

EKSPLORASI KEPERCAYAAN DIGITAL PELAKU UMKM KULINER TERHADAP KEAMANAN PENGGUNAAN QRIS DI AREA CAR FREE DAY TELANAIPURA KOTA JAMBI

Celo Alvarizky¹, Besse Wediawati², Garry yuesa Rosyid³
Bisnis Digital, Universitas Jambi, Jambi
E-mail: [*celoalfarizky15@gmail.com](mailto:celoalfarizky15@gmail.com)¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kepercayaan digital (*digital trust*) pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) kuliner di area *Car Free Day* (CFD) Telanaipura Kota Jambi terhadap keamanan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap pelaku UMKM kuliner yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk kepercayaan digital pelaku usaha bersifat dinamis dan terbagi menjadi tiga bentuk: kepercayaan berbasis pengalaman, kepercayaan bersyarat melalui tindakan verifikasi, dan kepercayaan berbasis institusi resmi. Terbentuknya kepercayaan tersebut dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu pengalaman penggunaan, kemudahan, manfaat, pengaruh lingkungan sosial, dan tuntutan kebutuhan pasar. Sementara itu, persepsi keamanan digital bagi informan bukan sekadar ketiadaan risiko, melainkan kondisi relatif yang bergantung pada perilaku kewaspadaan pengguna (*human-centered security*) guna mengantisipasi manipulasi bukti transaksi di ruang publik yang padat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepercayaan digital dan aspek keamanan bersifat kontekstual serta menjadi faktor penting dalam mendukung penggunaan QRIS di kalangan pelaku UMKM kuliner.

Kata kunci

Kepercayaan Digital, keamanan QRIS, UMKM kuliner, Car Free Day, QRIS

ABSTRACT

This study aims to explore the digital trust of culinary Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the Car Free Day (CFD) area of Telanaipura, Jambi City, regarding the security of using the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), as well as the factors influencing it. This study employed a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews with culinary MSME actors selected using a purposive sampling technique, and then analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicated that the form of digital trust among business actors is dynamic and divided into three forms: experience-based trust, conditional trust through verification actions, and official institution-based trust. The formation of this trust is influenced by five main factors: usage experience, perceived ease of use, perceived benefits, social environment influence, and market demand pressures. Meanwhile, the perception of digital security for the informants is not merely the absence of risk, but rather a relative condition that depends on user vigilance behavior (*human-centered security*) to anticipate the manipulation of transaction proof in crowded public spaces. This study concludes that digital trust and security aspects are contextual and serve as crucial factors in supporting the continuous use of QRIS among culinary MSME actors.

Keywords

Digital Trust, QRIS Security, Culinary MSMEs, Car Free Day, QRIS

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sistem pembayaran dan aktivitas ekonomi. Perkembangan teknologi informasi, internet, dan financial technology (fintech) mendorong masyarakat untuk beralih dari sistem pembayaran tunai menuju transaksi digital yang dinilai lebih praktis, cepat, dan efisien. Digitalisasi pembayaran tidak lagi sekadar menjadi alternatif transaksi, tetapi telah berkembang menjadi bagian penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi modern dan percepatan inklusi keuangan masyarakat.

Di Indonesia, percepatan digitalisasi sistem pembayaran ditandai dengan peluncuran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada tahun 2019. QRIS merupakan standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai penyedia jasa pembayaran digital ke dalam satu sistem yang interoperabel, efisien, dan aman. Melalui konsep *One Nation, One QR Code*, QRIS memungkinkan masyarakat melakukan transaksi menggunakan berbagai aplikasi pembayaran digital seperti mobile banking, dompet digital, dan aplikasi keuangan elektronik lainnya hanya dengan satu kode QR.

Perkembangan penggunaan QRIS di Indonesia menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan. Bank Indonesia mencatat bahwa hingga Semester I tahun 2025 jumlah pengguna QRIS telah mencapai 57 juta pengguna dengan 39,3 juta merchant terdaftar, di mana sekitar 93,16% di antaranya berasal dari sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Pada periode yang sama, volume transaksi QRIS mencapai 6,05 miliar transaksi dengan nilai transaksi sebesar Rp579 triliun. Tingginya pertumbuhan tersebut menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi bagian penting dalam mendukung digitalisasi ekonomi nasional, khususnya pada sektor UMKM yang selama ini mendominasi aktivitas ekonomi masyarakat.

