *net benefits*, sambil tetap menegaskan bahwa keenam dimensinya saling berhubungan dan tidak berdiri sendiri (DeLone & McLean, 2003). Keenam dimensi tersebut meliputi Kualitas Sistem (*System Quality*) yang mengacu pada karakteristik teknis sistem yang dirasakan langsung oleh pengguna, Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang menilai mutu keluaran informasi yang dihasilkan sistem, Kualitas Layanan (*Service Quality*) yang menilai kualitas dukungan dari penyedia produk dan layanan, Penggunaan (*Use*) yang mengukur perilaku aktual pengguna dalam memanfaatkan sistem; Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yang mengukur sejauh mana pengguna merasa puas terhadap pengalaman menggunakan sistem maupun layanan yang menyertainya dan Manfaat Bersih (*Net Benefits*) yang mengukur dampak atau manfaat yang dihasilkan dari penggunaan sistem tersebut (DeLone & McLean, 2003).

Model ini dipilih sebagai kerangka teoritis dalam penelitian ini karena sifatnya yang komprehensif, mengukur kesuksesan sistem tidak hanya dari sisi penerimaan awal pengguna tetapi juga dari sisi kualitas sistem, informasi, dan layanan hingga manfaat nyata yang dihasilkan (DeLone & McLean, 2003), sejalan dengan sifat

QRIS sebagai sistem informasi berbasis elektronik yang memfasilitasi transaksi antara pengguna dan penyedia layanan, di mana intensitas penggunaannya menunjukkan tingkat potensi manfaat yang diperoleh pelaku usaha (Limbong et al., 2026), serta relevan bagi pelaku UMKM karena dapat menjelaskan keterkaitan antara penggunaan teknologi informasi dengan manfaat yang dihasilkan dalam mendukung aktivitas bisnis, termasuk bagaimana kualitas informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami, seperti nominal transaksi, notifikasi pembayaran, dan status keberhasilan transaksi yang dapat meningkatkan rasa aman, transparansi, dan kepercayaan pengguna sehingga mendorong penggunaan QRIS secara lebih intensif (Limbong et al., 2026; Prasetyo, 2025).

Relevansi model ini didukung oleh sejumlah penelitian terdahulu yaitu Prasetyo (2025) menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS di Kota Semarang. Sedangkan Limbong, Munte, dan Sidabutar (2026) menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan kas UMKM, dan Rachmacandrani (2023) mengungkapkan bahwa pada UMKM Batik Blimbing Malang, kualitas sistem dan kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS, sementara kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan, yang secara keseluruhan memperkuat relevansi Model DeLone dan McLean untuk menjelaskan penerapan QRIS sebagai sistem pembayaran digital pada UMKM.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Desa Lancang Kuning, Kecamatan Bintan Utara, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau, sebagai bagian dari program Kuliah Kerja Nyata Kelompok 12, Universitas Maritim Raja Ali Haji 2026. Fokus utama kegiatan adalah memberikan pendampingan kepada pelaku UMKM dalam penerapan digitalisasi sistem pembayaran melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Pendekatan yang digunakan adalah pendampingan langsung, mengingat penerapan pembayaran digital tidak hanya membutuhkan pengenalan teknologi, tetapi juga pemahaman mengenai manfaat, kemudahan penggunaan, dan keamanan transaksi (Ayu et al., 2026) serta terbukti efektif meningkatkan pemahaman dan mendorong aktivasi QRIS pada kegiatan pengabdian serupa (Nasyawaningrum et al., 2025).

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan selama 31 hari, terhitung sejak 1 Agustus 2026 sampai dengan 31 Agustus 2026, di Desa Lancang Kuning, Kecamatan Bintan Utara, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau. Mitra kegiatan berjumlah 14 pelaku UMKM di Desa Lancang Kuning, dengan sasaran utama usaha mikro di bidang perdagangan dan jasa seperti warung dan usaha kuliner. Pemilihan mitra didasarkan pada hasil observasi awal yang menunjukkan bahwa sebagian besar transaksi masih menggunakan uang tunai, belum seluruh pelaku usaha memiliki akun *merchant* QRIS, dan masih terdapat keraguan mengenai proses pendaftaran, biaya *Merchant Discount Rate* (MDR), keamanan, serta risiko transaksi digital. Kondisi ini konsisten dengan tantangan adopsi QRIS yang juga ditemukan pada UMKM di wilayah lain (Alicia et al., 2024), dan menjadi dasar bagi tim untuk memberikan edukasi dan pendampingan yang tidak hanya berfokus pada



pendaftaran, tetapi juga pemahaman dan praktik penggunaan QRIS. Program dilaksanakan melalui lima tahap secara berurutan sebagai berikut.

