

## Kesiapan Pelaku UMKM Di Wisata Religi Sunan Bonang Tuban dalam Pemanfaatan QRIS Sebagai Media Pembayaran

Alifya Amanda Nisa<sup>1</sup>, Sri Suhandiah<sup>2\*</sup>, Antok Supriyanto<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dinamika, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesiapan pelaku UMKM dalam menggunakan *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS) sebagai alat pembayaran digital, pendekatan *Technology Readiness Index* (TRI) digunakan untuk mengukur yang empat dimensi: *optimism*, *innovativeness*, *discomfort*, dan *insecurity*. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap pelaku UMKM di kawasan Wisata Religi Sunan Bonang Tuban. Dari delapan informan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 59,38% pelaku UMKM menunjukkan sikap optimis dan 37,13% inovatif dalam mengadopsi QRIS. Namun dari ke empat dimensi, sebesar 61,88% *discomfort* dan 58% *insecurity* menjadi faktor utama yang menghambat kesiapan terhadap penggunaan QRIS. Hal ini dikarenakan masih banyak yang merasa tidak nyaman dan ragu terhadap keandalan sistem, terutama karena keterbatasan pemahaman dan kekhawatiran terhadap gangguan teknis. Rata-rata tingkat kesiapan hanya mencapai 44,11% yang mencerminkan bahwa pemanfaatan teknologi digital masih tergolong rendah. Oleh karena itu, dibutuhkan pelatihan, edukasi literasi digital, dan pendampingan teknis secara berkelanjutan. Dukungan dari berbagai pihak sangat diperlukan untuk mendorong penggunaan QRIS secara optimal dalam mendukung transformasi digital UMKM.

**Kata Kunci:** UMKM, QRIS, Kesiapan teknologi, TRI (*Technology Readiness Index*), Digitalisasi pembayaran

### Abstract

*This study aims to analyze the readiness of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in utilizing the Quick Response Indonesian Standard (QRIS) as a digital payment method. The Technology Readiness Index (TRI) approach was applied to assess four key dimensions: optimism, innovativeness, discomfort, and insecurity. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through interviews and direct observations of MSME actors in the Sunan Bonang Religious Tourism Area, Tuban. Based on eight informants, the findings reveal that 59.38% of MSME actors demonstrated optimism, and 37.13% showed innovativeness in adopting QRIS. However, discomfort (61.88%) and insecurity (58%) emerged as the primary factors hindering readiness for QRIS usage. This condition is primarily attributed to a persistent sense of unease and uncertainty regarding the system's reliability, largely due to limited understanding and concerns over potential technical disruptions. The average readiness level was only 44.11%, indicating that the adoption of digital technology remains relatively low. Therefore, continuous training, digital literacy education, and technical assistance are required. Support from various stakeholders is essential to promote the optimal utilization of QRIS in facilitating the digital transformation of MSMEs.*

**Keywords:** MSMEs, QRIS, Technology Readiness, TRI (*Technology Readiness Index*), Payment Digitalization

### \*Korespondensi:

Sri Suhandiah  
([Diah@dinamika.ac.id](mailto:Diah@dinamika.ac.id))

Submit: 24 Mei 2025

Revisi: 7 Juni 2025

Diterima: 22 Juni 2025

Terbit: 30 Juni 2025



## 1. Pendahuluan

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) merupakan sektor penting dalam membangun perekonomian nasional karena terus mengalami perkembangan dari waktu ke waktu (Mustofa et al., 2024). Perhatian pemerintah menurut Kementerian Komunikasi dan Digital (KOMDIGI) pada tahun 2024 untuk memajukan sektor UMKM semakin meningkat termasuk mempersiapkan UMKM untuk siap dalam menghadapi tantangan era digital. Menurut data Kementerian Koperasi dan UMKM data terbaru di Indonesia pada tahun 2024 terdapat lebih dari 65 juta UMKM (Dwitri, 2024). Di sisi lainnya, melalui Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, Menengah, dan Perdagangan (Diskopumdag) Kabupaten Tuban menyatakan bahwa hasil pendataan UMKM di 2024 tercatat sebanyak 13.491 UMKM atau 33,73 persen (Yolency, 2024).

Kabupaten Tuban yang dikenal sebagai wisata di pesisir utara Jawa Timur memiliki berbagai objek wisata menarik, mulai dari wisata alam sampai wisata religi. Salah satu wisata religi yang paling terkenal adalah Makam Sunan Bonang. Wisata Religi Makam Sunan Bonang berada di sebelah barat Alun-alun Tuban, jaraknya tidak kurang dari 25 km. Selain dari nilai ketokohan Sunan Bonang, tempat makam Sunan Bonang bisa dikatakan sangat strategis, karena didukung oleh 2 tempat, yaitu sebelah timur berbatasan dengan Alun-Alun Tuban dan sebelah utara berbatasan dengan Pantai Boom/laut Jawa. Oleh karena itu Wisata Religi Sunan Bonang selalu ramai dikunjungi wisatawan, sehingga wisata ini mampu meningkatkan nilai sektor pariwisata daerah Tuban. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengembangan sektor pariwisata di Tuban terbukti mampu meningkatkan jumlah wisatawan setiap tahun (Kisbiyanti, I., Sukristyanto, A., & Basyar, 2024). Selain itu, menurut Nurainina dan Asmara dalam kajiannya menunjukkan bahwa pengelolaan destinasi wisata di Tuban memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan memperkuat posisi Tuban sebagai salah satu destinasi wisata utama di Jawa Timur (Nurainina & Asmara, 2022).