Sektor UMKM, terutama UMKM kuliner, menjadi salah satu sektor yang paling aktif dalam memanfaatkan QRIS sebagai alat pembayaran digital. Penggunaan QRIS dinilai mampu mempercepat proses transaksi, mempermudah pencatatan pembayaran, meningkatkan efisiensi usaha, serta memperluas akses pelaku usaha terhadap ekosistem ekonomi digital. Sutrisno dan Nainggolan (2025) menjelaskan bahwa digitalisasi UMKM mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperkuat daya saing usaha di tengah perkembangan ekonomi digital yang semakin kompetitif. Selain itu, penggunaan pembayaran non tunai juga mulai membentuk citra usaha yang lebih modern dan profesional di mata konsumen.

Meskipun demikian, peningkatan penggunaan QRIS belum sepenuhnya diikuti oleh tingginya tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan sistem pembayaran digital tersebut. Dalam praktiknya, pelaku UMKM masih menghadapi berbagai risiko transaksi digital seperti gangguan jaringan internet, keterlambatan dana masuk, manipulasi bukti pembayaran, hingga potensi penipuan digital (*fraud*). Fauziyah dan Prajawati (2023) menjelaskan bahwa meskipun QRIS dinilai memberikan manfaat dan kemudahan dalam transaksi, faktor risiko dan keamanan masih menjadi pertimbangan penting bagi pelaku UMKM dalam menggunakan sistem pembayaran digital.

Keamanan digital menjadi elemen mendasar dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap teknologi pembayaran digital. Menurut Kurniawati (2025), keamanan penggunaan QRIS mencakup tiga dimensi utama, yaitu *authenticity* (keaslian transaksi), *privacy* (perlindungan data pribadi), dan *fraud protection* (perlindungan terhadap penipuan digital). Persepsi pengguna terhadap keamanan sistem akan memengaruhi tingkat keyakinan mereka dalam menggunakan QRIS secara berkelanjutan. Semakin

tinggi persepsi keamanan pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital tersebut.

Konsep kepercayaan digital (*digital trust*) menjadi sangat penting dalam ekosistem ekonomi digital modern. Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan individu untuk menerima kerentanan berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan bertindak sesuai dengan kepentingan pengguna. Dalam konteks digital, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi juga menyangkut keyakinan bahwa sistem mampu menjaga keamanan, privasi, dan integritas transaksi pengguna. World Economic Forum (2024) menegaskan bahwa kepercayaan digital merupakan fondasi utama keberhasilan transformasi digital karena menentukan tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan teknologi digital.

Dalam konteks penggunaan QRIS, kepercayaan digital tidak terbentuk hanya melalui kecanggihan sistem teknologi, tetapi juga melalui pengalaman langsung pengguna, lingkungan sosial, serta persepsi terhadap keamanan transaksi. Wicaksono (2025) menjelaskan bahwa kepercayaan pelaku UMKM terhadap QRIS tumbuh melalui pengalaman penggunaan sehari-hari dan interaksi sosial antar pengguna. Dengan demikian, kepercayaan terhadap QRIS tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman psikologis dan sosial pengguna dalam melakukan transaksi digital.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk memahami penerimaan teknologi pembayaran digital. Dalam teori TAM, penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Namun, dalam perkembangan penelitian teknologi finansial modern, faktor keamanan dan kepercayaan menjadi variabel penting yang turut memengaruhi keberlanjutan penggunaan teknologi digital, termasuk QRIS.

Provinsi Jambi menjadi salah satu daerah dengan pertumbuhan penggunaan QRIS yang cukup pesat di Indonesia. Berdasarkan data Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Jambi tahun 2025, jumlah merchant QRIS di Provinsi Jambi mencapai 394 ribu merchant dengan jumlah pengguna aktif sebanyak 596 ribu pengguna. Sementara itu, total transaksi QRIS mencapai 18,7 juta transaksi dengan nilai transaksi sebesar Rp2,4 triliun dan lebih dari 70% di antaranya berasal dari sektor UMKM kuliner dan perdagangan. Salah satu kawasan dengan aktivitas penggunaan QRIS yang cukup tinggi adalah area *Car Free Day* (CFD) Telanaipura Kota Jambi yang menjadi pusat aktivitas ekonomi masyarakat setiap akhir pekan.

