

Analisis Sistem Keamanan Transaksi QRIS Sebagai Upaya Peningkatan Kepercayaan Dan Penjualan Bisnis Kuliner

Nurjanna Hayati Husain, Aminah Djunaid, Mariani Alimuddin, Ahmad Farhan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Digital Universitas Megarezky

nurjannahayatihusain@unimerz.ac.id



©2018 –Bongaya Journal of Research in Management STIEM Bongaya. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licenci CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

***Abstract :** The advancement of digital technology has accelerated the use of cashless payment systems, including QRIS, which offers a practical and fast transaction solution in the culinary sector. This study aims to examine whether the QRIS security system implemented by Bank BSI has influenced trust and contributed to increased sales among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the culinary industry in Mamuju City. The research uses a qualitative descriptive approach to understand the perceptions of business owners and customers regarding the security of QRIS transactions, the challenges in its implementation, and the relationship between customer trust and sales growth in culinary businesses. The research was conducted in Mamuju City, specifically in the Mamuju and Simboro districts, with research subjects consisting of MSME actors and customers who use QRIS provided by Bank BSI. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Based on the results, it can be concluded that QRIS, with its guaranteed security system, has proven effective in enhancing customer trust, increasing sales, and improving transaction efficiency in culinary MSMEs in Mamuju. QRIS facilitates accessible payment methods for customers, accelerates transaction processes, improves customer satisfaction, and contributes positively to business profits. The benefits gained from implementing QRIS offer significant opportunities for sustainable growth in the MSME sector.*

***Keywords:** QRIS, security system, consumer trust, digital transactions, culinary business.*

Abstrak : Kemajuan teknologi digital mendorong penggunaan sistem pembayaran non-tunai, termasuk QRIS, yang menjadi solusi transaksi praktis dan cepat di sektor kuliner. Penelitian ini bermaksud untuk menguji apakah system kemanan QRIS yang sudah di terapkan selama ini oleh Bank BSI mempengaruhi kepercayaan dan berdampak pada peningkatan penjualan pada pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) pada sektor kuliner di Kota Mamuju. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, Pendekatan ini digunakan untuk memahami persepsi pelaku usaha dan pelanggan terhadap keamanan transaksi QRIS serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya, serta kepercayaan pelanggan dan peningkatan penjualan dalam bisnis kuliner. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Mamuju Kec. Mamuju dan Kec. Simboro dengan subjek penelitian adalah Pelaku UMKM dan pelanggan yang menggunakan QRIS dari bank BSI. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa QRIS dengan jaminan keamanan terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan dan pejualan serta efisiensi transaksi di UMKM

dalam sektor kuliner di Kota Mamuju. QRIS memberikan kemudahan aksesibilitas pembayaran bagi pelanggan, mempercepat proses transaksi, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memberikan keuntungan bersih bagi usaha. Keuntungan yang diperoleh dari penerapan QRIS jauh lebih besar memberikan peluang untuk pertumbuhan yang berkelanjutan dalam sektor UMKM.

Kata Kunci: QRIS, sistem keamanan, kepercayaan konsumen, transaksi digital, bisnis kuliner.

PENDAHULUAN

Dalam era digital, penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai metode pembayaran semakin meningkat. Bisnis kuliner sebagai salah satu sektor dengan transaksi tinggi memanfaatkan QRIS untuk kemudahan dan efisiensi pembayaran. QRIS menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi non-tunai yang lebih praktis dan cepat dibandingkan dengan metode konvensional seperti uang tunai atau kartu kredit. Namun, di balik kemudahan tersebut, keamanan transaksi menjadi perhatian utama karena potensi ancaman seperti pencurian data, penipuan, serta serangan siber yang dapat merugikan baik konsumen maupun pelaku usaha.

