

EDUKASI PEMBAYARAN QRIS BAGI PEGUSAHA GEN Z PADA UMKM THRIFT BAJU DI SURABAYA

Oleh:

Nailis Sa'adah¹

Fitria Ananda²

Rizka Dwi Putriani³

Diajeng Ning R⁴

I. A. Nuh Kartini⁵

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Alamat: Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur (60118).

Korespondensi Penulis: nailiss875@gmail.com, fitriaananda121@gmail.com,
rizkadwiputriani88@gmail.com, ajengning714@gmail.com, nuhkartini@untag-sby.ac.id.

Abstract. *The development of the digital economy is driving the transformation of payment systems, particularly in the micro, small, and medium enterprise (MSME) sector. One of the Indonesian government's strategic efforts to support transaction digitalization is the implementation of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). However, the level of QRIS utilization among MSMEs, particularly those managed by Generation Z (Gen Z), is still not optimal. This study aims to describe the understanding of Gen Z entrepreneurs in clothing thrift MSMEs in Surabaya regarding the use of QRIS, identify implementation obstacles, and analyze the role of QRIS payment education in improving digital payment literacy and business transaction practices. This study uses a descriptive-interpretive approach using observation, interviews, and documentation methods. The results show that QRIS payment education plays a significant role in increasing MSMEs' understanding of the benefits of QRIS, improving transaction fluency, and supporting more orderly financial records. However, obstacles still exist in the form of limited network infrastructure and perceptions of transaction costs. This study provides*

Received November 21, 2025; Revised December 10, 2025; December 25, 2025

*Corresponding author: nailiss875@gmail.com

EDUKASI PEMBAYARAN QRIS BAGI PEGUSAHA GEN Z PADA UMKM THRIFT BAJU DI SURABAYA

empirical and practical contributions to the development of digital payment education programs for MSMEs managed by the younger generation. The development of the digital economy has driven significant changes in payment systems, particularly within the micro, small, and medium enterprises (MSMEs) sector. One of the Indonesian government's strategic initiatives to support cashless transactions is the implementation of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Nevertheless, the level of QRIS adoption among MSMEs managed by Generation Z (Gen Z) entrepreneurs remains relatively limited. This study aims to describe the level of understanding of Gen Z MSME actors engaged in thrift clothing businesses in Surabaya City regarding the use of QRIS, to identify challenges in its implementation, and to analyze the role of QRIS payment education in enhancing digital payment literacy and transaction effectiveness. This research employs a descriptive–interpretative approach, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The findings indicate that QRIS payment education plays a crucial role in improving MSME actors' understanding of the benefits of digital transactions, facilitating smoother payment processes, and supporting more systematic and transparent financial record-keeping. However, several obstacles remain, including limitations in internet network quality and negative perceptions regarding transaction service fees. The findings of this study are expected to provide an empirical basis for the development of more effective digital payment education strategies for MSMEs, particularly those managed by young entrepreneurs in the digital economy era.

Keywords: QRIS, Digital Payment Education, Msmes, Generation Z, Clothing Thrift, Surabaya.

Abstrak. Perkembangan ekonomi digital mendorong transformasi sistem pembayaran, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Salah satu upaya strategis pemerintah Indonesia dalam mendukung digitalisasi transaksi adalah penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Meskipun demikian, tingkat pemanfaatan QRIS di kalangan UMKM, khususnya yang dikelola oleh Generasi Z (Gen Z), masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemahaman pengusaha Gen Z pada UMKM thrift baju di Surabaya terhadap penggunaan QRIS, mengidentifikasi kendala implementasi, serta menganalisis peran edukasi pembayaran