Kawasan *Car Free Day* Telanaipura menjadi ruang sosial ekonomi yang unik karena mempertemukan interaksi langsung antara pelaku UMKM dan konsumen dalam situasi transaksi yang cepat dan dinamis. Dalam kondisi tersebut, penggunaan QRIS tidak hanya ditentukan oleh kemudahan transaksi, tetapi juga oleh tingkat rasa aman dan kepercayaan pelaku usaha terhadap sistem pembayaran digital yang digunakan. Beberapa pelaku UMKM masih menunjukkan kekhawatiran terhadap potensi penipuan digital, kesalahan transfer, dan manipulasi bukti pembayaran yang dapat menimbulkan kerugian usaha. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi QRIS tidak cukup hanya diukur dari jumlah pengguna dan transaksi, tetapi juga dari tingkat kepercayaan digital pengguna terhadap keamanan sistem.

Berbagai penelitian terdahulu sebagian besar menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh persepsi kemudahan, manfaat, keamanan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan QRIS. Penelitian Simorangkir (2025), Pamungkas dan Paramaputra (2025), serta Tibrani, Junita, dan Hadi (2025)

menunjukkan bahwa faktor keamanan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan QRIS oleh UMKM. Namun demikian, penelitian yang mengeksplorasi secara mendalam pengalaman subjektif pelaku UMKM dalam membangun kepercayaan digital terhadap keamanan QRIS, khususnya melalui pendekatan kualitatif pada konteks ruang publik seperti *Car Free Day*, masih relatif terbatas. Padahal, pengalaman langsung pengguna dalam berinteraksi dengan sistem pembayaran digital dapat memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai bagaimana rasa aman dan kepercayaan digital terbentuk dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kepercayaan digital pelaku UMKM kuliner terhadap keamanan penggunaan QRIS di area *Car Free Day* Telanaipura Kota Jambi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian *digital trust* dan penerimaan teknologi pembayaran digital, sekaligus menjadi masukan praktis bagi Bank Indonesia, pemerintah daerah, dan penyedia layanan pembayaran digital dalam memperkuat keamanan transaksi digital serta meningkatkan kepercayaan pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan pandangan pelaku UMKM kuliner mengenai kepercayaan digital terhadap keamanan penggunaan QRIS. Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami makna yang diberikan individu terhadap pengalaman sosial yang mereka alami dalam konteks tertentu. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai bagaimana pelaku usaha memaknai penggunaan sistem pembayaran digital dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Metode studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada fenomena penggunaan QRIS dalam konteks nyata, yaitu pada pelaku UMKM kuliner di area *Car Free Day* Telanaipura Kota Jambi. Kawasan tersebut dipilih karena merupakan salah satu pusat aktivitas UMKM yang aktif menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran nontunai. Selain itu, interaksi transaksi yang berlangsung secara langsung di ruang publik membuat lokasi ini relevan untuk mengkaji persepsi keamanan dan kepercayaan digital pelaku usaha.

Subjek dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM kuliner yang menggunakan QRIS dalam kegiatan usahanya di area *Car Free Day* Telanaipura Kota Jambi. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini informan berjumlah 7 orang, adapun kriteria informan dalam penelitian ini meliputi pelaku UMKM kuliner yang telah menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi dan memiliki pengalaman langsung terkait penggunaan sistem pembayaran digital tersebut.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali pengalaman, pandangan, dan persepsi informan mengenai keamanan penggunaan QRIS serta bentuk kepercayaan mereka terhadap sistem pembayaran digital. Sedangkan dokumentasi digunakan untuk mendukung data penelitian berupa foto kegiatan, catatan lapangan, dan dokumen pendukung lainnya.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis deskriptif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara dan observasi terlebih dahulu dikumpulkan, kemudian dipilah dan disederhanakan sesuai fokus penelitian. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar memudahkan peneliti dalam memahami pola dan hubungan antar temuan. Tahap terakhir dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil interpretasi data yang telah dianalisis.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan member check. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari beberapa informan, Teknik tersebut digunakan agar data yang diperoleh lebih valid dan sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan penggunaan QRIS di kalangan UMKM kuliner di area *Car Free Day* Telanaipura Kota Jambi menunjukkan adanya perubahan pola transaksi masyarakat menuju sistem pembayaran digital. Sebagian besar pelaku UMKM mulai menggunakan QRIS karena menyesuaikan dengan perubahan perilaku konsumen yang semakin terbiasa melakukan transaksi non tunai. Penggunaan QRIS dinilai lebih praktis karena mampu mempercepat proses pembayaran dan mengurangi ketergantungan terhadap uang tunai dalam aktivitas jual beli.

