
	<p>JLP : Jurnal Lentera Pengabdian Volume 02 No 02 April 2024 E ISSN : 2985-6140</p> <p>https://lenteranusa.id/</p>	
---	--	---

Penerapan QRIS “Warteg Putri” dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Era Digital

Farina Ayu Romadona Al'aini¹, Syifa Amelia Putri Hidayat², Fahdia Feliana Wijayanti³, Nurul Hikmah⁴, Andre Lesmana⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Pelita Bangsa

*E-mail: farinaayura@gmail.com

Diterima : 02 April 2024

Direvisi : 16 April 2024

Dipublikasikan : 30 April 2024

Abstrak

Di era digital saat ini, teknologi memegang peranan penting dalam banyak bidang kehidupan, termasuk dunia bisnis. Teknologi yang banyak digunakan adalah Quick Response (QR) Code Indonesia Standard (QRIS), yang memungkinkan pembayaran non-tunai menjadi mudah dan aman. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis penerapan QRIS untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Warteg Putri di era digital. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam dan observasi partisipan. Target audiens penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan QRIS pada berbagai jenis usaha. Temuan menunjukkan bahwa penerapan QRIS berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Kesederhanaan, kecepatan, dan keamanan pemrosesan transaksi pembayaran dengan QRIS menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Studi ini juga menemukan bahwa upaya pendidikan dan penjangkauan QRIS masih perlu ditingkatkan. Selain itu, perlu dikembangkan aplikasi dan fitur QRIS yang lebih inovatif dan menarik untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan QRIS.

Kata kunci: QRIS, Warung tegal, Era Digital.



Abstract

In the current digital era, technology plays an important role in many areas of life, including the business world. The technology that is widely used is the Quick Response (QR) Code Indonesia Standard (QRIS), which makes non-cash payments easy and safe. The aim of this research is to analyze the application of QRIS to increase customer satisfaction at Warteg Putri in the digital era. This research uses qualitative research methods with data collection techniques of in-depth interviews and participant observation. The target audience for this research is consumers who use QRIS in various types of businesses. The findings show that the implementation of QRIS has a positive impact on customer satisfaction. The simplicity, speed and security of processing payment transactions with QRIS are key factors in increasing customer satisfaction. This study also found that QRIS education and outreach efforts still need to be improved. Apart from that, it is necessary to develop more innovative and attractive QRIS applications and features to increase public interest in using QRIS.

Keywords: QRIS, food stall, digitalization era.

PENDAHULUAN

Seiring kemajuan zaman yang semakin pesat dan teknologi yang semakin maju, masyarakat harus mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi saat ini dan memberikan kemudahan dalam menikmati media digital. Teknologi telah menjadi tulang punggung berbagai sektor, termasuk industri jasa keuangan. Salah satu inovasi yang menonjol adalah QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard), sistem pembayaran digital yang memfasilitasi transaksi non-tunai. Dalam konteks ini, implementasi QRIS

	<p>JLP : Jurnal Lentera Pengabdian Volume 02 No 02 April 2024 E ISSN : 2985-6140</p> <p>https://lenteranusa.id/</p>	
---	--	---

menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kenyamanan, keamanan, dan efisiensi bertransaksi.

Dengan adanya teknologi saat ini, warteg yang bergerak di bidang f&b. UMKM ini terdapat di desa pasir sari Pada era digital ini UMKM tersebut memiliki kendala dalam proses pembayaran. Oleh karena itu kami melakukan pengabdian masyarakat di warteg untuk menjelaskan pentingnya penerapan QRIS dalam meningkatkan kepuasan nasabah di era digital dan dampaknya terhadap perkembangan industri keuangan dan jasa keuangan secara keseluruhan.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro. Seperti diatur dalam peraturan perundang-undangan No. 20 tahun 2008, sesuai pengertian UMKM tersebut maka kriteria UMKM dibedakan secara masing-masing meliputi usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memegang peranan yang cukup penting untuk menggerakkan roda perekonomian di negara Indonesia (Solma, 2020).

QRIS adalah standarisasi pembayaran menggunakan metode QR Code dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code menjadi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya.

Warung Tegal (Warteg) adalah salah satu bentuk usaha mikro yang memiliki keterkaitan kedaerahan, dimana pemilik usaha ini berasal dari sebuah daerah yang bernama Tegal, menawarkan makanan dan minuman dengan harga terjangkau. Nama tersebut biasanya merupakan istilah kolektif untuk warung pinggir jalan kelas menengah ke bawah, baik yang dikelola oleh masyarakat Tegal maupun dari daerah lain, baik di kabupaten Tegal maupun daerah lain. Perkebunan Tegal awalnya dikelola oleh masyarakat dua desa di Kabupaten Tegal. Mereka bergantian mengelola stan Tegal (di antara keluarga dalam kelompok keluarga) setiap tiga hingga empat bulan sekali. Masyarakat yang tidak mampu menjalankan toko cenderung bertani di kampung halamannya. Pemilik warung Tegal di Jakarta berasal dari Tegal dan tergabung dalam koperasi Warung Tegal yang biasa dikenal dengan singkatan Warteg.

Warteg saat ini dikendalikan oleh Sastro. Untuk alasan eksklusif, warung di provinsi dan kota Tegal istilah Tegal tidak hanya digunakan untuk warung. Meskipun istilah ini hanya digunakan di luar wilayah tersebut.