1. Survei awal

Dilakukan melalui observasi dan wawancara langsung kepada calon mitra untuk mengetahui kondisi penggunaan sistem pembayaran, kepemilikan akun QRIS, tingkat pemahaman, serta hambatan yang dihadapi. Hasil survei ini menjadi dasar penentuan materi sosialisasi dan bentuk pendampingan yang sesuai dengan kondisi masing-masing UMKM.

2. Pembuatan dan aktivasi QRIS

Tim mendampingi UMKM yang belum memiliki akun *merchant*, mulai dari persiapan data, pengisian informasi yang diperlukan, proses pendaftaran, hingga akun dapat digunakan untuk bertransaksi.

3. Sosialisasi

Dilaksanakan kepada seluruh mitra dengan materi meliputi pengertian QRIS, manfaat penggunaannya bagi UMKM, cara melakukan transaksi, cara mengecek status pembayaran, pencairan dana, serta penjelasan mengenai MDR. Sosialisasi juga mencakup penjelasan keamanan dan risiko transaksi digital untuk membangun kepercayaan mitra terhadap sistem.

4. Pendampingan penggunaan QRIS

Mitra dibimbing mempraktikkan secara langsung penggunaan QRIS dalam simulasi maupun transaksi sehari-hari, melakukan pengecekan status pembayaran, serta menghubungkan hasil transaksi dengan pencatatan penjualan usaha. Pendampingan dilakukan secara bertahap untuk mengurangi hambatan penggunaan dan membangun kepercayaan mitra terhadap sistem pembayaran digital.

5. Evaluasi

Dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh 14 mitra untuk mengetahui *respons*, pemahaman, pengalaman, dan manfaat yang dirasakan setelah mengikuti program.

Kelima tahap tersebut dirancang secara berkesinambungan agar penerapan QRIS tidak berhenti pada tahap pendaftaran, melainkan berlanjut hingga pemahaman dan praktik penggunaan oleh mitra, sejalan dengan pendekatan pengabdian QRIS terdahulu yang memadukan edukasi, pendampingan teknis, dan *monitoring* (Dina et al., 2025).

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang terdiri dari 16 pernyataan tertutup berskala *Likert* untuk mengukur persepsi dan pengalaman mitra secara kuantitatif, serta 2 pertanyaan terbuka untuk menggali kendala, pengalaman, manfaat, dan saran dari pelaku UMKM. Aspek-aspek yang diukur mengacu pada penelitian terdahulu mengenai penerimaan QRIS, mencakup pemahaman, manfaat, dan kemudahan penggunaan (Ayu et al., 2026), persepsi risiko (Zusrony et al., 2023), serta pengaruh adopsi QRIS terhadap kinerja finansial UMKM (Utami, 2025). Seluruh butir pertanyaan kemudian disusun dan dikelompokkan ke dalam enam dimensi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) agar evaluasi dapat dilakukan secara lebih terstruktur, sebagaimana disajikan pada kisi-kisi instrumen pada Tabel 1.