QRIS dalam meningkatkan literasi pembayaran digital dan praktik transaksi usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif–interpretatif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi pembayaran QRIS berperan penting dalam meningkatkan pemahaman pelaku UMKM terhadap manfaat QRIS, memperbaiki kelancaran transaksi, serta mendukung pencatatan keuangan yang lebih tertib. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan infrastruktur jaringan dan persepsi biaya transaksi. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dan praktis dalam pengembangan program edukasi pembayaran digital bagi UMKM yang dikelola oleh generasi muda. Perkembangan ekonomi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam sistem pembayaran, terutama pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Salah satu kebijakan strategis pemerintah Indonesia dalam mendukung transaksi non-tunai adalah penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Namun demikian, tingkat adopsi QRIS di kalangan UMKM yang dikelola oleh Generasi Z (Gen Z) masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat pemahaman pelaku UMKM Gen Z pada usaha thrift baju di Kota Surabaya terhadap penggunaan QRIS, mengidentifikasi kendala dalam proses implementasinya, serta menganalisis peran edukasi pembayaran QRIS dalam meningkatkan literasi pembayaran digital dan efektivitas transaksi usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif–interpretatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi mengenai pembayaran QRIS memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman pelaku UMKM terhadap manfaat transaksi digital, memperlancar proses pembayaran, serta mendukung pencatatan keuangan yang lebih sistematis dan transparan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa hambatan, seperti keterbatasan kualitas jaringan internet dan persepsi negatif terhadap biaya layanan transaksi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar empiris bagi pengembangan strategi edukasi pembayaran digital yang lebih efektif bagi UMKM, khususnya yang dikelola oleh generasi muda di era ekonomi digital.

Kata Kunci: QRIS, Edukasi Pembayaran Digital, UMKM, Generasi Z, Thrift Baju, Surabaya.

EDUKASI PEMBAYARAN QRIS BAGI PEGUSAHA GEN Z PADA UMKM THRIFT BAJU DI SURABAYA

LATAR BELAKANG

Perkembangan ekonomi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam sistem pembayaran dan perilaku transaksi di berbagai sektor ekonomi, khususnya pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Digitalisasi pembayaran dipandang sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan efisiensi transaksi, transparansi keuangan, serta perluasan inklusi keuangan di negara berkembang, termasuk Indonesia (World Bank, 2022). Dalam konteks tersebut, Bank Indonesia memperkenalkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang bertujuan menyederhanakan transaksi non-tunai serta mendorong adopsi pembayaran digital di kalangan masyarakat dan pelaku usaha (Bank Indonesia, 2023).

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penggunaan pembayaran digital memberikan dampak positif terhadap kinerja UMKM, baik dari sisi efisiensi operasional, kemudahan transaksi, maupun peningkatan kepercayaan konsumen (Pramono, Yanuarti, Purusitawati, & Yusuf, 2020; Kumar, Adlakaha, & Mukherjee, 2022). Sistem pembayaran digital juga berkontribusi terhadap peningkatan ketertiban pencatatan transaksi serta pengelolaan keuangan usaha yang lebih transparan dan terstruktur (Liébana-Cabanillas et al., 2020). Namun demikian, tingkat adopsi dan pemanfaatan QRIS di kalangan UMKM masih belum merata, terutama dipengaruhi oleh keterbatasan literasi digital, pemahaman teknis, dan persepsi pelaku usaha terhadap manfaat ekonomi sistem pembayaran digital tersebut (Venkatesh, Thong, & Xu, 2020).

Dalam beberapa tahun terakhir, perhatian akademik mulai diarahkan pada peran generasi muda dalam pengembangan UMKM berbasis digital. Generasi Z (Gen Z) dikenal sebagai generasi yang tumbuh dalam lingkungan digital dan memiliki kedekatan tinggi dengan teknologi informasi. Meskipun demikian, kedekatan tersebut tidak secara otomatis berbanding lurus dengan kemampuan dalam mengelola teknologi digital untuk kepentingan manajerial dan keuangan usaha (Ratten, 2023). Beberapa studi menunjukkan bahwa pelaku usaha Gen Z relatif lebih unggul dalam pemanfaatan media sosial untuk pemasaran, namun masih menghadapi keterbatasan dalam penggunaan teknologi pembayaran digital dan pencatatan keuangan secara sistematis (Giones et al., 2020; Sutanto & Tjahjadi, 2022).

