
Pendampingan Implementasi QRIS untuk Digitalisasi Pembayaran di Rumah Makan

Louisa A. W. Lolong^{1*}, Febiola H. Lengkong², Niken F. P. Pakaya³, Beryl M. Wakas⁴, Ade Yusupa⁵, Dringhuzen J. Mamahit⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Sam Ratulangi, Teknik Informatika, Jl. Kampus Unsrat No 1 Bahu Manado, Indonesia

***Email Korespondensi:**

louisalolong026@student.unsrat.ac.id

Abstrak

Transformasi digital dalam sistem pembayaran telah menjadi kebutuhan utama bagi pelaku usaha, termasuk UMKM kuliner. Rumah Makan Tanta Deysi sebagai salah satu UMKM menghadapi tantangan dalam menyesuaikan diri dengan preferensi konsumen yang semakin beralih ke metode pembayaran non-tunai. Program pengabdian ini bertujuan untuk melakukan pendampingan implementasi QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) sebagai solusi digitalisasi pembayaran. Metode yang digunakan meliputi sosialisasi, pelatihan teknis penggunaan aplikasi GoMerchant, dan evaluasi langsung terhadap transaksi dan kepuasan pelanggan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pemilik usaha mengalami peningkatan pemahaman secara signifikan, dan lebih dari 70% transaksi harian beralih ke sistem cashless. Selain itu, survei menunjukkan bahwa lebih dari 80% pelanggan merasa lebih puas dan nyaman. Program ini menunjukkan bahwa pendampingan terstruktur dapat mendukung transformasi digital UMKM serta meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan konsumen. Diharapkan program ini menjadi model replikasi untuk usaha sejenis di sektor kuliner lainnya.

Kata Kunci : Cashless; Digitalisasi Pembayaran; Pendampingan; UMKM; QRIS

1. Pendahuluan

Kemajuan pesat dalam sistem pembayaran telah memberikan dampak besar pada perilaku transaksi masyarakat, terutama dengan munculnya digitalisasi keuangan. Digitalisasi ini memungkinkan berbagai sektor, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), untuk mengadopsi metode pembayaran yang lebih praktis dan efisien (Li et al., 2024). Salah satu metode pembayaran yang berkembang pesat adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yang memungkinkan transaksi dilakukan hanya dengan memindai kode melalui perangkat seluler (Nurjannah et al., 2022). Sistem ini dikembangkan untuk menciptakan ekosistem pembayaran digital yang lebih terintegrasi dan mendorong pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

Integrasi sistem pembayaran digital ke dalam kerangka kerja operasional Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan pergeseran penting dalam dinamika transaksional dan partisipasi ekonomi yang lebih luas. Usaha-usaha ini, yang sering kali dicirikan oleh keterbatasan sumber daya dan inefisiensi operasional, akan mendapatkan keuntungan yang signifikan dari adopsi teknologi pembayaran digital, yang menawarkan peningkatan efisiensi, transparansi, dan akses ke pasar yang lebih luas (Andiana et al., 2021). Potensi transformatif pembayaran digital lebih dari sekadar kenyamanan transaksional, tetapi juga berdampak pada aspek-aspek utama operasional UMKM seperti manajemen inventaris, manajemen hubungan pelanggan, dan

akses ke fasilitas kredit. Dengan memanfaatkan platform pembayaran digital, UMKM dapat menyederhanakan proses keuangan mereka, mengurangi ketergantungan pada transaksi tunai, dan meningkatkan daya saing mereka secara keseluruhan dalam ekonomi yang semakin terdigitalisasi (Ahmed Dipu & Snigdha, 2024).

Integrasi teknologi QRIS dalam sektor restoran telah terbukti memberikan dampak positif, terutama dalam hal peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi. Penggunaan sistem pembayaran ini membuat proses transaksi menjadi lebih praktis, efisien, dan memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Selain itu, lonjakan signifikan dalam tingkat adopsi QRIS di Indonesia—hampir dua kali lipat hanya dalam kurun waktu tiga bulan—menunjukkan bahwa para pelaku usaha semakin memahami nilai strategis dan potensi besar dari sistem pembayaran digital ini (Rahmahdian et al., 2020). Bank Indonesia juga menyatakan bahwa QRIS dirancang untuk memastikan transaksi berlangsung dengan lebih cepat, biaya rendah, aman, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat melalui berbagai platform digital seperti dompet elektronik, mobile banking, dan aplikasi uang elektronik berbasis server (Intan Athiyatul Maula et al., 2024).