Selain faktor kemudahan, penggunaan QRIS juga dipengaruhi oleh meningkatnya kebutuhan pelaku usaha untuk mengikuti perkembangan digitalisasi ekonomi. Beberapa informan menyatakan bahwa konsumen saat ini lebih sering menggunakan dompet digital atau mobile banking dibandingkan pembayaran tunai. Kondisi tersebut mendorong pelaku UMKM untuk menyediakan alternatif pembayaran digital agar tetap mampu bersaing dan mempertahankan pelanggan.

Di sisi lain, penggunaan QRIS pada ruang publik seperti *Car Free Day* memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan penggunaan di toko atau tempat usaha permanen. Aktivitas transaksi berlangsung dalam kondisi yang ramai, cepat, dan dinamis sehingga pelaku usaha harus mampu memastikan bahwa setiap transaksi benar-benar berhasil sebelum menyerahkan produk kepada konsumen. Situasi ini menyebabkan aspek keamanan transaksi menjadi perhatian utama bagi pelaku UMKM pengguna QRIS.

3.1 Bentuk kepercayaan Digital Pelaku UMKM terhadap Penggunaan QRIS

Berdasarkan hasil wawancara, bentuk kepercayaan digital informan dapat dikategorikan ke dalam tiga bentuk utama, yaitu *experience based trust* (kepercayaan berbasis pengalaman), *conditional trust* (kepercayaan bersyarat), dan *institution-based trust* (kepercayaan berbasis institusi).

a. Kepercayaan Berbasis Pengalama (*Experience-Based Trust*)

Bentuk kepercayaan yang paling dominan ditemukan dalam penelitian ini adalah kepercayaan berbasis pengalaman. Informan membangun kepercayaan terhadap QRIS melalui pengalaman langsung selama menggunakan sistem pembayaran digital dalam aktivitas usaha sehari-hari. Pengalaman positif seperti transaksi yang cepat, kemudahan pembayaran, dan meningkatnya kenyamanan konsumen menjadi alasan utama pelaku usaha mempercayai penggunaan QRIS.

Sebagian besar informan menyatakan bahwa penggunaan QRIS membantu mempercepat transaksi, terutama saat kondisi ramai pengunjung di area *Car Free Day*. Selain itu, penggunaan QRIS juga dianggap mampu mengurangi kesalahan penghitungan

uang dan mempermudah proses pembayaran tanpa uang tunai. pengalaman penggunaan yang dirasakan secara langsung menjadi dasar terbentuknya rasa percaya terhadap sistem pembayaran digital. Dalam konteks ini, kepercayaan tidak muncul karena pemahaman teknis terhadap sistem QRIS, tetapi karena pengguna merasakan manfaat nyata dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Wicaksono (2025) yang menyatakan bahwa kepercayaan pengguna terhadap QRIS berkembang melalui pengalaman penggunaan yang konsisten dan interaksi sosial dalam aktivitas transaksi digital. Selain itu, teori Technology Acceptance Model yang dikembangkan oleh Fred D. Davis juga menjelaskan bahwa persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) menjadi faktor penting dalam membentuk penerimaan teknologi digital.

Namun demikian, pengalaman negatif juga memengaruhi pembentukan kepercayaan digital informan. Beberapa pelaku UMKM mengaku pernah mengalami keterlambatan dana masuk akibat gangguan jaringan internet maupun sistem pembayaran. Pengalaman tersebut menyebabkan sebagian informan menjadi lebih berhati-hati ketika menerima transaksi menggunakan QRIS.

b. Kepercayaan Bersyarat (*Conditional Trust*)

Selain kepercayaan berbasis pengalaman, penelitian ini juga menemukan adanya bentuk kepercayaan bersyarat (*conditional trust*). Kepercayaan ini muncul ketika pengguna tetap menggunakan QRIS, tetapi disertai tindakan verifikasi tertentu sebelum transaksi dianggap selesai.

