

## **Analisis Lapangan Minat Konsumen Kota Palembang terhadap Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran Alternatif di Palembang *Square Mall* (Studi Kasus: Pengunjung PS Mall)**

**Muhammad Aji Bakri, Reza Sagita, Maya Panorama, Romi Fadila**

UIN Raden Fatah Palembang

\*Correspondence email: [muhammadajibakri@hotmail.com](mailto:muhammadajibakri@hotmail.com)

**Abstrak.** Penelitian ini mengkaji tentang permasalahan metode pembayaran melalui kode QR di Palembang Square Mall. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa banyak pengunjung Palembang Square Mall (PS Mall) menggunakan kode QRIS sebagai metode pembayaran alternatif dan mengetahui hambatan pengunjung PS Mall dalam menggunakan kode QRIS baik dari segi ketersediaan, efektivitas dan efisiensi, dan promo yang ditawarkan ketika menggunakan kode QRIS. Penelitian ini dilakukan dengan metode Kualitatif dengan strategi Fenomologi. Hasil penelitian menjadi bahan evaluasi pemilik gerai di PS Mall untuk meningkatkan minat pengunjung PS Mall sekaligus konsumen kota Palembang dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran alternatif.

**Kata kunci:** Alat Pembayaran Alternatif; Minat Konsumen QRIS; PS Mall

**Abstract.** *This study examines the problem of payment methods via QR codes at Palembang Square Mall. The purpose of this research is to find out how many visitors to Palembang Square mall (PS Mall) use the QRIS code as an alternative payment method and to find out the barriers to PS Mall visitors using the QRIS code in terms of availability, effectiveness and efficiency, and the promos offered when using the QRIS code. This research was conducted using a qualitative method with a phenomenology strategy. The results of the study were used as evaluation material for outlet owners at PS Mall to increase the interest of PS Mall visitors as well as Palembang city consumers in using QRIS as an alternative payment method.*

**Keywords:** *Alternative Means of Payment; Customer Interest QRIS; PS Mall*

### **PENDAHULUAN**

Penggunaan metode pembayaran QRIS di kota Palembang masih dianggap asing oleh masyarakat kota Palembang. Dikarenakan masyarakat kurang mengetahui metode pembayaran tersebut bahkan mereka tidak terlalu peduli dengan metode pembayaran tersebut, maka tidak heran minat penggunaan QRIS terhadap masyarakat di Palembangterlalu sedikit. Kebanyakan masyarakat kota Palembangmenggunakan kartu plastik (yakni kartu debit dan kartu plastik) dan uang tunai. Teknologi pembayaran yang mulai berkembang, sepertibeberapa aplikasi dompet digital menggunakan *barcode* untuk menerima pembayaran yang tidak terlalu praktis lantaran konsumen perlu memberikan *smartphone* ke *Point of Sale* atau disebutkan nomor yang tertera. Selain itu, kartu plastik juga rentan terkena serangan *Skimming*. *Skimming* pada kartu plastik tidak hanya terjadi di mesin ATM, juga pada mesin EFTPOS (*Electronic Fund Machine at Point of Sale*) atau di Indonesia dikenal dengan mesin EDC seperti kasus *Skimming* yang terjadi oleh 60 nasabah *Bank of New Zealand*. Rekening mereka dicuri oleh empat pelaku *skimmer* dengan memasukkan perangkat *Skimming* ke mesin EFTPOS (Kurniawati, Zuhroh, dan Malik, 2021).

QRIS dari segi fleksibilitas sama halnya dengan *barcode scan*. Tetapi, cara membayar melalui QRIS cukup simpel, yaitu cukup *scan* ke QR gerai sehingga konsumen cukup mengetik nominal belanja saja. Selain itu, mesin EFTPOS juga menyediakan pembayaran QRIS dengan mencetak *barcode* dari mesin tersebut. Selain Fleksibilitas, dari segi keamanan QRIS hanya memberi informasi QR Gerai di *Point of Sale*, layaknya transfer uang dengan hanya meminta nomor rekening tujuan. Sehingga untuk saat ini, QRIS aman dari serangan siber. Prinsip QRIS yaitu UNGGUL (Universal, Gampang, Untung, dan Langsung), terdapat permasalahan dalam penerapan prinsip QRIS, salah satunya adalah Universal. Beberapa gerai di kota Palembang (termasuk beberapa gerai di PS Mall) hanya menerima beberapa aplikasi ketika menggunakan QRIS (seperti gerai *Kentucky Fried Chicken* di PTC (Palembang Trade Center) hanya menerima Dana, Gojek, dan BNI Mobile sementara di gerai Burger King dapat menerima seluruh *Mobile Banking* dan aplikasi dompet digital sehingga dapat berpengaruh pada prinsip (Azzahroo dan Estiningrum, 2021)

Selain itu, walaupun sebagian besar gerai yang menyediakan metode pembayaran QRIS, baik dari usaha UMKM dan usaha besar, tetapi beberapa gerai kecil tidak terlalu menggunakan QRIS dan hanya menerima