METODE

Metode pelaksanaan aktivitas pada program Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 24 April 2024 di desa Pasir Sari, Cikarang Selatan bekerja sama dengan Warteg Putri sebuah UMKM di bidang f&b. Kegiatan Pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan empat tahap yaitu dimulai dengan tahap perencanaan, persiapan, sosialisasi dan pendampingan. Pada tahap perencanaan dilakukan melalui survei pemilik warteg di desa pasir sari. Kegiatan selanjutnya melakukan perkenalan serta wawancara singkat terkait biodata pemilik warteg. Tahapan selanjutnya yaitu tahap persiapan dimana pada tahap ini dilakukan dengan pengumpulan kebutuhan sosialisasi. Pada tahap ini dilakukan pembuatan QR Code serta wawancara lanjutan untuk mengetahui permasalahan serta kebutuhan warteg Bapak Rahman. Pada tahap ketiga yaitu tahap sosialisasi dilakukan dengan cara penyampaian materi mengenai penggunaan Qris secara tatap muka yang dilakukan di Warteg Putri. Tahapan terakhir yaitu tahap pendampingan yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Pelita Bangsa terhadap Bapak Rahman terkait dengan proses pembayaran metode Qris selama satu hari.

HASIL

Kegiatan pengabdian ini terlaksana pada 24 April 2024 bertempat di Desa Pasir Sari, Cikarang Selatan, Kab. Bekasi, Jawa Barat, Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan secara offline yang bertempat di ruko pemilik usaha yang dihadiri oleh pemilik usaha dan pegawainya. Pelaksanaan pengabdian ini bertema Pendampingan Penerapan QRIS di Warteg Putri. Awal kegiatan dilakukan pembukaan,

kemudian pengenalan tim pengabdian dengan mitra lalu dilanjutkan dengan penyampaian materi penerapan metode pembayaran di era digital.

Tahap Perencanaan

Berdasarkan hasil survei dan wawancara kepada Bapak Rahman yang berusia 55 tahun sebagai pemilik warteg di desa Pasir Sari metode pembayaran yang dilakukan masih menggunakan metode manual, sehingga membuat warteg ini cukup tertinggal pada era digital ini.

Tahap Persiapan

Tahap ini dilaksanakan dengan wawancara lanjutan dengan Bapak Rahman. Tahap wawancara kali ini dilakukan untuk mengetahui bentuk kegiatan yang dapat dilakukan sebagai kegiatan pengabdian masyarakat. Permasalahan yang didapatkan dari kegiatan dagang Bapak Rahman yaitu tidak adanya kemajuan metode pembayaran di era digital. Permasalahan tersebut merupakan dasar dilakukannya kegiatan pengabdian masyarakat mengenai sosialisasi penerapan QRIS.

Gambar 1. Wawancara Kegiatan di Warteg Putri



Sumber: Peneliti (2024)

Persiapan dilakukan dengan mendaftarkan akun QRIS dengan aplikasi DANA melalui smartphone. Selanjutnya pembuatan hardcopy QR Code untuk mempermudah proses pembayaran yang dilakukan pelanggan.

Gambar 2. Pemasangan Qris barcode di Warteg Putri



Sumber: Peneliti (2024)

Tahap Sosialisasi

Sosialisasi ini dilakukan dengan memperkenalkan metode pembayaran QRIS, pengetahuan pentingnya penggunaan QRIS, dampak positif yang diberikan QRIS bagi UMKM pada era digital.

Tahap Pendampingan

Pendampingan dilakukan untuk memberikan arahan dan membantu dalam proses penggunaan QRIS. Pendampingan ini dilakukan selama satu hari pada tanggal 24 April 2024.

Gambar 3. Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat





Sumber: Peneliti (2024)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat yang telah dilakukan di Warteg Putri desa Pasir Sari, dapat ditinjau bahwa pelaku usaha mikro, kecil dan menengah memerlukan pendampingan terkait penerapan QRIS. Dimana di era digital ini sangat penting untuk menggunakan metode pembayaran digital (QRIS) karena pada era ini kemajuan teknologi semakin pesat. Sehingga dapat disimpulkan dengan adanya pengabdian masyarakat ini, pelaku usaha sudah dapat memahami pentingnya penggunaan metode pembayaran digital, manfaat penggunaan QRIS, serta memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi sehingga memberikan dampak yang efektif dan efisien kepada pengguna khususnya pelaku usaha (UMKM).

DAFTAR PUSTAKA

- Herawati Putri, D., & Andrian Syah, M. (2023). SOSIALISASI DAN PENDAMPINGAN PENERAPAN LAPORAN KEUANGAN SEDERHANA PADA USAHA WARUNG SAYUR BU KARTI. In *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 3, Issue 2). https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index
- Lentera, J., Rustianah, P. :, Hariroh, M. R., Soleha, E., Hidayah, Z. Z., & Rustianah, R. (n.d.). *Pengembangan Strategi Bisnis UMKM Berbasis Digital untuk Membangun Mental Technopreneur*. <https://lenteranusa.id/>
- Puriati, N. M., Sugiartana, I. W., & Mertaningrum, N. P. E. (2023). Efektivitas Penerapan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Pada Umkm Di Kabupaten

	<p style="text-align: center;">JLP : Jurnal Lentera Pengabdian Volume 02 No 02 April 2024 E ISSN : 2985-6140</p> <p style="text-align: center;">https://lenteranusa.id/</p>	
---	--	---

- Karangasem. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 13(3), 332–338.
<https://doi.org/10.23887/jiah.v13i3.70942>
- Syahwildan, Muhamad, et al. “Membangun Jaringan Kolaboratif UMKM Kerajinan Bambu melalui platform digital di Desa Karangmulya.” *Lentera Pengabdian*, vol. 2, no. 01, 31 Jan. 2024, pp. 57–61, <https://doi.org/10.59422/lp.v2i01.280>.
- Yuliati, T., & Handayani, T. (2021). PENDAMPINGAN PENGGUNAAN APLIKASI DIGITAL QRIS SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN PADA UMKM. *Communnity Development Journal*, 2(3).