JIBIDAL: Jurnal Ilmu Bisnis Digital
Volume 02, Nomor 02, November 2026
ISSN 3123-2337(E)

PERAN LITERASI KEUANGAN DIGITAL DAN KEPERCAYAAN TEKNOLOGI TERHADAP KEBERLANJUTAN PENGGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN QRIS PADA PELAKU USAHA MIKRO

Wilan Rias Mei Larosa[1)], Anuarman Hura[2)]

[1)]Administrasi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nommensen, Medan, Indonesia
Email: larosawilanrias@gmail.com
[2)]Teknologi Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Nias, Indonesia
Email: anuarmanhura56@gmail.com

Abstract

The expansion of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) has broadened digital payment access for microenterprises, yet initial registration does not necessarily guarantee sustained transaction use. This article aims to examine the roles of digital financial literacy and technology trust in the continued use of QRIS among microenterprise merchants. An integrative literature review was undertaken using regulatory publications and relevant empirical studies on merchant adoption, satisfaction, trust, financial literacy, perceived risk, and continuance intention. Evidence was organized thematically and interpreted through the Technology Acceptance Model and the Expectation-Confirmation Model. The reviewed studies indicate that perceived usefulness, ease of operation, trust, and satisfaction are frequently associated with the intention to continue using QRIS, while the relationship between trust and initial transaction decisions is not uniform across settings. Digital financial literacy provides a plausible foundation for understanding transaction fees, verification, security procedures, and settlement records, but its specific effect on merchant continuance requires direct testing. This article proposes an integrated framework linking literacy and trust to satisfactory transaction experiences and sustained use, and presents practical indicators for merchant education and future field research. The proposed framework is conceptual rather than a claim of newly collected survey evidence.

Keywords: Digital Financial Literacy, Technology Trust, QRIS, Microenterprises, Continuance Intention.

Abstrak

Perluasan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) meningkatkan akses pembayaran digital bagi pelaku usaha mikro, tetapi pendaftaran awal belum menjamin keberlanjutan pemanfaatan dalam transaksi sehari-hari. Artikel ini bertujuan mengkaji peran literasi keuangan digital dan kepercayaan teknologi terhadap keberlanjutan penggunaan QRIS pada pedagang usaha mikro. Metode penelitian berupa kajian literatur integratif dengan menggunakan publikasi regulator dan penelitian empiris mengenai adopsi pedagang, kepuasan, kepercayaan, literasi keuangan, persepsi risiko, dan niat penggunaan berkelanjutan. Temuan disintesis secara tematik dengan merujuk pada Technology Acceptance Model dan Expectation-Confirmation Model. Literatur menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan kepuasan sering berkaitan dengan niat menggunakan QRIS secara berkelanjutan, sedangkan pengaruh kepercayaan pada keputusan transaksi awal belum konsisten antarlokasi dan konteks penelitian. Literasi keuangan digital dipahami sebagai landasan untuk membaca biaya, memverifikasi transaksi, menjaga keamanan, dan memeriksa mutasi dana, tetapi hubungan khususnya dengan keberlanjutan penggunaan oleh pedagang masih memerlukan pengujian langsung. Artikel ini menawarkan kerangka konseptual terpadu dan indikator evaluasi sederhana. Hasilnya merupakan sintesis kepustakaan, bukan data survei primer yang baru dikumpulkan.

Kata kunci: Literasi Keuangan Digital, Kepercayaan Teknologi, QRIS, Usaha Mikro, Keberlanjutan Penggunaan.

 ISSN 3123-2337(E)

PENDAHULUAN

Transformasi sistem pembayaran telah mengubah cara pelaku usaha mikro menerima uang, mencatat penerimaan, serta berinteraksi dengan pelanggan. Dalam transaksi konvensional, pedagang umumnya bergantung pada uang tunai dan pencatatan manual; sementara pembayaran digital memungkinkan pertukaran informasi transaksi melalui penyedia jasa pembayaran yang terhubung dengan jaringan sistem pembayaran. Perubahan tersebut membuka peluang efisiensi, tetapi juga membawa kebutuhan baru berupa kemampuan membaca notifikasi, memahami biaya layanan, dan melindungi informasi transaksi. Bagi usaha yang memiliki sumber daya terbatas, keberhasilan perubahan perilaku ini menjadi unsur penting dalam keberlangsungan operasional.

QRIS merupakan standar pembayaran menggunakan kode respons cepat yang ditetapkan Bank Indonesia. Standar ini mengakomodasi penggunaan kode pembayaran melalui model Merchant Presented Mode dan Customer Presented Mode, dengan penyelenggaraan mengikuti ketentuan yang berlaku (Bank Indonesia, 2026a). Bagi pedagang, keseragaman standar memungkinkan pelanggan menggunakan aplikasi pembayaran yang kompatibel tanpa setiap pedagang harus menyediakan kode dari banyak penyelenggara. Akan tetapi, keberadaan stiker atau kode QRIS pada meja kasir belum dapat dianggap sebagai bukti bahwa pedagang aktif memanfaatkan sistem tersebut dalam aktivitas usaha sehari-hari.

