

Dinamika Resistensi dan Adopsi QRIS Pada UMKM di Kelurahan Girian Weru Kota Bitung

Alindi Toli¹, Jenifer Sayow², Anggelia Yanis³, Foni Lambaihang⁴, Cheren Sukirno⁵

Juwita Bansaulang⁶, Gretty Edio⁷, Feiby N. Wantah⁸, Monika I. K. Sukatno⁹

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9} Sekolah Tinggi Bisnis dan Manajemen Dua Sudara Bitung

* E-mail Korespondensi: alinditoli14@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 01-01-2026

Revision: 15-01-2026

Published: 20-01-2026

DOI Article:

10.24905/mlt.v6i2.326

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan memahami dinamika resistensi dan adopsi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada pelaku UMKM di Kelurahan Girian Weru, Kota Bitung. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan desain deskriptif eksploratif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap sepuluh pelaku UMKM, terdiri dari lima pengguna dan lima non-pengguna QRIS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi QRIS dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, efisiensi transaksi, dan dorongan pelanggan yang terbiasa dengan pembayaran non-tunai. Sebaliknya, resistensi muncul karena kebiasaan tunai, rendahnya literasi digital, kekhawatiran terhadap keamanan, serta adanya potongan biaya. Berdasarkan *Innovation Resistance Theory* (IRT), hambatan resistensi terbagi menjadi *usage barrier*, *value barrier*, *risk barrier*, dan *economic barrier*. Kesimpulannya, resistensi bukan bentuk penolakan terhadap teknologi, melainkan akibat keterbatasan pemahaman dan persepsi negatif. Peningkatan literasi digital menjadi kunci untuk memperkuat inklusi keuangan digital di sektor UMKM.

Kata kunci: QRIS, UMKM, resistensi inovasi, adopsi teknologi, IRT

A B S T R A C T

This study aims to understand the dynamics of resistance and adoption of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) among MSMEs in Girian Weru, Bitung City. The research used a qualitative descriptive-explorative approach through interviews, observations, and documentation involving ten MSME actors—five users and five non-users of QRIS. The results show that adoption is driven by perceived ease, transaction efficiency, and customer preference for cashless payments. Meanwhile, resistance arises from cash habits, low digital literacy, security concerns, and perceived transaction fees. Based on the Innovation Resistance Theory (IRT), these barriers include usage, value, risk, and economic factors. Resistance is not a

Acknowledgment

rejection of technology but stems from limited understanding and negative perceptions. Enhancing digital literacy is essential to strengthen digital financial inclusion among MSMEs.

Keywords: QRIS, MSMEs, innovation resistance, technology adoption, IRT

© 2025 Published by multiplier. Selection and/or peer-review under responsibility of multiplier

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sistem pembayaran menjadi salah satu fokus utama pembangunan ekonomi Indonesia. Sejak diluncurkannya *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) oleh Bank Indonesia pada tahun 2019, pemerintah berupaya menyatukan berbagai sistem pembayaran digital menjadi satu standar nasional yang efisien dan inklusif Bank Indonesia (2023). Melalui penerapan QRIS, diharapkan transaksi non-tunai dapat memperluas akses keuangan bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang berkontribusi lebih dari 61% terhadap PDB nasional KemenkopUKM (2024).

Menurut data Bank Indonesia (2025), hingga triwulan I tahun 2025 tercatat 56,3 juta pengguna QRIS, dengan 38,1 juta di antaranya merupakan pelaku UMKM dan nilai transaksi telah mencapai Rp 579 triliun Kontan.co.id (2025). Namun, di balik pertumbuhan tersebut, tingkat adopsi QRIS antarwilayah masih belum merata, terutama di luar jawa dan di Kawasan timur Indonesia yang memiliki keterbatasan infrastruktur digital.