Tabel 1. Kisi-Kisi Kuesioner Evaluasi Penerapan QRIS

No	Dimensi	Pernyataan	Skala
1	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Saya merasa QRIS mudah dioperasikan dalam transaksi sehari-hari	1–5
		Proses transaksi menggunakan QRIS berjalan lancar dan tidak sering mengalami kendala teknis	1–5
		Tampilan dan fitur QRIS mudah dipahami meskipun saya baru pertama kali menggunakannya	1–5
2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	QRIS memberikan catatan transaksi yang akurat dan mudah saya pahami	1–5
		Informasi hasil transaksi QRIS membantu saya mengelola keuangan usaha dengan lebih rapi	1–5
		Riwayat transaksi pada QRIS mudah saya telusuri kapan pun dibutuhkan	1–5
3	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	Penyedia layanan QRIS merespons dengan cepat ketika terjadi masalah	1–5
		Penyedia layanan QRIS memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	1–5
		Saya merasa yakin menggunakan layanan QRIS yang disediakan oleh penyedia layanan	1–5
4	Penggunaan (<i>Use</i>)	Saya secara rutin menggunakan QRIS dalam transaksi usaha sejak mengikuti program ini	1–5
		Saya menggunakan QRIS untuk sebagian besar transaksi, tidak hanya sekali	1–5
		Saya berencana terus menggunakan QRIS setelah program KKN selesai	1–5
5	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Secara keseluruhan, saya puas dengan sistem QRIS yang digunakan dalam usaha saya	1–5
		Saya merasa keputusan menggunakan QRIS merupakan keputusan yang tepat bagi usaha saya	1–5
6	Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	Penggunaan QRIS mempercepat proses transaksi dan mempermudah pelanggan saya untuk membayar	1–5
		Program ini memberikan manfaat nyata bagi peningkatan citra dan daya saing usaha saya	1–5
Pertanyaan Terbuka			
7	Kendala atau kesulitan apa yang Bapak/Ibu rasakan selama menggunakan QRIS dalam transaksi usaha?		
8	Apa saran Bapak/Ibu untuk perbaikan atau kelanjutan program digitalisasi UMKM ini ke depannya?		

Sumber: Diadaptasi dari DeLone & McLean (2003) dalam Prasetyo (2025)



Kuesioner dibagikan kepada seluruh 14 mitra dengan teknik total *sampling*, diisi setelah kegiatan sosialisasi dan pendampingan selesai, dengan penjelasan dari tim pelaksana apabila terdapat pertanyaan yang kurang dipahami responden selama proses pengisian.

Data kuantitatif 16 pernyataan *Likert* dianalisis secara deskriptif melalui perhitungan rata-rata skor dan kategorisasi untuk mengetahui tingkat pemahaman, kemudahan penggunaan, kepuasan, serta manfaat yang dirasakan mitra. Data kualitatif dari dua pertanyaan terbuka dianalisis menggunakan analisis tematik, di mana jawaban responden dikelompokkan berdasarkan tema yang muncul, seperti manfaat, kemudahan penggunaan, kendala teknis, dan saran keberlanjutan program. Hasil analisis kuantitatif dan kualitatif kemudian digabungkan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan program digitalisasi pembayaran QRIS pada UMKM di Desa Lancang Kuning.

IMPLEMENTASI KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Kegiatan

Sosialisasi QRIS dilaksanakan di Desa Lancang Kuning, Kecamatan Bintan Utara, Kabupaten Bintan, sebagai bagian dari Kuliah Kerja Nyata Kelompok 12 Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) tahun 2026, dengan sasaran 14 pelaku UMKM. Kegiatan diawali dengan pendataan kondisi usaha dan kebiasaan pembayaran mitra, yang menunjukkan bahwa sebagian besar transaksi masih dilakukan secara tunai dan belum semua pelaku usaha memiliki akun *merchant* QRIS. Hasil pendataan ini menjadi dasar bagi tim untuk menyesuaikan penjelasan dengan kebutuhan masing-masing usaha, mengingat pemahaman terhadap manfaat dan kemudahan QRIS berkaitan dengan minat UMKM menggunakan pembayaran digital (Ayu et al., 2026).



Gambar 1. Sosialisasi dan Pendampingan Pembuatan QRIS untuk Pelaku UMKM di Desa Lancang Kuning

Tim selanjutnya melaksanakan sosialisasi sekaligus mendampingi proses pembuatan QRIS, dengan materi mencakup fungsi QRIS, cara menerima pembayaran, pemeriksaan status transaksi, serta penjelasan mengenai *Merchant Discount Rate* (MDR). Pendekatan berupa penjelasan yang dilanjutkan dengan

bantuan teknis langsung terbukti membantu pelaku UMKM memahami proses penggunaan pembayaran digital (Dina et al., 2025).

