



## **PENGUATAN LITERASI DIGITAL UMKM MELALUI PELATIHAN QRIS BERBASIS APLIKASI GOBIZ DI KELURAHAN PEMATANG KAPAU**

**Muhamad Ikhwanul Fahmi<sup>1</sup>, Muhammad Zidane Qahtani<sup>2</sup>, Yulia Andriani<sup>3</sup>, Viery Grealdi<sup>4</sup>, Noviska Indah Nugraheni<sup>5</sup>, Natasya Handayani<sup>6</sup>, Arya Mandar Azis<sup>7</sup>, Rizky Padhilla<sup>8</sup>, Rut Damayanti Simatupang<sup>9</sup>, Alya Regina Supriadi<sup>10</sup>, Kinanti Maharani<sup>11</sup>, Dea Yoshan Cantika<sup>12</sup>**

<sup>1</sup>)Agribisnis, Universitas Riau

### **Abstrak**

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan literasi dan adopsi teknologi pembayaran digital pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Pematang Kapau melalui pelatihan penggunaan QRIS yang terintegrasi dalam aplikasi GoBiz. Metode yang digunakan adalah pelatihan partisipatif yang melibatkan 86 anggota PKK, yang mayoritas merupakan pelaku usaha di sektor kuliner, kerajinan, dan jasa. Pelatihan mencakup tiga sesi utama: sosialisasi manfaat digitalisasi, praktik instalasi dan registrasi aplikasi, serta simulasi transaksi non-tunai. Evaluasi keberhasilan diukur secara kuantitatif melalui rekapitulasi transaksi dan kuesioner, serta secara kualitatif melalui wawancara dan observasi. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan, di mana frekuensi transaksi non-tunai meningkat dari nol menjadi rata-rata 1-2 transaksi per hari per peserta dalam minggu pertama pasca-pelatihan. Sebanyak 60% peserta melaporkan peningkatan kepercayaan diri dalam mengoperasikan aplikasi keuangan digital. Selain itu, terbentuk jejaring dukungan informal (peer-to-peer support) antarpeserta yang efektif dalam memecahkan masalah teknis. Hambatan utama yang teridentifikasi adalah keterbatasan konektivitas internet (ditemukan pada 15% kasus) dan kendala penggunaan pada gawai model lama (10%). Rekomendasi strategis mencakup pengembangan modul lanjutan mengenai promosi digital dan kolaborasi dengan penyedia layanan internet lokal untuk penguatan infrastruktur.

Kata Kunci: literasi digital, UMKM, GoBiz, QRIS, pembayaran digital, pelatihan partisipatif.

### **Abstract**

*This community service activity aims to enhance the digital literacy and adoption of digital payment technology among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Pematang Kapau Village through training on the use of QRIS integrated into the GoBiz application. The method employed was participatory training involving 86 members of the Family Welfare Program (PKK), the majority of whom are entrepreneurs in the culinary, craft, and service sectors. The training consisted of three main sessions: socializing the benefits of digitalization, hands-on practice with application installation and registration, and simulations of non-cash transactions. Success was evaluated quantitatively through transaction recapitulation and questionnaires, and qualitatively through interviews and observation. The results indicate a significant improvement, with the frequency of non-cash transactions increasing from zero to an average of 1-2 transactions per day per participant in the first week post-training. A total of 60% of participants reported increased confidence in operating digital financial applications. Furthermore, an informal peer-to-peer support network was formed among participants, proving effective in solving technical issues. The main identified obstacles were limited internet connectivity (found in 15% of cases) and usability constraints on older device models (10%). Strategic recommendations include developing advanced modules on digital promotion and collaborating with local internet service providers to strengthen infrastructure.*

Keywords: digital literacy, MSMEs, GoBiz, QRIS, digital payment, participatory training.