Meskipun sistem pembayaran berbasis kode digital semakin populer, tidak semua UMKM mampu beradaptasi dengan cepat. Berbagai kendala masih dihadapi, terutama oleh pelaku usaha kecil yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital dan pemahaman teknis mengenai teknologi keuangan. Penelitian yang dilakukan oleh Ariani dan Nadapdap (2024) mengungkapkan bahwa salah satu faktor utama yang menghambat adopsi sistem pembayaran digital adalah minimnya edukasi dan kurangnya sosialisasi mengenai manfaat serta cara penggunaan teknologi ini. Hambatan lainnya meliputi kekhawatiran pelaku usaha terhadap keamanan transaksi digital dan keterbatasan infrastruktur yang mendukung penerapan sistem pembayaran modern (Di & Bengkayang, n.d.).

Rumah Makan Tanta Deysi merupakan salah satu UMKM di sektor kuliner yang menghadapi tantangan dalam mengimplementasikan sistem pembayaran berbasis QRIS. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal, ditemukan bahwa mayoritas pelanggan rumah makan ini lebih memilih transaksi non-tunai, terutama mahasiswa dan pekerja yang terbiasa menggunakan dompet digital. Namun, hingga saat ini, pemilik rumah makan masih mengandalkan transaksi tunai karena keterbatasan pemahaman mengenai prosedur pendaftaran dan pengoperasian sistem pembayaran berbasis QRIS. Hal ini mengakibatkan ketidaksesuaian antara preferensi pelanggan dengan metode pembayaran yang tersedia, sehingga berpotensi mengurangi kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, program pengabdian ini dirancang untuk memberikan pendampingan dalam implementasi QRIS di Rumah Makan Tanta Deysi. Kegiatan ini mencakup beberapa tahapan strategis, yaitu sosialisasi mengenai manfaat pembayaran digital, pelatihan teknis mengenai prosedur pendaftaran dan pengoperasian QRIS, serta pendampingan langsung selama masa implementasi guna memastikan keberlanjutan penggunaan sistem ini. Evaluasi dilakukan dengan menganalisis perubahan jumlah transaksi non-tunai setelah implementasi serta mengumpulkan umpan balik dari pelanggan dan pemilik usaha terkait efektivitas sistem pembayaran digital yang diterapkan.

Sejumlah penelitian telah menegaskan bahwa implementasi QRIS dapat meningkatkan efisiensi transaksi dan daya saing UMKM. Studi yang dilakukan oleh Sari dan Nugraini (2025) menunjukkan bahwa adopsi sistem pembayaran berbasis kode digital mampu meningkatkan kepuasan pelanggan karena transaksi menjadi lebih cepat dan fleksibel (Sari et al., 2025).

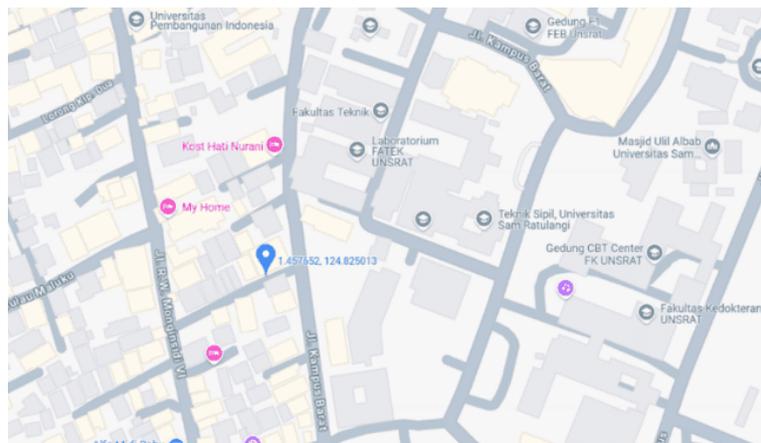
Selain itu, penelitian oleh Romadona Al'aini menyatakan bahwa penerapan QRIS memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan, terutama karena sistem ini menawarkan transaksi yang lebih sederhana, cepat, dan aman (Al'aini et al., 2024). Sementara itu, Sari & Fazizah (2024) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem pembayaran digital sangat bergantung pada edukasi dan pendampingan yang diberikan kepada pelaku usaha. Pemahaman yang mendalam tentang preferensi dan perilaku konsumen dalam era digital sangat diperlukan untuk memastikan bahwa QRIS dapat memenuhi kebutuhan pengguna serta meningkatkan efektivitas sistem pembayaran non-tunai di kalangan UMKM (E. I. Sari et al., 2024).

