



## Pendampingan Penggunaan Dompets Digital Sebagai Solusi Efisiensi Transaksi Umkm Pedagang Warung/Kios/Toko Di Kota Mataram

Nurabiah\*, Nur Fitriyah, Herlina Pusparini, Bambang, Yusli Mariadi, Akram,  
Yudiawan Saputra, Yusnita Divandra, Mayu Finnari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia.

### Article history

Received: 12-02-2026

Revised: 05-03-2026

Accepted: 30-03-2026

### \*Corresponding Author:

**Nurabiah,**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Mataram,  
Mataram, Nusa Tenggara  
Barat, Indonesia

### Email:

[nurabiah@unram.ac.id](mailto:nurabiah@unram.ac.id)

**Abstract:** Digital transaction adoption is increasingly essential for micro, small, and medium enterprises (MSMEs), particularly small shops and kiosks in Mataram City, which still face limitations in digital financial literacy. This community service program aims to enhance MSME owners' understanding and practical skills in using QRIS as an efficient, secure, and transparent digital payment system. The implementation methods include partner needs assessment, pre-test, training and hands-on QRIS practice, post-test evaluation, and continuous assistance through both offline and online consultations. The program involved 10 MSME participants and employed a Likert-scale questionnaire based on three main indicators: basic QRIS knowledge, transaction usage, and payment security and transparency. The results indicate a significant improvement, with the average score increasing from 2.57 (pre-test) to 3.58 (post-test). The distribution of competency levels also shifted toward higher categories after the intervention. These findings demonstrate that structured mentoring effectively improves digital payment literacy and adoption among MSMEs. The program contributes to strengthening financial management, reducing cash transaction risks, and improving business competitiveness in the digital economy era.

Keywords: QRIS; MSMEs; digital wallet; financial literacy; community service

**Abstrak:** Digitalisasi transaksi menjadi kebutuhan penting bagi UMKM, khususnya warung, kios, dan toko di Kota Mataram yang masih memiliki keterbatasan literasi keuangan digital. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital yang efisien, aman, dan transparan. Metode pelaksanaan meliputi identifikasi kebutuhan mitra, pre-test, pemberian materi dan praktik penggunaan QRIS, post-test, serta pendampingan berkelanjutan secara luring dan daring. Kegiatan melibatkan 10 pelaku UMKM dengan evaluasi menggunakan kuesioner skala Likert pada tiga indikator utama: pemahaman dasar QRIS, penggunaan dalam transaksi, serta aspek keamanan dan transparansi. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan, ditandai dengan kenaikan skor rata-rata dari 2,57 (pre-test) menjadi 3,58 (post-test). Distribusi kategori juga meningkat, dari dominasi kategori sedang menuju peningkatan kategori tinggi setelah intervensi. Temuan ini menunjukkan bahwa pendampingan efektif dalam meningkatkan literasi dan adopsi pembayaran digital. Kegiatan ini berkontribusi pada penguatan kapasitas UMKM dalam pencatatan keuangan, pengurangan risiko transaksi tunai, serta peningkatan daya saing usaha di era ekonomi digital.

Kata Kunci : UMKM; dompets digital; literasi keuangan; pengabdian masyarakat

## LATAR BELAKANG

UMKM memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia karena menyumbang lebih dari 60% Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap sebagian besar tenaga kerja nasional (KADIN, 2024).

Namun demikian, perkembangan UMKM masih menghadapi tantangan utama berupa rendahnya literasi digital, manajemen keuangan, serta adopsi teknologi dalam aktivitas usaha (Fitriani & Nugroho, 2023; Priyatama et al., 2022).

Transformasi digital melalui financial technology (fintech) telah menjadi solusi dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan akses keuangan bagi pelaku usaha mikro. Sistem pembayaran digital seperti QRIS dan dompet digital terbukti mampu meningkatkan efektivitas transaksi serta mendukung pencatatan keuangan yang lebih transparan (Widhyastana & Rachmawati, 2022; Lestari et al., 2020). Selain itu, penggunaan payment gateway dan teknologi finansial juga berdampak positif terhadap kinerja dan pendapatan UMKM (Sari & Septyarini, 2018; Hardiky et al., 2021).

Meskipun demikian, adopsi teknologi digital pada UMKM, khususnya warung, kios, dan toko kecil, masih belum optimal. Banyak pelaku usaha masih mengalami kendala berupa keterbatasan pengetahuan teknologi, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, serta kebiasaan penggunaan uang tunai (Badri, 2020; Rasyid, 2017). Kondisi ini menunjukkan perlunya pendampingan dan edukasi yang sistematis untuk meningkatkan literasi digital pelaku UMKM (Nandiroh et al., 2023; Saprudin & Hakim, 2022).