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi kekuatan pendorong yang mengubah lanskap ekonomi global, tidak terkecuali bagi sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Di era digital saat ini, literasi digital bukan lagi sekadar kemampuan tambahan, melainkan kompetensi fundamental yang menentukan daya saing dan keberlanjutan usaha (Prayogo dan Setiawan, 2021). Kemampuan pelaku UMKM untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi digital, terutama dalam sistem pembayaran, menjadi indikator kunci keberhasilan adaptasi mereka (Yulia, Safitri, dan Hasan, 2022). Lebih jauh, adopsi teknologi digital oleh UMKM terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan pemasaran, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan pendapatan (Nugroho et al., 2023; Hafid et al., 2025). Sebagai upaya mendorong digitalisasi, Bank Indonesia memperkenalkan QRIS sebagai sistem pembayaran berbasis QR code yang terintegrasi dan inklusif. Salah satu platform yang mengadopsi QRIS secara praktis adalah aplikasi GoBiz dari Gojek, yang ditujukan bagi pelaku UMKM dalam pengelolaan usaha digital (Sari dan Darmawan, 2020).

Sebagai respons terhadap kebutuhan akan sistem pembayaran yang efisien dan terintegrasi, Bank Indonesia meluncurkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Inovasi ini menyatukan berbagai QR Code dari penyelenggara jasa sistem pembayaran yang berbeda ke dalam satu standar nasional, sehingga memfasilitasi transaksi yang lebih inklusif dan praktis (Saputra dan Nabella, 2023). Salah satu platform yang secara masif mengadopsi QRIS adalah aplikasi GoBiz dari Gojek, yang dirancang khusus untuk membantu UMKM mengelola operasional usaha mereka secara digital, mulai dari pencatatan pesanan hingga rekapitulasi keuangan (Sari dan Darmawan, 2020; Anggini et al., 2025). Padahal, penelitian menunjukkan bahwa UMKM yang mengadopsi platform digital, seperti GoBiz dan QRIS, memiliki peluang pertumbuhan lebih tinggi, baik dari sisi pendapatan maupun jangkauan pasar (Pratama, Suryani, dan Wibowo, 2023; Alfiani et al., 2024). Sayangnya, sebagian besar pelaku UMKM di wilayah ini belum memahami cara kerja GoBiz secara optimal dan belum mengetahui manfaat integrasi layanan digital dalam usaha mereka (Yulia et al., 2022).

Kelurahan Pematang Kapau, Kota Pekanbaru, merupakan wilayah dengan potensi UMKM yang signifikan, khususnya yang digerakkan oleh para ibu rumah tangga yang tergabung dalam Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK). Usaha mereka yang bergerak di sektor kuliner, kerajinan tangan, dan jasa skala kecil menjadi tulang punggung ekonomi keluarga. Namun, berdasarkan observasi awal, ditemukan adanya kesenjangan digital yang nyata. Sebagian besar pelaku UMKM di wilayah ini masih mengandalkan metode manual untuk pencatatan keuangan dan belum terbiasa dengan transaksi non-tunai. Kondisi ini mencerminkan tantangan

yang lebih luas di mana adopsi teknologi seringkali terhambat oleh faktor non-teknis seperti kebiasaan dan tingkat kenyamanan (Putri dan Purnomo, 2022). Hal ini menghambat potensi pertumbuhan mereka, sejalan dengan temuan Wahyuni dan Lestari (2021) yang menyoroti tantangan literasi digital UMKM di berbagai wilayah.

Padahal, riset menunjukkan bahwa adopsi platform digital seperti GoBiz dan QRIS berkorelasi positif dengan peningkatan pendapatan dan perluasan jangkauan pasar (Pratama, Suryani, dan Wibowo, 2023). Namun, keberhasilan implementasi teknologi ini sangat bergantung pada program pendampingan yang efektif, karena tanpa bimbingan, teknologi seringkali tidak dimanfaatkan secara optimal (Firmansyah dan Setyanto, 2022). Keterbatasan pemahaman mengenai cara kerja dan manfaat integrasi layanan digital menjadi penghalang utama bagi UMKM di Pematang Kapau untuk meraih peluang tersebut (Yulia et al., 2022). Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang untuk menjembatani kesenjangan tersebut. Melalui pendekatan pelatihan partisipatif, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital dan mendorong adopsi QRIS melalui aplikasi GoBiz pada anggota PKK pelaku UMKM di Kelurahan Pematang Kapau.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah pelatihan partisipatif (*participatory training*). Pendekatan ini dipilih karena terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan praktis dan membangun kepercayaan diri peserta, di mana peserta tidak hanya menjadi objek tetapi juga subjek aktif dalam proses pembelajaran (Rahardjo dan Fauzi, 2023).