Mitra banyak menanyakan hal-hal praktis seperti pembayaran yang masuk, pencairan dana, MDR, dan keamanan transaksi, menunjukkan bahwa mitra lebih membutuhkan contoh yang berkaitan dengan kegiatan usaha sehari-hari daripada penjelasan umum. Tim memberikan penjelasan ulang dan mendampingi mitra hingga akun QRIS dapat digunakan, sejalan dengan temuan bahwa pendampingan langsung membantu pelaku usaha memahami manfaat pembayaran digital dan mendorong aktivasi QRIS (Nasyawaningrum et al., 2025).

Setelah QRIS selesai dibuat, tim mencetak dan melaminasi kode tersebut untuk diserahkan kepada mitra agar dapat ditempatkan di lokasi usaha dan mudah dilihat pelanggan, sehingga mitra memiliki media pembayaran yang siap digunakan tanpa harus selalu menampilkan QR Code dari telepon seluler. Penyediaan media pembayaran fisik secara langsung turut membantu pelaku usaha yang belum terbiasa menggunakan layanan digital (Alicia et al., 2024).



Gambar 2. Penyerahan QRIS Fisik kepada Mitra UMKM Desa Lancang Kuning

Pada tahap ini, evaluasi dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 14 mitra untuk mengetahui tanggapan mereka setelah mengikuti sosialisasi dan proses pembuatan QRIS, mencakup pemahaman terhadap QRIS, kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, kualitas sosialisasi, serta pengalaman selama kegiatan. Evaluasi ini belum digunakan untuk menyimpulkan adanya peningkatan pendapatan atau transaksi secara langsung, karena perubahan tersebut memerlukan pengamatan dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Hasil Evaluasi Kuesioner

Kuesioner evaluasi diisi oleh 14 mitra UMKM dan terdiri atas 18 pertanyaan, yaitu 16 pernyataan tertutup berskala *Likert* dan 2 pertanyaan terbuka. Data diolah secara deskriptif menggunakan *Microsoft Excel* mengingat jumlah responden yang terbatas. Rata-rata skor dihitung dari 16 pernyataan tertutup, dikelompokkan ke dalam enam dimensi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, sementara dua pertanyaan terbuka dianalisis berdasarkan tema jawaban responden.

Responden memiliki jenis usaha yang beragam, meliputi usaha makanan, minuman, dan toko atau warung kelontong, dengan rentang pendapatan usaha mulai dari kurang dari Rp500.000 hingga Rp2.000.000–Rp3.000.000.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Usaha

Jenis Usaha	Jumlah
Bengkel	2
Warung makan	1
Warung es	1
Peyek	1
Lanting	1
Makanan dan minuman	1
Warung kelontong	1
Makanan	1
Jualan cilok	1
Toko kelontong	1
Keripik singkong	2
Olahan ikan	1
Total	14

Sumber: Data hasil kuesioner evaluasi kegiatan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Pendapatan Usaha

Rentang Pendapatan Usaha	Jumlah
Kurang dari Rp500.000	5
Rp500.000–Rp1.000.000	1
Rp1.000.000–Rp2.000.000	2
Rp2.000.000–Rp3.000.000	6
Total	14