Implementasi sistem pembayaran berbasis QRIS menghadirkan pendekatan transformatif untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), menyederhanakan proses transaksi sekaligus mendorong transparansi keuangan dan meningkatkan akuntabilitas bisnis (Sulanjana & Sujana, 2023). Pergeseran teknologi ini sangat penting dalam konteks ekonomi digital yang semakin meningkat, di mana metode transaksi tradisional terbukti tidak praktis dan kurang efisien. Digitalisasi proses pembayaran memungkinkan pelacakan arus masuk dan keluar keuangan secara real-time, memberikan pandangan terperinci tentang kesehatan keuangan mereka dan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat (Buteau, 2021). Selain itu, keberhasilan sistem pembayaran berbasis QRIS dapat menjadi model yang dapat ditiru oleh UMKM lain yang sedang mempertimbangkan untuk mengadopsi teknologi pembayaran digital, sehingga menciptakan efek riak yang mempercepat digitalisasi lanskap UMKM yang lebih luas. Perangkat digital telah merevolusi operasi bisnis, menciptakan peluang untuk pengembangan dan inovasi (Mege et al., 2023).

Sejalan dengan hal tersebut, melalui program pendampingan ini diharapkan Rumah Makan Tanta Deysi dapat beradaptasi dengan perubahan tren pembayaran digital serta meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan bagi pelanggan. Implementasi sistem pembayaran berbasis QRIS tidak hanya mempermudah proses transaksi, tetapi juga mendukung transparansi keuangan dan akuntabilitas usaha. Keberhasilan program ini pun diharapkan dapat menjadi contoh bagi UMKM lainnya dalam menerapkan sistem pembayaran digital. Dengan demikian, adopsi teknologi ini dapat meningkatkan daya saing UMKM, memperluas jangkauan pasar, serta mendukung keberlanjutan usaha dalam menghadapi tantangan ekonomi digital yang semakin berkembang..

2. Metode

Program pendampingan implementasi QRIS dilaksanakan di Rumah Makan Tanta Deysi, sebuah usaha kuliner yang berlokasi di Bahu, Kec. Malalayang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Rumah makan ini menyajikan berbagai makanan khas Manado seperti tinutuan, mie cacalang, dan mie brenebon. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kebutuhan usaha dalam meningkatkan efisiensi transaksi serta mengikuti tren digitalisasi pembayaran yang semakin berkembang di kalangan UMKM.



Gambar 1. Lokasi Rumah Makan Tanta Deysi

Waktu pelaksanaan program direncanakan berlangsung selama 1 bulan, dimulai pada 21 Februari 2025 dan diperkirakan selesai pada Maret 2025. Program ini akan terbagi dalam beberapa tahap, meliputi persiapan, sosialisasi, implementasi, dan evaluasi, guna memastikan pemilik usaha dapat memahami serta mengadopsi sistem QRIS secara optimal dalam operasional sehari-hari.

Mitra utama dalam program ini adalah pemilik Rumah Makan Tanta Deysi, yang secara langsung mengelola usaha tanpa adanya karyawan tambahan. Pemilihan mitra ini didasarkan pada beberapa pertimbangan, antara lain:

1. Kebutuhan Digitalisasi: Rumah makan ini masih menggunakan sistem pembayaran tunai sehingga memerlukan metode transaksi yang lebih modern dan efisien.
2. Tren Pembayaran Cashless: Banyak pelanggan kini beralih ke metode pembayaran digital, sehingga penggunaan QRIS dapat meningkatkan kenyamanan transaksi.
3. Peluang Peningkatan Daya Saing: Dengan sistem pembayaran QRIS, rumah makan dapat lebih menarik pelanggan, terutama dari kalangan milenial dan wisatawan yang lebih terbiasa dengan transaksi non-tunai.