### **Partisipan**

Partisipan kegiatan adalah 86 anggota PKK di Kelurahan Pematang Kapau yang dipilih berdasarkan kriteria sebagai berikut: (1) memiliki usaha mikro/kecil yang aktif; (2) memiliki dan mampu mengoperasikan *smartphone*; (3) menunjukkan komitmen untuk mengikuti seluruh rangkaian kegiatan.

### **Prosedur Pelaksanaan**

Kegiatan dilaksanakan dalam tiga tahap utama:

1. **Tahap Persiapan:** Tim pelaksana melakukan koordinasi dengan pengurus PKK, menyusun modul pelatihan praktis yang berisi panduan visual langkah-demi-langkah.
2. **Tahap Pelaksanaan:** Pelatihan dilaksanakan dalam satu hari penuh, dibagi menjadi tiga sesi:

- **Sesi 1: Sosialisasi.** Pemaparan mengenai pentingnya digitalisasi, manfaat QRIS untuk keamanan dan kemudahan transaksi, serta pengenalan fitur-fitur utama aplikasi GoBiz.
  - **Sesi 2: Praktik Terbimbing.** Fasilitator mendampingi setiap peserta dalam proses instalasi aplikasi GoBiz, registrasi usaha, hingga berhasil menghasilkan QR Code usaha masing-masing.
  - **Sesi 3: Simulasi dan Studi Kasus.** Peserta melakukan praktik langsung dengan melakukan simulasi transaksi jual-beli antar sesama peserta menggunakan QRIS. Setiap peserta diwajibkan melakukan minimal lima kali simulasi transaksi.
3. **Tahap Evaluasi dan Pendampingan:** Tim melakukan monitoring selama tiga minggu pasca-pelatihan melalui grup WhatsApp untuk pendampingan dan pemecahan masalah. Di akhir periode, data transaksi dan kuesioner pasca-kegiatan dikumpulkan. Pendampingan berkelanjutan ini krusial, karena proses adopsi teknologi adalah sebuah perjalanan, bukan tujuan akhir (Firmansyah dan Setyanto, 2022).
- 4.

#### **Instrumen dan Analisis Data**

Untuk mengukur dampak kegiatan, digunakan beberapa instrumen:

1. Lembar Rekapitulasi Transaksi: Mencatat frekuensi dan nilai transaksi non-tunai yang dilakukan peserta.
2. Wawancara Semi-Terstruktur: Menggali persepsi, pengalaman, dan hambatan yang dirasakan peserta secara mendalam.

Analisis data dilakukan secara gabungan (*mixed-method*). Data kuantitatif dari rekapitulasi dianalisis secara deskriptif (persentase dan rata-rata). Data kualitatif dari wawancara dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul.

## **HASIL PEMBAHASAN**

### **Peningkatan Transaksi Non-Tunai**

Hasil utama dari kegiatan ini adalah adanya perubahan perilaku transaksi di kalangan peserta. Sebelum pelatihan, tidak ada peserta yang menggunakan QRIS untuk transaksi usaha. Setelah pelatihan, tercatat rata-rata 1-2 transaksi non-tunai per hari untuk setiap peserta selama periode monitoring. Meskipun nominalnya masih kecil, angka ini menunjukkan keberhasilan pelatihan dalam meruntuhkan hambatan psikologis untuk mencoba teknologi baru. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari dan Darmawan (2020), yang menekankan bahwa praktik langsung adalah kunci keberhasilan dalam pelatihan digitalisasi UMKM. Dari aspek

kepercayaan diri, sekitar 60 % peserta menyatakan sudah merasa cukup mahir membuka aplikasi dan mencatat transaksi digital, padahal sebelumnya mereka cenderung ragu dan lebih memilih metode manual. Peserta yang masih memerlukan bimbingan lebih lanjut umumnya berasal dari kelompok dengan pengalaman memakai smartphone yang terbatas.