Perekonomian Kabupaten Tuban, Jawa Timur terus meningkat seiring berkembangnya sektor UMKM yang memanfaatkan potensi lokal seperti kerajinan, kuliner, dan hasil pertanian. Dukungan pemerintah melalui pelatihan, permodalan, dan digitalisasi usaha mendorong UMKM lebih adaptif dan kompetitif. Penggunaan teknologi seperti *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) juga membantu mempercepat transaksi dan memperluas jangkauan pasar. UMKM pun berperan penting dalam membuka lapangan kerja dan menurunkan angka kemiskinan di daerah, terutama di wilayah Makam Sunan Bonang Tuban. Pada pemanfaatan QRIS di Makam Sunan Bonang memberikan kemudahan bagi para wisatawan dan peziarah dalam melakukan transaksi non-tunai, seperti pembelian oleh-oleh, maupun makanan sehingga menciptakan sistem pembayaran yang lebih praktis, aman, dan modern di kawasan wisata tersebut.

QRIS adalah standar pembayaran berbasis kode QR yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia untuk mempermudah, mempercepat dan mengamankan transaksi (Bank Indonesia, 2020). QRIS menyediakan metode pembayaran non-tunai alternatif yang lebih efektif dan efisien dengan cara memindai kode QR Standar. Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dapat memilih untuk menggunakan berbagai jenis kode QRIS yang disediakan oleh penyedia atau penerbit, seperti *LinkAja*, *Shopeepay*, *OVO*, *DANA*, *Gopay* atau aplikasi perbankan (Setiawan & Mahyuni, 2020).

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa penggunaan QRIS memberikan pengaruh yang baik kepada para pelaku UMKM berupa efektifitas dan efisiensi terhadap transaksi digital, karena menghemat waktu mencari uang kembalian, dan dapat melakukan transaksi dengan jumlah besar tanpa terjadi kesalahan teknis keuangan yang tidak diinginkan (Hairani et al., 2024; Muslimawati, 2024). Peranan QRIS ini membantu para pedagang untuk tidak tertipu pada peredaran uang palsu, mengurangi resiko pencurian uang dan mendukung pemerintah juga dalam mengembangkan perekonomian digital pada wilayah tertentu (Sihaloho et al., 2020). Di sisi lain hasil penelitian dari Aryawati (2022) menyebutkan bahwa meskipun penggunaan QRIS sangat mendukung transaksi pembayaran UMKM tetapi banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan QRIS.

Berdasarkan observasi awal terdapat beberapa jenis objek wisata yang ada di Kabupaten Tuban salah satunya yaitu, Wisata Religi Sunan Bonang. Observasi awal pada objek wisata tersebut terdapat 3 jenis UMKM yang ada di sekitar wilayah wisata religi sunan bonang diantaranya ada UMKM Makanan dan Minuman, UMKM Pakaian dan Batik, dan UMKM Kerajinan. Keberadaan UMKM-UMKM tersebut juga merupakan daya tarik untuk meningkatkan wisatawan di Kabupaten Tuban. Sebagai pelengkap wisata daerah, UMKM-UMKM di Kota Tuban diharapkan dapat mengikuti perkembangan digitalisasi salah satunya adalah dengan penggunaan QRIS. Hasil pengamatan awal pada sekitar UMKM di Wisata Religi Sunan Bonang terlihat bahwa ada yang belum dan ada yang menggunakan pembayaran QRIS. Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesiapan pelaku UMKM di daerah wisata Religi Sunan Bonang Tuban Bumi Wali dalam pemanfaatan QRIS sebagai media pembayaran. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pemerintah daerah dalam peningkatan penggunaan QRIS bagi pelaku UMKM di Kabupaten Tuban.

## 2. Metode

Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif menggambarkan, menjelaskan, dan menjawab secara rinci permasalahan yang akan diteliti (Sugiyono, 2019). Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi literatur dari hasil penelitian atau penelitian terdahulu. Penting untuk dipahami bahwa penelitian ini menyatakan metodenya adalah kualitatif, namun menyajikan hasil dalam bentuk kuantifikasi data kualitatif (persentase). Hal ini menunjukkan adanya proses yang disebut kuantifikasi data kualitatif yang dimana jawaban dari wawancara diberi skor numerik untuk diolah secara statistik (Rustendi, 2022). Pada pengukuran kesiapan terhadap penggunaan QRIS didasarkan pada TRI (*Technology Readiness Index*). Maka wawancara informan secara langsung yaitu berdasarkan indikator TRI sebanyak 13 pertanyaan. Dalam proses ini, jawaban dari setiap informan terhadap 13 pertanyaan indikator TRI diberi skor numerik. Skor ini kemudian diolah secara statistik sederhana untuk menghasilkan persentase yang merepresentasikan tingkat kesiapan pada setiap dimensi TRI.