Di sisi lain, perkembangan ekosistem digital dan meningkatnya penggunaan e-commerce serta media sosial turut mendorong peningkatan pendapatan UMKM apabila diikuti dengan pemanfaatan teknologi finansial secara tepat (Maharani & Nurabiah, 2024). Oleh karena itu, diperlukan program pengabdian yang berfokus pada pendampingan penggunaan QRIS sebagai bentuk implementasi sistem pembayaran non-tunai yang efisien, aman, dan sesuai dengan arah kebijakan cashless society di Indonesia (Arianti et al., 2021; Kurniawati et al., 2025).

Oleh karena itu, dalam rangka meminimalkan kesalahpahaman dan hambatan-hambatan yang dialami oleh UMKM kota Mataram khususnya warung/kios/toko dalam penggunaan dompet digital, tim pengabdian akan menyelenggarakan pengabdian berupa kegiatan pendampingan yang berhubungan dengan dompet digital sebagai alat pembayaran yang efisien dan efektif baik untuk UMKM maupun pelanggannya.

Dengan adanya pendampingan penggunaan dompet digital ini UMKM dapat memiliki pemahaman dalam menggunakan dompet digital dengan baik dan dapat diimplementasi dalam kehidupan sehari – hari dan harapannya bisa menjadi model percontohan dalam penggunaan dompet digital bagi UMKM khususnya warung/kios/toko yang ada di kota Mataram maupun di NTB.

## **METODE**

Untuk pemecahan permasalahan mitra terkait dengan pemahaaman dan penggunaan dompet digital, maka pelaksanaan pengabdian ini ada beberapa tahap, antara lain:

1) Tahap Pertama

Langkah awal yang telah dilakukan adalah mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh UMKM khusus toko/kios/warung secara cermat. Hal ini dilakukan melalui survei dengan para UMKM untuk memahami dengan lebih baik hambatan yang mereka hadapi, seperti kesulitan dalam memahami penggunaan dompet digital. Identifikasi yang tepat membantu merancang pelatihan yang sesuai.

2) Tahap kedua

Langkah kedua memberikan tes awal (pre-test) untuk mengetahui sejauh wawasan dan pengetahuan UMKM tentang dompet digital. Setelah itu memberikan pengetahuan, informasi, dan cara penggunaan dompet digital dengan tujuan UMKM lebih paham akan manfaat dari penggunaan dompet digital

3) Tahap ketiga

Langkah ketiga memberikan post-test yaitu kegiatan evaluasi yang dilakukan pada setiap akhir penyajian materi dengan tujuan untuk mengetahui taraf keberhasilan atas materi dompet digital yang telah diinformasikan sebelumnya.

4) Tahap Keempat

Pendampingan konsultasi secara offline dan online jika ada UMKM yang masih kurang paham tentang penggunaan dompet digital, UMKM bisa tanya kapan saja lewat whatsapp tim pengabdian ataupun lewat email masing-masing tim pengabdian.

Sasaran pendampingan penggunaan dompet digital ini untuk UMKM khusus pemilik warung/kios/toko di kota Mataram. Dengan harapan ke depannya UMKM bisa memaksimalkan penggunaan dompet digital dengan baik dan dapat diimplementasi dalam kehidupan sehari – hari dan harapannya bisa menjadi model percontohan dalam penggunaan dompet digital bagi UMKM khususnya warung/kios/toko yang ada di kota Mataram maupun di NTB.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan yang telah dilakukan dalam pengabdian ini adalah sebagai berikut:

### Tahap Perencanaan Pengabdian

Pada tahap ini, berdasarkan investigasi awal, tim pengabdian menganalisis mengenai kebutuhan-kebutuhan apa yang digunakan dalam pengabdian ini. Karena ini pelatihannya berupa pendampingan penggunaan QRIS untuk memaksimalkan penggunaan dompet digital dengan baik dan dapat diimplementasi dalam kehidupan sehari – hari, sehingga dibutuhkan persiapan-persiapan seperti perlengkapan dan peralatan seperti, kertas, alat-alat tulis, dan laptop serta pemberian souvenir (tumbler minuman) agar pesertanya semangat.

### Tahap Pelaksanaan Pengabdian

Pendampingan ini dilaksanakan di beberapa kios/toko/warung yang di Mataram dan dihadiri beberapa pemilik kios/toko/warung. Pendampingan ini dilaksanakan selama sehari dengan 10 pemilik kios/toko/warung. Pengabdian ini dilaksanakan tanggal 23 Agustus 2025 pukul 13.30 wita s.d. selesai. Pengabdian ini menfokuskan akan membekali mitra dengan melakukan pendampingan penggunaan *QRIS* untuk dapat memaksimalkan penggunaan dompet digital dengan baik dan dapat diimplementasi dalam kehidupan sehari – hari. Dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan *QRIS* dengan baik bagi pemilik kios/toko/warung dan dapat di implementasikan dalam kehidupan sehari – hari sehingga tim pengabdian membuat juga buku saku dan kemudian akan diHAKIkan.

QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) adalah standar kode QR resmi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI).