Sasaran utama dari kegiatan ini adalah pemilik usaha yang akan mendapatkan pelatihan langsung mengenai penggunaan QRIS, mulai dari proses pendaftaran, aktivasi, hingga praktik transaksi digital. Selain itu, pelanggan rumah makan juga menjadi bagian dari ekosistem penerapan QRIS karena mereka akan menggunakan layanan ini dalam transaksi sehari-hari. Pendekatan yang digunakan mencakup beberapa tahapan utama, yaitu persiapan, sosialisasi, pelatihan teknis, pendampingan, evaluasi langsung, dan keberlanjutan program. Tahapan yang dilakukan meliputi:

1. Persiapan : Melakukan survei awal dan koordinasi dengan pemilik usaha untuk memahami metode pembayaran sebelumnya, kesiapan digitalisasi, serta menyusun materi sosialisasi dan pelatihan.
2. Sosialisasi : Memberikan edukasi mengenai QRIS, manfaatnya, regulasi terkait, serta melakukan pre-test untuk mengukur pemahaman awal pemilik usaha.
3. Pelatihan Teknis : Melatih pemilik usaha dalam registrasi QRIS, simulasi transaksi digital, serta penyelesaian kendala teknis dalam penggunaan GoMerchant.
4. Pendampingan : Memastikan penerapan QRIS berjalan optimal melalui monitoring transaksi, bimbingan teknis, serta dukungan dalam mengatasi hambatan operasional.
5. Evaluasi : Mengukur keberhasilan program melalui post-test, membandingkan hasil dengan pre-test, serta melakukan survei kepuasan pelanggan terkait penggunaan QRIS.
6. Keberlanjutan : Menyediakan panduan penggunaan GoMerchant, melakukan evaluasi berkala, serta memberikan pendampingan lanjutan untuk memastikan QRIS tetap digunakan secara optimal.



Gambar 2. Tahapan Implementasi QRIS

Program penerapan QRIS di RM. Tanta Deysi dirancang untuk meningkatkan efisiensi transaksi serta memberikan pengalaman pembayaran yang lebih mudah dan nyaman bagi pelanggan. Keberhasilan program ini diukur berdasarkan tiga aspek utama, yaitu keterlibatan peserta, pencapaian target, dan dampak yang dihasilkan.

Keberhasilan program pendampingan implementasi QRIS di Rumah Makan Tanta Deysi diukur berdasarkan beberapa indikator utama yang mencerminkan efektivitas sosialisasi, pelatihan teknis, dan pendampingan yang telah dilakukan. Salah satu indikator utama adalah peningkatan pemahaman pemilik usaha mengenai konsep, manfaat, dan prosedur penggunaan QRIS. Untuk menilai aspek ini, pre-test akan dilakukan sebelum

sosialisasi guna mengukur pemahaman awal pemilik usaha, kemudian post-test dilakukan setelah pelatihan dan pendampingan. Target keberhasilan ditetapkan dengan peningkatan skor post-test minimal 50% dibandingkan pre-test, yang menandakan adanya peningkatan literasi digital pemilik usaha dalam penggunaan QRIS. Selain aspek pemahaman, keberhasilan program juga dinilai berdasarkan persentase transaksi yang menggunakan QRIS dalam operasional harian rumah makan. Target yang ditetapkan adalah minimal 70% dari total transaksi harian menggunakan QRIS dalam satu bulan setelah implementasi. Indikator ini mengukur seberapa besar adopsi pembayaran digital dalam operasional usaha dan sejauh mana pelanggan merasa nyaman menggunakan metode pembayaran ini.

Kemampuan pemilik usaha dalam menangani kendala teknis juga menjadi faktor penting dalam keberlanjutan penggunaan QRIS. Melalui sesi pelatihan teknis yang mencakup simulasi transaksi dan penyelesaian kendala umum dalam penggunaan aplikasi GoMerchant, pemilik usaha diharapkan dapat mengelola setidaknya 80% permasalahan teknis secara mandiri tanpa perlu bantuan eksternal. Hal ini memastikan bahwa sistem QRIS dapat terus digunakan secara optimal dalam jangka panjang. Selain itu, kepuasan pelanggan terhadap sistem pembayaran digital yang diterapkan juga menjadi indikator keberhasilan program ini. Survei kepuasan pelanggan dilakukan sebelum dan setelah implementasi QRIS untuk mengevaluasi perubahan persepsi terhadap sistem pembayaran digital. Target yang ditetapkan adalah minimal 80% pelanggan merasa lebih nyaman dan puas dengan sistem pembayaran QRIS, sejalan dengan temuan Sari & Nugraini (2025) yang menunjukkan bahwa adopsi sistem pembayaran digital dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena transaksi menjadi lebih cepat dan fleksibel.