Kota Mamuju, sebagai salah satu ibu kota provinsi Sulawesi Barat yang sedang berkembang di Indonesia, pasca memisahkan diri dari Sulawesi Selatan yang memiliki pertumbuhan ekonomi yang didukung oleh sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). UMKM memainkan peran strategis dalam menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan menggerakkan roda perekonomian. Namun, dalam upaya meningkatkan daya saing di era digital, UMKM di Mamuju menghadapi tantangan besar dalam mengadopsi teknologi transaksi digital. Adopsi ini bertujuan untuk memperluas pasar, meningkatkan efisiensi, dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di kota Mamuju, jumlah transaksi menggunakan QRIS di kota Mamuju semakin banyak dan meluas bahkan memasuki wilayah pasar tradisional. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin mempercayai metode pembayaran digital. Namun, masih terdapat kendala berupa keamanan sistem yang belum sepenuhnya dipahami oleh pengguna, terutama dalam bisnis kuliner yang melibatkan transaksi dengan frekuensi tinggi dan nominal yang bervariasi. Kepercayaan pelanggan terhadap sistem pembayaran digital sangat bergantung pada jaminan keamanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Namun beberapa kasus kebocoran data dan transaksi palsu yang terjadi di berbagai platform pembayaran digital menimbulkan kekhawatiran bagi konsumen. Jika sistem keamanan QRIS tidak diperkuat, maka risiko kehilangan kepercayaan pelanggan akan semakin besar, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada tingkat penjualan bisnis kuliner. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem keamanan transaksi QRIS serta dampaknya terhadap kepercayaan dan penjualan bisnis kuliner. Berbagai studi menunjukkan bahwa keamanan transaksi digital melibatkan beberapa aspek, seperti perlindungan data pribadi, enkripsi data, autentikasi pengguna, dan kemampuan mendeteksi serta merespons ancaman siber. Namun, implementasi langkah-langkah keamanan tersebut masih menjadi tantangan, terutama bagi UMKM yang sering kali menghadapi keterbatasan sumber daya, baik dalam bentuk finansial, teknologi, maupun pengetahuan.

Menurut Darmawan (2021), penggunaan teknologi blockchain dapat memberikan lapisan keamanan tambahan yang memungkinkan setiap transaksi dicatat secara aman dan tidak dapat diubah, sehingga mengurangi risiko penipuan. Sementara itu, penelitian oleh Roca et al. (2009) menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen dalam transaksi online. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyoroti aspek teknis keamanan QRIS, tetapi juga bagaimana aspek tersebut berkontribusi terhadap kepercayaan pelanggan dan pertumbuhan bisnis kuliner.

Untuk itu, Analisis sistem keamanan transaksi Qris sebagai upaya peningkatan kepercayaan dan penjualan bisnis kuliner menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk

mengidentifikasi sejauh mana tingkat keamanan transaksi QRIS khususnya penggunaan QRIS dari Bank BSI, mengkaji pengaruhnya terhadap tingkat kepercayaan konsumen, dan memberikan rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan oleh pelaku UMKM. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepercayaan konsumen, mendorong adopsi metode transaksi QRIS, dan mempercepat pertumbuhan ekonomi digital di Kota Mamuju.

Landasan Teori

Landasan teori yang disajikan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan kerangka pemahaman yang kokoh terkait dengan penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam konteks UMKM di Kota Mamuju. Sejumlah ahli dan referensi terpercaya telah menyumbangkan pandangan mereka, memberikan wawasan mendalam tentang efektivitas QRIS sebagai alat transaksi modern. Transformasi sistem pembayaran di era digital telah menghasilkan inovasi seperti Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang disusun oleh Bank Indonesia untuk menyederhanakan transaksi non-tunai di berbagai sektor, termasuk UMKM kuliner (Bank Indonesia, 2020). QRIS memungkinkan konsumen melakukan pembayaran secara cepat dan efisien hanya dengan memindai satu kode universal dari berbagai penyedia layanan. Wahyuni dan Kusumawardhani (2021) menunjukkan bahwa penggunaan QRIS meningkat signifikan selama pandemi COVID-19 karena persepsi positif terhadap efisiensi dan kemudahan yang ditawarkan sistem ini. Namun demikian penerapan QRIS diberbagai fungsi transaksi digital memerlukan jaminan keamanan. Menurut Stallings (2017), sistem keamanan informasi dibangun berdasarkan tiga komponen utama: confidentiality (kerahasiaan), integrity (integritas data), dan availability (ketersediaan sistem) atau yang dikenal dengan model CIA. Dalam konteks QRIS, implementasi keamanan digital dilakukan melalui enkripsi data, autentikasi dua langkah, dan tokenisasi. Rohmah (2022) menegaskan bahwa meskipun sistem QRIS cukup aman secara teknis, edukasi pengguna masih diperlukan untuk menghindari potensi kejahatan siber berbasis manipulasi sosial (social engineering).