**Tabel 1. Data Perkembangan Adopsi QRIS di Indonesia dan Sulawesi Utara
(Triwulan I 2025)**

No	Wilayah/ Indikator	Jumlah penggunaan QRIS	Nilai transaksi (Rp triliun)	Presentase UMKM (%)	Sumber
1	Nasional	56.300.000 pengguna	579,0	67,7	Bank Indonesia (2025); Kontan.co.id (2025)
2	Sulawesi Utara	± 420.000 pengguna	4,7	81,5	BI KPw Sulut (2025)
3	Kota Bitung	± 21.000 pengguna	0,25	86,2	Disperindag Bitung Sumber: data diolah (2025)

Dari tabel di atas terlihat bahwa meskipun secara nasional tingkat adopsi QRIS meningkat signifikan, kontribusi wilayah Sulawesi Utara masih relatif kecil, hanya sekitar 0,7% dari total nasional. Menariknya, pada tingkat lokal seperti Kota Bitung, proporsi UMKM pengguna QRIS cukup tinggi (86,2%), tetapi frekuensi transaksi dan nilai transaksinya masih rendah dibandingkan rata-rata nasional. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pelaku usaha sudah terdaftar sebagai pengguna QRIS, namun belum aktif bertransaksi secara digital.

Kondisi ini mengarah pada fenomena adopsi pasif (*passive adoption*), yaitu ketika teknologi telah tersedia tetapi belum digunakan secara optimal karena faktor perilaku, kebiasaan tunai, dan ketidakpahaman manfaat ekonomi dari QRIS Zamiar et al. (2025). Hal ini sejalan dengan temuan Anisah dan Amaniyah (2024) yang menunjukkan bahwa resistensi pelaku UMKM terhadap QRIS banyak dipengaruhi oleh ketakutan terhadap kesalahan teknis dan persepsi risiko transaksi digital. Sementara itu, penelitian Zamiar et al. (2025) menemukan bahwa keputusan adopsi QRIS dipengaruhi oleh faktor *social* seperti *social norm* dan framing informasi, sedangkan resistensi muncul karena persepsi kompleksitas dan rendahnya literasi digital. Hal ini memperlihatkan bahwa penerimaan teknologi keuangan tidak hanya ditemukan oleh faktor teknis, tetapi oleh aspek perilaku dan sosial budaya pelaku usaha.

Teori Resistensi Inovasi dikembangkan oleh Ram (1987) untuk menjelaskan mengapa individu atau kelompok menolak suatu inovasi. Resistensi terhadap inovasi muncul ketika seseorang merasa inovasi tersebut tidak sesuai dengan nilai, kebiasaan, atau kebutuhan yang sudah ada. Ram (1987) membagi faktor resistensi menjadi lima kategori: *habit barrier* (hambatan kebiasaan), *usage barrier* (hambatan penggunaan), *value barrier* (nilai manfaat rendah), *risk barrier* (persepsi risiko tinggi), dan *image barrier* (pandangan negatif terhadap inovasi). Dalam penelitian ini, teori ini digunakan untuk menjelaskan perilaku pelaku UMKM yang menolak atau enggan menggunakan QRIS karena merasa lebih aman bertransaksi tunai, takut salah transfer, atau tidak memahami sistemnya. Hal ini sejalan dengan studi Anisah dan Amaniyah (2024) yang menemukan bahwa ketakutan terhadap kesalahan transaksi dan rasa tidak percaya menjadi penghalang utama penggunaan QRIS pada UMKM di Malang.

QRIS atau *Quick Response Code Indonesian Standard* adalah standar nasional kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk menyatukan berbagai sistem pembayaran digital di Indonesia. Sebelum adanya QRIS, setiap aplikasi pembayaran seperti OVO, GoPay, Dana, atau LinkAja memiliki kode QR sendiri yang tidak saling terhubung, sehingga menyulitkan pedagang dan konsumen. QRIS hadir sejak tahun 2019 dengan tujuan menciptakan sistem pembayaran yang interoperabel,

efesien, aman, dan inklusif, sehingga satu kode QR dapat digunakan oleh semua aplikasi pembayaran.