Peningkatan skala QRIS dapat dilihat pada data resmi Bank Indonesia. Hingga Juni 2026 tercatat 44,86 juta merchant QRIS, dengan 96,68 persen di antaranya berasal dari kelompok UMKM; jumlah penggunanya mencapai 65,77 juta (Bank Indonesia, 2026b). Statistik tersebut memperlihatkan cakupan ekosistem pembayaran digital yang luas. Namun, angka merchant tidak menjelaskan frekuensi transaksi setiap usaha, alasan sebagian pedagang tidak aktif, atau kemampuan pelaku usaha mengoperasikan layanan secara mandiri. Oleh sebab itu, indikator perluasan jaringan harus dibedakan dari indikator keberlanjutan pemanfaatan di tingkat usaha.

Dari sisi pelaku usaha mikro, keputusan menerima QRIS tidak hanya berkaitan dengan kemauan menggunakan teknologi baru. Pedagang perlu mengerti perbedaan antara konfirmasi dari pelanggan dan pemberitahuan pembayaran yang sah, memeriksa kecocokan nominal, mengenali waktu penyelesaian dana, dan memahami aturan biaya yang relevan. Kemampuan tersebut merupakan bagian dari literasi keuangan digital, yaitu penggunaan pengetahuan keuangan dalam lingkungan transaksi berbasis teknologi. Literasi yang rendah dapat menyebabkan kesalahan pencatatan, salah persepsi mengenai biaya, dan ketergantungan penuh pada pihak lain ketika timbul gangguan.

Kepercayaan teknologi juga berpengaruh terhadap keputusan operasional pedagang. Kepercayaan dapat terbentuk ketika sistem dinilai aman, bukti transaksi jelas, dana diterima sesuai ketentuan, serta penyedia layanan tanggap saat terjadi masalah. Sebaliknya, pengalaman kegagalan transaksi, kekhawatiran terhadap kode palsu, atau informasi biaya yang tidak dipahami berpotensi mengurangi kesediaan penggunaan. Dalam konteks ini, kepercayaan tidak diperlakukan sebagai sikap abstrak semata, tetapi dihubungkan dengan pengalaman nyata dalam menerima pembayaran dan mengelola hasil transaksi.

Penelitian terdahulu belum sepenuhnya menunjukkan hubungan yang seragam. Agustin, Usman, dan Kusno (2025), pada penelitian keputusan bertransaksi QRIS di Balikpapan, melaporkan bahwa literasi keuangan dan kemudahan berpengaruh, sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh secara parsial. Berbeda dengan itu, Ardiyansyah, Noviarini, dan Asa (2026) menemukan bahwa kepercayaan, kemudahan, dan manfaat berhubungan positif signifikan dengan niat penggunaan berkelanjutan pada pelaku UMKM pengguna QRIS BRI Merchant di Jakarta. Perbedaan variabel terikat, lokasi, penyedia layanan, dan pengalaman responden memberi alasan untuk tidak menyimpulkan adanya satu mekanisme yang berlaku sama di semua situasi.

Kajian ini memusatkan perhatian pada keberlanjutan penggunaan oleh pedagang usaha mikro, bukan sekadar minat konsumen membayar dengan QRIS ataupun pendaftaran awal merchant. Tujuannya adalah: menjelaskan unsur literasi keuangan digital yang relevan bagi operasi pembayaran; menelaah bagaimana kepercayaan dan pengalaman penggunaan terkait dengan niat melanjutkan QRIS; membandingkan temuan empiris yang beragam; serta merumuskan kerangka pengukuran yang dapat diuji pada penelitian lapangan. Kontribusi artikel terletak pada penggabungan perspektif literasi, kepercayaan, kepuasan pascapenggunaan, dan praktik pencatatan transaksi dalam satu pembahasan usaha mikro.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan kajian literatur integratif dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Kajian integratif dipilih karena topik QRIS melibatkan bukti beragam: dokumen regulasi untuk menjelaskan standar pembayaran, laporan kelembagaan untuk melihat skala pemanfaatan, dan penelitian empiris untuk menilai faktor perilaku pengguna. Pendekatan ini ditujukan untuk membangun penjelasan konseptual berdasarkan sumber yang dapat ditelusuri. Artikel tidak melaporkan wawancara, survei, eksperimen, uji regresi, maupun pengukuran transaksi baru pada pedagang di wilayah tertentu.

3.2. Sumber dan Pemilihan Literatur

Penelusuran difokuskan pada publikasi ilmiah yang membahas QRIS, usaha mikro atau UMKM, literasi keuangan, persepsi manfaat, kepercayaan, risiko, kepuasan, dan continuance intention. Bahan penunjang menggunakan informasi Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, termasuk ketentuan QRIS serta laporan statistik. Artikel yang diprioritaskan adalah penelitian 2024–2026 dengan ringkasan metode dan hasil yang tersedia di laman penerbit, sedangkan kerangka teoretis yang lebih lama tetap digunakan apabila bersifat mendasar. Pemilihan dilakukan secara purposif berdasarkan relevansi, bukan sebagai systematic review yang mengklaim telah menyaring seluruh publikasi yang terbit.

 ISSN 3123-2337(E)

3.3. Prosedur Analisis

Analisis dilaksanakan melalui empat tahap. Pertama, setiap sumber dicatat menurut jenis responden, konstruk yang diteliti, metode, dan simpulan utama. Kedua, hasil dikelompokkan ke dalam tema literasi, manfaat dan kemudahan, kepercayaan serta risiko, pengalaman dan kepuasan, serta keberlanjutan penggunaan. Ketiga, hubungan antartema dibandingkan, termasuk temuan yang tidak sejalan. Keempat, disusun kerangka konseptual dan indikator yang relevan bagi pedagang usaha mikro. Setiap hubungan yang belum diuji langsung pada kelompok sasaran dituliskan sebagai proposisi untuk penelitian lanjutan.

