

Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembayaran Sistem QRIS Terhadap Peningkatan Usaha Pada Rumah Makan Sop Saudara H Arsyad di Kabupaten Sidenreng Rappang

Akmal Zainuddin ^{1*}, Muhammad Rusdi ², Andi Riska Andreani Syafaruddin ³, Haslindah ⁴

^{1*,2,3,4} Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Jl. Angkatan 45 No. 1A Lt. Salo, Indonesia.

Email: akmalmt19@gmail.com ^{1*}, rusdi.ogy@gmail.com ², riska.andreani93@gmail.com ³, haslindahpratiwi7@gmail.com ⁴

Histori Artikel:

Dikirim 14 Agustus 2025; Diterima dalam bentuk revisi 15 September 2025; Diterima 20 Oktober 2025; Diterbitkan 1 Desember 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

Suggested citation:

Zainuddin, A., Rusdi, M., Syafaruddin, A. R. A., & Haslindah, H. (2025). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembayaran Sistem QRIS Terhadap Peningkatan Usaha Pada Rumah Makan Sop Saudara H Arsyad di Kabupaten Sidenreng Rappang. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(6), 5611-5618. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i6.5356>.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan sistem pembayaran digital QRIS dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan berkontribusi terhadap pengembangan usaha pada Rumah Makan Sop Saudara H. Arsyad di Kabupaten Sidenreng Rappang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian ditentukan secara purposive, terdiri dari tujuh orang yaitu pemilik usaha, karyawan kasir, dan lima pelanggan yang pernah menggunakan layanan QRIS. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan bantuan aplikasi NVivo 12 Plus untuk mengidentifikasi tema-tema utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS mampu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada indikator daya tanggap (responsiveness) dan berwujud (tangibles). Karyawan dinilai sigap, ramah, dan responsif dalam membantu transaksi, serta penempatan kode QR dilakukan secara strategis dan rapi. Indikator keandalan (reliability), jaminan (assurance), dan empati (empathy) juga terpenuhi dengan baik, sehingga menciptakan transaksi yang cepat, aman, dan nyaman. Dari sisi pengembangan usaha, penerapan QRIS berdampak positif terhadap efisiensi operasional, peningkatan omzet dan pendapatan, serta membantu pencatatan transaksi secara digital. Temuan ini menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi strategi adaptif dalam mendukung pertumbuhan dan stabilitas UMKM, khususnya di sektor kuliner.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kuliner; Peningkatan Usaha; QRIS; UMKM.

Abstract

This study aims to analyze the extent to which the implementation of the QRIS digital payment system can improve service quality and contribute to business development at Rumah Makan Sop Saudara H. Arsyad in Sidenreng Rappang Regency. This research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Informants were selected using purposive sampling, consisting of seven participants: the business owner, a cashier, and five customers who had used QRIS services. Data were analyzed qualitatively with the assistance of NVivo 12 Plus to identify key themes. The findings reveal that the use of QRIS significantly enhances service quality, particularly in responsiveness and tangibles indicators. Employees are perceived as responsive, friendly, and quick to assist transactions, with strategically placed and neatly arranged QR codes. Reliability, assurance, and empathy indicators are also well-fulfilled, creating fast, secure, and convenient transactions. From a business development perspective, QRIS positively impacts operational efficiency, increases sales and revenue, and supports digital transaction recording. These findings indicate that QRIS not only plays a role in improving service quality but also serves as an adaptive strategy to support the growth and stability of micro, small, and medium enterprises (MSMEs), particularly in the culinary sector.

Keyword: Business Improvement; Culinary; UMKM; QRIS; Service Quality.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan pada sistem pembayaran di Indonesia, khususnya melalui penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai standar pembayaran nasional yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Sejak diluncurkan pada 17 Agustus 2019 dan diwajibkan bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) mulai 1 Januari 2020, QRIS telah mengalami pertumbuhan pesat, dari 5,8 juta merchant pada 2020 menjadi lebih dari 17 juta merchant pada Mei 2022 (Sari, R., & Raya, 2022). Kehadiran QRIS diharapkan dapat memberikan kemudahan, keamanan, serta efisiensi dalam bertransaksi, sekaligus mendukung program cashless society dan inklusi keuangan di Indonesia (Erika *et al.*, 2023). Pelayanan yang baik pada tahap pembayaran memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan terhadap usaha. Menurut (Tjiptono, F., & Chandra, 2016) dalam (Ika, 2020), kualitas pelayanan mencakup lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Implementasi QRIS dalam konteks ini diyakini mampu meningkatkan responsivitas dan efisiensi, mengurangi risiko kesalahan transaksi, serta mempercepat proses pembayaran (Salim, M., & Nopiansyah, 2023). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berdampak positif terhadap peningkatan penjualan dan loyalitas pelanggan di berbagai sektor UMKM (Hutagalung *et al.*, 2021). Selain itu, riset terbaru memperlihatkan bahwa pemanfaatan QRIS dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengalaman transaksi yang lebih praktis (Salimah, 2024).

