Langkah Bersama Intelekta
Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat (JIPM)
Homepage: https://langkahbersama.id/index.php/jipm
ISSN: 3123 - 3058 (Media Online)
Volume 2, No 8 Oktober 2026 (Halaman 989-994)

IMPLEMENTASI LAYANAN QRIS MERCHANT DALAM MENDUKUNG DIGITALISASI UMKM DI BANK MUAMALAT INDONESIA TBK CILEGON

Umu Tazkiyah[1], Mohammad Hakim Mustaqim[2]
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Pamulang[1,2]
Kota Serang, Indonesia
Email : umutazkiyah05@gmail.com[1], dosen02740@unpam.ac.id[2]

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong pelaku usaha untuk menyesuaikan proses transaksi dengan kebutuhan konsumen yang semakin beragam. Salah satu bentuk penyesuaian tersebut adalah penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sarana pembayaran digital. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Cilegon menyediakan layanan QRIS Merchant untuk membantu nasabah pelaku usaha menerima pembayaran secara digital. Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan pelaksanaan layanan QRIS Merchant dalam mendukung digitalisasi transaksi UMKM serta mengetahui kendala yang dijumpai dalam penggunaannya. Penulisan artikel menggunakan metode deskriptif kualitatif berdasarkan pengalaman selama kegiatan magang pada bagian Operasional dan Bisnis. Informasi diperoleh melalui pengamatan langsung, keterlibatan dalam kegiatan kerja, dan dokumentasi. Kegiatan yang dilakukan meliputi mempelajari proses pembuatan QRIS Merchant, mendistribusikan media QRIS kepada nasabah, memberikan penjelasan mengenai QRIS dan aplikasi Muamalat Merchant, serta mengikuti kunjungan kepada nasabah yang memiliki usaha. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa QRIS Merchant mempermudah penerimaan pembayaran digital, sedangkan aplikasi Muamalat Merchant membantu nasabah memantau aktivitas transaksi dan informasi pendapatan. Namun, pemahaman nasabah terhadap fitur aplikasi masih beragam. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas pembayaran digital perlu diikuti edukasi dan pendampingan secara langsung agar nasabah dapat memanfaatkan layanan tersebut dengan lebih baik.

Kata kunci: QRIS Merchant, Digitalisasi UMKM, Pembayaran Digital, Muamalat Merchant, Perbankan Syariah

ABSTRACT

The development of digital technology encourages business owners to adjust their transaction processes to meet changing customer needs. One form of this adjustment is the use of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as a digital payment method. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cilegon Branch provides QRIS Merchant services to help business customers receive digital payments. This article aims to describe the implementation of QRIS Merchant in supporting the

Article History
Received: 29 Oktober 2026
Reviewed: 30 Oktober 2026
Published: 31 Oktober 2026

Copyright : Author
Publish by : JIPM

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

digitalization of MSME transactions and to identify challenges encountered during its use. The article applies a descriptive qualitative approach based on the author's internship experience in the Operations and Business division. Information was collected through direct observation, participation in work activities, and documentation. The activities included learning the QRIS Merchant registration process, distributing QRIS displays to business customers, explaining the use of QRIS and the Muamalat Merchant application, and participating in visits to business customers. The observations indicate that QRIS Merchant facilitates digital payment acceptance, while the Muamalat Merchant application helps customers monitor transaction activity and revenue information. However, customers have different levels of understanding when using the application's features. Therefore, providing digital payment facilities should be accompanied by clear explanations and direct assistance. This approach can help customers understand the service and use QRIS Merchant more effectively to support their business transactions.

Keywords: QRIS Merchant, MSME Digitalization, Digital Payment, Muamalat Merchant, Islamic Banking

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan dalam berbagai aktivitas masyarakat, termasuk dalam melakukan transaksi jual beli. Pembayaran yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara tunai kini dapat dilakukan melalui berbagai metode non-tunai. Perubahan ini mendorong pelaku usaha untuk menyesuaikan layanan pembayaran agar lebih praktis dan sesuai dengan kebiasaan konsumen. Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), pemanfaatan teknologi pembayaran digital dapat menjadi salah satu langkah untuk mengikuti perkembangan kegiatan usaha.

Salah satu fasilitas pembayaran digital yang digunakan di Indonesia adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Melalui QRIS, konsumen dapat melakukan pembayaran dengan memindai kode QR menggunakan aplikasi pembayaran yang mendukung layanan tersebut. Penggunaan QRIS memberikan alternatif pembayaran bagi konsumen sekaligus membantu pelaku usaha menerima transaksi secara non-tunai. Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi ini tidak hanya bergantung pada ketersediaan fasilitas, tetapi juga pada pemahaman pengguna mengenai manfaat dan cara penggunaannya.

