

Dampak Kendala Teknis QRIS BSI terhadap Kelancaran Usaha dan Kepuasan UMKM di Kampus Inggris Pare

Denta Cahya Regita^{1*}, Fibrianis Puspita Anhar²

¹Universitas Islam Negeri Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo, Indonesia,

dentacahya87@gmail.com

²Universitas Islam Negeri Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo, Indonesia,

fibrianispuspitaanhar@uinponorogo.ac.id

Article Info	Abstract
Article history: Received June 23, 2026 Revised June 25, 2026 Accepted June 27, 2026 Available online June 30, 2026 * Corresponding author email: dentacahya87@gmail.com Keywords: MSMEs, QRIS BSI, technical constraints, user experience	Introduction: Some business owners in Kampung Inggris Pare use BSI QRIS for accepting payments, but in practice, technical obstacles often arise that disrupt the smoothness of transactions. Research Methods: The study used a qualitative field approach with interviews, observations, and documentation of fifteen MSME owners and two BSI KCP Kediri Pare Supratman staff. Results: The results showed that the most frequently encountered obstacles were delays in payment notifications, funds not arriving in real time, and internet network disruptions. These obstacles impacted daily cash flow disruptions, long queues, and decreased user satisfaction with BSI QRIS services. BSI responded to these obstacles through customer service, merchant assistance, and education on application usage, although it was not able to eliminate all obstacles experienced by users in the field. Conclusion: BSI's QRIS system, using the Byond application, continues to experience technical issues that disrupt business continuity and user satisfaction. BSI's efforts to address these issues have not fully resolved them.
DOI: 10.21154/nidhomiya.v4i2.6520 Page: 30-35	Nidhomiya with CC BY license. Copyright © 2026, Denta Cahya Regita, Fibrianis Puspita Anhar

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir mengubah cara masyarakat melakukan transaksi keuangan, terutama lewat kemunculan *financial technology* atau *fintech*. Bank Indonesia melalui Peraturan Nomor 19/12/PBI/2017 mendorong penyelenggaraan teknologi finansial yang aman, efisien, dan tetap memperhatikan perlindungan konsumen (Bank Indonesia, 2017). Salah satu produk dari kebijakan ini adalah *Quick Response Code* Indonesian Standard atau QRIS, yang menyatukan berbagai kode QR pembayaran menjadi satu standar nasional. Bank Syariah Indonesia turut mengadopsi QRIS lewat aplikasi *mobile banking* Byond BSI, sehingga nasabah dan pelaku usaha bisa bertransaksi digital sesuai prinsip syariah (Khanifan, 2024). Bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah, QRIS dinilai membantu karena mempercepat transaksi, mengurangi kebutuhan uang tunai, dan mempermudah pencatatan penjualan (Mahyuni & Setiawan, 2021). Namun penerapannya di lapangan tidak selalu mulus. Sejumlah kajian menemukan pelaku UMKM masih menghadapi kendala seperti jaringan internet kurang stabil, rendahnya literasi digital, hingga keterbatasan perangkat (Cahyono, 2023) dan (Rachman & Julianti, 2024), yang berpotensi menurunkan rasa percaya pelaku usaha terhadap sistem pembayaran digital apabila terus berulang (Husain et al., 2025).

Kampung Inggris di Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri merupakan kawasan belajar bahasa Inggris nonformal yang sudah dikenal sejak akhir tahun 1970 an dan kini dihuni lebih dari seratus enam puluh lembaga kursus (Pratiwi, 2024). Banyaknya pelajar dari berbagai daerah membuat kawasan ini tumbuh jadi sentra ekonomi mikro, mulai dari warung makan, jasa laundry, fotokopi, hingga pedagang kaki lima (Mualifah & Roekminiati, 2018) dan (Hamonangan, 2021), sehingga sebagian pelaku usaha beralih ke QRIS, termasuk QRIS BSI, agar transaksi lebih praktis dan cepat. Berdasarkan data BSI KCP Kediri Pare Supratman, terdapat lima puluh lima UMKM di Kampung Inggris yang terdaftar menggunakan QRIS BSI pada aplikasi Byond. Namun observasi awal penulis menemukan tujuh dari lima belas UMKM yang ditemui masih sering mengalami kendala teknis, seperti notifikasi pembayaran terlambat, dana belum masuk secara real time, serta transaksi gagal akibat gangguan jaringan, sehingga pelaku usaha ragu mengandalkan QRIS BSI sebagai metode pembayaran utama padahal arus kas harian usaha mikro sangat bergantung pada kecepatan dana masuk.