Sebagian besar informan mengaku selalu memeriksa notifikasi pembayaran dan mutasi rekening sebelum menyerahkan pesanan kepada konsumen. Tindakan tersebut dilakukan untuk mengantisipasi potensi manipulasi bukti transfer atau kesalahan transaksi digital.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan digital pengguna tidak bersifat mutlak. Pengguna tetap mempercayai sistem QRIS, tetapi rasa percaya tersebut dibangun bersama perilaku kewaspadaan terhadap kemungkinan risiko digital. Dalam penelitian ini, persepsi keamanan informan lebih bersifat *human centered security*, yaitu keamanan yang bergantung pada kewaspadaan pengguna dalam memverifikasi transaksi digital.

Temuan ini memperlihatkan bahwa rasa aman dalam transaksi digital tidak hanya bergantung pada sistem teknologi, tetapi juga pada kemampuan pengguna dalam mengantisipasi potensi penipuan. Fauziyah dan Prajawati (2023) menjelaskan bahwa keamanan transaksi digital tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh perilaku pengguna dalam menjaga keamanan transaksi.

c. Kepercayaan Berbasis Institusi (*Institution Based Trust*)

Bentuk kepercayaan lainnya yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kepercayaan berbasis institusi (*institution based trust*). Informan merasa lebih percaya menggunakan QRIS karena sistem tersebut berada di bawah pengawasan Bank Indonesia dan lembaga keuangan resmi.

Sebagian informan menganggap bahwa keterlibatan institusi resmi memberikan jaminan keamanan terhadap penggunaan QRIS. Kepercayaan terhadap lembaga resmi tersebut membuat pelaku UMKM merasa lebih yakin menggunakan pembayaran digital dibandingkan sistem pembayaran yang tidak memiliki regulasi yang jelas.

Hal tersebut menunjukkan bahwa legitimasi institusi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan digital pengguna. Dalam konteks ini, pengguna tidak hanya mempercayai teknologi, tetapi juga mempercayai institusi yang mengelola dan mengawasi sistem pembayaran digital tersebut.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) yang menjelaskan bahwa kepercayaan terbentuk ketika individu memiliki keyakinan bahwa pihak lain memiliki kemampuan, integritas, dan tanggung jawab dalam menjalankan sistem yang digunakan.

3.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepercayaan Digital Pelaku UMKM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima faktor utama yang memengaruhi terbentuknya kepercayaan digital pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS, yaitu pengalaman penggunaan, kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, pengaruh lingkungan sosial, dan tuntutan kebutuhan pasar digital.

a. Pengalaman Penggunaan (*Experience*)

Pengalaman penggunaan menjadi faktor paling dominan dalam membentuk kepercayaan digital informan. Semakin sering pelaku usaha menggunakan QRIS dan memperoleh pengalaman transaksi yang lancar, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem pembayaran digital tersebut. Sebaliknya, pengalaman negatif seperti keterlambatan transaksi atau gangguan jaringan menyebabkan pengguna menjadi lebih berhati-hati dalam menggunakan QRIS.

b. Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Sebagian besar informan menilai bahwa QRIS mudah digunakan karena proses pembayaran hanya dilakukan melalui pemindaian kode QR. Kemudahan tersebut membuat transaksi menjadi lebih cepat dan praktis dibandingkan pembayaran tunai. Temuan ini sesuai dengan teori TAM yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna.

c. Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)

Informan menilai bahwa QRIS memberikan manfaat nyata bagi aktivitas usaha mereka, seperti mempercepat transaksi, mengurangi penggunaan uang tunai, dan mempermudah pelayanan kepada konsumen. Selain itu, penggunaan QRIS juga dianggap membantu pelaku usaha mengikuti perkembangan sistem pembayaran modern dan meningkatkan citra usaha di mata konsumen.

d. Pengaruh Lingkungan Sosial

Pengaruh lingkungan sosial juga menjadi faktor penting dalam penggunaan QRIS. Beberapa informan mulai menggunakan QRIS karena melihat pelaku usaha lain telah terlebih dahulu menggunakan sistem pembayaran digital tersebut. Selain itu, rekomendasi dari sesama pelaku usaha dan konsumen turut memengaruhi keputusan penggunaan QRIS. Meningkatnya kebiasaan konsumen menggunakan pembayaran non tunai turut mendorong pelaku UMKM untuk menyediakan layanan pembayaran QRIS.

e. Tuntutan Kebutuhan Pasar Digital

Perubahan perilaku konsumen menuju transaksi digital menyebabkan pelaku UMKM merasa perlu menggunakan QRIS agar tidak tertinggal dalam persaingan usaha. Dalam konteks ini, penggunaan QRIS tidak hanya dipandang sebagai pilihan teknologi, tetapi juga sebagai kebutuhan pasar modern. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan digital tidak terbentuk secara individual semata, melainkan dipengaruhi oleh perubahan sosial dan perkembangan ekosistem ekonomi digital.