Kegiatan observasi dilakukan di sekitar Wisata Religi Sunan Bonang Tuban, Pantai Kelapa, Goa Akbar, dan Pantai Cemara. Penentuan lokasi penelitian di kawasan makam sunan bonang didasarkan pada keberadaan sejumlah UMKM yang berperan dalam meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar. Terdapat delapan pelaku UMKM yang menjadi informan dalam penelitian ini, yaitu: UMKM Pakaian Batik Mbak Ida “Moza”, UMKM Jajanan Khas Tuban Ibu Risna, UMKM Batik Pakaian “Ibu Fatimah”, UMKM Toko ALUNA, UMKM Aksesoris Ibu Titik, UMKM Minuman Legen Mbak Meri, UMKM Adibusana, dan UMKM Makmur Jaya. Seluruh data yang diperoleh akan dipilah, direduksi, dan dianalisis sehingga dapat mengungkapkan fakta, fenomena, dan kesimpulan dari penelitian.

Menurut Parasuraman (2000), *Technology Readiness Index* (TRI) merupakan kerangka yang digunakan untuk mengukur sejauh mana seseorang siap dan bersedia menerima serta menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. TRI digunakan untuk mengukur kesiapan pengguna teknologi baru dalam mencapai tujuan didalam kehidupan sehari-hari dan pekerjaan, dimana terdapat empat dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kesiapan seseorang dalam menggunakan teknologi, yaitu (a) *Optimism*, merupakan keyakinan bahwa teknologi dapat memberikan manfaat positif seperti kemudahan, efisiensi, dan peningkatan kendali dalam kehidupan sehari-hari. (b) *Innovativeness*, merupakan kecenderungan seseorang untuk mencoba hal baru dan menjadi yang pertama dalam menggunakan teknologi. (c) *Discomfort*, merupakan perasaan tidak nyaman atau kewalahan saat menggunakan teknologi, biasanya disebabkan oleh kurangnya pemahaman atau keterampilan. (d) *Insecurity*, merupakan rasa tidak aman atau ragu terhadap kemampuan dan keandalan teknologi, sehingga masih memilih cara-cara tradisional.

Untuk menjelaskan bagaimana data kualitatif dalam penelitian ini diubah menjadi persentase kuantitatif, berikut adalah rekonstruksi logis dari proses analisis data yang kemungkinan besar digunakan oleh peneliti. Proses ini kemungkinan besar diawali dengan kuantifikasi jawaban wawancara menggunakan Skala Likert, misalnya skala 1 (sangat tidak setuju/negatif) hingga 5 (sangat setuju/positif), untuk setiap jawaban dari 13 pertanyaan yang diajukan kepada delapan informan. Langkah selanjutnya adalah menghitung skor rata-rata untuk setiap dimensi, yang kemudian dikonversi ke dalam format persentase (%) guna memudahkan analisis dan interpresntasi data. Berikut adalah Tabel 1. alokasi 13 pertanyaan ke dalam empat dimensi.

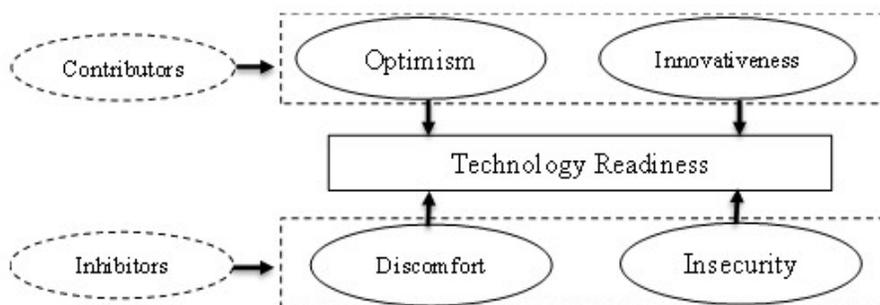
**Tabel 1.** Alokasi Hipotesis Pertanyaan Wawancara

Dimensi	Jumlah Pertanyaan	Contoh Fokus Pertanyaan
Optimism	4	Apakah QRIS membuat transaksi lebih mudah, cepat, dan praktis?
Innovativeness	3	Apakah anda suka mencoba hal baru, belajar sendiri, dan mengikuti tren?
Discomfort	3	Apakah anda khawatir jika system error, bingung cara mengatasinya, atau merasa teknologi ini rumit?
Insecurity	3	Apakah anda ragu dengan keamanannya, khawatir uang tidak masuk, atau takut penipuan?
Total	13	

Tabel 2. di bawah ini adalah simulasi bagaimana data dari 8 informan diolah untuk menghasilkan persentase yang ada di penelitian. Angka di dalam tabel adalah skor hipotesis (1-5) dari jawaban setiap informan.