Fenomena tersebut juga terjadi pada UMKM thrift baju yang dikelola oleh pengusaha Gen Z di Kota Surabaya. UMKM thrift baju berkembang pesat seiring

meningkatnya tren konsumsi berkelanjutan dan minat generasi muda terhadap produk fesyen bekas berkualitas. Karakteristik usaha thrift yang fleksibel, berbasis komunitas, serta melayani konsumen dengan preferensi pembayaran cepat dan praktis menjadikan sistem pembayaran digital, khususnya QRIS, sebagai elemen penting dalam mendukung kelancaran transaksi. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan pengusaha thrift Gen Z yang belum memahami secara optimal penggunaan QRIS, baik dari sisi teknis operasional, manfaat ekonomi, maupun implikasinya terhadap pengelolaan transaksi usaha (Yusgiantoro & Soesilo, 2024).

Meskipun literatur mengenai adopsi pembayaran digital dan QRIS di Indonesia terus berkembang, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada pendekatan kuantitatif yang menitikberatkan pada faktor niat penggunaan, persepsi kemudahan, dan penerimaan teknologi (Davis, 2020; Venkatesh et al., 2020). Penelitian-penelitian tersebut cenderung memandang adopsi QRIS sebagai fenomena teknologi semata dan belum secara mendalam mengkaji peran edukasi sebagai proses yang membentuk pemahaman, sikap, dan praktik pelaku usaha. Selain itu, kajian yang secara spesifik menyoroti pengusaha Gen Z pada UMKM thrift baju sebagai unit analisis masih sangat terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya gap riset terkait pemahaman kontekstual mengenai bagaimana edukasi pembayaran QRIS dapat meningkatkan literasi pembayaran digital dan praktik transaksi pada UMKM thrift yang dikelola oleh Gen Z, khususnya dalam konteks lokal Surabaya.

Berdasarkan gap riset tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menjawab beberapa pertanyaan utama, yaitu bagaimana tingkat pemahaman pengusaha Gen Z pada UMKM thrift baju di Surabaya terhadap penggunaan pembayaran QRIS, kendala apa saja yang dihadapi dalam implementasinya, serta bagaimana peran edukasi QRIS dalam meningkatkan literasi pembayaran digital dan praktik pengelolaan transaksi usaha. Sejalan dengan pertanyaan tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pemahaman pengusaha Gen Z terhadap QRIS, mengidentifikasi kendala penerapannya, serta menganalisis peran edukasi pembayaran QRIS dalam mendukung efektivitas transaksi dan profesionalisme usaha UMKM thrift baju.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis, empiris, dan praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian ekonomi digital dan UMKM melalui pendekatan deskriptif–interpretatif yang menekankan pentingnya edukasi dalam adopsi

EDUKASI PEMBAYARAN QRIS BAGI PEGUSAHA GEN Z PADA UMKM THRIFT BAJU DI SURABAYA

teknologi pembayaran. Secara empiris, penelitian ini memberikan gambaran kontekstual mengenai pengalaman pengusaha Gen Z UMKM thrift baju di Surabaya dalam menggunakan QRIS. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi perancang kebijakan dan pelaksana program pendampingan UMKM dalam menyusun strategi edukasi pembayaran digital yang lebih efektif dan sesuai dengan karakteristik pelaku usaha muda.

Secara ringkas, hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi pembayaran QRIS berperan penting dalam meningkatkan pemahaman dan kesiapan pengusaha Gen Z UMKM thrift baju dalam mengadopsi pembayaran non-tunai. Edukasi yang bersifat aplikatif membantu pelaku usaha memahami manfaat QRIS tidak hanya sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai sarana pendukung pencatatan keuangan dan citra profesional usaha, meskipun masih terdapat kendala infrastruktur dan persepsi biaya yang memerlukan pendampingan lanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif–interpretatif untuk memahami secara mendalam fenomena edukasi pembayaran QRIS pada pengusaha Gen Z UMKM thrift baju di Kota Surabaya. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak bertujuan menguji hipotesis, melainkan menggambarkan, menafsirkan, dan memahami pengalaman serta persepsi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS dalam konteks nyata usaha.