Sumber: Data hasil kuesioner evaluasi kegiatan

Rata-Rata Skor Berdasarkan Dimensi

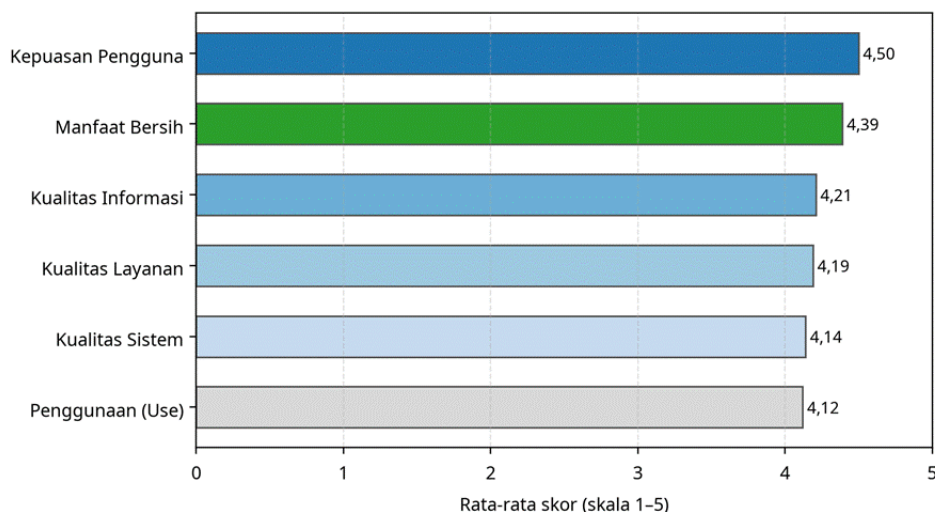
Hasil pengolahan 16 pertanyaan tertutup menunjukkan rata-rata keseluruhan sebesar 4,26 dari skala 1–5, termasuk kategori sangat tinggi. Nilai ini diperoleh dengan menjumlahkan skor jawaban responden pada item-item tiap dimensi, kemudian membaginya dengan jumlah item yang dianalisis. Kepuasan pengguna memperoleh skor tertinggi (4,50), sedangkan Penggunaan (*Use*) memperoleh skor relatif paling rendah (4,12), meskipun seluruh dimensi tetap berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi.

Tabel 4. Rata-Rata Skor Evaluasi Penggunaan QRIS Berdasarkan Dimensi

No	Dimensi	Jumlah Item	Rata-Rata Skor Dimensi	Kategori
1	Kualitas Sistem	3	4,14	Tinggi
2	Kualitas Informasi	3	4,20	Sangat Tinggi
3	Kualitas Layanan	3	4,19	Tinggi
4	Penggunaan (<i>Use</i>)	3	4,12	Tinggi
5	Kepuasan Pengguna	2	4,50	Sangat Tinggi
6	Manfaat Bersih	2	4,39	Sangat Tinggi
Rata-rata keseluruhan			4,26	Sangat Tinggi

Sumber: Data hasil kuesioner evaluasi kegiatan





Gambar 3. Rata-Rata Skor Evaluasi Penggunaan QRIS Berdasarkan Dimensi DeLone dan McLean

Kepuasan pengguna memperoleh skor tertinggi (4,50, sangat tinggi), menunjukkan bahwa mitra menerima QRIS sebagai sarana pembayaran yang sesuai kebutuhan usaha. Penilaian ini sejalan dengan proses kegiatan yang tidak berhenti pada penyampaian materi, tetapi berlanjut dengan bantuan pembuatan akun dan penyerahan QRIS fisik, sehingga mitra dapat menghubungkan QRIS dengan transaksi sehari-hari, memperkuat pandangan bahwa pemahaman terhadap manfaat dan kemudahan QRIS berperan membentuk minat serta penerimaan pelaku UMKM (Ayu et al., 2026). Jawaban terbuka turut mendukung temuan ini, beberapa responden menyatakan program bermanfaat, membantu usaha, dan berpotensi memperluas jangkauan konsumen, sementara sebagian lain menyarakan tidak memiliki kendala setelah menggunakan QRIS.

Manfaat bersih memperoleh skor 4,39 (sangat tinggi). Responden menilai QRIS mempercepat transaksi dan memudahkan pelanggan membayar, sementara tersedianya satu kode pembayaran mengurangi kebutuhan menyediakan beberapa kanal secara terpisah, sejalan dengan (Afriyanti, 2022) yang menjelaskan bahwa kemudahan menerima pembayaran dari berbagai penyedia jasa dapat mendukung aktivitas dan pendapatan UMKM. Skor ini belum dapat ditafsirkan sebagai bukti kenaikan pendapatan secara langsung, karena kuesioner dilakukan segera tanpa pengamatan transaksi jangka panjang, manfaat yang dimaksud juga lebih tepat dipahami sebagai kemudahan pembayaran dan kesiapan usaha menerima transaksi digital.

Kualitas informasi memperoleh skor 4,21 (sangat tinggi). Mitra menilai informasi mengenai catatan transaksi, hasil pembayaran, dan riwayat transaksi relatif mudah dipahami, menunjukkan bahwa sosialisasi telah menyampaikan informasi yang dibutuhkan pada tahap awal penggunaan. Meski demikian, sebagian responden masih menyatakan belum sepenuhnya memahami aplikasi atau kadang lupa cara memeriksa uang masuk, kendala inilah yang bersifat terbatas dan berkaitan dengan pembiasaan, bukan indikasi bahwa informasi dasar belum diterima.