Sejumlah penelitian terdahulu sudah membahas QRIS pada UMKM, namun sebagian besar masih berfokus pada manfaat dan tingkat penerimaan teknologi (Zalzubila, 2025) dan (Kirana & Waluyo, 2024), pengaruh terhadap keamanan transaksi (Zehro & Sudianto, 2025), atau peluang dan tantangan secara umum (Listoyono, 2024). Kajian yang khusus menyoroti bentuk kendala teknis QRIS BSI beserta dampaknya pada kelancaran usaha dan kepuasan UMKM di kawasan seperti Kampung Inggris masih terbatas, sehingga penelitian ini berusaha mengisi kekosongan tersebut. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi bentuk kendala teknis yang dialami pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS BSI, menganalisis dampak kendala tersebut terhadap kelancaran usaha dan kepuasan pengguna, serta mengetahui peran Bank Syariah Indonesia dalam menangani kendala yang dialami UMKM Kampung Inggris Pare. Analisis dilakukan dengan memakai sudut pandang user experience yang menilai pengalaman

pengguna dari sisi kemudahan, keandalan, dan kepuasan terhadap sistem yang digunakan (Norman, 2013).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif jenis *field research* yang menggambarkan pengalaman pelaku UMKM secara apa adanya, tanpa pengukuran statistik (Sugiyono, 2020). Lokasi penelitian berada di Kampung Inggris, sekitar Desa Tulungrejo dan Desa Pelem, Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri, dengan pengumpulan data lapangan pada tanggal 13 hingga 19 Februari 2026. Informan utama penelitian ini adalah lima belas pelaku UMKM di Kampung Inggris yang sudah menggunakan QRIS BSI lebih dari satu tahun dan pernah mengalami gangguan sistem. Sebagai data pembanding, peneliti juga mewawancarai dua staf Bank Syariah Indonesia KCP Kediri Pare Supratman, yaitu staf *customer service* dan staf *marketing* yang menangani pendaftaran dan pendampingan merchant QRIS.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik. Pertama, wawancara semi terstruktur dengan pelaku UMKM dan staf BSI untuk menggali pengalaman mereka terhadap kendala teknis QRIS BSI. Kedua, observasi lapangan terhadap proses transaksi, mulai dari pemindaian kode QR hingga dana diterima penjual. Ketiga, dokumentasi berupa foto tampilan aplikasi saat mengalami gangguan dan catatan lapangan selama pengamatan. Keabsahan data diperiksa lewat triangulasi sumber, yaitu membandingkan keterangan pelaku UMKM dengan penjelasan pihak BSI agar temuan lebih objektif (Sugiyono, 2020). Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan model interaktif, melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dari temuan khusus di lapangan menuju gambaran umum mengenai dampak kendala teknis QRIS BSI (Miles & Huberman, 1994). Sebagai pisau analisis, penelitian ini memakai konsep *user experience* yang menilai pengalaman pengguna dari aspek umpan balik sistem, konsistensi informasi, dan kepuasan layanan, sebagaimana dijelaskan dalam ISO 9241-210 (International Organization for Standardization, 2019) dan gagasan Norman (2013) tentang *visibility of system status*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk dan Jenis Kendala Teknis QRIS BSI

Hasil wawancara dengan lima belas pelaku UMKM di Kampung Inggris menunjukkan bahwa kendala teknis QRIS BSI muncul dalam beberapa bentuk. Bentuk pertama adalah notifikasi pembayaran yang terlambat muncul meski pembeli sudah menyelesaikan transaksi. Bentuk kedua adalah dana yang tidak masuk secara real time, terutama transaksi akhir pekan, yang baru benar benar masuk ke rekening pada hari Senin. Bentuk ketiga adalah gangguan jaringan internet, baik dari sisi penjual maupun pembeli, yang membuat proses pemindaian kode QR berlangsung lebih lama terutama saat cuaca hujan. Bentuk keempat adalah situasi yang lebih rumit, yaitu ketika transaksi tampak berhasil di sisi pembeli namun dana belum tercatat di aplikasi penjual, sehingga kedua pihak sama sama merasa tidak yakin dengan status transaksi yang sedang berlangsung. Pihak BSI KCP Kediri Pare Supratman membenarkan keluhan ini sering disampaikan merchant, biasanya dipicu keterlambatan settlement antar bank, gangguan jaringan, atau tingginya lalu lintas transaksi pada jam jam tertentu, sejalan

dengan temuan penelitian lain yang juga menyoroti masalah jaringan dan keterbatasan sistem sebagai penghambat utama penggunaan QRIS oleh UMKM (Cahyono, 2023) dan (Listoyono, 2024). Dilihat dari sudut pandang user experience, kendala ini menunjukkan lemahnya umpan balik atau *feedback* dan *visibility of system status*, sehingga pengguna kehilangan rasa kendali atas transaksi meski transaksi tersebut tetap berhasil di akhir (Norman, 2013). Bentuk kendala teknis QRIS BRI yang terjadi secara ringkas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Bentuk kendala teknis QRIS BSI di Kampung Inggris Pare