Kabupaten Sidenreng Rappang, khususnya Kecamatan Panca Rijang, memiliki potensi besar dalam pengembangan UMKM di sektor kuliner, termasuk Rumah Makan Sop Saudara H. Arsyad yang berdiri sejak 1994. Usaha ini menghadapi tantangan dalam pengelolaan keuangan tunai dalam jumlah besar serta lambatnya proses pembayaran pada saat volume pelanggan tinggi. Observasi awal peneliti menemukan bahwa integrasi QRIS dapat menjadi solusi strategis untuk mengatasi hambatan tersebut sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian lain menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi QRIS sangat bergantung pada literasi digital pengguna, kesiapan infrastruktur, dan konsistensi pelayanan yang diberikan (Fauzi, M., & Nugroho, 2023). Hal inilah yang menjadi celah penelitian untuk mengkaji secara mendalam bagaimana implementasi QRIS berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan peningkatan usaha pada UMKM kuliner di daerah. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan QRIS pada Rumah Makan Sop Saudara H. Arsyad di Kabupaten Sidenreng Rappang, dengan fokus pada pengaruhnya terhadap dimensi kualitas pelayanan dan indikator peningkatan usaha. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi literatur manajemen pelayanan dan kontribusi praktis bagi pelaku UMKM dalam memanfaatkan teknologi pembayaran digital.

2. Tinjauan Pustaka

Adopsi QRIS sebagai metode pembayaran digital oleh UMKM telah menjadi sorotan berbagai peneliti. Sebagai contoh, Analisis Pembayaran dengan Menggunakan Sistem QRIS untuk Meningkatkan Kinerja UMKM di Pekanbaru oleh (Erika *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa penggunaan QRIS mampu meningkatkan efisiensi transaksi UMKM sehingga pendapatan yang diperoleh menjadi maksimal. Penelitian di Kota Kediri oleh (Choirul Hana, C., & Kusumawati, 2024) juga menemukan dampak positif peningkatan pendapatan UMKM pasca penggunaan QRIS, meskipun kendala seperti pencairan yang lambat masih menjadi hambatan penting. Sementara itu, (Mukarromah, M., & Amelya, 2024) mengukir temuan bahwa omzet penjualan UMKM di Semarang mengalami kenaikan signifikan setelah menerapkan QRIS, meski literasi keuangan yang rendah masih menjadi tantangan bagi sebagian pelaku usaha. Lebih lanjut, studi kualitatif oleh (Nanda Pinandita *et al.*, 2025) menyimpulkan bahwa QRIS efektif dan efisien dalam mendorong digitalisasi sistem pembayaran UMKM, meski masih ditemukan kendala seperti

RESEARCH ARTICLE

keterbatasan internet dan biaya pemakaian. (Gusman *et al.*, 2025) dalam Peluang dan Tantangan UMKM dalam Pemanfaatan QRIS menyoroti peluang besar QRIS dalam meningkatkan inklusi keuangan dan efisiensi operasional UMKM, namun tetap terdapat tantangan berupa literasi teknologi, infrastruktur digital, dan keamanan transaksi. Dari sisi teoretis, penerapan *SERVQUAL* (Tjiptono, F., & Chandra, 2016) dalam (Ika, 2020) menekankan dimensi kualitas layanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai indikator utama dalam menilai persepsi pelanggan terhadap layanan digital seperti QRIS. Dalam konteks pemasaran dan kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, Utomo dkk. (2024) dalam JEMSI menemukan bahwa kualitas pelayanan serta elemen lainnya seperti komunikasi pemasaran dan harga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang relevan untuk memahami implikasi kualitas layanan QRIS pada pelanggan UMKM. Secara komparatif, meskipun penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan manfaat QRIS dalam peningkatan pendapatan dan efisiensi, banyak yang masih bersifat kuantitatif dengan sampel terbatas atau fokus analisis visual. Celah penelitian tampak jelas: belum banyak studi yang mengeksplorasi secara mendalam *bagaimana* dimensi-dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*) dipengaruhi oleh implementasi QRIS, khususnya pada UMKM kuliner di daerah seperti Rumah Makan Sop Saudara H. Arsyad. Penelitian ini hadir untuk mengisi ruang tersebut dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang mendalami perspektif informan (pemilik, kasir, pelanggan) serta menjelaskan secara sistematis hubungan antara QRIS, kualitas layanan, dan aspek peningkatan usaha (aset, omzet, stabilitas). Dengan landasan teori dan gap penelitian yang jelas, studi ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis yang memperkaya literatur kualitas pelayanan digital serta kontribusi praktis bagi pelaku UMKM dalam strategi digitalisasi dan peningkatan kinerja usaha.