Setiawan dan Mahyuni (2020) membahas persepsi serta intensi UMKM dalam menggunakan QRIS. Penggunaan layanan pembayaran digital dapat memberikan kemudahan, tetapi dalam penerapannya masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan. Selain itu, Nurhapsari dan Sholihah (2022) mengkaji faktor-faktor yang berkaitan dengan niat penggunaan QRIS oleh UMKM, termasuk pengetahuan mengenai produk, manfaat yang dirasakan, dan kemudahan penggunaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengenalan layanan dan pemahaman pengguna merupakan bagian penting dalam penerapan pembayaran digital.

Aprilia dan Vendy (2024) juga membahas faktor yang berkaitan dengan penggunaan sistem pembayaran QRIS pada UMKM. Hasil kajian tersebut menjadi salah satu rujukan untuk memahami pentingnya manfaat dan kemudahan penggunaan dalam penerimaan teknologi pembayaran digital. Dengan demikian, penyediaan fasilitas pembayaran saja belum tentu cukup apabila pelaku usaha belum memahami cara menggunakannya dalam kegiatan sehari-hari.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan lembaga perbankan yang menyediakan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Salah satu layanan yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah pelaku usaha adalah QRIS Merchant. Layanan ini mendukung penerimaan pembayaran secara digital, sedangkan aplikasi Muamalat Merchant dapat digunakan untuk membantu memantau aktivitas transaksi yang diterima. Keberadaan layanan tersebut dapat mendukung penyesuaian proses pembayaran bagi nasabah yang menjalankan usaha.

Pengalaman tersebut dapat diamati selama pelaksanaan magang di PT Bank Muamalat

Indonesia Tbk Cabang Cilegon. Penulis ditempatkan pada bagian Operasional dan Bisnis selama 6 Juli sampai dengan 28 Agustus 2026. Dalam kegiatan tersebut, penulis memperoleh kesempatan untuk mempelajari proses pembuatan QRIS Merchant, membantu mendistribusikan media QRIS kepada nasabah yang memiliki usaha, memberikan penjelasan mengenai penggunaan QRIS dan Muamalat Merchant, serta mengikuti kunjungan kepada nasabah pelaku usaha.

Selama kegiatan berlangsung, penulis menemukan bahwa pemahaman nasabah mengenai layanan digital tidak selalu sama. Sebagian nasabah masih membutuhkan arahan ketika menggunakan aplikasi Muamalat Merchant, khususnya untuk melihat transaksi masuk dan memantau informasi pendapatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital perlu disertai penjelasan yang mudah dipahami dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna.

Permasalahan mengenai pemahaman pengguna tersebut sejalan dengan pembahasan Apriyanti dkk. (2025) tentang pendampingan implementasi QRIS bagi UMKM. Pendampingan dapat menjadi salah satu cara untuk membantu pelaku usaha memahami penggunaan layanan pembayaran digital. Selain itu, penerimaan teknologi juga perlu diperhatikan karena kemampuan dan kesiapan pengguna dalam beradaptasi dengan teknologi dapat berbeda-beda (Saputra et al., 2024).

Berdasarkan kondisi tersebut, artikel ini membahas pelaksanaan layanan QRIS Merchant di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Cilegon, manfaat yang dirasakan dalam mendukung transaksi nasabah pelaku usaha, serta kendala yang dijumpai dalam penggunaan aplikasi Muamalat Merchant. Artikel ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya edukasi dan pendampingan dalam membantu nasabah memahami layanan pembayaran digital sehingga dapat dimanfaatkan secara lebih optimal dalam kegiatan usaha.

METODE KEGIATAN

Artikel ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan praktik kerja lapangan. Pendekatan ini dipilih karena pembahasan disusun berdasarkan pengalaman dan kondisi yang diamati secara langsung selama kegiatan magang, bukan berdasarkan pengujian data kuantitatif.

Kegiatan dilaksanakan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Cilegon, khususnya pada bagian Operasional dan Bisnis, selama periode 6 Juli hingga 28 Agustus 2026. Fokus kegiatan berkaitan dengan implementasi QRIS Merchant dan pengenalan aplikasi Muamalat Merchant kepada nasabah yang memiliki usaha.