Subjek penelitian adalah pengusaha UMKM thrift baju yang termasuk dalam kategori Generasi Z dan menjalankan usaha secara aktif di wilayah Surabaya. Objek penelitian difokuskan pada proses edukasi pembayaran QRIS, tingkat pemahaman pelaku usaha, kendala implementasi, serta dampaknya terhadap praktik transaksi usaha.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung pola transaksi, metode pembayaran yang digunakan, serta kondisi awal pemanfaatan QRIS. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pemahaman, pengalaman, dan kendala pelaku UMKM terkait penggunaan QRIS. Dokumentasi berupa catatan kegiatan dan foto pendukung digunakan untuk memperkuat deskripsi hasil penelitian.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis tematik, yaitu dengan mengelompokkan data ke dalam tema-tema utama seperti tingkat pemahaman QRIS, kendala penggunaan, dan dampak edukasi terhadap transaksi usaha. Analisis dilakukan secara sistematis untuk menghasilkan interpretasi yang komprehensif dan kontekstual sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan ekonomi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam sistem pembayaran dan perilaku transaksi di berbagai sektor ekonomi, khususnya pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Digitalisasi pembayaran dipandang sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan efisiensi transaksi, transparansi keuangan, serta perluasan inklusi keuangan di negara berkembang, termasuk Indonesia (World Bank, 2022). Dalam konteks tersebut, Bank Indonesia memperkenalkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang bertujuan menyederhanakan transaksi non-tunai serta mendorong adopsi pembayaran digital di kalangan masyarakat dan pelaku usaha (Bank Indonesia, 2023).

Gambaran Umum Pelaksanaan Edukasi QRIS

Kegiatan edukasi pembayaran QRIS dilaksanakan pada UMKM thrift baju di Kota Surabaya yang dikelola oleh pengusaha Generasi Z. Program ini dirancang dalam bentuk sosialisasi, pelatihan teknis, simulasi transaksi, serta diskusi evaluatif untuk menggali pemahaman dan pengalaman peserta. Sebelum kegiatan berlangsung, sebagian besar pelaku UMKM masih mengandalkan pembayaran tunai dan belum memanfaatkan QRIS secara optimal dalam aktivitas transaksi harian. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa penggunaan QRIS pada UMKM thrift masih terbatas, baik dari sisi pemahaman teknis maupun kesadaran akan manfaatnya bagi pengelolaan usaha. Oleh karena itu, edukasi difokuskan tidak hanya pada cara penggunaan QRIS, tetapi juga pada pemahaman fungsi QRIS sebagai bagian dari sistem pembayaran digital yang mendukung manajemen transaksi dan pencatatan keuangan usaha.

Tingkat Pemahaman Pengusaha Gen Z terhadap Penggunaan QRIS

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman yang signifikan pada pengusaha Gen Z setelah mengikuti edukasi pembayaran QRIS. Pada tahap awal,

EDUKASI PEMBAYARAN QRIS BAGI PEGUSAHA GEN Z PADA UMKM THRIFT BAJU DI SURABAYA

sebagian besar peserta hanya mengenal QRIS sebagai alternatif pembayaran non-tunai tanpa memahami prosedur pendaftaran, fitur transaksi, serta manfaat lanjutan yang dapat diperoleh. Setelah sesi edukasi dan pelatihan, peserta mulai memahami bahwa QRIS tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai sarana untuk memantau transaksi secara real-time. Pelaku UMKM mampu menjelaskan kembali mekanisme kerja QRIS, alur pembayaran, serta perbedaan QRIS dengan metode pembayaran digital lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa edukasi yang bersifat aplikatif efektif dalam meningkatkan literasi pembayaran digital pada pelaku UMKM Gen Z.

Kendala Implementasi QRIS pada UMKM Thrift Baju

Meskipun pemahaman peserta meningkat, penelitian ini menemukan beberapa kendala dalam implementasi QRIS pada UMKM thrift baju. Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan kualitas jaringan internet di beberapa lokasi usaha, yang berpotensi menghambat kelancaran transaksi digital. Selain kendala teknis, masih terdapat persepsi negatif terkait biaya layanan transaksi, meskipun QRIS untuk UMKM pada dasarnya memiliki kebijakan biaya yang relatif rendah. Beberapa pelaku usaha juga mengungkapkan kekhawatiran terhadap ketergantungan pada teknologi dan keterbatasan perangkat pendukung. Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa adopsi QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh persepsi dan kesiapan pelaku usaha dalam beradaptasi dengan sistem pembayaran digital.