Dari segi kualitas layanan memperoleh skor 4,19 (tinggi), mencerminkan bahwa mitra merasakan bantuan yang sesuai selama sosialisasi dan pembuatan QRIS, termasuk penjelasan mengenai pembayaran masuk, pencairan dana, MDR, dan

keamanan akun (Dina et al., 2025; Nasyawaningrum et al., 2025). Skor yang sedikit lebih rendah dibandingkan Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih menunjukkan bahwa sebagian mitra masih mengharapkan pendampingan lanjutan setelah kegiatan selesai, sehingga keberlanjutan komunikasi pascakegiatan menjadi ruang perbaikan.

Untuk Kualitas Sistem memperoleh skor 4,14 (tinggi). Mitra menilai QRIS mudah dioperasikan dengan proses transaksi yang cukup lancar, meskipun skor pada aspek tampilan dan fitur saat pertama digunakan relatif lebih rendah dibandingkan skor kemudahan operasional. Jawaban terbuka memperjelas temuan ini, dimana kendala yang muncul berupa lupa PIN, lupa cata mengecek uang masuk, dan belum terbiasa menggunakan aplikasi yang dimana kendala tersebut bersifat teknis dan minor, belum menurunkan kepuasan secara berarti, namun tetap perlu ditangani melalui panduan tertulis dan saluran komunikasi yang dapat dihubungi.

Penggunaan (*Use*) memperoleh skor relatif paling rendah (4,12, tetap kategori tinggi). Skor tertinggi pada dimensi ini terdapat pada niat melanjutkan penggunaan QRIS (4,50), sementara skor penggunaan rutin dan penggunaan pada sebagian besar transaksi lebih rendah sehingga menunjukkan bahwa penerimaan terhadap QRIS sudah terbentuk, tetapi frekuensi penggunaannya masih dipengaruhi kebiasaan transaksi tunai, jenis pelanggan, dan tingkat keterbiasaan mitra. Temuan ini penting karena niat melanjutkan penggunaan belum tentu berarti QRIS telah digunakan pada sebagian besar transaksi, sehingga keberlanjutan program perlu diarahkan pada pembentukan kebiasaan penggunaan, bukan hanya keberhasilan aktivasi akun.

Secara keseluruhan, program digitalisasi pembayaran QRIS pada UMKM Desa Lancang Kuning dapat dikatakan berhasil membangun pemahaman, penerimaan, dan kesiapan awal mitra untuk menggunakan pembayaran digital, yang tercermin dari rata-rata keseluruhan 4,26 (sangat tinggi) dengan seluruh dimensi berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Keberhasilan ini terutama didorong oleh pendekatan kegiatan yang dilakukan secara langsung dan berkelanjutan, mulai dari sosialisasi, pendampingan pembuatan akun, praktik penggunaan, hingga penyerahan QRIS fisik, sehingga QRIS tidak hanya dipahami sebagai konsep, tetapi juga dialami langsung sebagai sarana pembayaran dalam kegiatan usaha sehari-hari.

Meskipun demikian, skor Penggunaan (*Use*) yang relatif lebih rendah dibandingkan lima dimensi lainnya menunjukkan bahwa keberhasilan program belum sepenuhnya tercermin dalam kebiasaan bertransaksi digital secara rutin. Terdapat kesenjangan antara penerimaan terhadap QRIS dan intensitas penggunaannya dalam aktivitas sehari-hari, yang dipengaruhi oleh kebiasaan transaksi tunai dan tingkat keterbiasaan mitra terhadap teknologi. Dengan demikian, hasil evaluasi ini mencerminkan keberhasilan tahap awal program dalam membangun pemahaman dan kesiapan mitra, namun belum dapat disimpulkan sebagai bukti bahwa QRIS telah menggantikan transaksi tunai atau meningkatkan omzet usaha secara langsung. Keberlanjutan program ke depan perlu diarahkan pada pendampingan pascaprogram dan pengulangan praktik, agar QRIS tidak hanya berhasil diaktifkan tetapi juga digunakan secara konsisten dalam transaksi UMKM.