**Tabel 2.** Contoh Rekonstruksi Pengolahan Data dan Perhitungan Persentase

Informan	Optimism (4 Pertanyaan)	Innovativeness (3 Pertanyaan)	Discomfort (3 Pertanyaan)	Insecurity (3 Pertanyaan)
Informan 1				
Informan 2				
Informan 3				
Informan 4				
Informan 5				
Informan 6				
Informan 7				
Informan 8				
Total Skor				
Jumlah data	32 (8x4)	24 (8x3)	24 (8x3)	24 (8x3)
SKOR RATA-RATA	(Total Skor) / (Jumlah Informan)			
PERSENTASE	$((\text{Skor Rata-rata} - 1) / 4) * 100$	$((\text{Skor Rata-rata} - 1) / 4) * 100$	$((\text{Skor Rata-rata} - 1) / 4) * 100$	$((\text{Skor Rata-rata} - 1) / 4) * 100$



**Gambar 1.** Model *Technology Readiness Index*

Sumber: (Parasuraman, 2000)

Model Kesiapan Teknologi atau *Technology Readiness Index* (TRI) yang ditunjukkan pada Gambar.1 yang dikembangkan oleh Parasuraman (2000). Model ini digunakan untuk mengukur sejauh mana seseorang siap menerima dan menggunakan teknologi baru. Kesiapan ini dipengaruhi oleh dua jenis faktor yang saling bertentangan. Di satu sisi, terdapat faktor Pendorong (*Contributors*), yaitu *Optimism* (keyakinan pada manfaat teknologi) dan *Innovativeness* (kecenderungan untuk menjadi yang pertama mencoba). Di sisi lain, terdapat faktor Penghambat (*Inhibitors*), yaitu *Discomfort* (rasa tidak nyaman saat menggunakan teknologi) dan *Insecurity* (keraguan terhadap keamanan dan keandalan teknologi). Kesiapan teknologi seseorang merupakan hasil dari tarik-menarik antara faktor pendorong dan penghambat ini.

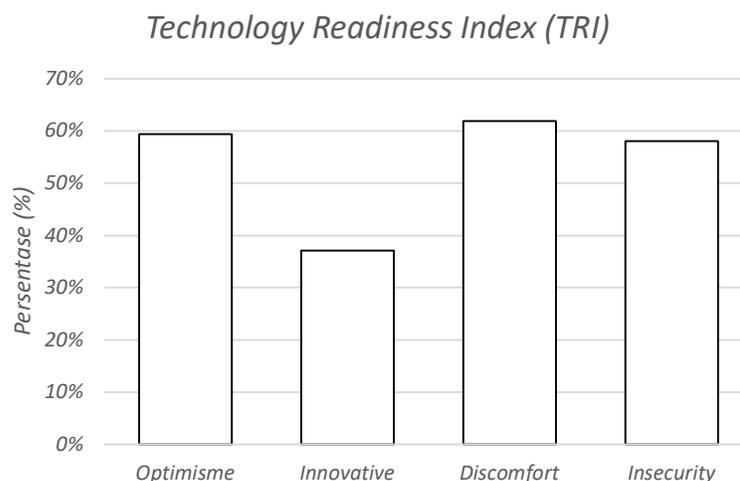
Selain menganalisis setiap dimensi secara terpisah, penelitian ini juga menghitung skor kesiapan teknologi secara agregat untuk mendapatkan gambaran tunggal mengenai tingkat kesiapan UMKM. Metode perhitungannya didasarkan pada formula standar *Technology Readiness Index* (TRI) yaitu, (TRI Score = (Rata-rata Skor Contributors) – (Rata-rata Skor Inhibitors)). Dimana hasil dari masing-masing faktor bisa di dapat dari:

- Rata-rata Skor *Contributors* = (Skor Rata-rata *Optimism* + Skor Rata-rata *Innovativeness*) / 2
- Rata-rata Skor *Inhibitors* = (Skor Rata-rata *Discomfort* + Skor Rata-rata *Insecurity*) / 2

Hasil dari perhitungan skor TRI tersebut kemudian dinormalisasi ke dalam skala persentase (0-100%) untuk interpresentasi yang lebih mudah.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian mengenai kesiapan teknologi dengan didasari pada metode TRI (*Technology Readiness Index*) (Parasuraman, 2000). Hasil penelitian ini dapat ditunjukkan seperti pada gambar 2. Grafik Hasil *Technology Readiness Index* (TRI).



**Gambar 2.** Grafik Hasil *Technology Readiness Index* (TRI)

#### **OPTIMISM (Kepercayaan)**

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebanyak 59,38% informan menyatakan bahwa mereka optimis QRIS akan dapat membantu pembayaran yang lebih mudah digunakan, canggih, lebih efisien, dan bisa membantu pembayaran yang lebih praktis. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu informan:

“Kalau QRIS itu lebih *simple*, kan ndak usah bawa uang *cash*, ndak makan tempat juga bawa kotak isi uang gitu jadine. kalo pake QRIS kan tinggal *scan barcode* langsung diterima ndak perlu kembalian.”