Dari segi manfaat, QRIS memberikan dampak luas terhadap berbagai lapisan ekonomi. Bagi konsumen, QRIS menghadirkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi tanpa uang tunai. Bagi pemerintah dan Bank Indonesia, penerapan QRIS mempercepat transformasi menuju ekonomi non-tunai (*cashless society*) dan mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan berfokus pada pelaku UMKM di Kelurahan Girian Weru, Kota Bitung, yang memiliki potensi ekonomi cukup tinggi namun tingkat pemanfaatan teknologi pembayaran digital seperti QRIS masih rendah. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam makna, pengalaman, serta pandangan pelaku usaha terhadap penggunaan QRIS dalam kegiatan sehari-hari. Pendekatan ini dianggap paling sesuai karena mampu menggali realitas sosial dan persepsi individu dalam konteks lingkungan usahanya (Creswell, 2014). Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan tiga teknik utama yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada pelaku UMKM untuk mengetahui persepsi mereka tentang manfaat dan hambatan penggunaan QRIS. Observasi lapangan dilakukan untuk melihat secara langsung perilaku transaksi, interaksi penjual dan pembeli, serta kondisi infrastruktur digital. Sementara itu, metode dokumentasi digunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan observasi melalui foto kegiatan serta catatan lapangan. Menurut Sugiyono (2021), kombinasi ketiga teknik tersebut penting dilakukan sebagai bentuk triangulasi untuk meningkatkan keabsahan dan keandalan data penelitian.

Tabel 2. Data Informan UMKM di Kelurahan Girian Weru

No	Nama toko	Jenis usaha	Pengguna QRIS / Non QRIS	Informan	Lama penggunaan
1.	Matcha	Minuman	Pengguna QRIS	1A	2 tahun
2.	Es Kepal Milo	Minuman	Pengguna QRIS	2A	2 tahun
3.	Teh Poci	Minuman	Pengguna QRIS	3A	2 bulan
4.	Warung navisah	Toko pakaian	Pengguna QRIS	4A	1 tahun
5.	Cendol 88	Minuman	Pengguna QRIS	5A	2 tahun
6.	You need me	Toko Bunga	Non QRIS	1B	-

No	Nama toko	Jenis usaha	Penggunaan QRIS / Non QRIS	Informan	Lama penggunaan
7.	Cinta Cookies	Toko Kue	Non QRIS	2B	-
8.	Peralatan	Toko peralatan	Non QRIS	3B	-
9.	Warung	Toko sembako	Non QRIS	4B	-
10.	Warung	Toko minyak kelapa	Non QRIS	5B	-

Sumber : Olah Data,2025

HASIL

Adopsi QRIS pada Pelaku UMKM di Kelurahan Girian Weru

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pelaku UMKM di Kelurahan Girian Weru menunjukkan sikap positif terhadap penggunaan QRIS karena dirasakan mempermudah dan mempercepat proses transaksi. Sistem ini dianggap praktis, efisien, serta sesuai dengan tuntutan zaman yang semakin digital. Informan 1A menyampaikan, “QRIS mempermudah proses transaksi, terutama bagi pelanggan yang tidak membawa uang tunai.” Sementara Informan 2A menambahkan, “Sekarang semua serba digital, jadi pakai QRIS biar nggak ketinggalan.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa faktor kemudahan (*ease of use*) dan kesesuaian dengan perubahan zaman (*compatibility*) menjadi pendorong utama penggunaan QRIS. Selain kemudahan, aspek kenyamanan pelanggan juga menjadi motivasi kuat bagi pelaku UMKM. Informan 4A menyatakan, “Pelanggan lebih suka bayar pakai QRIS karena lebih cepat dan tidak memakan waktu banyak.” Hal ini memperlihatkan bahwa keinginan memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pelanggan turut mendorong pelaku usaha untuk beradaptasi terhadap inovasi digital. Hasil ini sejalan dengan *teori Innovation Resistance Theory (IRT)* dari Ram & Sheth (1989), yang menjelaskan bahwa penerimaan atau penolakan terhadap inovasi dipengaruhi oleh *perceived relative advantage*, yaitu sejauh mana inovasi dipandang memberikan keuntungan lebih dibandingkan cara lama. Dalam konteks ini, pelaku UMKM di Girian Weru menilai QRIS memiliki keuntungan relatif berupa kecepatan transaksi, efisiensi, dan peningkatan profesionalitas usaha.