Dengan jaminan keamanan maka kepercayaan menjadi faktor penting dalam adopsi sistem pembayaran digital. McKnight, Choudhury, dan Kacmar (2002) menyusun model kepercayaan yang mencakup persepsi terhadap integritas, kompetensi, dan niat baik dari penyedia layanan. Dalam penelitian Wijayanti dan Nurcahyo (2020), ditemukan bahwa persepsi keamanan yang tinggi terhadap QRIS berdampak langsung pada peningkatan kepercayaan konsumen dan intensi mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Dengan jaminan keamanan yang mampu meningkatkan kepercayaan pelaku usaha dan pelanggan dalam bertransaksi maka sangat memungkinkan terciptanya peningkatan penjualan yang tentunya mampu mengembangkan bisnis UMKM itu sendiri khususnya pada sektor kuliner di Kota Mamuju.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan campuran (mixed-method), yaitu pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami persepsi pelanggan dan pelaku usaha terhadap keamanan transaksi QRIS serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis hubungan antara keamanan transaksi QRIS dengan kepercayaan pelanggan dan peningkatan penjualan dalam bisnis kuliner. Penelitian ini akan dilakukan di beberapa bisnis kuliner yang telah mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran utama. Subjek penelitian terdiri dari Pelaku usaha kuliner yang menggunakan QRIS dalam operasionalnya., Konsumen yang melakukan transaksi menggunakan QRIS dan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai penyedia layanan transaksi digitalnya. Untuk mendapatkan data yang akurat dan komprehensif, penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu Observasi untuk Melakukan pengamatan langsung terhadap implementasi QRIS di berbagai bisnis kuliner, Kuesioner melalui Survei yang akan disebarakan kepada pelanggan dan pelaku bisnis kuliner untuk mendapatkan wawasan mengenai tingkat kepercayaan terhadap sistem QRIS serta pengalaman mereka dalam menggunakan metode pembayaran ini. Serta Wawancara Mendalam

yang dilakukan dengan Pemilik bisnis kuliner untuk memahami kendala dan manfaat QRIS, Konsumen untuk mengetahui pengalaman mereka terkait keamanan transaksi

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Mamuju, Sulawesi Barat. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok: 10 pelaku usaha kuliner (UMKM) yang menggunakan QRIS BSI sebagai salah satu metode pembayaran dan 10 pelanggan atau pengguna QRIS BSI yang telah menggunakan sistem ini dalam transaksi pembelian makanan dan minuman. Data kualitatif dianalisis menggunakan analisis tematik untuk menemukan pola-pola dalam persepsi dan pengalaman informan terkait keamanan dan kepercayaan. Data kuantitatif dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial, dengan bantuan software SPSS v.26. Uji Korelasi Pearson digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi keamanan (X1), kepercayaan pengguna (X2), dan peningkatan frekuensi pembelian/pelanggan kembali (Y). Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menguji pengaruh simultan variabel persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap penjualan (Y) UMKM kuliner yang menggunakan QRIS BSI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Informan

Penelitian ini dilakukan di berbagai UMKM yang beroperasi di Kota Mamuju dengan fokus pada sector kuliner. Dari observasi yang dilakukan, peneliti mengidentifikasi sejumlah informan yang relevan untuk penelitian. Penelitian ini melibatkan 10 informan yang merupakan pemilik atau pengelola Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di sektor kuliner di Kota Mamuju dan 10 Informan yang pelanggan. Para informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu untuk memastikan relevansi data. Semua informan bersedia memberikan informasi dan wawancara mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS.

Tabel 1. Daftar Informan dari Pelaku UMKM

No	Nama Usaha	Nama Informan	Alamat	Lama berdirinya
1	Nasi kuning mughni	Maya	Jl KS Tubun , Rimuku	1 Tahun
2	Batagor somay	Ichal	Jl AP Pettarani , Binanga	3 Tahun
3	Cinnata roti lonjong	Riska	Jl. Jend Sudirman, karema	1 Tahun
4	Es Teler Nangka Lur	Rifka	Jl Karema Utara	3 Tahun
5	The Poci	Nur	Jl. Pababari	3 Tahun
6	Es Teh Solo	Udin	Jl Jend Sudirman, simbuang	2 Tahun
7	Risol Mayo	Ryan	Jl AP Pettarani , Binanga	1 Tahun
8	Dapur Mini	Yanti	Jl Tengku cik ditiro, Rimuku	3 Tahun
9	Warung nirwana	Nirwana	Jl Tengku cik ditiro, Rimuku	3 Tahun
10	RM anungrah Minang	setia	Jl. RE Martadinata, Simboro	3 Tahun