No.	Bentuk kendala	Pihak yang terdampak	Pemicu utama
1.	Keterlambatan notifikasi pembayaran	Pelaku UMKM	Proses <i>settlement</i> dan jaringan
2.	Dana belum masuk secara <i>real time</i>	Pelaku UMKM	Jadwal <i>settlement</i> akhir pekan
3.	Gangguan jaringan internet Transaksi sukses di sisi	UMKM dan konsumen	Cuaca dan kondisi sinyal
4.	pembeli, dana belum tercatat di penjual	UMKM dan konsumen	Sinkronisasi data sistem

Sumber: Data primer diolah, 2026

Dampak dan Kendala Teknis terhadap Kelancaran Usaha

Dampak yang paling dirasakan pelaku UMKM akibat kendala teknis QRIS BSI adalah proses pelayanan yang menjadi lebih lambat, terutama saat toko sedang ramai pembeli. Salah satu informan menyampaikan bahwa pelayanan jadi kurang cepat karena ia harus menunggu notifikasi pembayaran muncul di ponselnya sebelum bisa melayani pembeli berikutnya. Informan lain bahkan mengaku pernah kehilangan calon pembeli yang terburu buru dan akhirnya batal membeli karena sinyal sedang buruk. Selain memperlambat pelayanan, kendala teknis juga berdampak pada arus kas harian. Transaksi yang dilakukan pada hari libur sering baru masuk ke rekening pada hari kerja berikutnya, sehingga dana yang seharusnya bisa langsung dipakai untuk modal belanja bahan baku menjadi tertunda. Kondisi semacam ini selaras dengan temuan Ardianto (2025) yang menyebut bahwa keterlambatan dana masuk menjadi salah satu tantangan utama digitalisasi pembayaran bagi UMKM.

Dampak Kendala Teknis terhadap Kepuasan Pengguna

Selain mengganggu kelancaran usaha, kendala teknis QRIS BSI juga berdampak pada tingkat kepuasan penggunanya. Salah satu informan mengaku merasa kesal ketika sistem lambat memuat notifikasi, terutama saat pembeli sedang ramai. Informan yang sama menambahkan bahwa pengalamannya menggunakan QRIS BSI menjadi kurang memuaskan karena transaksi tidak berjalan secepat yang diharapkan, bahkan sampai ada pembeli yang membatalkan pesannya. Perasaan tidak puas ini umumnya muncul karena pengguna harus melakukan verifikasi ulang atau menunggu lebih lama sebelum yakin transaksinya berhasil. Menurut Kirana dan Waluyo (2024), kemudahan dan keamanan bertransaksi menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan QRIS BSI. Ketika faktor tersebut terganggu oleh masalah teknis, tingkat kepuasan pengguna pun ikut menurun. Dari sudut pandang *user experience*, kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan hasil akhir transaksi, tapi juga kenyamanan selama prosesnya, sehingga gangguan berulang pada

notifikasi atau dana bisa menurunkan rasa percaya pengguna meski transaksi akhirnya tetap terselesaikan.