Peran Edukasi QRIS dalam Meningkatkan Praktik Transaksi dan Manajemen Keuangan

Edukasi pembayaran QRIS memberikan dampak positif terhadap praktik transaksi dan pengelolaan keuangan UMKM thrift baju. Pelaku usaha mulai menyadari bahwa transaksi digital melalui QRIS memungkinkan pencatatan yang lebih rapi, transparan, dan mudah ditelusuri. Riwayat transaksi yang tersimpan secara otomatis membantu pelaku UMKM memantau pemasukan harian dan mengevaluasi performa penjualan. Selain itu, penggunaan QRIS mendorong perubahan perilaku transaksi dari sistem tunai menuju non-tunai yang lebih efisien dan profesional. Pelaku UMKM menyatakan bahwa pembayaran digital meningkatkan kepercayaan konsumen, terutama dari kalangan muda yang terbiasa dengan transaksi cepat dan praktis. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS

berperan tidak hanya sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai pendukung tata kelola usaha yang lebih modern.

Implikasi Temuan bagi Pengembangan UMKM Gen Z

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan UMKM yang dikelola oleh Generasi Z. Edukasi QRIS terbukti mampu menjembatani kesenjangan antara kedekatan generasi muda dengan teknologi dan kemampuan mereka dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara produktif dalam pengelolaan usaha. Bagi UMKM thrift baju, adopsi QRIS dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan daya saing, memperluas jangkauan pasar, serta membangun citra usaha yang profesional. Namun demikian, hasil penelitian ini juga menegaskan pentingnya pendampingan lanjutan agar pelaku UMKM mampu mengatasi kendala teknis dan mengoptimalkan pemanfaatan QRIS secara berkelanjutan.

Gambar 1. Edukasi tentang qris dan bagaimana cara pemakaian qris



KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa edukasi pembayaran QRIS memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi pembayaran digital pada pengusaha Gen Z UMKM thrift baju di Surabaya. Edukasi yang bersifat praktis dan aplikatif mampu meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap manfaat QRIS serta mendorong perubahan praktik transaksi dari tunai menuju non-tunai. Penggunaan QRIS memberikan dampak positif terhadap kelancaran transaksi, ketertiban pencatatan keuangan, dan citra profesional usaha. Namun demikian, implementasi QRIS masih menghadapi kendala teknis dan persepsi biaya yang memerlukan pendampingan lanjutan. Oleh karena itu, program

EDUKASI PEMBAYARAN QRIS BAGI PEGUSAHA GEN Z PADA UMKM THRIFT BAJU DI SURABAYA

edukasi QRIS yang berkelanjutan dan kontekstual sangat diperlukan untuk mendukung transformasi digital UMKM yang dikelola oleh generasi muda.

DAFTAR REFERENSI

- Bank Indonesia. (2023). Statistik sistem pembayaran Indonesia. Bank Indonesia.
- Davis, F. D. (2020). Technology acceptance revisited. *Journal of Information Systems*, 34(2), 45–57.
- Giones, F., Brem, A., Pollack, J. M., Michaelis, T. L., Klyver, K., & Brinckmann, J. (2020). Revising entrepreneurial action in response to digitalization. *Journal of Business Venturing Insights*, 13, e00160.
- Kumar, A., Adlakaha, A., & Mukherjee, K. (2022). Digital payment systems and MSME performance. *Journal of Small Business Management*, 60(4), 741–766.
- Liébana-Cabanillas, F., Japutra, A., Molinillo, S., Singh, N., & Sinha, N. (2020). Assessment of mobile payment adoption. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 54, 102117.
- Pramono, B., Yanuarti, T., Purusitawati, P. D., & Yusuf, A. (2020). Digital payment adoption and financial inclusion in Indonesia. *Bulletin of Monetary Economics and Banking*, 23(2), 167–184.
- Ratten, V. (2023). Digital entrepreneurship and innovation ecosystems. *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies*, 15(1), 1–10.
- Sutanto, E. M., & Tjahjadi, B. (2022). Digital literacy and MSME sustainability. *Sustainability*, 14(18), 11396.
- World Bank. (2022). Digital financial services and MSME development. World Bank Group.