KESIMPULAN

Program kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang merupakan salah satu bentuk pengabdian yang diberikan Kelompok 12 Kuliah Kerja Nyata (KKN) Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) 2026 berupa digitalisasi sistem



pembayaran melalui QRIS bagi 14 pelaku UMKM di Desa Lancang Kuning, Kecamatan Bintan Utara, Kabupaten Bintan, telah berhasil dilaksanakan melalui rangkaian tahap survei awal, pembuatan dan aktivasi akun *merchant*, sosialisasi, pendampingan penggunaan, hingga evaluasi. Hasil evaluasi menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean* menunjukkan rata-rata keseluruhan sebesar 4,26 dari skala 1–5 dengan kategori sangat tinggi, dan seluruh enam dimensi berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi, menunjukkan bahwa pendekatan pendampingan langsung berhasil membangun pemahaman, penerimaan, dan kesiapan awal mitra dalam mengadopsi sistem pembayaran digital. Meskipun demikian, skor pada dimensi Penggunaan yang relatif lebih rendah dibandingkan lima dimensi lainnya mengindikasikan bahwa penerimaan mitra terhadap QRIS belum sepenuhnya diikuti oleh kebiasaan transaksi digital secara rutin, sehingga keberhasilan program ini masih berada pada tahap membangun kesiapan dan penerimaan awal, bukan bukti langsung peningkatan pemasukan atau tergantikannya transaksi tunai.

Berdasarkan simpulan tersebut, disarankan agar keberlanjutan program diarahkan pada pendampingan pascaprogram oleh perangkat desa atau pihak terkait, penyediaan panduan tertulis sederhana serta saluran komunikasi bagi mitra yang mengalami kendala teknis minor, dan evaluasi lanjutan dengan jangka waktu yang lebih panjang untuk melihat perkembangan intensitas penggunaan QRIS dan dampaknya terhadap kinerja usaha secara lebih menyeluruh. Program serupa juga dapat direplikasi pada UMKM di desa-desa lain di Kabupaten Bintan maupun Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki karakteristik sosial ekonomi serupa, sebagai bagian dari upaya perluasan agenda digitalisasi sistem pembayaran nasional yang dicanangkan oleh Bank Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis menyampaikan terima kasih kepada Pemerintah Desa Lancang Kuning, Kecamatan Bintan Utara, Kabupaten Bintan, atas izin dan dukungan selama pelaksanaan kegiatan, serta kepada seluruh pelaku UMKM mitra yang telah berpartisipasi aktif dalam setiap tahapan program. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji melalui panitia Kuliah Kerja Nyata Tahun 2026 atas pembinaan dan fasilitasi yang diberikan kepada Kelompok 12.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyanti, D. (2022). Dampak penggunaan QRIS pada UMKM di Kota Pekanbaru dalam rangka mendorong perkembangan ekonomi digital. *6*(2).
- Alam, S., & Ramadhani, W. P. (2023). Transformasi digital UMKM di Indonesia selama pandemi. *3*(2), 140–156.
- Alicia, E., Gede, L., & Dewi, K. (2024). Implementasi transaksi payment gateway berbasis QRIS pada aplikasi mobile banking BRI terhadap kelancaran bertransaksi bagi para pelaku UMKM di Pantai Penimbangan. *14*(1), 66–77.