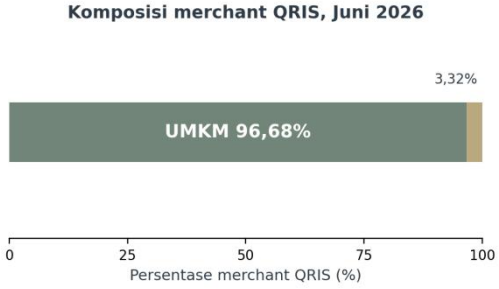
3.4. Batasan Interpretasi

Hasil pada penelitian konsumen tidak diperlakukan setara dengan hasil pada pemilik usaha. Demikian pula, penelitian mengenai keputusan transaksi awal dibedakan dari penelitian mengenai niat penggunaan berkelanjutan. Temuan statistik yang dilaporkan penulis lain tidak dihitung ulang dan tidak digabung menjadi estimasi pengaruh baru. Interpretasi juga mempertimbangkan bahwa kemampuan internet, jenis usaha, nilai transaksi, dan karakteristik penyedia pembayaran dapat berbeda antarlokasi. Kerangka yang diajukan bersifat hipotesis konseptual sehingga masih memerlukan data primer untuk memeriksa besaran pengaruh dan hubungan sebab akibat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Perkembangan QRIS dan Kedudukan Usaha Mikro

Ekosistem QRIS di Indonesia menunjukkan bahwa pembayaran digital tidak lagi terbatas pada perusahaan besar atau toko modern. Bank Indonesia (2026b) menyebut jumlah merchant hingga Juni 2026 mencapai 44,86 juta dan proporsi UMKM sebesar 96,68 persen. Angka tersebut adalah proporsi UMKM dalam keseluruhan merchant QRIS, bukan ukuran proporsi seluruh usaha mikro di Indonesia yang sudah aktif bertransaksi. Perbedaan definisi ini penting karena keberhasilan akseptasi sistem belum identik dengan pemanfaatan yang intensif, teratur, dan dinilai menguntungkan oleh pelaku usaha.



Gambar 1. Proporsi UMKM dalam merchant QRIS per Juni 2026
Sumber: Bank Indonesia (2026b); visualisasi ulang berdasarkan angka resmi, bukan survei penulis.

OJK, LPS, dan BPS (2026) mengumumkan indeks literasi keuangan umum sebesar 69,57 persen dan inklusi keuangan sebesar 93,61 persen dalam SNLIK 2026. Kedua indeks ini bersifat nasional, meliputi berbagai produk dan layanan keuangan, sehingga tidak tepat digunakan sebagai ukuran khusus literasi keuangan digital pedagang QRIS. Perbedaan indeks itu hanya menegaskan pentingnya membedakan akses terhadap layanan dengan kecakapan memahami serta menggunakan layanan. Bagi pedagang, akses ke QRIS baru menjadi bermanfaat ketika disertai prosedur menerima, memeriksa, dan mencatat pembayaran secara aman.

Pada sistem pembayaran QRIS, interaksi pelanggan dan pedagang melibatkan penyedia jasa pembayaran yang memiliki tugas pemrosesan transaksi. Dalam skenario umum, pelanggan memilih aplikasi pembayaran, memindai kode yang sesuai, memeriksa informasi transaksi, lalu melakukan otorisasi. Pedagang harus memastikan adanya notifikasi atau bukti transaksi yang sah pada kanal merchant. Langkah terakhir tidak seharusnya digantikan hanya dengan melihat tangkapan layar dari telepon pelanggan, sebab pemeriksaan dana diterima merupakan bagian dari pengendalian transaksi usaha.



Gambar 2. Ilustrasi umum alur penerimaan pembayaran QRIS
Sumber: Ilustrasi penulis berdasarkan informasi sistem QRIS Bank Indonesia (2026a).

Alur tersebut menggambarkan mengapa literasi keuangan digital dan kepercayaan perlu dipahami bersama. Pedagang yang belum mengenal tata cara memeriksa pembayaran mungkin tetap menerima QRIS karena mengikuti permintaan pelanggan, tetapi akan mudah merasa ragu ketika aplikasi mengalami penundaan notifikasi. Sebaliknya, pedagang yang memahami proses pembayaran namun mengalami layanan yang tidak andal dapat tetap enggan menjadikan QRIS sebagai metode pembayaran utama. Karena itu, kedua unsur diperlukan dalam pembahasan penggunaan berkelanjutan, meskipun besarnya kontribusi masing-masing tidak dapat dipastikan oleh kajian literatur semata.

4.2. Literasi Keuangan Digital pada Pelaku Usaha Mikro

Literasi keuangan digital dalam konteks usaha mikro mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap kehati-hatian, dan kebiasaan yang memungkinkan pedagang menggunakan sarana pembayaran digital secara tepat. Kompetensi dasarnya meliputi kemampuan memahami ketentuan biaya, membedakan saldo dengan dana yang sudah diselesaikan, menelusuri transaksi yang gagal, menggunakan riwayat pembayaran untuk pembukuan, dan menjaga kerahasiaan akses akun. Unsur tersebut lebih luas dibandingkan kemampuan teknis memindai kode.

 ISSN 3123-2337(E)

Kemampuan menggunakan aplikasi merupakan prasyarat, tetapi belum cukup untuk memastikan transaksi dikelola dengan baik.