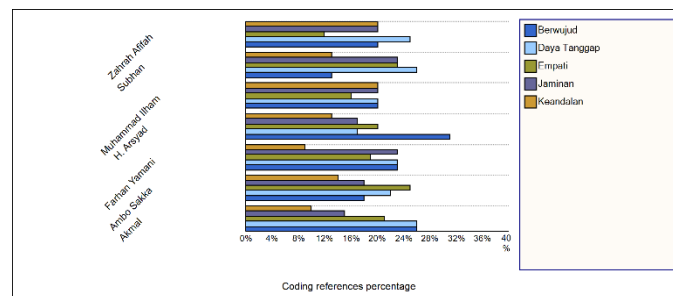
3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara mendalam fenomena penerapan QRIS pada Rumah Makan Sop Saudara di Kabupaten Sidenreng Rappang, karena pendekatan ini mampu memberikan pemahaman holistik terhadap peristiwa yang diteliti melalui deskripsi kaya konteks, bukan sekadar membandingkan perlakuan atau mengukur efek tertentu (Adlini, R., Sari, M., & Yuliana, 2022). Lokasi penelitian berada di Jalan A.P. Pettarani, Kelurahan Rappang, Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, yang dipilih karena rumah makan tersebut telah mengadopsi sistem pembayaran QRIS. Penelitian berlangsung selama dua bulan, yakni April-Mei 2025. Data yang digunakan terdiri atas data primer, diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam (Fauzi *et al.*, 2022), dan data sekunder yang bersumber dari literatur, dokumen, foto, serta arsip pendukung. Informan dipilih secara purposive, yaitu satu orang pemilik usaha, satu karyawan bagian kasir, dan lima pelanggan yang pernah menggunakan QRIS. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam untuk memahami pengalaman dan pandangan informan terkait tender penerapan QRIS (Ardiansyah *et al.*, 2023), observasi langsung di lokasi untuk mengamati proses transaksi, serta dokumentasi berupa catatan, foto, dan dokumen terkait. Data kemudian dianalisis menggunakan aplikasi NVivo 12 Plus, yang memfasilitasi import data, pengkodean (*coding*), kategorisasi, serta visualisasi dan verifikasi temuan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini juga merujuk pada pendekatan kualitatif dalam konteks UMKM digital yang digunakan oleh (Andriani, 2023) di JEMSI, yang menyiasati studi melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi dalam memahami sistem dan tantangan akuntansi berbasis Microsoft Excel pada UMKM menunjukkan relevansi metode kualitatif dalam menggali praktik nyata di lapangan.

4. Hasil dan Pembahasan

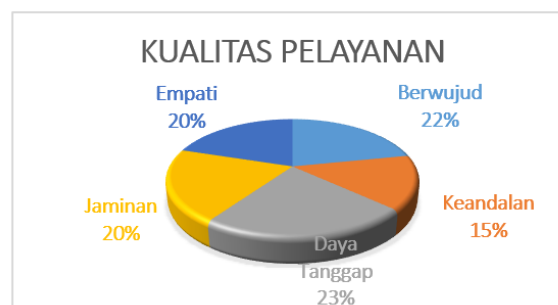
4.1 Hasil

Analisis kualitas pelayanan di Rumah Makan Sop Saudara berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan yang terdiri dari pemilik usaha, karyawan, dan pelanggan pengguna QRIS divisualisasikan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Validasi Informan, Kualitas Pelayanan