3.3 Persepsi Keamanan Digital pada Penggunaan QRIS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan digital informan tidak dimaknai sebagai kondisi tanpa risiko, melainkan sebagai kondisi relatif yang bergantung pada kewaspadaan pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran digital. Sebagian besar informan menyadari bahwa penggunaan QRIS tetap memiliki risiko tertentu seperti manipulasi bukti pembayaran, kesalahan transfer, dan gangguan jaringan internet. Oleh karena itu, pelaku UMKM mengembangkan berbagai bentuk

kewaspadaan seperti memeriksa mutasi rekening, memastikan nominal pembayaran, dan memverifikasi notifikasi transaksi sebelum menyerahkan pesanan kepada konsumen.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keamanan digital dipahami sebagai proses interaksi antara keamanan sistem dan perilaku pengguna. Dalam konteks ini, pengguna tidak sepenuhnya menyerahkan keamanan kepada teknologi, tetapi juga membangun strategi perlindungan secara mandiri selama proses transaksi berlangsung.

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa pembentukan kepercayaan digital pada penggunaan QRIS bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh pengalaman sosial pengguna di ruang publik. Pada kawasan *Car Free Day* yang memiliki intensitas transaksi tinggi dan situasi yang dinamis, rasa aman pengguna tidak hanya ditentukan oleh sistem teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam mengelola risiko transaksi digital sehari-hari.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan digital pelaku UMKM kuliner terhadap keamanan penggunaan QRIS di area *Car Free Day* Telanaipura Kota Jambi bersifat dinamis dan kontekstual. Kepercayaan digital informan terbentuk dalam tiga bentuk utama, yaitu *experience-based trust*, *conditional trust*, dan *institution-based trust*. Kepercayaan berbasis pengalaman menjadi bentuk yang paling dominan karena dibangun melalui pengalaman langsung pengguna dalam melakukan transaksi digital sehari-hari.

Penelitian ini juga menemukan bahwa terbentuknya kepercayaan digital dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu pengalaman penggunaan, kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, pengaruh lingkungan sosial, dan tuntutan kebutuhan pasar digital. Selain itu, persepsi keamanan digital informan tidak dimaknai sebagai kondisi tanpa risiko, melainkan sebagai kondisi yang menuntut kewaspadaan pengguna dalam mengantisipasi potensi penipuan maupun kesalahan transaksi digital.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi QRIS pada sektor UMKM tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi dan kemudahan transaksi, tetapi juga oleh kemampuan sistem pembayaran digital dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, penguatan edukasi keamanan digital, peningkatan literasi transaksi digital, dan perlindungan terhadap risiko penipuan menjadi aspek penting dalam mendukung keberlanjutan penggunaan QRIS pada pelaku UMKM.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Fauziyah, N., & Prajawati, M. I. (2023). Persepsi keamanan dan penggunaan QRIS pada pelaku UMKM. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(2), 112–124.
- Kurniawati, D. (2025). Dimensi keamanan digital pada penggunaan QRIS di Indonesia. *Jurnal Sistem Pembayaran Digital*, 4(1), 45–58.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.

- Pamungkas, R., & Paramaputra, R. (2025). Faktor keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan QRIS pada UMKM. *Jurnal Keuangan dan Teknologi Digital*, 6(1), 77–89.
- Simorangkir, M. (2025). Pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap penggunaan QRIS pada UMKM. *Jurnal Fintech Indonesia*, 3(2), 90–104.
- Sutrisno, A., & Nainggolan, T. (2025). Digitalisasi UMKM dan transformasi sistem pembayaran di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 7(1), 11–25.
- Tibrani, F., Junita, D., & Hadi, S. (2025). Persepsi keamanan digital dan penggunaan QRIS pada pelaku usaha mikro. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 8(2), 133–147.
- Wicaksono, A. (2025). Digital trust dan pengalaman penggunaan QRIS pada UMKM. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Digital*, 5(1), 66–80.
- World Economic Forum. (2024). *Digital trust framework and implementation guide*. World Economic Forum.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.