Setiawan dan Tambun (2025) meneliti responden pengguna layanan keuangan digital dan menemukan hubungan signifikan antara literasi keuangan dengan niat menggunakan QRIS, sementara literasi digital tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam model mereka. Hasil ini mengingatkan bahwa kemampuan menggunakan perangkat digital tidak selalu berarti memahami keputusan keuangan. Akan tetapi, objek penelitian tersebut bukan khusus pedagang usaha mikro yang sudah menggunakan QRIS secara berulang. Karena itu, temuan tersebut lebih tepat digunakan untuk memperkuat alasan konseptual, bukan sebagai bukti langsung bahwa literasi keuangan digital pasti meningkatkan keberlanjutan merchant.

Penerapan literasi keuangan digital dapat dimulai dari kegiatan yang dekat dengan operasional usaha. Pedagang mampu membaca detail transaksi, membedakan pendapatan kotor dari dana setelah biaya yang sah, dan mencocokkan rekap aplikasi dengan catatan penjualan harian. Pelaku usaha juga memahami kepada siapa pengaduan disampaikan jika ada transaksi tidak sesuai. Praktik tersebut berpotensi menekan ketidakpastian operasional sekaligus memperbaiki keyakinan pedagang terhadap akurasi pembayaran, walaupun hubungan empirisnya masih perlu diuji pada sampel usaha mikro.

Tabel 1. Operasionalisasi konsep untuk penelitian usaha mikro

Konsep	Indikator utama	Contoh bukti pengukuran
Literasi keuangan digital	Paham biaya, notifikasi, mutasi, keamanan	Kuis situasional dan demonstrasi praktik.
Kepercayaan teknologi	Keamanan, keandalan, transparansi, dukungan	Skala persepsi terhadap sistem QRIS.
Kepuasan penggunaan	Pengalaman sesuai harapan dan manfaat	Evaluasi pengalaman transaksi terkini.
Keberlanjutan penggunaan	Niat tetap memakai dan transaksi berulang	Skala niat dan frekuensi transaksi tercatat.
Kondisi usaha	Sektor, lama usaha, perangkat, jaringan	Profil pedagang dan catatan operasional.

Tabel 1 merupakan usulan operasionalisasi variabel, bukan hasil pengujian instrumen. Peneliti dapat menggunakan pertanyaan dengan bahasa sederhana serta tugas praktik agar pengukuran tidak seluruhnya bergantung pada pengakuan responden. Sebagai contoh, pedagang dapat diminta menunjukkan langkah yang akan dilakukan bila nominal pada riwayat aplikasi berbeda dari catatan penjualan. Pendekatan berbasis situasi ini dapat membedakan pengetahuan yang benar-benar dipahami dari jawaban bahwa seseorang merasa percaya diri menggunakan teknologi.

4.3. Kepercayaan Teknologi dan Persepsi Risiko

Kepercayaan teknologi merupakan penilaian bahwa sistem pembayaran dan penyelenggaranya dapat menjalankan fungsi yang dijanjikan secara wajar. Dalam penggunaan QRIS, kepercayaan dapat ditopang oleh catatan transaksi yang akurat, informasi status pembayaran yang tidak membingungkan, dukungan layanan ketika terjadi keluhan, serta kemampuan pedagang mengenali kanal resmi. Pembahasan kepercayaan tidak berarti menganggap seluruh transaksi tanpa risiko. Justru tingkat kepercayaan yang sehat dibentuk melalui pemahaman mengenai risiko dan ketersediaan prosedur pengendalian saat muncul masalah.

Ardiyansyah dkk. (2026) menganalisis 160 pelaku UMKM pengguna QRIS BRI Merchant di Jakarta menggunakan SEM-PLS. Mereka melaporkan bahwa kemudahan, manfaat, dan kepercayaan masing-masing mempunyai hubungan positif signifikan dengan niat penggunaan berkelanjutan. Temuan tersebut relevan karena responden berasal dari kelompok pedagang. Meskipun demikian, sampel hanya mencakup pengguna layanan merchant tertentu dan bersifat potong lintang, sehingga hasilnya tidak dapat langsung digeneralisasi kepada seluruh pedagang usaha mikro maupun digunakan untuk menyimpulkan hubungan sebab akibat.

Sari, Baihaqi, dan Irwansyah (2026) mempelajari 134 operator UMKM aktif di Bengkulu dengan memasukkan persepsi risiko keamanan sebagai moderator. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa risiko keamanan yang dipersepsikan melemahkan hubungan positif beberapa faktor penerimaan teknologi terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Informasi ini penting karena pengalaman penggunaan QRIS tidak selalu membentuk respons yang sama: manfaat yang tinggi bisa tidak cukup ketika pedagang khawatir terhadap keamanan akun, bukti pembayaran, atau penyelesaian transaksi. Oleh karena itu, pendidikan keamanan sebaiknya berjalan bersama upaya meningkatkan kemudahan layanan.

Berbeda dengan kajian niat penggunaan berkelanjutan, Agustin dkk. (2025) meneliti keputusan bertransaksi QRIS pada 400 responden UMKM di Balikpapan dan tidak menemukan pengaruh parsial kepercayaan dalam model mereka. Temuan ini tidak otomatis bertentangan secara langsung dengan penelitian Jakarta, karena apa yang diukur berbeda: keputusan memakai untuk transaksi tertentu tidak sama dengan kesediaan mempertahankan penggunaannya setelah memiliki pengalaman. Besar hubungan juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik produk, konteks pasar, dan variasi instrumen pengukuran.