Penelitian Rahmawati dan Nasution (2023) juga mendukung temuan ini, di mana faktor persepsi kemudahan dan manfaat (*perceived ease of use* dan *usefulness*) berpengaruh besar terhadap keputusan adopsi teknologi keuangan di kalangan pelaku usaha kecil. Sementara menurut Rogers (2003) dalam *Diffusion of Innovations*, kecepatan adopsi suatu inovasi dipengaruhi oleh kemudahan dan kesesuaian inovasi dengan nilai serta kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi QRIS pada UMKM di Kelurahan Girian Weru dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, efisiensi waktu, dorongan sosial dari pelanggan, dan keinginan menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. QRIS dianggap bukan hanya alat transaksi, tetapi juga simbol kemajuan dan daya saing usaha di era digital.

Resistensi terhadap QRIS pada Pelaku UMKM di Kelurahan Girian Weru

Meskipun sebagian pelaku UMKM telah mengadopsi QRIS, masih terdapat kelompok yang menunjukkan resistensi terhadap inovasi ini. Berdasarkan hasil wawancara, resistensi tersebut disebabkan oleh beberapa faktor utama, yaitu kebiasaan menggunakan uang tunai, kurangnya pemahaman terhadap teknologi digital, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, serta anggapan bahwa QRIS menimbulkan biaya tambahan.

Informan 1B menyatakan, “Saya lebih terbiasa dengan pembayaran tunai, rasanya lebih mudah dan cepat.” Hal serupa disampaikan oleh Informan 3B, “Uang tunai lebih praktis dan mudah dikontrol untuk kebutuhan sehari-hari.” Hal ini menunjukkan adanya *barrier of usage* dalam teori IRT, yaitu hambatan yang muncul karena perubahan sistem dianggap mengganggu rutinitas atau kebiasaan yang telah terbentuk.

Selain itu, rendahnya literasi digital juga menjadi penyebab resistensi. Informan 5A mengatakan, “Saya belum tertarik memakai QRIS karena belum paham cara penggunaannya dan merasa transaksi tunai lebih aman.” Faktor ini sesuai dengan dimensi *barrier of tradition* dalam IRT, yaitu penolakan inovasi yang disebabkan oleh keterikatan pada kebiasaan lama dan rendahnya kesiapan pengetahuan teknologi.

Beberapa pelaku usaha juga mengalami pengalaman buruk yang memperkuat resistensi terhadap QRIS. Informan 2B menuturkan, “Pernah uangnya masuknya tiga hari, jadi kami berhenti pakai.” Sementara Informan 4B menambahkan, “QRIS ada potongan, rugi untuk usaha kecil.” Pernyataan tersebut menunjukkan adanya *risk barrier* dan *economic barrier* sebagaimana dijelaskan dalam teori IRT di mana resistensi muncul karena persepsi risiko finansial dan ketidakpastian hasil penggunaan inovasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Novianti (2022) yang menjelaskan bahwa resistensi terhadap sistem keuangan digital pada pelaku UMKM sering kali disebabkan oleh ketidakpercayaan terhadap keamanan data dan pengalaman negatif dalam transaksi elektronik. Selain itu, penelitian Pangestu (2021) menegaskan bahwa resistensi juga dapat muncul akibat persepsi biaya tinggi dan kurangnya edukasi teknologi.

logi di sektor usaha mikro.

Dengan demikian, berdasarkan teori *Innovation Resistance Theory*, resistensi QRIS di Kelurahan Girian Weru dapat dikategorikan dalam empat jenis hambatan utama, yaitu:

1. *Usage barrier* – kebiasaan masih berorientasi tunai dan belum terbiasa dengan sistem digital.
2. *Value barrier* – manfaat QRIS belum dirasakan secara langsung bagi usaha kecil.
3. *Risk barrier* – kekhawatiran terhadap keamanan transaksi dan keterlambatan dana masuk.
4. *Economic barrier* – persepsi adanya potongan biaya yang dianggap merugikan pelaku usaha kecil.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa resistensi terhadap QRIS bukan disebabkan oleh penolakan terhadap inovasi itu sendiri, melainkan karena kurangnya pemahaman, keterbatasan pengalaman digital, dan persepsi risiko yang belum teratas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dinamika resistensi dan adopsi QRIS pada UMKM di Kelurahan Girian Weru menunjukkan dua kecenderungan utama. Pertama, adopsi QRIS terjadi karena pelaku UMKM merasakan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi transaksi non-tunai, serta dorongan sosial dari pelanggan yang lebih nyaman menggunakan pembayaran digital. QRIS juga dipandang sebagai bentuk modernisasi usaha yang meningkatkan citra profesional dan kepercayaan konsumen. Kedua, resistensi terhadap QRIS muncul karena faktor kebiasaan menggunakan uang tunai, rendahnya literasi digital, persepsi risiko terhadap keamanan transaksi, serta anggapan adanya potongan biaya yang dianggap merugikan. Berdasarkan *Innovation Resistance Theory* (Ram & Sheth, 1989), resistensi tersebut dapat dikelompokkan menjadi empat jenis hambatan: *usage barrier* (kebiasaan tunai), *value barrier* (manfaat belum dirasakan), *risk barrier* (kekhawatiran keamanan), dan *economic barrier* (persepsi biaya).

Dengan demikian, resistensi terhadap QRIS bukan berarti penolakan terhadap inovasi, melainkan bentuk adaptasi yang belum sempurna akibat keterbatasan pemahaman dan kepercayaan terhadap sistem digital. Upaya mengatasi resistensi ini perlu difokuskan pada peningkatan literasi digital, sosialisasi manfaat ekonomi QRIS, serta pendampingan langsung kepada pelaku UMKM agar dapat memanfaatkan teknologi pembayaran digital secara optimal

dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R., Wahyuningsih, D., & Indani, S. (2024). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Adopsi QRIS oleh UMKM di Indonesia*. Jurnal Inovasi Ekonomi Digital, 6(1), 45–56.
- Anisah, N., & Amaniyah, N. (2024). *Analisis Faktor Resistensi Pelaku UMKM terhadap Penggunaan QRIS di Kota Malang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, 5(2), 112– 124.
- Bank Indonesia Kantor Perwakilan Sulawesi Utara. (2025). *Statistik Penggunaan QRIS Triwulan I Tahun 2025*. Manado: BI KPw Sulut.
- Bank Indonesia. (2020). *QRIS: Quick Response Code Indonesian Standard*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Sistem Pembayaran Indonesia 2023*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.
- Dewi, S., & Arsyadona, M. (2025). *Edukasi dan Literasi Digital sebagai Upaya Peningkatan Penggunaan QRIS di Sektor UMKM*. Jurnal Kebijakan Ekonomi Daerah, 7(1), 89– 101.
- KemenkopUKM. (2024). *Laporan Tahunan UMKM Indonesia Tahun 2024*. Jakarta: Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia.
- Kontan.co.id. (2025). *Transaksi QRIS Tembus Rp579 Triliun di Awal Tahun 2025*. Retrieved from <https://www.kontan.co.id>
- Kusumaningtyas, R. (2023). *Literasi Digital dan Keamanan Transaksi sebagai Faktor Penghambat Adopsi QRIS pada UMKM*. Jurnal Manajemen dan Teknologi, 8(2), 77– 90.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Novianti, F. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Resistensi terhadap Teknologi Keuangan Digital pada Pelaku UMKM di Indonesia*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Kontemporer, 4(3), 211–223.
- Pangestu, A. (2021). *Pengaruh Literasi Digital terhadap Penerimaan Teknologi Keuangan Digital oleh UMKM*. Jurnal Inovasi dan Kewirausahaan, 5(2), 55–67.
- Rahmawati, S., & Nasution, D. (2023). *Persepsi Kemudahan dan Manfaat terhadap Keputusan Adopsi Teknologi Keuangan Digital pada Pelaku UMKM*. Jurnal Bisnis dan Teknologi, 9(1), 34–47.

- Ram, S., & Sheth, J. N. (1989). *Consumer Resistance to Innovations: The Marketing Problem and Its Solutions*. *Journal of Consumer Marketing*, 6(2), 5–14.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*. New Haven: Yale University Press.
- Zamiar, D., Sari, P., & Latuperissa, A. (2025). Pengaruh Norma Sosial dan Framing Informasi terhadap Adopsi QRIS pada Pelaku UMKM di Indonesia Timur. *Jurnal Ekonomi dan Transformasi Digital*, 3(1), 98–110.