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa penggunaan QRIS dianggap lebih praktis dan efisien karena mengurangi kebutuhan membawa uang tunai serta mempermudah proses transaksi tanpa harus repot memberikan uang kembalian. Selain itu, sistem pembayaran digital ini juga memberikan kenyamanan baik bagi penjual maupun pembeli dalam bertransaksi secara non-tunai. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelaku UMKM memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital. Mereka menilai bahwa QRIS mampu menghadirkan kemudahan dalam proses transaksi, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, serta meningkatkan efisiensi dalam operasional harian. Pada dimensi ini terlihat bahwa sebagian pelaku UMKM sudah optimis karena QRIS lebih *simple*, praktis dan tidak perlu uang kembalian.

Dalam konteks *Technology Readiness Index* (TRI) (Parasuraman, 2000), *Optimism* menggambarkan keyakinan seseorang bahwa teknologi akan membawa manfaat yang besar bagi kehidupannya, baik dalam hal kenyamanan, efisiensi, maupun kemudahan. Dalam hal ini, pelaku UMKM menunjukkan *optimism* karena mereka melihat QRIS sebagai solusi yang relevan dan adaptif terhadap kebutuhan transaksi modern. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Astuti et al., 2023) yang menyatakan bahwa *optimism* berpengaruh signifikan terhadap kesiapan pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS. Dalam penelitiannya dijelaskan bahwa sebagian besar pelaku UMKM percaya bahwa teknologi seperti QRIS mampu memudahkan mereka dalam mengelola usaha, menciptakan fleksibilitas kerja, serta meningkatkan efisiensi dan pelayanan kepada konsumen secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan *optimism* ini menjadi faktor penting dalam mendorong adopsi teknologi digital dikalangan pelaku UMKM. Namun, berbeda dengan penelitian terdahulu oleh (Herlina et al., 2025) yang menyatakan bahwa kepercayaan (*optimism*) tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan QRIS, dan faktor edukasi serta insentif finansial dianggap lebih penting.

#### **INNOVATIVE (Inovasi)**

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa 37,13% informan menyatakan bahwa mereka *innovative* dalam penggunaan QRIS tanpa bantuan, selalu mengikuti perkembangan pembayaran digital khususnya QRIS, dan terbuka untuk mempelajari cara penggunaan QRIS yang baru dan berbeda. Sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu informan:

“Ya, saya bisa pake QRIS karena gampang bisa dipahami sendiri, biar pembeli tambah suka tertarik buat datang kesini.”

Dalam pernyataan ini mencerminkan bahwa informan tidak hanya cepat dalam memahami teknologi baru, tetapi juga menyadari bahwa inovasi dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. QRIS bukan sekedar alat pembayaran, tetapi juga bagian dari strategi pelayanan modern yang memberikan kesan lebih kekinian.

Sikap inovatif seperti ini menunjukkan bahwa sebagian pelaku UMKM memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap perkembangan teknologi, serta semangat untuk mencoba hal-hal baru demi meningkatkan kualitas layanan. Pada dimensi *innovative* dalam TRI mencerminkan individu yang memiliki tingkat inovasi tinggi biasanya lebih terbuka dan antusias dalam menerima teknologi baru. Pelaku UMKM memandang bahwa bagian penting dalam pertumbuhan usaha, bukan sebagai beban atau kekhawatiran.

Dalam konteks ini, pelaku UMKM yang inovatif cenderung lebih cepat menerima dan menerapkan QRIS sebagai metode pembayaran. Mereka percaya bahwa dengan mengadopsi teknologi yang lebih modern, mereka tidak hanya mempercepat proses transaksi tetapi juga mampu meningkatkan citra usaha mereka di mata konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Mahgfiroh et al., 2025) menemukan bahwa pengguna *innovative* cenderung lebih cepat memahami dan menggunakan QRIS karena mereka terbuka terhadap teknologi baru. Sikap ini membuat mereka mampu memanfaatkan berbagai fitur QRIS secara optimal, sehingga memperkuat keyakinan bahwa QRIS benar-benar memberikan manfaat bagi usaha mereka. Namun pada penelitian terdahulu oleh (Raisa et al., 2024) di Jawa Barat mengungkapkan bahwa meskipun pelaku UMKM sudah mengenal QRIS, tingkat inovasi mereka tidak secara signifikan mendorong keberhasilan penggunaan QRIS karena masih terkendala minimnya pengalaman dan keterampilan dalam menggunakan teknologi tersebut.

### **DISCOMFORT (Ketidaknyamanan)**

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebagian besar 61,88% informan menyatakan rasa tidak nyaman atau *discomfort*, ditunjukkan dengan rasa tidak yakin, khawatir, atau kesulitan yang dirasakan informan dalam memahami dan menggunakan QRIS secara lancar dan nyaman. Sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu informan yang menggunakan bahasa Indonesia dengan dialek Jawa:

“Iya mbak, saya malah takut nek sistem’e lagi bermasalah, malah bingung ngatasin’e.”