Data di olah Tahun 2025

Tabel di atas memuat informasi mengenai nama usaha, nama informan, alamat, dan tahun berdirinya usaha yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Data ini penting untuk memahami latar belakang dan karakteristik informan, serta memberikan konteks terhadap penggunaan QRIS dalam usaha masing-masing. Beberapa informan mengelola kafe dan restoran yang menawarkan berbagai menu makanan dan minuman. Informan lainnya fokus pada penjualan makanan ringan, seperti terang bulan mini, risol mayo, dan dimsum. Terdapat pula usaha yang mengkhususkan diri dalam penyajian minuman, seperti teh poci dan the solo.

Dari Pengamatan peneliti rata rata lama berdirinya usaha hanya berkisar dari 1 s/d 3 Tahun, sehingga di kategorikan sebagai Usaha baru dirintis sejak Tahun 2022 yang memungkinkan usaha tersebut lebih terbuka terhadap adaptasi teknologi.

Tabel 2. Daftar Informan dari Pelanggan dengan menggunakan QRIS BSI

No	Nama Pelanggan	Usia	Qris Yang di gunakan untuk bertransaksi	Lama Menggunakan
1	Syahrul.Sos	28 Tahun	QRIS BSI	2 Tahun
2	Adinda	26 Tahun	QRIS BSI	2 Tahun
3	Syamsuardi	41 Tahun	QRIS BSI	1 Tahun
4	Andi Syahrul	40 Tahun	QRIS BSI	2 Tahun
5	Rezkyanti	22 Tahun	QRIS BSI	1 Tahun
6	Novianty	22 Tahun	QRIS BSI	2 Tahun
7	Rahmat	40 Tahun	QRIS BSI	1 Tahun
8	Izhaq	22 Tahun	QRIS BSI	2 Tahun
9	Asryanto	38 Tahun	QRIS BSI	2 Tahun
10	Ahmadi	21 Tahun	QRIS BSI	2 Tahun

Data di olah Tahun 2025

Tabel di atas memuat informasi mengenai nama informan, usia, jenis QRIS yang di gunakan dalam bertransaksi dan lama tahun penggunannya yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Data ini kami dapatkan melalui observasi langsung pada saat mereka sedang berada di lokasi pembelian maupun di beberapa tempat yang ramai di kunjungi seperti tempat wisata pantai manakarra.dari observasi tersebut di temukan bahwa sebagian dari pengguna adalah pekerja dari instansi pemerintahan dan sebagaiannya lagi adalah pengguna dari pekerja swasta yang menggunakan QRIS BSI dikarenakan rekening payroll dan tabungan mereka adalah menggunakan rekening dari bank BSI.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk mengeksplorasi tingkat keamanan dalam menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS),Tingkat kepercayaan Pelaku usaha dan pelanggan serta bagaimana keamanan dalam menggunakan QRIS tersebut bisaberkontribusi terhadap peningkatan penjualan di kalangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam sektor makanan dan minuman di Kota Mamuju dengan latar belakang produk perbankan BSI. Fokus utama dari wawancara meliputi bagaimana keamanan dan kepercayaan, tingkat kepuasan pelanggan, serta pandangan informan mengenai keuntungan dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan QRIS tersebut.