4.4. Perbandingan Bukti Empiris dari Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari penyamarataan, penelitian sebelumnya disajikan menurut kelompok responden dan fokus variabel. Tabel berikut memisahkan hasil penelitian

 ISSN 3123-2337(E)

pedagang dari hasil pengguna umum. Sintesis menunjukkan adanya landasan yang cukup kuat untuk memasukkan kepuasan, kemudahan, manfaat, risiko, serta kepercayaan ke dalam model, sedangkan hubungan literasi keuangan digital dengan transaksi QRIS berulang pada usaha mikro masih memerlukan pengujian dengan data yang lebih spesifik.

Tabel 2. Sintesis penelitian empiris terkait penggunaan QRIS

Peneliti	Objek dan metode	Pokok temuan
Agustin dkk. (2025)	400 responden UMKM; kuantitatif, Balikpapan.	Literasi dan kemudahan terkait keputusan; kepercayaan tidak signifikan secara parsial.
Ardiyansyah dkk. (2026)	160 pelaku UMKM; SEM-PLS, Jakarta.	Manfaat, kemudahan, dan kepercayaan signifikan terhadap niat keberlanjutan.
Sari dkk. (2026)	134 operator UMKM; PLS-SEM, Bengkulu.	Persepsi risiko keamanan memperlemah hubungan faktor penerimaan dan keberlanjutan.
Herviana & Abidin (2024)	513 pengguna QRIS; PLS-SEM.	Kepuasan dan kepercayaan berhubungan dengan niat melanjutkan.
Setiawan & Tambun (2025)	200 pengguna layanan keuangan digital; PLS-SEM.	Literasi keuangan dan keamanan signifikan untuk niat memakai QRIS.
Koeswandana & Octavio (2026)	Pedagang pengguna QRIS; analisis SEM.	Kepuasan berperan pada niat pedagang melanjutkan penggunaan.

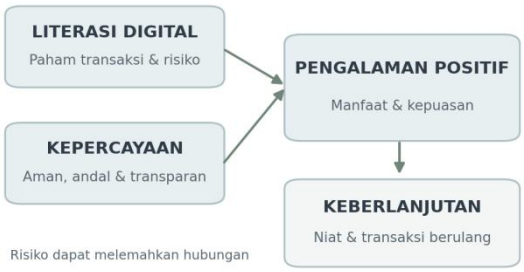
Tabel 2 menegaskan keterbatasan perbandingan antarpenelitian. Survei terhadap konsumen lebih banyak menangkap pengalaman membayar, sedangkan pedagang perlu menilai penerimaan pembayaran, kejelasan mutasi, dan rekonsiliasi dana. Perbedaan yang juga penting ialah niat dan perilaku aktual. Responden dapat menyatakan akan terus menggunakan QRIS, tetapi data niat tidak dengan sendirinya memperlihatkan jumlah hari aktif, frekuensi transaksi, atau proporsi pembayaran nontunai dalam omzet usaha.

Koeswandana dan Octavio (2026) mengembangkan pembahasan dari sudut pandang merchant melalui integrasi pendekatan penerimaan dan keberlanjutan teknologi. Rangkuman studinya menekankan keterkaitan kepuasan dengan niat melanjutkan, dan menghubungkan kepuasan dengan konfirmasi harapan, persepsi manfaat, nilai, serta risiko. Meskipun tidak menguji literasi keuangan digital sebagai konstruk utama, studi tersebut memberi pijakan bahwa keberlanjutan bergantung pada pengalaman sesudah penggunaan awal, bukan hanya pada persepsi sebelum mengadopsi QRIS.

4.5. Penjelasan melalui Model Penerimaan dan Keberlanjutan

Technology Acceptance Model atau TAM (Davis, 1989) menempatkan persepsi manfaat dan kemudahan sebagai faktor yang membantu menjelaskan penerimaan teknologi. Kerangka ini berguna untuk menilai mengapa pedagang bersedia mencoba QRIS. Akan tetapi, model penerimaan awal belum cukup untuk menerangkan perilaku sesudah pedagang mengalami transaksi nyata. Expectation-Confirmation Model atau ECM (Bhattacherjee, 2001) menekankan konfirmasi harapan, manfaat yang dirasakan, kepuasan, serta niat penggunaan berkelanjutan. Penggabungan kedua pendekatan membantu membedakan proses keputusan awal dari proses mempertahankan layanan dalam rutinitas usaha.

Dalam perspektif tersebut, literasi keuangan digital dapat berperan pada tahap pra-penggunaan sekaligus pascapenggunaan. Sebelum mengadopsi, kemampuan memahami prosedur, biaya, dan risiko memungkinkan pedagang membuat keputusan yang lebih terinformasi. Sesudah mengadopsi, kecakapan menelusuri transaksi dan menyelesaikan masalah dapat memperbaiki pengalaman penggunaan. Kepercayaan, di sisi lain, dapat terbentuk dari kesesuaian janji layanan dengan bukti yang dialami. Hubungan-hubungan itu masih berupa penalaran konseptual, bukan koefisien yang diestimasi oleh artikel ini.



Gambar 3. Kerangka konseptual literasi, kepercayaan, dan keberlanjutan
Sumber: Pengembangan konseptual penulis dari Davis (1989), Bhattacherjee (2001), dan kajian QRIS terkait.