Keberlanjutan penggunaan QRIS dalam operasional harian rumah makan juga menjadi salah satu ukuran keberhasilan utama. Evaluasi dilakukan hingga tiga bulan setelah implementasi untuk memastikan bahwa QRIS tetap digunakan secara konsisten. Keberhasilan program diindikasikan dengan penggunaan QRIS yang tetap aktif tanpa mengalami penurunan signifikan, menunjukkan bahwa pemilik usaha telah beradaptasi dengan perubahan sistem pembayaran dan dapat mempertahankan penggunaan teknologi ini dalam jangka panjang. Untuk memastikan keberhasilan berdasarkan indikator-indikator tersebut, program ini menerapkan metode evaluasi yang sistematis. Selain pre-test dan post-test yang digunakan untuk mengukur peningkatan pemahaman pemilik usaha, observasi langsung terhadap transaksi harian juga dilakukan guna menilai persentase penggunaan QRIS. Wawancara dengan pemilik usaha menjadi metode evaluasi tambahan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi serta mengukur sejauh mana mereka dapat menyelesaikan masalah teknis secara mandiri.

Selanjutnya, survei kepuasan pelanggan dilakukan sebelum dan setelah implementasi guna mengukur perubahan persepsi terhadap sistem pembayaran digital. Keberhasilan dalam aspek ini diukur berdasarkan peningkatan minimal 80% pelanggan yang merasa lebih nyaman menggunakan QRIS. Evaluasi berkala juga dilakukan hingga tiga bulan setelah implementasi untuk memantau keberlanjutan penggunaan QRIS, dengan analisis jumlah transaksi non-tunai serta wawancara dengan pemilik usaha terkait manfaat dan tantangan yang masih dihadapi. Dengan penerapan metode evaluasi ini, program pendampingan implementasi QRIS di Rumah Makan Tanta Deysi dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif, memastikan bahwa tujuan utama program, yaitu meningkatkan pemahaman, adopsi, serta keberlanjutan sistem pembayaran digital, dapat tercapai secara optimal. Selain memberikan manfaat langsung bagi pemilik usaha dan pelanggan, keberhasilan program ini juga dapat menjadi model bagi UMKM lain yang ingin mengadopsi sistem pembayaran berbasis QRIS untuk meningkatkan daya saing dan efisiensi bisnis mereka di era digital.

3. Hasil dan Pembahasan

Program pendampingan dan pelatihan terbukti menjadi kunci dalam meningkatkan kesiapan pelaku usaha dalam mengadopsi sistem berbasis teknologi. Seperti halnya dalam konteks pendidikan, peningkatan pemahaman terhadap teknologi digital memerlukan proses yang berkelanjutan dan dukungan yang sesuai dengan kapasitas peserta (Pudyastuti et al., 2024). Pelaksanaan program pendampingan implementasi QRIS di Rumah Makan Tanta Deysi telah berjalan sesuai dengan tahapan yang dirancang. Kegiatan ini melibatkan pemilik rumah makan sebagai peserta utama, dengan serangkaian kegiatan yang mencakup sosialisasi, pelatihan teknis, pendampingan, serta evaluasi penerapan QRIS menggunakan aplikasi GoMerchant. Secara umum, tahapan yang dilakukan dalam program ini meliputi:

Tahap Persiapan

Survei awal dilakukan untuk memahami metode pembayaran sebelumnya yang digunakan di Rumah Makan Tanta Deysi serta kesiapan pemilik usaha dalam mengadopsi QRIS, seperti pada Gambar 3. Berdasarkan hasil survei, ditemukan bahwa pemilik usaha masih mengandalkan transaksi tunai dan belum memahami manfaat serta mekanisme penggunaan QRIS. Materi sosialisasi dan pelatihan disusun sesuai dengan judul "Dari Tunai ke Digital", yang mencakup panduan registrasi QRIS, tutorial penggunaan GoMerchant, serta simulasi transaksi digital.



Gambar 3. Survei Awal

Sosialisasi: Dari Tunai ke Digital

Kegiatan sosialisasi bertujuan untuk memperkenalkan QRIS sebagai metode pembayaran digital yang efisien dan modern. Sebelum sosialisasi, dilakukan pre-test untuk mengukur pemahaman awal pemilik usaha terhadap QRIS, termasuk konsep, manfaat, dan prosedur penggunaannya. Sosialisasi mencakup pengenalan transaksi digital, manfaat QRIS bagi pelaku usaha dan pelanggan, serta regulasi terkait. Demonstrasi transaksi digital menggunakan QRIS dilakukan, diikuti dengan sesi diskusi interaktif dan tanya jawab untuk memperjelas aspek yang belum dipahami oleh pemilik usaha.