Artinya: “Iya mbak, saya jadi takut kalau sistemnya sedang bermasalah, membuat saya bingung cara mengatasinya”.

Pernyataan tersebut bahwa mereka terdapat rasa khawatir dan ketidaknyamanan terhadap penggunaan teknologi seperti QRIS, khususnya terkait kemungkinan terjadinya gangguan sistem. Kekhawatiran ini muncul karena mereka merasa tidak memiliki cukup pengetahuan atau kemampuan teknis untuk mengatasi permasalahan jika sistem tidak berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelaku UMKM masih merasakan ketidaknyamanan dan keraguan dalam menggunakan QRIS, terutama terkait dengan keandalan sistem serta keterbatasan pemahaman teknis yang dimiliki, sehingga mereka cenderung berhati-hati atau bahkan masih ragu untuk beralih sepenuhnya dari sistem pembayaran *cash* ke digital.

Dalam dimensi *discomfort* mencerminkan adanya perasaan kewalahan atau tidak percaya diri dalam menggunakan teknologi menjadi penghambat utama dalam proses adopsi. Semakin tinggi tingkat *discomfort*, maka semakin rendah kemungkinan seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi secara optimal.

Kondisi ini juga diperkuat oleh penelitian sebelumnya oleh (Fauziah & Prajawati, 2023) yang menyebutkan bahwa ketidaknyamanan secara signifikan dalam penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti akses internet yang tidak stabil, keterbatasan pemahaman teknologi, serta kekhawatiran terhadap pemotongan biaya transaksi yang dirasa memberatkan. Ketidakpastian sistem dan kurangnya pendampingan juga membuat pelaku UMKM merasa belum siap sepenuhnya dalam mengandalkan QRIS sebagai metode utama pembayaran. Sebaliknya, penelitian terdahulu oleh (Hidayatullah et al., 2023) menunjukkan bahwa meskipun terdapat risiko dan ketidaknyamanan dalam penggunaan QRIS, *variabel perceived risk* (yang mencakup *discomfort*) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan QRIS karena manfaat serta kemudahan penggunaannya dianggap lebih penting dan lebih berperan dalam pengambilan keputusan.

Dengan demikian, tingkat *discomfort* yang tinggi menjadi salah satu tantangan besar dalam mendorong adopsi QRIS secara menyeluruh di kalangan UMKM. Untuk mengatasinya, dibutuhkan pendekatan yang lebih personal, seperti edukasi berkelanjutan, pelatihan teknis dasar, dan pendampingan langsung agar mereka lebih percaya diri dalam memanfaatkan teknologi pembayaran digital.

### **INSECURITY (Ketidakamanan)**

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebanyak 58% informan menyatakan rasa tidak aman yang ditunjukkan dengan rasa keraguan dan kekhawatiran informan terhadap keamanan data dan transaksi saat menggunakan QRIS. Sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu informan:

“Saya masih ragu mbak, semisal ada masalah bagaimana, terus kalo ternyata pembeli sudah bayar tapi ternyata saya ndak nerima uangnya bagaimana, saya masih khawatir.”

Pernyataan tersebut mencerminkan ketidakpercayaan terhadap sistem keamanan digital, terutama dalam situasi jika terjadi kesalahan teknis, keterlambatan sistem, atau kesalahan pencatatan transaksi. Banyak pelaku

UMKM merasa belum sepenuhnya paham terhadap proses alur dana atau cara menangani komplain, sehingga muncul kekhawatiran jika dana tidak masuk atau pembeli mengklaim sudah membayar.

Pada dimensi *insecurity* merujuk pada rasa tidak percaya atau kekhawatiran individu terhadap teknologi, khususnya menyangkut aspek keamanan dan keandalan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *insecurity* masih cukup tinggi, masih banyak pelaku UMKM yang merasa belum yakin dengan QRIS karena takut terjadi kesalahan, tidak paham cara menyelesaikan masalah kalau ada gangguan, dan belum percaya sepenuhnya bahwa sistemnya aman. Rasa khawatir seperti ini membuat mereka jadi ragu-ragu untuk benar-benar beralih dari pembayaran tunai ke digital.

Hal ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya dari (Fatimah et al., 2023) menunjukkan bahwa keraguan terhadap keamanan dan alur transaksi QRIS membuat pelaku UMKM merasa belum siap untuk beralih ke pembayaran digital sepenuhnya. Dengan demikian, tingkat *insecurity* yang cukup tinggi memperlihatkan bahwa banyak pelaku UMKM masih ragu dan khawatir menggunakan QRIS karena merasa belum aman. Tanpa adanya rasa percaya terhadap sistem, adopsi QRIS tidak akan berjalan maksimal. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan edukasi yang mudah dipahami, peningkatan literasi digital, serta penjelasan yang jelas mengenai keamanan dan cara menangani gangguan. Namun sebaliknya pada penelitian terdahulu ditemukan oleh (Rozudin et al., 2023) menunjukkan bahwa kecenderungan narasumber menyatakan bahwa ketidakamanan dari penggunaan teknologi tidak memiliki pengaruh yang signifikan dikarenakan narasumber merasa dapat menggunakan teknologi dengan mudah.