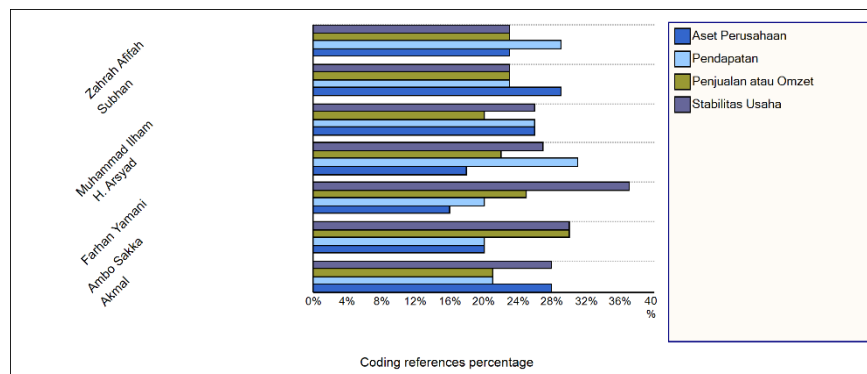
Diagram pada gambar 1. dihasilkan dari proses *coding* menggunakan NVivo 12 Pro, yang memetakan jawaban responden ke dalam lima dimensi *SERVQUAL*: Berwujud, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Hasil visualisasi menunjukkan bahwa sebagian besar informan menempatkan Daya Tanggap sebagai indikator dominan, sementara Keandalan cenderung memperoleh nilai terendah. Selanjutnya, Gambar 2 menampilkan rata-rata keseluruhan indikator kualitas pelayanan dari seluruh informan, di mana Daya Tanggap menempati posisi tertinggi dengan persentase 23%, diikuti Berwujud sebesar 22%, Jaminan 20%, Empati 20%, dan Keandalan 15%.



Gambar 2. Diagram Validasi Indikator, Kualitas Pelayanan

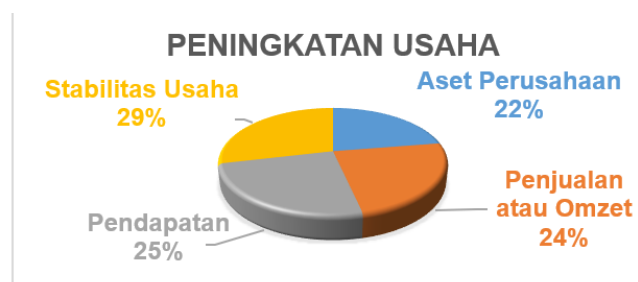
Hasil analisis ini menunjukkan bahwa Daya Tanggap menjadi kekuatan utama pelayanan di Rumah Makan Sop Saudara, ditandai dengan sikap sigap, ramah, dan responsif karyawan dalam membantu pelanggan, khususnya ketika terjadi kendala transaksi QRIS. Hal ini sejalan dengan definisi daya tanggap menurut Tjiptono dan Chandra (2016) sebagai kesediaan dan kemampuan memberikan pelayanan cepat dan efektif. Indikator Berwujud berada pada urutan kedua, mencerminkan penataan fisik yang rapi dan modern seperti penempatan kode QR yang strategis dan meja kasir yang bersih. Jaminan berada di posisi ketiga, menggambarkan keberhasilan karyawan dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan melalui penjelasan bahwa QRIS diawasi oleh Bank Indonesia dan transaksi terkonfirmasi secara otomatis. Empati berada di posisi berikutnya, menunjukkan kemampuan karyawan memberikan perhatian personal dan kesabaran, khususnya kepada pelanggan yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Sementara itu, Keandalan, meskipun menjadi indikator dengan nilai terendah, tetap dipersepsikan baik oleh pelanggan, dengan catatan perlunya peningkatan kestabilan jaringan internet untuk meminimalkan gangguan teknis.

RESEARCH ARTICLE



Gambar 3. Diagram Validasi Informan, Peningkatan Usaha

Pada aspek peningkatan usaha, Gambar 3 menampilkan distribusi persentase empat indikator utama yaitu Aset Perusahaan, Penjualan/Omzet, Pendapatan, dan Stabilitas Usaha berdasarkan hasil wawancara dengan informan. Diagram menunjukkan bahwa indikator dominan berbeda-beda pada tiap informan, dengan Stabilitas Usaha dan Pendapatan sering menjadi yang tertinggi.