Gambar 4. Sosialisasi "Dari Tunai ke Digital" kepada Mitra

Pelatihan Teknis

Pelatihan teknis difokuskan pada penggunaan QRIS dalam transaksi harian melalui aplikasi GoMerchant. Materi mencakup proses registrasi QRIS, simulasi transaksi pembayaran digital, serta penyelesaian kendala teknis seperti gangguan koneksi atau error dalam aplikasi. Dengan pelatihan ini, pemilik usaha diharapkan dapat menggunakan QRIS secara mandiri dalam operasional sehari-hari.



Gambar 5. Pelatihan Teknis Menggunakan GoMerchant

Pendampingan

Setelah pelatihan, dilakukan pendampingan langsung untuk memastikan implementasi QRIS berjalan dengan lancar. Monitoring transaksi harian menggunakan GoMerchant dilakukan untuk memastikan sistem bekerja optimal. Jika terjadi kendala, bimbingan teknis diberikan, serta pemilik usaha dibantu dalam mengoptimalkan sistem pembayaran digital agar lebih efektif dan efisien.



Gambar 6. Pemasangan Kode QR di Rumah Makan Tanta Deysi

Evaluasi Penerapan QRIS

Evaluasi keberhasilan program dilakukan dengan membandingkan hasil pre-test dan post-test, serta melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap sistem pembayaran digital ini. Berikut adalah hasil perbandingan pre-test dan post-test yang dilakukan terhadap pemilik usaha:

Tabel 1. Hasil Evaluasi Pre-Test dan Post-Test

Kategori	Indikator	Pre-Test (Ya)	Post-Test (Ya)	Peningkatan (%)
Pemahaman Dasar	Mengetahui QRIS sebagai metode pembayaran digital	40%	100%	+60%
	Memahami manfaat QRIS bagi UMKM dan pelanggan	30%	100%	+70%
	Mengetahui bahwa QRIS dapat digunakan oleh berbagai aplikasi pembayaran digital	20%	100%	+80%
Proses Pendaftaran	Mengetahui langkah-langkah pendaftaran QRIS	10%	100%	+90%
Penggunaan QRIS	Dapat menerima pembayaran dengan QRIS	20%	100%	+80%
Keamanan QRIS	Mengetahui sistem keamanan QRIS	30%	100%	+70%
Penerapan QRIS di Usaha	Siap menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran utama	10%	100%	+90%

Hasil ini menunjukkan bahwa pemilik usaha mengalami peningkatan signifikan dalam memahami dan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran utama di rumah makan mereka. Selain aspek pemahaman, program ini juga mengukur adopsi QRIS dalam operasional harian rumah makan, dengan target minimal 70% dari total transaksi harian menggunakan QRIS dalam satu bulan setelah implementasi. Observasi yang dilakukan selama periode evaluasi menunjukkan bahwa transaksi digital meningkat signifikan, dengan banyak pelanggan yang lebih memilih metode pembayaran cashless setelah penerapan QRIS. Dalam waktu satu bulan setelah implementasi, terjadi peningkatan transaksi non-tunai dari rata-rata Rp0 per hari menjadi rata-rata Rp350.000 - Rp500.000 per hari, tergantung volume pengunjung. Estimasi ini berdasarkan pencatatan transaksi harian dari aplikasi GoMerchant. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan koneksi internet saat pembayaran dan kurangnya pengetahuan dalam mengakses riwayat transaksi secara berkala melalui aplikasi. Kendala ini akan ditindaklanjuti pada sesi monitoring lanjutan. Sebagai bagian dari evaluasi keberlanjutan program, dilakukan survei kepuasan pelanggan sebelum dan setelah implementasi QRIS. Survei ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kemudahan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan transaksi menggunakan QRIS dibandingkan dengan metode tunai sebelumnya.

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

Indikator	Sebelum Implementasi (%)	Setelah Implementasi (%)	Peningkatan (%)
Kemudahan transaksi	50	90	+40%
Kecepatan pembayaran	45	95	+50%
Keamanan transaksi	55	85	+30%
Kenyamanan & Kepuasan	50	88	+38%

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelanggan merasa lebih nyaman dan puas dengan sistem pembayaran QRIS dibandingkan metode tunai sebelumnya. Temuan ini menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional rumah makan tetapi juga meningkatkan pengalaman pelanggan dalam bertransaksi.

Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa implementasi QRIS melalui program pendampingan memberikan dampak positif terhadap efisiensi transaksi dan kepuasan pelanggan. Peningkatan pemahaman pemilik usaha setelah pelatihan membuktikan bahwa edukasi dan bimbingan langsung memainkan peran penting dalam keberhasilan adopsi sistem pembayaran digital.

Temuan ini mendukung penelitian Sari dan Nugraini (2025), yang menyatakan bahwa adopsi sistem pembayaran digital mampu meningkatkan kepuasan pelanggan karena transaksi menjadi lebih cepat dan fleksibel. Hal ini tercermin dalam hasil survei kepuasan pelanggan di Rumah Makan Tanta Deysi, di mana implementasi QRIS memberikan pengalaman transaksi yang lebih nyaman, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Selain itu, penelitian Al'aini et al. (2024) juga menunjukkan bahwa sistem pembayaran berbasis QRIS dapat memberikan pengalaman transaksi yang lebih sederhana, aman, dan efisien bagi pelanggan, yang sejalan dengan hasil program pendampingan ini.

Metode pendampingan yang diterapkan, meliputi sosialisasi, pelatihan teknis, dan evaluasi langsung, menjadi kunci keberhasilan dalam meningkatkan pemahaman dan penggunaan QRIS. Hal ini sesuai dengan temuan Sari & Fazizah (2024), yang menegaskan bahwa keberhasilan adopsi sistem pembayaran digital sangat bergantung pada edukasi dan pendampingan yang diberikan kepada pelaku usaha. Selain itu, penelitian Ariani dan Nadapdap (2024) mengungkapkan bahwa edukasi dan sosialisasi yang tepat dapat mengatasi hambatan adopsi teknologi digital, seperti minimnya literasi digital dan kekhawatiran terhadap keamanan sistem, yang juga ditemukan dalam program ini.

Hasil program ini juga mendukung pandangan Intan Athiyatul Maula et al. (2024), yang menyatakan bahwa pelatihan teknis dalam penggunaan QRIS dapat meningkatkan produktivitas UMKM dengan menyediakan sistem pembayaran yang lebih modern dan efisien. Dalam konteks Rumah Makan Tanta Deysi, pemahaman dan kepercayaan terhadap QRIS meningkat signifikan setelah pelatihan dan pendampingan langsung.

Dengan demikian, program pendampingan ini berhasil membuktikan bahwa implementasi QRIS melalui pendekatan sosialisasi, pelatihan, dan evaluasi dapat memberikan dampak positif, tidak hanya pada efisiensi operasional usaha, tetapi juga pada peningkatan kepuasan pelanggan. Sebagai langkah keberlanjutan, pendampingan jangka panjang direncanakan untuk memastikan konsistensi penggunaan QRIS serta kemampuan pemilik usaha dalam mengatasi kendala teknis secara mandiri. Meskipun saat ini belum terdapat dukungan formal dari instansi seperti perbankan, Bank Indonesia, atau komunitas digital, tim pengabdian tetap membuka peluang kerja sama lanjutan guna memperluas dampak program. Monitoring berkala akan dilakukan untuk mengevaluasi perkembangan penggunaan QRIS, serta mengidentifikasi potensi replikasi di usaha sejenis, khususnya UMKM kuliner lain di kawasan Manado dan sekitarnya. Diharapkan, model pendampingan ini dapat menjadi referensi praktis dalam mendukung transformasi digital dan peningkatan daya saing UMKM secara lebih luas.