pembayaran tunai saja. Serta kurangnya promosi dari aplikasi dompet digital yang mengerakkan pembayaran QRIS. Dari kelemahan QRIS di saat ini, maka diperlukan penelitian ini untuk meningkatkan minat masyarakat kota Palembang dalam menggunakan QRIS. Kode QR (QuickResponse) merupakan serangkaian gambar Matriksunik yang berisi data dan dapat dibaca melalui kamera biasa dan aplikasi atau program pembaca QR atau QR Reader. QRIS (*QuickResponsecode Indonesia standard*) merupakan instrumen pembayaran yang dikeluarkan Bank Indonesia (BI) pada tahun 2019. Prinsip QRIS adalah UNGGUL (Universal, Gampang, Untung, dan Langsung). *Mobile banking* merupakan aplikasi yang melayani fitur perbankan melalui *smartphone* (baik jenis Android dan iOS). Berbeda dengan *Internet Banking*, aplikasi *Mobile Banking* dapat melayani transaksi hanya dengan mengisi PIN untuk konfirmasi dan beberapa aplikasi *Mobile Banking* menambah fitur OTP (*One-TimePassword*) sebagai keamanan tambahan. Dompet digital merupakan aplikasi yang melayani jasa transaksi atau jasa keuangan. Berbeda dengan *Mobile Banking*, dompet digital tidak terikat dalam Lembaga perbankan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan strategi Fenomenologi, yaitu melakukan penelitian yang difokuskan dari interaksi manusia dan pengalaman. Implementasi Fenomenologi dapat berupa melakukan observasi lapangan ke titik studi kasus, yaitu PS Mall dan melakukan pengambilan data kuesioner sebagai sumber data kedua. Observasi lapangan dapat dilihat dari aktivitas pengunjung atau konsumen di PS Mall ketika melakukan transaksi pembayaran. Selain itu, data kuesioner dibagikan secara *online* menggunakan *googleform* dan membagikan ke mahasiswa atau kerabat dekat untuk mendapatkan informasi tambahan.

## HASIL

### *Implementasi QRIS sebagai alat pembayaran alternatif di PS Mall*

Dalam implementasi penggunaan QRIS, beberapa gerai mulai menempelkan kode QRIS di kasir (*Points of sale*) atau menyediakan fitur cetak QRIS di dalam mesin EFTPOS (*Electronic Fund Transfer at Point of Sale*). Saat observasi lokasi, pengunjung PS Mall banyak menggunakan uang tunai dalam pembayaran dan sedikit memakai pembayaran dompet digital. Walaupun aplikasi dompet digital memiliki fitur *scan QRIS*, tetapi pengunjung atau konsumen PS Mall tidak terlalu peduli terhadap fitur tersebut. Dalam data kuesioner, sebanyak 12 dari 28 orang yang di dapat menganggap beberapa gerai hanya menerima dua atau tiga aplikasi dompet digital atau satu aplikasi *mobilebanking*. Rata-rata aplikasi dompet digital DANA paling populer digunakan untuk transaksi dompet digital maupun melalui QRIS.

### *Penerapan prinsip universal QRIS di beberapa gerai terhadap pengunjung PS Mall*

Prinsip universal dalam prinsip UNGGUL, bahwa QRIS dapat menerima seluruh sumber dana masuk ke QRIS seperti Gopay, Dana, Ovo, LinkAja, dan lain-lain. Tidak hanya itu, industri perbankan berlomba-lomba juga dalam penerapan pembayaran QRIS. Tetapi, dalam lapangan, beberapa gerai hanya menerima sebagian sumber pembayaran QRIS. Seperti dengan gerai *KentuckyFriedChicken* di PS Mall. Gerai makanan cepat saji hanya dapat menerima pembayaran Gopay, Dana, dan BNI Mobile. Jika diambil objek diluar studi kasus, misalnya Burger King di Soekamto, restoran cepat saji tersebut menerima seluruh sumber pembayaran QRIS. Tetapi, untuk di PS Mall sendiri Sebagian besar gerai menerima seluruh sumber pembayaran QRIS.

### *Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan QRIS saat bertransaksi di beberapa gerai PS Mall*

Dalam kasus di lapangan, beberapa penggunaan metode pembayaran QRIS dengan mencetak kode di mesin EFTPOS tidak terlalu simpel. Contoh yang diambil adalah gerai es krim McDonald di lantai 2 (dekat dengan Transmart PS), ketika melakukan transaksi menggunakan QRIS, mereka mencetak kode QRIS melalui mesin EFTPOS. Secara waktu mungkin tidak efisien dikarenakan perlu waktu untuk mengatur metode QRIS tetapi Ketika telah dicetak, konsumen atau pengunjung PS mall tinggal *scan QR* dan menuliskan nominal pembayaran. Sehingga sistem cetak QRIS sedikit efisien daripadamenggunakan QRIS yang telah dipojok atau ditempel.

### *Promosi pembayaran QRIS*

Sejauh di lapangan belum ada penawaran diskon atau cashback pembayaran melalui QRIS dari gerai-gerai PS Mall. Selain itu, aplikasi dompet digital juga kurang tertarik menawarkan promo tersebut (Saputri, 2020); (Sriekaningsih, 2020); (Weir, M. 2010)

## SIMPULAN

Observasi tersebut bahwa memang perlu optimalisasi dalam menerapkan metode pembayaran QRIS dalam segi ketersediaan pembayaran QRIS dan efisiensi QRIS dalam menggunakan mesin ETFPOS. Walaupun begitu, saat ini beberapa gerai memudahkan konsumen kota Palembang menggunakan QRIS. Walaupun minat masyarakat tidak

terlalu mementingkan teknologi QRIS dan berpaling menggunakan Kartu plastik. Tetapi bagi anak-anak muda (baik kalangan pelajar maupun mahasiswa), QRIS sudah tidak asing dengan mereka apalagi kebanyakan mereka mempunyai aplikasi dompet digital.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azzahroo, R. A., & Estiningrum, S. D. 2021. Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan QuickResponse Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 17(1), 10-17.
- 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*, 5(01).
- Saputri, O. B. 2020. Preferensi konsumen dalam menggunakan quickresponsecodeindonesiastandard (qris) sebagai alat pembayaran digital. *Kinerja*, 17(2), 237-247.
- Srikaningsih, A. 2020. *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*. Penerbit Andi.
- Weir, M. 2010. *QR codes & mobile marketing for the small business owner*. United States.