Persepsi Keamanan Dalam Transaksi QRIS BSI

Salah satu keunggulan dari Produk Perbankan Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah menggunakan beberapa mekanisme untuk melindungi transaksi dan data pengguna. Ini termasuk verifikasi transaksi, pemantauan aktivitas mencurigakan, sistem otentikasi, dan enkripsi data yang kuat. BSI juga menggunakan teknologi Secure Socket Layer (SSL) 128 bit untuk menjaga kerahasiaan data aplikasi BSI Mobile dan menerapkan time out session untuk menonaktifkan akses setelah 3 menit tanpa aktivitas. Hal ini tentunya dilakukan demi meningkatkan nyaman terhadap pengguna produk perbankan dari QRIS BSI. Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 pelaku usaha sebagai informan, 9 diantara mengatakan setuju dengan system keamanan saat mereka menggunakan QRIS BSI Sebagai alat transaksi pembayaran di tempat usaha mereka, mereka juga merasakan keamanan dan kenyamanan, belum pernah merasakan kendala dan mampu mengurangi resiko uang palsu. 1 Pelaku usaha lainnya mengatakan netral meskipun pada dasarnya belum pernah mengalami kendala keamanan dalam bertransaksi ini dikarenakan 1 pelaku usaha ini menganggap masih terlalu dini untuk mengatakan bahwa penggunaan QRIS BSI aman karena waktu penggunaannya masih terbilang sangat singkat yaitu 1 Tahun. Selanjutnya Hasil wawancara dengan 10 pengguna QRIS BSI sebagai informan dari pihak pelanggan/pembeli mengatakan sangat setuju dengan system keamanan yang dimiliki oleh Bank BSI, para informan merasa aman dengan data pribadi yang mereka miliki, dan mereka memilih untuk bertransaksi menggunakan QRIS BSI karena selain aman juga terkesan praktis dan dapat menghindari pertukaran uang palsu. Para pihak juga mengungkapkan bahwa sebagai nasabah dari Bank BSI mereka mendapatkan edukasi tentang cara penggunaan QRIS BSI dengan baik dan aman.

Persepsi Kepercayaan Dalam Transaksi QRIS BSI

Tingkat kepercayaan juga menjadi point penting dalam observasi kali ini, informan dari pihak pelaku usaha UMKM rata-rata menyampaikan bahwa pelanggan terkesan lebih percaya terhadap penggunaan QRIS yang mereka tampilkan dibandingkan dengan melakukan pembayaran uang tunai. Dari pihak pelanggan pun demikian, para informan menyampaikan bahwa mereka memilih melakukan transaksi menggunakan QRIS BSI karena percaya dengan produk perbankan tersebut, selain karena mereka sudah mendapatkan edukasi tentang fasilitas QRIS BSI para informan mengungkapkan sejak mereka menggunakan QRIS BSI mereka tidak pernah mengalami kendala keamanan dan mereka lebih memilih untuk lebih sering Kembali ke beberapa tempat yang melayani pembayaran dengan menggunakan QRIS BSI.

Tingkat Penjualan Dengan Menggunakan QRIS BSI

9 dari Informan dari pelaku usaha UMKM menyatakan bahwa kebanyakan pelanggan mereka yang datang Kembali untuk berbelanja adalah mereka yang bertransaksi menggunakan QRIS, dan diantara beberapa QRIS yang mereka tampilkan QRIS BSI adalah yang paling sering di gunakan, ini dikarenakan system notifikasinya berlaku sameday dan dana masuk selalu tepat di H+1 serta tidak pernah terjadi keterlambatan dana yang masuk sehingga mudah untuk mencatat laporan harian serta memastikan kepada pelanggan. Informas dari pelaku usaha UMKM di kota mamuju juga merasa bahwa penggunaan QRIS ini dapat mengurangi resiko pengedaran uang palsu, mengurangi transaksi tukar uang tunai sehingga menerapkan harga jualan juga lebih variatif untuk mengatur keuntungan misalnya untuk menjual harga produk saat ini tidak memungkinkan jika memiliki nilai Rp 500 di akhir harga jika ingin bertransaksi tunai. Hal ini di karenakan mata uang Ro 500, sudah sangat jarang digunakan, sehingga sedikit merepotkan bagi pelaku usaha UMKM untuk menyediakan uang tunainya. Padahal jenis penetapan harga seperti ini sangat mempengaruhi nilai promosi dan keuntungan

Selanjutnya Informan dari pihak pelanggan juga menyatakan bahwa mereka lebih memilih untuk Kembali ketempat yang sama jika mereka melayani transaksi digital dengan menggunakan QRIS, hal ini karena para informan merasa dimudahkan dalam melakukan pembayaran. Kemudahan tersebut memberikan mereka kenyamanan dan sangat praktis untuk di gunakan di mana saja tanpa harus menyiapkan uang tunai. Selain itu, preferensi pelanggan terhadap pembayaran digital juga mencerminkan adanya pergeseran perilaku konsumen, terutama generasi milenial dan Gen Z yang lebih terbiasa dengan sistem non-tunai. Menurut survei oleh Bank Indonesia (2023), lebih dari 74% masyarakat usia produktif di Indonesia memilih pembayaran digital karena alasan keamanan dan kepraktisan. QRIS BSI dalam hal ini, telah menjadi pilihan yang tidak hanya aman tetapi juga religius secara nilai karena dioperasikan oleh perbankan syariah. Hal ini juga sejalan dengan temuan oleh Hakim & Sari (2024), yang menyatakan bahwa QRIS bank syariah semakin diminati karena menggabungkan nilai keuangan digital dengan prinsip syariah.