Berdasarkan hasil analisis, Untuk rata-rata skor dari persentase yang telah diolah terdapat sebesar 44,11% dapat dihitung sebagai berikut.

- Rata-rata Skor *Contributors* =  $(\text{Skor Rata-rata } \textit{Optimism} + \text{Skor Rata-rata } \textit{Innovativeness}) / 2$   
 $= 3.375 + 2.483) / 2$   
 $= 5.858 / 2$   
 $= 2.929$
- Rata-rata Skor *Inhibitors* =  $(\text{Skor Rata-rata } \textit{Discomfort} + \text{Skor Rata-rata } \textit{Insecurity}) / 2$   
 $= 3.483 + 3.317) / 2$   
 $= 6.800 / 2$   
 $= 3.400$
- (TRI Score) akhir =  $(\text{Rata-rata Skor } \textit{Contributors}) - (\text{Rata-rata Skor } \textit{Inhibitors})$   
 $= 2.929 - 3.400$   
 $= -0.471$
- Rumus Normalisasi (Skala 0-100%) =  $(\text{Skala Aktual} - \text{Skor Minimum}) / \text{Rentang Skala} * 100$   
 $= ((-0.471 - (-4)) / 8) * 100$   
 $= (3.529 / 8) * 100$   
 $= 0.4411 * 100$   
 $= 44,11\%$

Dari hasil perhitungan diatas pada keempat dimensi *Technology Readiness Index* (TRI) mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi digital oleh pelaku UMKM, khususnya dalam penggunaan QRIS masih belum merata dan tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat sikap positif seperti *optimism* terhadap kemudahan penggunaan QRIS dan inovasi dalam mencoba teknologi baru, terdapat hambatan signifikan yang perlu diperhatikan. Hambatan tersebut meliputi ketidaknyamanan (*discomfort*) dalam penggunaan teknologi serta rasa ketidakamanan (*insecurity*) terkait keandalan dan keamanan sistem.

Kondisi ini menunjukkan perlunya upaya yang lebih menyeluruh dan terarah untuk membantu pelaku UMKM agar lebih siap dalam menggunakan QRIS, termasuk pelatihan berkelanjutan, penyediaan informasi yang mudah dipahami, dan peningkatan kepercayaan terhadap sistem digital. Dukungan dari berbagai pihak, seperti pemerintah, lembaga keuangan, dan penyedia layanan teknologi sangat penting untuk membangun lingkungan yang mendukung bagi pelaku UMKM, terutama di kawasan Wisata Religi Sunan Bonang Tuban. Dengan upaya ini, diharapkan pelaku UMKM dapat meningkatkan kesiapan dan kenyamanan dalam mengadopsi QRIS secara optimal, sehingga mendorong percepatan transformasi digital pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesiapan pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital masih tergolong rendah, dengan rata-rata persentase 44,11% pada empat dimensi *Technology Readiness Index* (TRI): *optimism*, *innovativeness*, *discomfort*, dan *insecurity*. Dari delapan informan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 59,38% pelaku UMKM menunjukkan sikap *optimism* dan 37,13% *innovativeness* dalam mengadopsi QRIS. Namun dari ke empat dimensi, sebesar 61,88% *discomfort* dan 58% *insecurity* menjadi faktor utama yang menghambat kesiapan terhadap penggunaan QRIS. Hal ini dikarenakan masih banyak yang merasa tidak nyaman dan ragu terhadap keandalan sistem, terutama karena keterbatasan

pemahaman dan kekhawatiran terhadap gangguan teknis. Oleh karena itu, diperlukan upaya lanjutan seperti pelatihan, pendampingan, dan edukasi digital untuk meningkatkan kesiapan pelaku UMKM. Dukungan dari pemerintah dan penyedia layanan sangat penting untuk menciptakan dukungan yang mendorong UMKM, khususnya di kawasan Wisata Religi Sunan Bonang Tuban. Dengan upaya tersebut, pelaku UMKM dapat lebih siap dalam menggunakan QRIS dan teknologi digital lainnya.