### **Peningkatan Kepercayaan Diri Digital**

Dari wawancara, sekitar 60% peserta menyatakan merasa "cukup mahir" hingga "mahir" dalam mengoperasikan aplikasi GoBiz dan menerima pembayaran digital setelah pelatihan. Peningkatan kepercayaan diri (*self-efficacy*) ini merupakan fondasi penting untuk eksplorasi fitur-fitur digital lainnya secara mandiri di masa depan, sebuah faktor yang diidentifikasi krusial oleh Putri dan Purnomo (2022) dalam proses adopsi teknologi. Meski begitu, sejumlah hambatan teknis masih muncul. Sekitar 15 % mengalami sinyal lemah pada beberapa lokasi, dan 10 % kesulitan menavigasi antarmuka pada ponsel model lama. Untuk itu, tim menyiapkan tutorial video *offline* dan menyediakan *hotspot portable* sebagai solusi jangka pendek.

### **Terbentuknya Jejaring Dukungan Sebaya (Peer-to-Peer Support)**

Salah satu temuan kualitatif yang menarik adalah terbentuknya dinamika komunitas yang suportif di grup WhatsApp. Terpantau setidaknya separuh peserta aktif bertanya dan saling berbagi solusi atas kendala teknis yang dihadapi. Misalnya, ketika seorang peserta kesulitan menemukan menu rekapitulasi, peserta lain yang lebih paham segera mengirimkan tangkapan layar sebagai panduan. Fenomena ini mendukung argumen Wahyuni dan Lestari (2021) bahwa modal sosial dalam bentuk komunitas menjadi faktor krusial dalam keberlanjutan adopsi teknologi. Hal ini juga diperkuat oleh Rahardjo dan Fauzi (2023) yang menemukan bahwa kelompok belajar informal secara signifikan mempercepat difusi inovasi di tingkat akar rumput.

### **Identifikasi Hambatan dan Solusinya**

Meskipun berhasil, kegiatan ini juga mengidentifikasi beberapa hambatan teknis. Sekitar 15% peserta melaporkan kendala sinyal internet yang lemah di beberapa titik lokasi usaha mereka, yang memperlambat proses transaksi. Selain itu, 10% peserta yang menggunakan model smartphone lama mengalami kesulitan dalam navigasi antarmuka aplikasi yang lebih kompleks. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya mempertimbangkan isu kesenjangan infrastruktur digital dalam merancang program literasi digital, sebuah tantangan yang juga didokumentasikan oleh Nugroho et al. (2023) sebagai salah satu penghambat utama digitalisasi UMKM

di daerah non-urban. Sebagai solusi jangka pendek, tim menyediakan tutorial dalam format video offline dan menggunakan hotspot portable selama pelatihan.

### **Keterbatasan Kegiatan**

Tim pelaksana menyadari adanya keterbatasan dalam kegiatan ini, yaitu periode monitoring yang relatif singkat (tiga minggu). Hal ini belum memungkinkan untuk mengukur dampak jangka panjang dari adopsi QRIS terhadap peningkatan omzet atau profitabilitas UMKM secara keseluruhan.