Kerangka pada Gambar 3 dapat diterjemahkan ke dalam empat proposisi penelitian. Pertama, literasi keuangan digital diperkirakan berkaitan positif dengan keberlanjutan penggunaan, baik secara langsung maupun melalui pengalaman yang lebih tertib. Kedua, kepercayaan terhadap keamanan dan keandalan layanan diperkirakan berkaitan positif dengan niat melanjutkan. Ketiga, kepuasan atas pengalaman transaksi diduga menjadi salah satu mekanisme penghubung antara literasi atau kepercayaan dengan keberlanjutan. Keempat, persepsi risiko keamanan diperkirakan memperlemah hubungan tersebut, terutama pada merchant dengan pengalaman masalah transaksi.

Proposisi tersebut dapat diuji dengan survei

 ISSN 3123-2337(E)

terstruktur terhadap pedagang usaha mikro yang telah menggunakan QRIS selama periode minimum tertentu. Variabel niat melanjutkan sebaiknya dipisahkan dari variabel perilaku aktual, misalnya jumlah transaksi QRIS dalam tiga puluh hari, proporsi transaksi QRIS terhadap seluruh penjualan, atau jumlah hari sistem benar-benar dipakai. Jika data transaksi tidak tersedia, penelitian perlu menjelaskan bahwa hasilnya hanya mengukur persepsi dan niat, bukan keberlanjutan yang sudah terverifikasi. Pemisahan tersebut memperkuat ketepatan makna dan kegunaan praktis temuan.

4.6. Biaya Transaksi, Kemudahan, dan Nilai bagi Pedagang

Penerimaan pedagang terhadap QRIS juga dipengaruhi oleh nilai ekonomis sistem. Manfaat yang mungkin dirasakan meliputi pengurangan kebutuhan uang kembalian, kemudahan menerima pembayaran pelanggan yang tidak membawa tunai, serta ketersediaan rekam transaksi digital. Akan tetapi, manfaat tersebut harus dibandingkan dengan biaya yang berlaku, waktu pencairan dana, kualitas koneksi, dan pekerjaan tambahan untuk melakukan pengecekan. Besarnya nilai bagi merchant dapat berbeda berdasarkan sektor usaha, nilai transaksi rata-rata, dan tingkat ketergantungan pada pembayaran tunai.

Bank Indonesia (2026b) mengumumkan perluasan kebijakan Merchant Discount Rate (MDR) QRIS nol persen yang berlaku efektif mulai 1 Oktober 2026. Dalam pengumuman tersebut, MDR nol persen diteruskan bagi merchant usaha mikro untuk transaksi sampai dengan Rp500.000 dan diperluas bagi seluruh kategori merchant untuk transaksi sampai dengan Rp100.000. Informasi ini perlu dipahami sesuai klasifikasi merchant dan ketentuan yang berlaku, bukan ditafsirkan bahwa seluruh transaksi QRIS pada semua nilai selalu bebas biaya. Pemahaman kebijakan menjadi salah satu contoh praktis literasi keuangan digital.

4.7. Pengelolaan Risiko dan Perlindungan Transaksi

Keberlanjutan penggunaan QRIS memerlukan kebiasaan pengamanan yang proporsional. Pedagang perlu memastikan kode yang dipasang atau ditampilkan berasal dari kanal resmi, tidak memberikan PIN maupun kode autentikasi kepada pihak lain, dan memeriksa status transaksi melalui aplikasi atau kanal merchant yang sah. Ketika pembeli menunjukkan bukti transfer, pedagang perlu membandingkan informasi tersebut dengan konfirmasi pada sistem yang digunakan usahanya. Prosedur sederhana ini dapat mengurangi kerentanan terhadap kesalahpahaman dan tindakan penipuan tanpa menambah proses yang terlalu rumit bagi usaha mikro.

Penggunaan informasi transaksi untuk pembukuan juga memerlukan perlindungan data. Riwayat pembayaran tidak seharusnya disebarkan tanpa alasan bisnis yang sah, dan akses terhadap akun merchant perlu dibatasi pada pengelola yang berwenang. Catatan digital mempermudah audit internal skala kecil apabila pemilik secara teratur merekonsiliasi saldo, penjualan, dan pengembalian dana. Kebiasaan tersebut dapat dipromosikan sebagai bagian dari literasi keuangan digital yang langsung terhubung dengan ketertiban bisnis, bukan semata sebagai materi teknis penggunaan telepon pintar.

Tabel 3. Hambatan pemanfaatan QRIS dan tindakan pengendalian

Potensi kendala	Risiko bagi usaha mikro	Tindakan pengendalian
Bukti bayar tidak terverifikasi	Barang diserahkan sebelum pembayaran sah.	Periksa notifikasi dan riwayat merchant.
Pengetahuan biaya kurang	Salah menghitung penerimaan bersih.	Pelajari ketentuan MDR untuk kategorinya.
Gangguan jaringan/aplikasi	Transaksi tertunda, pelanggan menunggu.	Terapkan prosedur transaksi belum pasti.
Akses akun tidak terkendali	Kebocoran informasi atau penyalahgunaan.	Batasi akses; jaga kode autentikasi.
Rekap tidak teratur	Selisih kas dan catatan penerimaan.	Rekonsiliasi transaksi setiap hari.