Peran Bank Syariah Indonesia dalam Menangani Kendala Teknis

Menanggapi kendala yang dialami merchant, BSI KCP Kediri Pare Supratman memberikan pendampingan melalui layanan customer service dan staf marketing. Saat menerima laporan kendala, pihak bank memeriksa status transaksi, menjelaskan sebab gangguan kepada merchant, lalu membantu proses penyelesaiannya sampai tuntas. BSI juga membekali pelaku UMKM dengan edukasi penggunaan aplikasi Byond, mulai dari cara mengecek riwayat transaksi hingga langkah saat transaksi gagal atau tertunda. Upaya pendampingan ini penting karena tidak semua pelaku UMKM memiliki literasi digital yang sama dan masih bergantung pada bantuan bank, sejalan dengan saran Gainau dan Engko (2024) tentang pentingnya peran lembaga keuangan dalam mendampingi UMKM agar adopsi QRIS lebih optimal. Meski demikian, peran BSI belum sepenuhnya menghilangkan kendala di lapangan. Beberapa merchant masih mengeluhkan waktu penyelesaian transaksi pending yang terasa lama, terutama saat gangguan jaringan atau sistem terjadi bersamaan. Hal ini menunjukkan bahwa kelancaran QRIS BSI tidak hanya bergantung pada layanan bank, tetapi juga kestabilan infrastruktur digital yang berada di luar kendali bank maupun pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS BSI pada aplikasi Byond oleh UMKM di Kampung Inggris Pare masih diwarnai kendala teknis, terutama keterlambatan notifikasi pembayaran, dana yang tidak masuk secara *real time*, dan gangguan jaringan internet dari sisi penjual maupun pembeli. Kendala tersebut berdampak nyata pada kelancaran usaha, mulai dari pelayanan yang lebih lambat dan antrean memanjang, hingga terganggunya arus kas harian akibat dana tertunda pada hari libur, sekaligus menurunkan kepuasan pengguna karena mereka harus verifikasi ulang dan menunggu lebih lama sebelum yakin transaksinya berhasil. Bank Syariah Indonesia melalui KCP Kediri Pare Supratman sudah berupaya menangani kendala tersebut lewat layanan *customer service*, pendampingan *merchant*, dan edukasi penggunaan aplikasi Byond, meski belum sepenuhnya mampu menghilangkan seluruh hambatan karena sebagian kendala juga dipengaruhi faktor infrastruktur digital di luar kendali bank. Berdasarkan temuan ini, BSI disarankan terus meningkatkan kecepatan notifikasi dan keandalan sistem QRIS, sementara pelaku UMKM perlu meningkatkan pemahaman terhadap fitur aplikasi Byond agar lebih siap menghadapi gangguan teknis. Penelitian selanjutnya bisa memperluas kajian ini dengan menambah jumlah informan atau membandingkan pengalaman pengguna QRIS dari beberapa bank, agar gambaran kendala teknis pembayaran digital UMKM makin lengkap.

REFERENSI

Ardianto, H. (2025). Peluang dan tantangan implementasi sistem pembayaran digital bagi produktivitas UMKM di era ekonomi digital. Lokawati, Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset, 3(5), 290-302.

- Bank Indonesia. (2017). Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial. Bank Indonesia.
- Cahyono. (2023). Analisis faktor penghambat adopsi QRIS pada UMKM. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 4(1), 45-56.
- Gainau, P. C., & Engko, C. (2024). Sistem pembayaran QRIS sebagai upaya pengembangan UMKM di Kota Ambon. *Journal of Business and Banking*, 13(2), 1-12.
- Hamonangan, R. P. (2021). Daya tarik Kampung Inggris sebagai tujuan pembelajaran bahasa. *Jurnal Gama Societa*, 4(1), 7-18.
- Husain, N. H., Djunaid, A., & Alimuddin, M. (2025). Analisis sistem keamanan transaksi QRIS sebagai upaya peningkatan kepercayaan dan penjualan bisnis kuliner. *BJRM, Bongaya Journal for Research in Management*, 8(2), 119-226.
- International Organization for Standardization. (2019). Ergonomics of human system interaction, Part 210, Human centred design for interactive systems. ISO.
- Khanifan, M. (2024). Analisis implementasi aplikasi BSI mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BSI KCP Jember Balung. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(3), 128-135.
- Kirana, A. T., & Waluyo, B. (2024). Pengaruh efektivitas, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS pada BSI. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 5(2), 45-46.
- Listoyono, H. (2024). Dinamika implementasi QRIS, meninjau peluang dan tantangan bagi UMKM Indonesia. *IKRAITH-Informatika*, 8(2), 55-63.
- Mahyuni, L. P., & Setiawan, I. W. A. (2021). Bagaimana QRIS menarik minat UMKM? Sebuah model untuk memahami intensi UMKM menggunakan QRIS. *Forum Ekonomi, Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 23(4), 735-747.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis, an expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Mualifah, N., & Roekminiati, S. (2018). Pemberdayaan masyarakat Kampung Inggris sebagai destinasi wisata edukasi di Kecamatan Pare Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 2(1), 1-10.
- Norman, D. (2013). *The design of everyday things*. Basic Books.
- Pratiwi, W. R. (2024). Innovations in the English educational landscape of Kampung Inggris Pare as an English village based immersion program. *Journal of Education, Language Teaching and Science*, 6(1), 1-9.
- Rachman, A., & Julianti, N. (2024). Challenges and opportunities for QRIS implementation as a digital payment system in Indonesia. *ResearchGate*, 8(1), 1-13.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Zalzabila, N. (2025). Pengaruh pemanfaatan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di era ekonomi digital terhadap pelaporan keuangan UMKM. *Dharma Ekonomi*, 32(2), 1-11.
- Zehro, F., & Sudianto. (2025). Pengaruh penggunaan QRIS BSI terhadap keamanan bertransaksi nontunai bagi pelaku UMKM Pamekasan. *Jurnal Masharif Al Syariah*, 10(4), 1-10.