### **KESIMPULAN**

Pelatihan penggunaan QRIS melalui aplikasi GoBiz secara efektif berhasil meningkatkan literasi dan adopsi teknologi pembayaran digital di kalangan pelaku UMKM di Kelurahan Pematang Kapau. Keberhasilan ini ditandai oleh tiga indikator utama: (1) adanya peningkatan frekuensi transaksi non-tunai dari nol, (2) meningkatnya kepercayaan diri peserta dalam mengoperasikan aplikasi keuangan digital, dan (3) terbentuknya jejaring dukungan sebaya yang menopang keberlanjutan adopsi teknologi. Meskipun demikian, tantangan terkait infrastruktur seperti konektivitas internet dan spesifikasi perangkat tetap menjadi hambatan yang perlu diantisipasi. Berdasarkan hasil tersebut, direkomendasikan beberapa langkah tindak lanjut: (1) pengembangan modul pelatihan lanjutan yang berfokus pada strategi promosi digital dan manajemen keuangan sederhana melalui aplikasi; (2) menjalin kerja sama dengan pihak penyedia layanan internet untuk menjajaki kemungkinan penguatan sinyal di area tersebut; dan (3) mendorong formalisasi kelompok belajar antarpeserta untuk menjaga momentum pembelajaran.

### **PUSTAKA**

- Alfiani, M. R., Hariadi, M., Anwar, I. I., Adhetia, P. A., Nafisa, A. F., Utomo, P. N. L., ... & Kusumadinata, A. A. (2024). 4 Pilar Literasi Digital Yang Perlu Diketahui Masyarakat Desa Tugu Utara. *Jp2n: Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara*, 1(3), 240-247. <https://doi.org/10.62180/Mxcxqv50>.
- Anggini, D., Setiawan, K., & Kusumadinata, A. (2025). Optimalisasi Fitur "Broadcast Chat" Pada Toko Online Tokopedia Berkah Mandiri Kreasi. *HUMANUS: Jurnal Sosiohumaniora Nusantara*, 2(3), 393-406. DOI: <https://doi.org/10.62180/r20tq091>
- Firmansyah, A., dan Setyanto, E. (2022). Pendampingan Berkelanjutan untuk Optimalisasi Pemasaran Digital pada UMKM Kuliner. *Jurnal Inovasi dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(2), 112-120.
- Hafid, R. S., Irawansyah, R., Wiranty, W., Suryantara, A. N., Riska, E. A., &

- Kessumawati, R. (2025). Faktor-Faktor Penghambat Dan Pendukung Pengembangan UMKM Budidaya Tanaman Hias (Studi Kasus UMKM Flora Exotica). *HUMANUS: Jurnal Sosiohumaniora Nusantara*, 2(3), 425-438. DOI: <https://doi.org/10.62180/grpfdt07>.
- Nugroho, A., Wibowo, T. S., dan Sari, D. P. (2023). Tantangan dan Strategi Digitalisasi UMKM di Era Pasca-Pandemi: Studi Kasus di Kabupaten Bantul. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM)*, 7(1), 88-102.
- Pratama, I. N., Suryani, T., dan Wibowo, R. (2023). Peran literasi digital dalam kesuksesan UMKM digital. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 3(1), 45-59.
- Prayogo, R., dan Setiawan, A. (2021). Transformasi digital UMKM di tengah pandemi. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 9(1), 22-33.
- Putri, D. A., dan Purnomo, S. H. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat UMKM Menggunakan E-Payment dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 7(2), 201-215.
- Rahardjo, B., dan Fauzi, A. (2023). Efektivitas Metode Pelatihan Partisipatif dalam Peningkatan Kapasitas Petani Kopi di Temanggung. *Jurnal Pengabdian Agribisnis*, 4(1), 56-65.
- Saputra, H., dan Nabella, S. D. (2023). Sosialisasi dan Implementasi QRIS sebagai Upaya Peningkatan Transaksi Non-Tunai pada Pedagang Pasar Tradisional. *Jurnal Pengabdian dan Kewirausahaan*, 7(2), 145-153.
- Sari, M. D., dan Darmawan, A. (2020). Pemberdayaan UMKM melalui pelatihan digitalisasi. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 125-135.
- Wahyuni, I., dan Lestari, A. (2021). Literasi digital UMKM di perkotaan dan perdesaan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(3), 78-90.
- Yulia, E., Safitri, R., dan Hasan, R. (2022). Efektivitas pelatihan digital UMKM berbasis aplikasi GoBiz dan QRIS. *Jurnal Pengembangan Masyarakat*, 8(1), 63-75.