- Arini, Budiman, A. Z., Maulana, R. A., & Putri, A. M. (2024). Sosialisasi QRIS sebagai alat pembayaran pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Sialang Munggu. *1*(2), 75–80.
- Ayu, I. G., Istri, A., Larasshanti, D., Metta, L., & Thio, P. (2026). Pemberdayaan pelaku UMKM Desa Bumbungan melalui literasi digital dan praktik QRIS. *Jurnal Altifani: Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, *6*(3), 1337–1344. <https://doi.org/10.59395/altifani.v6i3.1176>
- Bank Indonesia. (2019). *Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran*. Bank Indonesia.
- Buwana, M. P. S. A., & Ranu, M. E. (2026). Analisis efektivitas sistem satu data di Kabupaten Lamongan menggunakan model DeLone and McLean. *Jurnal Inovasi Pendidikan Berbantuan Teknologi*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, *19*, 9–30.
- Dina, F. A., Utami, N., Derika, A. P., Rizkia, A. E., Timur, J., & Mikro, U. (2025). Akselerasi pembayaran digital UMKM melalui implementasi QRIS: Action research pada pasar tradisional di Jakarta Utara. *4*(2), 310–319. <https://doi.org/10.29303/cdv1rn29>
- Eleazar, N., & Nurul, A. (2025). Integrated QR payment system (QRIS): Cashless payment solution in developing country from merchant perspective. *32*(3), 630–655.
- Harahap, M. A. K. (2025). Peningkatan kapasitas UMKM melalui implementasi sistem pembayaran digital (QRIS) di Kota Pematangsiantar. *5*.
- Izza, V. N., & Alamsyah, R. A. (2026). Peran QRIS dalam mendorong pertumbuhan pendapatan pelaku UMKM di Indonesia. *3*(1), 45–51.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. (2022). *Transformasi digital UMKM di Indonesia*. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia.
- Kintani, E. C., Rowaidah, Romdoni, M., Apriyanti, F., & Putra, S. (2025). Strategi bersaing melalui manajemen merek dan kemasan produk UMKM Desa Lancang Kuning. *Community Development Journal*, *2*(4), 105–110.
- Limbong, B. A. E., Munte, M. H. M., & Rimbun, C. D. (2026). Pengaruh pemanfaatan QRIS terhadap pengelolaan kas UMKM di Medan Marelan.
- Nasyawaningrum, A. D., Utami, N., Afifah, J., & Salsabil, N. (2025). Meningkatkan daya saing UMKM melalui adaptasi sistem pembayaran digital. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*. <https://doi.org/10.30999/jpkm.v15i1.3677>
- Natsir, K., Bangun, N., Attan, M. B., & Landias, J. S. (2023). Penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital untuk meningkatkan produktivitas UMKM. *1*(3), 1154–1163.



- Prasetyo, D. D. (2025). *Analisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS di Kota Semarang dengan model DeLone dan McLean* [Skripsi]. Universitas Diponegoro.
- Rachmacandrani, N., Natsir, M., & Respati, H. (2023). The effect of information quality, system quality, ease of use on user satisfaction's QRIS (Quick Response Indonesian Standard) in SMEs. 2(1), 1–8.
- Rachman, A., Julianti, N., & Arkoyah, S. (2024). Challenges and opportunities for QRIS implementation as a digital payment system in Indonesia. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 1–13. <https://doi.org/10.14421/EkBis.2024.8.1.2134>
- Samsiah, S., Khairunnisa, Z., Akbar, M., Afriyana, G., Alfadilla, T., Lanoni, P. D., & Hulwah, N. (2025). Penerapan QRIS untuk efisiensi transaksi: Program pendampingan dan edukasi UMKM di Desa Langkai, Siak. 5(2), 143–149.
- Saragih, & Louis, J. F. (2024). Menutup kesenjangan digital: Studi tentang meningkatkan kehidupan UMKM melalui literasi digital. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(5), 1788–1795.
- Sari, K. H., Muhammad, R., Sholihin, A., & Adella, S. (2023). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi minat pelaku UMKM dalam menggunakan islamic fintech. 9(2), 2216–2228.
- Simalungun, U. (2021). Analisis perbandingan keberhasilan UMKM sebelum dan saat menggunakan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) di Kota Pematangsiantar. 3(2).
- Utami, N. (2025). Adopsi pembayaran digital melalui QRIS dan dampaknya di Daerah Istimewa Yogyakarta. 17(1), 1–13.
- Wijaya, R. G. (2023). Implementasi ekonomi syariah pada model bisnis aplikasi Gojek. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah (JKUBS)*, 2(1).
- Zusrony, E., Anzie, L. P., Asti, P., Manalu, G., Permana, I., & Imaliya, T. (2023). Analisis perceived usefulness, perceived ease of use, dan perceived risk terhadap minat penggunaan pembayaran digital Quick Response Indonesia Standard (QRIS) pada pelaku UMKM. 16(1), 200–206.