4. Kesimpulan

Program pendampingan implementasi QRIS di Rumah Makan Tanta Deysi berhasil meningkatkan pemahaman dan kesiapan pemilik usaha dalam mengadopsi sistem pembayaran digital, yang sebelumnya hanya mengandalkan transaksi tunai. Melalui sosialisasi, pelatihan teknis, dan pendampingan langsung, pemilik usaha kini mampu menggunakan QRIS secara mandiri, sehingga meningkatkan efisiensi transaksi dan kepuasan pelanggan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa penerapan QRIS tidak hanya mempermudah proses pembayaran, tetapi juga mendukung transparansi keuangan dan daya saing usaha dalam menghadapi tren ekonomi digital. Untuk keberlanjutan program, pendampingan lanjutan perlu dilakukan guna memastikan penggunaan QRIS tetap optimal, serta pengembangan materi edukasi berbasis digital agar pemilik usaha lebih mandiri dalam mengatasi kendala teknis. Studi lebih lanjut juga disarankan untuk mengukur dampak jangka panjang digitalisasi pembayaran terhadap pertumbuhan usaha, serta memperluas implementasi QRIS ke sektor UMKM lain agar manfaat digitalisasi pembayaran semakin luas.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Sam Ratulangi atas dukungan dalam pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini. Penghargaan juga disampaikan kepada Rumah Makan Tanta Deysi selaku mitra dalam implementasi QRIS serta seluruh peserta yang telah berpartisipasi. Apresiasi diberikan kepada tim pelaksana atas dedikasi dan kerja keras selama kegiatan berlangsung, serta kepada Bapak Ade Yusupa dan Ibu Dringhuzen J. Mamahit selaku dosen pembimbing atas bimbingan dan arahan yang diberikan. Semoga program ini bermanfaat bagi pelaku UMKM dalam menghadapi digitalisasi sistem pembayaran.

6. Referensi

- Ahmed Dipu, S. U., & Snigdhya, N. S. (2024). Integrating Climate Change Adaptation into Flood Risk Management: Global Perspectives. *International Journal of Research and Scientific Innovation*, XI(IX), 216–223. <https://doi.org/10.51244/IJRSI.2024.1109021>
- Andiana, B. D. L., Hurriati, L., & Fathurrahman, F. (2021). *Adoption of Digital Marketing in Strengthening Micro, Small and Medium Enterprises in Mataram City during The Covid 19 Pandemic*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210525.148>
- Buteau, S. (2021). Roadmap for digital technology to foster India's MSME ecosystem—opportunities and challenges. *CSI Transactions on ICT*, 9(4), 233–244. <https://doi.org/10.1007/s40012-021-00345-4>
- Intan Athiyatul Maula, Dian Nofitasari, Atinal Husna Adinia, Hendri A, & Ria Anisatus. (2024). Pelatihan Penggunaan Qris Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Umkm. *Jurnal Pengabdian Al-Amin*, 2(1), 72–82. <https://doi.org/10.54723/jpa.v2i1.57>
- Li, Z., Chen, H., Lu, S., & Failler, P. (2024). How does digital payment affect international trade? Research based on the social network analysis method. *Electronic Research Archive*, 32(3), 1406–1424. <https://doi.org/10.3934/era.2024065>
- Mege, S., Suwandi, S., & Kurniawati, N. I. (2023). Pelatihan dan Pendampingan Pembuatan QRIS pada Sentra Industri di Alat Dapur di Kota Semarang. *GOTAVA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 7–12. <https://doi.org/10.59891/jpmsgotava.v1i1.1>
- Nurjannah, A. Z., Noevus, B. T., & Fathya, H. S. (2022). Digital Finance Influence for MSMEs in Indonesia. *Proceedings Series on Social Sciences & Humanities*, 7, 16–18. <https://doi.org/10.30595/pssh.v7i.467>
- Pudyastuti, Z. E., Palandi, J. F., & Sari, N. (2024). Peningkatan Kompetensi Guru di Era Digital dalam Penerapan Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi. *Dharma Nusantara: Jurnal Ilmiah Pemberdayaan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 31–38. <https://doi.org/10.32664/dharma.v1i2.1157>
- Rahmahdian, R., Marinda, W. E., Muharja, F., Srivani, M., & Adisti, A. (2020). SOSIALISASI SISTEM PEMBAYARAN NON TUNAI PADA JASA ANGKUTAN BUS TRANS PADANG DALAM RANGKA MENUJU CAHSLESS SOCIETY. *BULETIN ILMIAH NAGARI MEMBANGUN*, 3(3), 189–198. <https://doi.org/10.25077/bina.v3i3.235>
- Sari, W. S., Nugraini, S. H., Sulistyono, MY. T., & Sari, C. A. (2025). Pembayaran Digital Berbasis QRIS Sebagai Alat Pembayaran pada RM Puri Pencet Pak Kus Semarang. *Jurnal Nasional Pengabdian Masyarakat Ilmu Komputer (JNPMIK)*, 4(1).
- Sulanjana, R. A., & Sujana, D. (2023). Optimalisasi Penggunaan Produk QRIS PT Bank BJB pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Jabar Juara 2021 di Kabupaten Sumedang. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(01), 96–104. <https://doi.org/10.25134/empowerment.v6i01.6861>