Gambar 4. Diagram Validasi Indikator, Peningkatan Usaha

Gambar 4 memperlihatkan hasil agregasi seluruh informan, di mana Stabilitas Usaha menempati posisi pertama dengan persentase 29%, diikuti Pendapatan 25%, Penjualan/Omzet 24%, dan Aset Perusahaan 22%. Secara keseluruhan, hasil analisis mengungkap bahwa Stabilitas Usaha merupakan indikator paling menonjol dalam peningkatan usaha Rumah Makan Sop Saudara. Temuan ini mencerminkan kemampuan usaha untuk mempertahankan kelancaran operasional dan arus kas yang stabil berkat penggunaan QRIS, sejalan dengan pendapat (Rizky *et al.*, 2022) bahwa stabilitas usaha ditunjang oleh sistem pembayaran dan pencatatan yang tertata rapi. Peningkatan Pendapatan yang menempati posisi kedua disebabkan oleh proses pembayaran yang lebih cepat, akurat, dan terekam secara otomatis, sebagaimana dikemukakan (Abdurachman, 2020) bahwa efisiensi mekanisme pembayaran berpotensi meningkatkan pendapatan usaha. Penjualan atau Omzet juga menunjukkan tren positif karena QRIS memudahkan pelanggan untuk bertransaksi meskipun tidak membawa uang tunai, mendukung temuan (Putri *et al.*, 2023) yang menyatakan bahwa metode pembayaran digital mendorong peningkatan frekuensi transaksi. Aset Perusahaan menjadi indikator dengan persentase terendah, namun penggunaannya yang konsisten diharapkan mampu memberikan dampak jangka panjang berupa reinvestasi keuntungan ke dalam bentuk aset baru, sehingga memperkuat struktur keuangan usaha di masa depan.

4.2 Pembahasan

Implementasi QRIS di Rumah Makan Sop Saudara H. Arsyad menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap dua aspek utama, yaitu peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan usaha. Hasil penelitian yang telah dianalisis melalui Nvivo 12 Pro memperlihatkan bahwa *Daya Tanggap* menjadi indikator kualitas pelayanan dengan persentase tertinggi (23%), diikuti *Berwujud* (22%), *Jaminan* (20%), *Empati* (20%), dan *Keandalan* (15%). Temuan ini mengindikasikan bahwa kemampuan karyawan dalam

RESEARCH ARTICLE

memberikan respon cepat, ramah, dan solutif menjadi faktor dominan yang menentukan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap pemilik usaha, karyawan, dan pelanggan, penggunaan QRIS memberikan dampak positif terhadap kemudahan transaksi dan persepsi kualitas pelayanan. Dari sudut pandang pemilik usaha, sistem ini mempermudah manajemen keuangan harian dan mengurangi risiko kehilangan uang tunai. Hal ini selaras dengan penelitian (Lestari, N. P., & Yasa, 2023) yang menegaskan bahwa digitalisasi transaksi dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan UMKM dan akurasi pencatatan pendapatan. Karyawan kasir juga merasakan manfaat dari sisi efisiensi kerja. QRIS mempercepat proses transaksi dan mengurangi potensi kesalahan pengembalian uang. Penelitian (Ramadhani *et al.*, 2022) mendukung temuan ini dengan menyebutkan bahwa QRIS mampu memperpendek waktu pelayanan serta meningkatkan akurasi transaksi pada UMKM, terutama saat volume transaksi tinggi. Dari perspektif pelanggan, kemudahan, kecepatan, dan jaminan keamanan menjadi alasan utama memilih QRIS. (Lestari, N. P., & Yasa, 2023) menegaskan bahwa faktor kenyamanan dan kemudahan merupakan kunci peningkatan kepuasan pelanggan dalam sistem pembayaran digital. Namun, beberapa hambatan teknis seperti gangguan jaringan atau saldo tidak mencukupi masih terjadi, meski dampaknya relatif kecil. Hal ini sejalan dengan (Putri, A. P., & Pratama, 2020) yang menemukan bahwa kendala teknis minor tidak mengurangi tingkat kepuasan secara signifikan, selama manfaat yang dirasakan lebih besar daripada hambatan tersebut.

Menariknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS juga berkontribusi terhadap peningkatan jumlah pelanggan, khususnya dari generasi muda yang terbiasa dengan teknologi. (Wulandari, S., & Kusuma, 2022) menggarisbawahi bahwa generasi milenial dan Gen Z lebih tertarik pada usaha yang mengintegrasikan pembayaran digital karena dinilai modern dan praktis. Dari sisi pengembangan usaha, indikator *Stabilitas Usaha* memperoleh persentase tertinggi (29%), diikuti *Pendapatan* (25%), *Penjualan/Omzet* (24%), dan *Aset Perusahaan* (22%). Stabilitas usaha meningkat karena QRIS mempermudah pencatatan transaksi, mengamankan arus kas, dan memastikan kelancaran pembayaran. (Rizky *et al.*, 2022) menjelaskan bahwa kestabilan operasional menjadi kunci keberlangsungan bisnis jangka panjang, yang salah satunya dapat dicapai melalui digitalisasi pembayaran. Secara makro, penerapan QRIS di Rumah Makan Sop Saudara H. Arsyad sejalan dengan inisiatif Bank Indonesia untuk memperluas digitalisasi sistem pembayaran nasional. Program ini bertujuan mendorong inklusi keuangan, meningkatkan produktivitas UMKM, dan memperluas ekosistem transaksi non-tunai. Sejalan dengan temuan penelitian JEMSI oleh (Santoso *et al.*, 2023), integrasi sistem pembayaran digital pada UMKM bukan hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat daya saing melalui perluasan pasar dan peningkatan pengalaman pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi QRIS di Rumah Makan Sop Saudara H. Arsyad telah memberikan dampak positif yang komprehensif, baik dari segi kualitas pelayanan maupun pengembangan usaha. Meskipun terdapat kendala teknis minor, manfaat yang diperoleh seluruh pihak pemilik, karyawan, dan pelanggan menunjukkan bahwa QRIS layak untuk dipertahankan dan dikembangkan sebagai bagian dari strategi layanan dan pertumbuhan bisnis jangka panjang.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian berjudul *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembayaran Sistem QRIS terhadap Peningkatan Usaha Rumah Makan Sop Saudara H. Arsyad di Kabupaten Sidenreng Rappang*, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem pembayaran QRIS telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Makan Sop Saudara H. Arsyad. Mengacu pada lima indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra, yaitu berwujud (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), peningkatan paling signifikan terlihat pada aspek daya tanggap dan berwujud. Karyawan menunjukkan sikap sigap, ramah, dan responsif dalam membantu proses transaksi, sementara penataan fisik rumah makan juga lebih rapi dan modern dengan penempatan QR code di posisi strategis. Aspek jaminan, empati, dan keandalan juga mengalami peningkatan seiring dengan kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi yang dirasakan pelanggan.

RESEARCH ARTICLE

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan ini berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan turut mendorong pertumbuhan usaha. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui sistem pembayaran QRIS meliputi kesiapan infrastruktur, seperti penempatan QR code yang strategis, sikap responsif dan keramahan karyawan, adanya edukasi kepada pelanggan yang belum familiar dengan penggunaan QRIS, serta kemudahan sistem yang universal, praktis, dan dapat digunakan di berbagai platform perbankan maupun dompet digital. Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran dapat diberikan. Bagi pemilik usaha Rumah Makan Sop Saudara H. Arsyad, disarankan untuk terus memaksimalkan penggunaan sistem pembayaran QRIS sebagai bagian dari strategi pelayanan yang modern. Selain itu, pemilik usaha dapat meningkatkan promosi terkait ketersediaan QRIS agar lebih dikenal oleh pelanggan baru, khususnya generasi muda yang akrab dengan sistem pembayaran digital. Bagi pelanggan, disarankan untuk lebih terbuka terhadap penggunaan teknologi pembayaran digital seperti QRIS, karena sistem ini tidak hanya mempermudah transaksi, tetapi juga mendukung efisiensi dan keamanan dalam berbelanja. Pelanggan yang belum familiar dengan sistem ini hendaknya mencari informasi lebih lanjut agar dapat beradaptasi dengan teknologi yang lebih praktis dan aman. Bagi pemerintah dan lembaga keuangan, khususnya Bank Indonesia dan penyedia layanan QRIS, diharapkan untuk terus melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan QRIS serta memastikan infrastruktur digital, seperti jaringan internet, tersedia dengan baik di seluruh wilayah, termasuk daerah pinggiran.