Informasi diperoleh melalui tiga cara. Pertama, observasi terhadap kegiatan operasional dan pelayanan kepada nasabah. Kedua, keterlibatan langsung dalam pekerjaan yang diberikan, termasuk mempelajari proses QRIS Merchant, mendistribusikan media QRIS, serta memberikan penjelasan kepada nasabah. Ketiga, dokumentasi berupa catatan kegiatan dan foto yang berkaitan dengan pelaksanaan magang.

Informasi yang diperoleh kemudian dijelaskan secara deskriptif dengan mengelompokkan kegiatan yang dilakukan, manfaat layanan yang diamati, kendala pemahaman pengguna, serta pentingnya edukasi dan pendampingan. Pembahasan difokuskan pada pengalaman praktik dan kondisi yang ditemukan selama magang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Kegiatan

Selama kegiatan magang pada bagian Operasional dan Bisnis, penulis terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan administrasi dan pelayanan nasabah. Pada bagian Operasional, kegiatan meliputi membantu melengkapi data dokumenn pembukaan rekening, melakukan pemindaian dan pengarsipan dokumen, mencari berkas sesuai kebutuhan, menggandakan dokumen, serta menyusun dokumen yang telah lengkap ke dalam map Bantex. Penulis juga mempelajari proses pembukaan rekening melalui aplikasi Muamalat DIN.

Pada bagian Bisnis, kegiatan yang menjadi fokus artikel adalah layanan QRIS Merchant. Penulis mempelajari proses pembuatan QRIS, membantu mendistribusikan media QRIS kepada nasabah pelaku usaha, memberikan penjelasan mengenai fungsi QRIS, serta mengenalkan penggunaan aplikasi Muamalat Merchant. Kegiatan tersebut dilakukan untuk membantu nasabah memahami fasilitas pembayaran digital yang tersedia.



Gambar 1. Distribusi media QRIS kepada nasabah pelaku usaha.
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026.



Gambar 2. Kegiatan kunjungan dan edukasi QRIS kepada nasabah pelaku usaha.
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026.

Kegiatan utama dalam implementasi QRIS Merchant dirangkum pada tabel berikut.

Tabel 1. Kegiatan Utama Implementasi QRIS Merchant

Kegiatan	Bentuk Pelaksanaan
Pembuatan QRIS Merchant	Mempelajari proses pembuatan QRIS sesuai arahan pihak bank.
Distribusi media QRIS	Menyerahkan media QRIS kepada nasabah yang memilki usaha.
Edukasi QRIS	Menjelaskan fungsi QRIS sebagai sarana pembayaran digital.
Edukasi Muamalat Merchant	Mengenalkan penggunaan aplikasi untuk melihat aktivitas transaksi, penghasilan bulanan,harian, dan mingguan.
Kunjungan nasabah	Mengikuti kunjungan dan membantu memberikan penjelasan kepada nasabah.

Berdasarkan pengamatan selama kegiatan, QRIS Merchant membantu nasabah menerima pembayaran secara digital. Sementara itu, aplikasi Muamalat Merchant memberikan kemudahan untuk melihat aktivitas transaksi dan informasi pendapatan. Namun, beberapa nasabah masih membutuhkan penjelasan ketika menggunakan fitur aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman terhadap layanan digital berbeda-beda.

Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa QRIS Merchant dapat mendukung proses penerimaan pembayaran digital bagi nasabah pelaku usaha. Dengan tersedianya media QRIS, konsumen memiliki alternatif untuk melakukan pembayaran tanpa harus selalu menggunakan uang tunai. Selain itu, aplikasi Muamalat Merchant membantu nasabah memantau aktivitas

transaksi yang diterima.

Manfaat tersebut perlu diikuti dengan pemahaman yang memadai dari pengguna. Dalam kegiatan magang, masih ditemukan nasabah yang membutuhkan arahan untuk melihat transaksi masuk atau memahami fitur pada aplikasi Muamalat Merchant. Oleh karena itu, penjelasan mengenai fungsi layanan dan cara penggunaannya menjadi bagian penting dalam proses pengenalan QRIS Merchant.

Kondisi tersebut sejalan dengan pembahasan Aprilia dan Vendy (2024) mengenai penggunaan QRIS pada UMKM serta Nurhapsari dan Sholihah (2022) mengenai faktor yang berkaitan dengan niat penggunaan QRIS. Kedua kajian tersebut dapat menjadi rujukan untuk memahami pentingnya persepsi manfaat, pengetahuan, dan kemudahan penggunaan dalam penerapan pembayaran digital.