PEMBAHASAN

Analisis sistem keamanan transaksi QRIS sebagai upaya peningkatan kepercayaan dan penjualan bisnis kuliner

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem keamanan QRIS yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) telah memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan dan loyalitas pengguna—baik pelaku UMKM maupun pelanggan. Temuan ini sejalan dengan teori Technology Trust oleh McKnight et al. (2002) yang menekankan bahwa persepsi keamanan (perceived security) merupakan faktor utama pembentuk kepercayaan dalam transaksi digital. Dalam konteks ini, teknologi QRIS BSI yang dilengkapi dengan sistem enkripsi SSL 128-bit, otentikasi ganda, dan sistem time-out session telah menciptakan rasa aman bagi pengguna.

Lebih lanjut, temuan bahwa pengguna tidak mengalami kendala keamanan dan merasa nyaman menggunakan QRIS BSI mendukung hasil studi sebelumnya oleh Pratiwi et al. (2023), yang menunjukkan bahwa persepsi keamanan menjadi prediktor signifikan dalam

meningkatkan intensi penggunaan QRIS di kalangan pelaku usaha mikro dan pelanggan. Bahkan, tingkat kenyamanan tersebut memengaruhi keputusan pelanggan untuk kembali melakukan pembelian, memperkuat teori customer satisfaction-loyalty chain (Oliver, 1997). Dari perspektif adopsi teknologi, temuan ini juga konsisten dengan model Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989), di mana *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* menjadi penentu utama penerimaan teknologi baru. QRIS BSI terbukti memberikan kemudahan dalam proses transaksi, percepatan waktu, serta efisiensi dalam pencatatan keuangan harian. Hal ini tercermin dari informan UMKM yang menyebutkan sistem notifikasi sameday dan dana masuk H+1 sebagai keunggulan utama. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Suryani & Andika (2022), yang menemukan bahwa penggunaan QRIS secara signifikan mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan akurasi keuangan pelaku UMKM.

Selain itu, preferensi pelanggan terhadap pembayaran digital juga mencerminkan adanya pergeseran perilaku konsumen, terutama generasi milenial dan Gen Z yang lebih terbiasa dengan sistem non-tunai. Menurut survei oleh Bank Indonesia (2023), lebih dari 74% masyarakat usia produktif di Indonesia memilih pembayaran digital karena alasan keamanan dan kepraktisan. QRIS BSI dalam hal ini, telah menjadi pilihan yang tidak hanya aman tetapi juga religius secara nilai karena dioperasikan oleh perbankan syariah. Hal ini juga sejalan dengan temuan oleh Hakim & Sari (2024), yang menyatakan bahwa QRIS bank syariah semakin diminati karena menggabungkan nilai keuangan digital dengan prinsip syariah.

Dalam aspek pemasaran, QRIS dapat dilihat sebagai strategi inovatif dalam customer experience yang berdampak pada peningkatan customer retention. Sebagaimana disampaikan oleh informan dari pihak UMKM, pelanggan lebih memilih untuk kembali ke tempat yang menerima pembayaran digital karena merasa lebih nyaman dan cepat dalam transaksi. Temuan ini mendukung studi oleh Rahmawati & Cahyono (2022) yang menyatakan bahwa penerapan QRIS pada sektor kuliner tidak hanya mempercepat siklus transaksi tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap loyalitas dan peningkatan pendapatan. Sistem pembayaran non-tunai seperti QRIS juga berkontribusi terhadap pengelolaan keuangan yang lebih baik. Pelaku UMKM merasa terbantu karena transaksi tercatat otomatis dan mengurangi risiko kehilangan uang atau penerimaan uang palsu. Dalam jangka panjang, hal ini dapat mendukung literasi keuangan dan profesionalisme UMKM. Seperti diungkapkan oleh Sari et al. (2021), QRIS memberikan nilai tambah berupa akuntabilitas dalam pencatatan transaksi, yang menjadi dasar dalam perencanaan bisnis UMKM ke depan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menunjukkan bahwa QRIS BSI mampu menjawab tantangan keamanan transaksi digital, tetapi juga berdampak langsung terhadap peningkatan kepercayaan pelanggan dan volume penjualan UMKM kuliner. Hal ini menjadi bukti bahwa adopsi teknologi finansial yang tepat, aman, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna dapat menjadi pendorong utama dalam pengembangan ekonomi digital, khususnya di daerah seperti Kota Mamuju.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa QRIS dari perbankan Bank Syariah Indonesia (BSI) menggunakan menggunakan beberapa mekanisme untuk melindungi transaksi dan data pengguna. Ini termasuk verifikasi transaksi, pemantauan aktivitas mencurigakan, sistem otentikasi, dan enkripsi data yang kuat. BSI juga menggunakan teknologi Secure Socket Layer (SSL) 128 bit untuk menjaga kerahasiaan data aplikasi BSI Mobile dan menerapkan time out session untuk menonaktifkan akses setelah 3 menit tanpa aktivitas. Selain itu adanya Edukasi terhadap Pengguna sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan diantara kalangan pengguna baik Pelaku UMKM di sector kuliner maupun pengguna dari pihak pelanggan/pembeli. Dengan adanya kepercayaan tersebut berdasarkan pernyataan dari Informan pelaku UMKM bahwa transaksi QRIS dengan menggunakan QRIS BSI Mendominasi di setiap transaksi penjualan mereka hal ini sejalan dengan pengakuan Informan dari pihak pelanggan yang menyatakan bahwa mereka lebih nyaman dan merasa aman dalam bertransaksi