4.8. Implikasi Pengembangan Literasi di Tingkat Usaha

Materi edukasi QRIS bagi usaha mikro sebaiknya disusun dari masalah yang mereka temui. Pada tahap awal, pedagang diperkenalkan pada perbedaan menerima pembayaran, mengetahui status transaksi, dan menerima penyelesaian dana. Tahap berikutnya meliputi pembacaan biaya yang relevan, pencatatan penjualan, dan penyelesaian keluhan. Materi keamanan harus dilatihkan melalui contoh situasi, seperti perubahan stiker kode, notifikasi yang terlambat, atau permintaan kode autentikasi oleh pihak yang tidak dikenal. Metode pembelajaran singkat berbasis demonstrasi berpotensi lebih mudah diterapkan dibandingkan penjelasan yang hanya berisi istilah teknis.

Kegiatan literasi juga dapat melibatkan pendamping UMKM, pemerintah daerah, asosiasi pedagang, bank, dan penyedia jasa pembayaran. Namun, keberhasilan program harus dinilai dengan hasil yang relevan, bukan hanya jumlah peserta yang hadir. Pengukuran dapat mencakup peningkatan kemampuan memeriksa pembayaran, ketepatan rekap penerimaan, penurunan kesalahan operasional, serta perubahan tingkat kenyamanan menggunakan QRIS. Jika target program adalah penggunaan berkelanjutan, tindak lanjut setelah pelatihan diperlukan agar perubahan praktik yang terjadi dapat diamati secara lebih objektif.

Tabel 4. Rancangan pendampingan QRIS berbasis kebutuhan

Tahap	Aktivitas praktik	Indikator hasil
Pengen	Memahami alur,	Mampu

 ISSN 3123-2337(E)

Tahap	Aktivitas praktik	Indikator hasil
alan	biaya, dan kanal resmi.	menjelaskan tahap transaksi.
Keamanan	Simulasi verifikasi dan penanganan kendala.	Mampu memilih respons yang aman.
Pembukuan	Cocokkan aplikasi, catatan jual, dan dana.	Selisih dapat diidentifikasi.
Pemantauan	Rekap pemanfaatan secara periodik.	Frekuensi dan masalah tercatat.
Perbaikan	Tinjau keluhan dan ubah prosedur.	Ada tindak lanjut terukur.

Tabel 4 menyajikan rancangan kegiatan yang dapat dijalankan secara bertahap, bukan laporan program yang telah dilaksanakan. Setiap tahapan membutuhkan ukuran pencapaian yang dapat diperiksa. Pedagang yang telah mampu menerima pembayaran tetapi belum memisahkan catatan QRIS dari penjualan tunai, misalnya, lebih memerlukan pendampingan pembukuan daripada pengulangan materi pendaftaran. Sementara itu, pedagang yang sering mengalami keterlambatan konfirmasi memerlukan penjelasan prosedur pengecekan dan penyelesaian kendala dari penyedia layanan.

4.9. Indikator Keberlanjutan dan Rancangan Pengujian Empiris

Kajian ini mengusulkan agar penelitian lanjutan mendefinisikan keberlanjutan dalam dua tingkat. Tingkat pertama adalah niat penggunaan berkelanjutan yang diukur menggunakan pernyataan, misalnya keinginan mempertahankan QRIS sebagai pilihan pembayaran dan kesediaan merekomendasikannya setelah memiliki pengalaman. Tingkat kedua adalah perilaku aktual yang dapat diamati melalui jumlah transaksi, periode aktif, dan porsi pembayaran QRIS dalam seluruh penerimaan. Keduanya tidak selalu sejalan. Karena itu, hasil survei niat harus diberi label sesuai apa yang benar-benar diukur.

Dalam desain kuantitatif, responden dapat dipilih dari merchant usaha mikro yang sudah terdaftar dan telah menjalankan QRIS minimal beberapa bulan. Instrumen literasi disusun dalam kombinasi tes pengetahuan dan penilaian diri; kepercayaan serta kepuasan diukur melalui butir skala yang telah ditinjau validitasnya; frekuensi transaksi diperoleh dari rekap dengan persetujuan pemilik usaha. Pengujian dapat menggunakan regresi atau pemodelan persamaan struktural apabila prasyarat jumlah sampel, mutu instrumen, dan asumsi analitis dipenuhi. Ukuran dampak dan ketidakpastian estimasi perlu dilaporkan secara transparan, tidak hanya nilai signifikansi.

Penelitian yang lebih kuat dapat mengikuti pedagang pada dua atau lebih periode. Pengukuran berulang memberi kesempatan mengamati perubahan setelah pelatihan, peningkatan kepercayaan melalui penyelesaian keluhan, atau penurunan aktivitas ketika terjadi kendala. Faktor pembanding seperti musim penjualan, jenis produk, kepadatan pelanggan, akses internet, dan fasilitas pembayaran lain sebaiknya dicatat. Jika kinerja usaha digunakan sebagai hasil tambahan, peneliti perlu memisahkan kenaikan omzet dari perubahan jenis pembayaran, sebab meningkatnya proporsi QRIS tidak otomatis berarti total penjualan meningkat.

Tabel 5. Usulan pengukuran keberlanjutan penggunaan QRIS

Ukuran	Sumber informasi	Cara interpretasi
Niat melanjutkan	Survei skala Likert yang tervalidasi.	Mengukur sikap, bukan jumlah transaksi.
Hari aktif menerima QRIS	Rekap transaksi merchant per bulan.	Menggambarkan konsistensi pemakaian.
Jumlah dan nilai transaksi	Riwayat transaksi dengan izin pemilik.	Perlu dibandingkan menurut volume usaha.
Proporsi transaksi QRIS	Data QRIS dan seluruh transaksi.	Menilai kedudukan QRIS dalam penerimaan.
Keluhan dan penyelesaian	Log bantuan atau catatan pedagang.	Mengkaji pengalaman dan keandalan.