Selain itu, Apriyanti dkk. (2025) membahas pendampingan dalam penerapan QRIS bagi UMKM. Hal ini relevan dengan kegiatan magang karena pemberian fasilitas perlu disertai penjelasan agar pengguna memahami cara memanfaatkannya. Sementara itu, penelitian Saputra et al. (2024) dan Jati et al. (2023) membahas penerimaan teknologi serta faktor kepercayaan dalam penggunaan QRIS. Kedua aspek tersebut menjadi pertimbangan dalam mengenalkan layanan digital kepada nasabah.

Ekaputra et al. (2024) membahas tantangan dan peluang adopsi QRIS pada UMKM, sedangkan Santika et al. (2024) mengkaji faktor yang memengaruhi adopsi pembayaran digital. Kajian-kajian tersebut memperkuat pentingnya memperhatikan kesiapan pengguna dalam penerapan teknologi pembayaran. Dalam praktiknya, edukasi dapat diberikan melalui penjelasan sederhana dan demonstrasi langsung, terutama pada fitur yang belum dipahami nasabah.

Dengan demikian, implementasi QRIS Merchant tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas pembayaran, tetapi juga dengan upaya membantu nasabah memahami penggunaannya. Edukasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat mendukung pemanfaatan layanan secara lebih optimal dalam aktivitas usaha.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kegiatan magang di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Cilegon, implementasi QRIS Merchant mendukung penerimaan pembayaran digital bagi nasabah pelaku usaha. Kegiatan yang dilakukan meliputi mempelajari proses pembuatan QRIS, mendistribusikan media QRIS, memberikan penjelasan mengenai QRIS dan aplikasi Muamalat Merchant, serta mengikuti kunjungan kepada nasabah.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa QRIS Merchant memudahkan penerimaan pembayaran digital, sedangkan aplikasi Muamalat Merchant membantu nasabah melihat aktivitas transaksi dan informasi pendapatan. Namun, pemahaman nasabah terhadap fitur aplikasi masih beragam sehingga sebagian pengguna memerlukan penjelasan lebih lanjut.

Oleh karena itu, edukasi dan pendampingan sebaiknya terus dilakukan dengan bahasa yang sederhana dan praktik langsung sesuai kebutuhan nasabah. Penjelasan dapat difokuskan pada cara menerima pembayaran serta memeriksa transaksi melalui aplikasi. Dengan cara tersebut, nasabah diharapkan dapat memahami layanan dan memanfaatkannya secara lebih baik untuk mendukung kegiatan usaha.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Cilegon yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan magang dan memperoleh pengalaman kerja secara langsung. Terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing, pimpinan, serta seluruh karyawan yang telah memberikan arahan dan dukungan selama pelaksanaan magang hingga penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Aprilia, A., & Vendy, V. (2024). Determinan penggunaan sistem pembayaran QRIS pada UMKM di Kota Surabaya. JMB: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 13(2), 153–163.

Apriyanti, Y., dkk. (2025). Pendampingan optimalisasi transaksi digital melalui implementasi QRIS bagi UMKM di Desa Mayong Lor. KUAT: Keuangan Umum dan Akuntansi Terapan, 7(2), 75–81.

Ekaputra, P. S., Ciptosari, F., & Halim, T. (2024). Adopsi teknologi pembayaran digital QRIS di kalangan UMKM Labuan Bajo: Tantangan dan peluang. Jurnal Akademisi Vokasi, 3(2), 1–13.

Jati, A. G. N., Margono, F. P., Ardiyono, T. A., & Wulansari, A. (2023). Analisis faktor tingkat kepercayaan penggunaan QRIS pada UMKM di Surabaya menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi, 4(1), 141–153.

Nurhapsari, R., & Sholihah, E. (2022). Analysis of the factors of intention to use QRIS for MSMEs in Semarang City's traditional market. Jurnal Ekonomi Modernisasi, 18(2), 199–211.

Santika, A. Z., Musyaffi, A. M., & Zairin, G. M. (2024). Factors influencing the adoption of QRIS digital payments in MSMEs. Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing, 5(1), 172–187.

Saputra, J. P. B., Waluyo, R., Lestari, D. P., & Ramadhani, S. A. (2024). Penerimaan teknologi QRIS bagi pelaku UMKM Kabupaten Banyumas menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika, 10(2), 133–142.

Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2020). QRIS di mata UMKM: Eksplorasi persepsi dan intensi UMKM menggunakan QRIS. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 9(10), 921–946.