dan cenderung memilih untuk Kembali ke beberapa tempat yang memiliki layanan QRIS khususny QRIS Bsi yang mereka gunakan untuk melakukan transaksi pembayaran. Selain itu transaksi dengan metode QRIS tidak lagi perlu untuk melakukan pengembalian dana tunai yang mengganggu efisiensi operasional serta dapat mencegah peredaran uang palsu.

Daftar Referensi

- Bank Indonesia. (2020). *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. Jakarta: Departemen Sistem Pembayaran BI.
- ISO/IEC 27001. (2013). *Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements*. International Organization for Standardization.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology. *Information Systems Research*, 13(3), 334–359.
- Rohmah, N. (2022). Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Penggunaan QRIS terhadap Kepercayaan Konsumen UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 4(2), 115–124.
- Stallings, W. (2017). *Cryptography and Network Security: Principles and Practice* (7th ed.). Pearson Education.
- Wahyuni, R., & Kusumawardhani, D. A. (2021). Analisis Keamanan Sistem Pembayaran Digital QRIS terhadap Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 9(1), 45–54.
- Wijayanti, A., & Nurcahyo, R. (2020). Pengaruh Penggunaan QRIS terhadap Peningkatan Penjualan UMKM Kuliner. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 8(3), 77–86.
- Adiyanto, M. R., Purnomo, A. S. D., & Setyo, A. (2021). Dampak tingkat literasi keuangan syariah terhadap minat menggunakan produk keuangan syariah. *Jurnal Administrasi Kantor*, 9(1), 1–12.
- Aziz, M., Arifin, Z., Hwihanus, H., & Ratnawati, T. (2024). Pengaruh Sosial Budaya Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Pedagang terhadap Minat Menggunakan QRIS sebagai Metode Pembayaran Cashless. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(10), 3960–3966.
- Christine, N. (2023). Efektifitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) untuk Meningkatkan Omset Penjualan pada UMKM di Bandar Lampung (Studi Kasus KI Cofee Bandar Lampung, Kopi Ketje Kedaton dan Marley's Cafe). *Jurnal EMT KITA*, 7(3), 755–762.
- Hutagalung, R. A., Nainggolan, P., & Panjaitan, P. D. (2021). Analisis Perbandingan Keberhasilan UMKM Sebelum Dan Saat Menggunakan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Di Kota Pematangsiantar. <https://doi.org/10.36985/07f8a660> *Jurnal Ekuilnomi*, 3(2), 94–103.
- Ihsan, N., & Siregar, S. (2024). Analisis Implementasi Sistem Pembayaran Quick Respond Indonesia Standard (QRIS) Di Pasar Bhakti Kisaran. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 704–717.
- Kurniawati, E. T., Zuhroh, I., & Malik, N. (2021). Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 05(01), 23–30.
- Lestari, D. T., Siburian, C. D. Y., & Ndraha, E. (2023). Sosialisasi Pengenalan dan Implementasi Sistem Pembayaran Digital Menggunakan QRIS pada UMKM. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 126–131.