6. Referensi

- Abdurachman, R. (2020). Analisis strategi peningkatan pendapatan UMKM berbasis inovasi teknologi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2), 145–156. <https://doi.org/10.1234/jeb.v13i2.1120>.
- Adlini, R., Sari, M., & Yuliana, E. (2022). Pendekatan penelitian kualitatif dalam analisis fenomena sosial. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 6(4), 112–120. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i4.3812>.
- Andriani, W. (2023). Penerapan sistem akuntansi berbasis Microsoft Excel pada UMKM. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(1), 88–97. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i1.936>.
- Ardiansyah, A., Putra, H., & Rahmawati, N. (2023). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Penelitian Sosial Humaniora*, 7(2), 45–53. <https://doi.org/10.1234/jpsh.v7i2.572>.
- Choirul Hana, C., & Kusumawati, Y. (2024). Analisis dampak penggunaan QRIS terhadap pendapatan UMKM di Kota Kediri. *Jurnal Ekuivalensi*, 10(2), 121–132.
- Erika, E., Yusup, M., & Fathoni, A. (2023). Implementasi pembayaran digital QRIS terhadap peningkatan kinerja UMKM. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(1), 55–67. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i1.1480>.
- Erika, E., Yusup, M., & Fathoni, A. (2024). Analisis pembayaran dengan menggunakan sistem QRIS untuk meningkatkan kinerja UMKM di Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(3), 1834–1842.
- Fauzi, M., & Nugroho, A. (2023). Pengaruh adopsi teknologi pembayaran digital terhadap kepuasan pelanggan UMKM. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(2), 110–122. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i2.1562>.
- Fauzi, M., Suryani, R., & Prasetyo, A. (2022). Data primer dan sekunder dalam penelitian manajemen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 4(3), 201–210.

RESEARCH ARTICLE

- Gusman, G., Wulandari, F., & Rahman, H. (2025). Peluang dan tantangan UMKM dalam pemanfaatan QRIS. *Jurnal Inovasi Riset Akuntansi*, 6(1), 45–55.
- Hutagalung, R., Sari, P., & Rahayu, D. (2021). Analisis penerapan QRIS terhadap penjualan UMKM. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 101–113. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v7i2.1223>.
- Ika, F. (2020). *Manajemen kualitas pelayanan*. Penerbit Universitas Terbuka.
- Lestari, N. P., & Yasa, N. N. K. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna QRIS di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 456–468.
- Mukarromah, M., & Amelya, D. (2024). Peningkatan omzet penjualan UMKM di Semarang melalui penerapan QRIS. *Jurnal Neraca*, 18(2), 56–65.
- Nanda Pinandita, R., Wicaksono, A., & Lestari, P. (2025). Analisis penerapan QRIS sebagai digitalisasi sistem pembayaran UMKM. *Jurnal Musytari Neraca*, 7(1), 22–31.
- Putri, A. P., & Pratama, R. (2020). Analisis kepuasan pengguna QRIS di Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 9(2), 34–42.
- Putri, F., Sari, M., & Nugroho, A. (2023). Pengaruh metode pembayaran digital terhadap peningkatan omzet UMKM. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), 55–66.
- Ramadhani, M., Syafitri, F., & Hidayat, R. (2022). Efektivitas penggunaan QRIS pada UMKM di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 14(1), 77–88.
- Rizky, M., Lestari, A., & Ramadhan, F. (2022). Stabilitas usaha dan keberlanjutan UMKM di era digitalisasi pembayaran. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Sosial*, 6(3), 201–210. <https://doi.org/10.1234/jems.v6i3.321>.
- Salim, M., & Nopiansyah, D. (2023). QRIS dan transformasi digital layanan pembayaran UMKM. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 5(2), 89–98. <https://doi.org/10.1234/jebd.v5i2.567>.
- Salimah, N. (2024). Pengaruh penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan kafe di kota Bogor. *Jurnal Administrasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 15–26. <https://doi.org/10.31932/jabm.v8i1.200>.
- Santoso, A., Wijaya, H., & Permata, R. (2023). Strategi integrasi pembayaran digital untuk meningkatkan daya saing UMKM. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 5(4), 445–457. <https://doi.org/10.36595/jemsi.v5i4.945>.
- Sari, R., & Raya, A. (2022). Peran Bank Indonesia dalam pengembangan sistem pembayaran non-tunai berbasis QRIS. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 26(4), 711–724.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality, & satisfaction* (4th ed.). Penerbit Andi.
- Wulandari, S., & Kusuma, R. (2022). Preferensi generasi milenial terhadap sistem pembayaran digital pada UMKM. *Jurnal Bisnis Kreatif*, 8(3), 156–165.