4.10. Keterbatasan Kajian

Artikel ini dibatasi pada penelaahan sumber terpilih dan belum melalui proses systematic review dengan penilaian risiko bias yang menyeluruh. Sebagian besar bukti bersumber dari survei potong lintang, sehingga menunjukkan asosiasi antarkonstruk dan bukan bukti kausal. Literatur yang dikaji juga berbeda dalam objek, waktu, ukuran sampel, dan definisi variabel. Klaim mengenai keamanan, kualitas layanan, serta perilaku usaha mikro di wilayah tertentu perlu diuji kembali melalui data primer dan catatan transaksi yang sah. Kerangka yang disampaikan lebih tepat dilihat sebagai dasar penyusunan instrumen dan program pendampingan daripada keputusan kebijakan yang sudah terbukti efektif.

KESIMPULAN

Kajian literatur ini menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan QRIS pada pelaku usaha mikro merupakan persoalan pascapenerimaan teknologi. Pedagang tidak cukup sekadar memiliki kode pembayaran; mereka membutuhkan pemahaman tentang biaya, pemeriksaan transaksi, keamanan akun, dan pencatatan penerimaan. Literatur mengenai QRIS memperlihatkan keterkaitan yang cukup konsisten antara persepsi manfaat, kemudahan, kepuasan, dan niat penggunaan berkelanjutan. Kepercayaan juga muncul sebagai faktor penting dalam penelitian merchant, namun tidak semua studi menemukan hubungan signifikan ketika yang diukur adalah keputusan bertransaksi awal.

 ISSN 3123-2337(E)

Kontribusi artikel ini adalah kerangka konseptual yang menggabungkan literasi keuangan digital, kepercayaan teknologi, kepuasan penggunaan, dan keberlanjutan QRIS, disertai indikator yang memisahkan niat dari praktik transaksi nyata. Kerangka ini dapat membantu perancangan edukasi dan penelitian lapangan secara lebih terarah. Peningkatan keberlanjutan penggunaan sebaiknya dievaluasi bukan hanya dari jumlah merchant terdaftar, melainkan juga dari kemampuan memverifikasi pembayaran, ketertiban pembukuan, dan konsistensi penggunaan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.

Penelitian selanjutnya perlu menguji kerangka tersebut secara empiris pada pedagang usaha mikro dari berbagai sektor, daerah, dan penyedia layanan. Penggunaan survei bersama data transaksi berkala akan membantu membedakan hubungan perseptual dari perilaku sebenarnya. Dengan memperhatikan faktor risiko, kualitas jaringan, besaran biaya, dan karakteristik pasar, hasil penelitian diharapkan dapat memperjelas kondisi yang mendukung penggunaan QRIS yang aman, bermanfaat, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, K. L., Usman, W. W., & Kusno, H. S. (2025). The effect of financial literacy, ease and trust on the decision to use QRIS. MEC-J (Management and Economics Journal), 9(2). https://doi.org/10.18860/mec-j.v9i2.28831

Ardiyansyah, D. F., Noviarini, D., & Asa, R. S. (2026). Faktor-faktor yang memengaruhi continuance intention penggunaan QRIS BRI Merchant oleh pelaku UMKM di Jakarta. Indonesia Economic Journal, 2(1), 559–575. https://doi.org/10.63822/82yav816

Bank Indonesia. (2026a). Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/qris/default.aspx

Bank Indonesia. (2026b, 17 Agustus). Kartu Kredit Indonesia dan kebijakan MDR 0%: Sinergi dan inovasi perkuat ekonomi keuangan digital Indonesia. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2815926.aspx

Bhattacherjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. MIS Quarterly, 25(3), 351–370. https://doi.org/10.2307/3250921

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Herviana, W. H., & Abidin, Z. (2024). Evaluating user continuance intentions for QRIS mobile payments services using information system success model and expectation confirmation model. Journal of Advances in Information Systems and Technology, 6(1), 87–106. https://doi.org/10.15294/jaist.v6i1.2398

Koeswandana, N. A., & Octavio, M. F. R. (2026). The decision to stay: Understanding Quick Response Indonesian Code Standard (QRIS) continuance intention among merchants. Journal The Winners. https://journal.binus.ac.id/index.php/winners/article/view/15173

Otoritas Jasa Keuangan, Lembaga Penjamin Simpanan, & Badan Pusat Statistik. (2026, 11 Agustus). Indeks literasi dan inklusi keuangan masyarakat meningkat: Hasil SNLIK tahun 2026. https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Hasil-SNLIK-Tahun-2026.aspx

Sari, T. Y., Baihaqi, & Irwansyah. (2026). The UTAUT model in the continuance intention of e-wallets (QRIS) by MSMEs: With the moderating effect of security risk. Indonesian Journal Economic Review, 6(3), 1184–1197. https://doi.org/10.59431/ijer.v6i3.913

Setiawan, N. P., & Tambun, S. (2025). Influence of digital security, digital literacy, and financial literacy on QRIS usage intention moderated by perceived ease of use. PEARL, 1(2), 150–167. https://doi.org/10.31253/pearl.v1i2.4202