## Daftar Pustaka

- Aryawati, N. P. A., Mahardika, I. M. N. O., & Wibawa, I. G. J. S. (2022). Persepsi Pengguna QRIS Pada UMKM Di Kota Mataram. *Guna Sewaka: Jurnal Manajemen*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.53977/jgs.v1i2.668>
- Astuti, N. P. Y., Prayoga, I. M. S., & Imbayani, I. G. A. (2023). Technology Readiness Index Dalam Pengadopsian Sistem Pembayaran Qriss. *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 5(1), 51–57. <https://doi.org/10.22225/wmbj.5.1.2023.51-57>
- Bank Indonesia. (2020). *Pengertian QRIS*. <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Documents/Bahan-Sosialisasi-QRIS.pdf>
- Dwitri, W. (2024). *Indonesia.go.id - UMKM Indonesia Makin Kuat: Program Level Up 2024 Siap Dorong Digitalisasi Bisnis*. <https://indonesia.go.id/kategori/editorial/8587/umkm-indonesia-makin-kuat-program-level-up-2024-siap-dorong-digitalisasi-bisnis>
- Fatimah, D. A., Rahmahwati, & Prastya, H. (2023). Analisa Kemudahan, Knowledge Dan Security Terhadap Quick Response Indonesia Standard (Qris) Pada Umkm Di Kota Bandar Lampung. *Journal of Interdisciplinary Science and Education*, 3(2), 55–64. <https://doi.org/10.70371/jise.v3i2.106>
- Fauziyah, L., & Prajawati, M. I. (2023). Persepsi dan Risiko QRIS sebagai Alat Transaksi Bagi UMKM. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 1159. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.987>
- Hairani, F., Damanik, R., & Budhi, A. F. (2024). Pengaruh Penggunaan Qris Untuk Meningkatkan Efektifitas Dan Efisiensi Pembayaran Umkm Di Medan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 1(3), 166–171.
- Herlina, Suhardi, Astuti, N., & Hamdan. (2025). Qris Adoption Determinants: Analysis of the Role of Ease of Use, Trust, and Promotion With User Satisfaction As an Intervening. *Sibatik Journal | Volume*, 4(4), 289–306. <https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sibatik.v4i4.2651>
- Hidayatulah, I. A., Wardhani, R. S., & Sumiyati. (2023). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Kepercayaan, Efektivitas, dan Risiko terhadap Minat Menggunakan QRIS pada UMKM di kota Pangkalpinang*. <https://doi.org/https://doi.org/10.33019/ijab.v5i1.54>
- Kisbiyanti, I., Sukristyanto, A., & Basyar, M. R. (2024). Strategi Pengembangan Wisata Makam Sunan Bonang Untuk Meningkatkan Kunjungan Di Kabupaten Tuban. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e- ISSN: 2797-0469)*, 4(05), 35–46. <https://doi.org/https://doi.org/10.69957/praob.v4i05.1632>
- Mahgfiroh, R. K., Indriastuti, H., & Martiyanti, D. (2025). The Influence of Technology Readiness and Perceived Ease of Use on the Decision to Use QRIS as a Digital Payment through Perceived Utility. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 06, 93–101. [www.ajhssr.com](http://www.ajhssr.com)
- Muslimawati, M. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi QRIS Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Untuk Mempermudah Transaksi Bagi Pelaku Usaha UMKM Di Kecamatan Abepura, Kota Jayapura. *Lajumen : Lajogoe Journal Management And Business*, 2 No. 1, 185–196.
- Mustofa, Maghfiroh, A., & Musaiyadi. (2024). Efektivitas Program Kredit Usaha Rakyat ( KUR ) dalam Mendorong Masyarakat UMKM di Kabupaten Jember pada Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 17(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.58431/jumpa.v17i1.248>
- Nurainina, F., & Asmara, K. (2022). Jumlah Wisatawan, Jumlah Hotel, dan Jumlah Objek Wisata terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tuban. *Jurnal Ekobistek*, 11(3), 245–250. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v11i3.364>
- Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (TRI) A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies. *Journal of Service Research*, 2(4), 307–320.
- Raisa, A., Hasnah, Mawaddah, I., Melati, R., & Maesaroh, S. S. (2024). *Analisis Pengalaman UMKM Makanan dan Minuman dalam Mengimplementasikan Sistem QRIS di Jawa Barat* (pp. 6701–6710). <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Rozudin, M., Ciptomulyono, U., & Rahardjo, J. (2023). Menjelajahi Model Kesiapan dan Penerimaan Teknologi Bravo Menggunakan Model Integrasi Technology Readiness and Technology Acceptance Model: Studi Literatur. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 327–341. <https://ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/607%0Ahttps://ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/download/607/403>
- Rustendi, T. (2022). Pendekatan Kuantitatif Dalam Studi Kasus Pada Penelitian Bidang Akuntansi. *Jurnal Akuntansi*, 17(1), 24–37. <https://doi.org/10.37058/jak.v17i1.6736>

- Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2020). Qris Di Mata Umkm: Eksplorasi Persepsi Dan Intensi Umkm Menggunakan Qris. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, October, 921. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i10.p01>
- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Managemen Bisnis*, 17(2), 287–297. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Ke-2)*. Alfabeta.
- Yolency. (2024). *Diskopumdag Tuban Getol Lakukan Pendataan Lengkap UMKM 2024, Ini Progresnya*. <https://tubankab.go.id/entry/diskopumdag-tuban-getol-lakukan-pendataan-lengkap-umkm-2024-ini-progresnya>