Dengan QRIS, semua aplikasi pembayaran digital seperti m-banking (BRI, BNI, Mandiri, BCA, Bank NTB Syariah, dll.) maupun e-wallet (OVO, DANA, GoPay, ShopeePay, LinkAja) bisa digunakan hanya dengan satu kode QR. Artinya, pedagang warung/kios/toko tidak perlu menyiapkan banyak kode QR dari aplikasi yang berbeda, cukup satu QRIS untuk semua transaksi non-tunai.

Manfaat QRIS untuk UMKM Pedagang Warung/Kios/Toko di Kota Mataram antara lain: 1) praktis & mudah digunakan, pembeli bisa bayar pakai aplikasi apa saja (dompet digital atau m-banking dan Tidak perlu uang kembalian karena semua transaksi digital. 2) meningkatkan penjualan, pelanggan yang tidak membawa uang tunai tetap bisa bertransaksi. Menarik minat anak muda & wisatawan di Mataram yang terbiasa cashless. 3) Aman & Transparan, mengurangi risiko uang palsu atau kehilangan uang tunai. Pedagang mudah memantau omzet harian. 4) transaksi tercatat otomatis di aplikasi, sehingga lebih

transparan. 5) biaya murah, biaya transaksi QRIS relatif rendah (MDR = Merchant Discount Rate, biasanya 0,3% per transaksi untuk UMKM). Lebih hemat dibandingkan harus punya banyak mesin EDC (kartu debit/kredit).

Tim pengabdian akan tetap terus memberikan pendampingan dengan melakukan diskusi-diskusi bagi pemilik toko/kios/warung yang ada di kota Mataram. Jika ada yang bertanya bisa mengirim pertanyaan bisa lewat whatshap.



Gambar 1. Foto-foto Pengabdian

**Tahap Evaluasi Kegiatan**

Pelaksanaan evaluasi kegiatan ini difokuskan pada evaluasi tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan. Evaluasi dilakukan menggunakan instrument berupa kusioner yang berisi 3 indikator 9 pertanyaan dengan menggunakan skala likert dari 1 s.d. 5. Keterangan instrument dan skala likert dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Instrumen dan skala likert**

No	Indikator	Pertanyaan	Skala
1	Pemahaman dasar tentang QRIS	1. Saya mengetahui apa yang dimaksud dengan QRIS 2. Saya memahami fungsi QRIS secara umum 3. Saya mengetahui jenis-jenis QRIS yang umum digunakan dalam pembayaran.	likert
2	Pemahaman penggunaan QRIS dalam pembayaran	1. Saya mengetahui contoh aplikasi QRIS yang dapat digunakan dalam proses pembayaran 2. Saya memahami cara menggunakan QRIS untuk membantu pembayaran 3. Saya memahami menggunakan QRIS sangat praktis dan mudah	likert

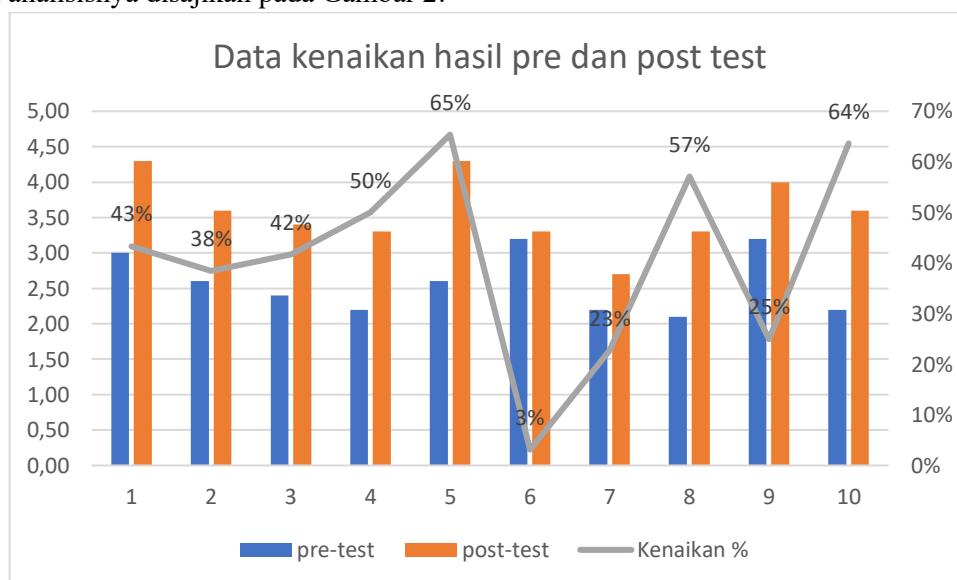
No	Indikator	Pertanyaan	Skala
3	Pemahaman penggunaan QRIS aman dan transparan	1. Saya mengetahui bahwa QRIS dapat mengurangi risiko uang palsu atau kehilangan uang tunai 2. Saya memahami bahwa Transaksi tercatat otomatis di aplikasi, sehingga lebih transparan. 3. Saya memahami bahwa dengan menggunakan QRIS Pedagang mudah memantau omzet harian	Likert

Dari skala likert ini kemudian discore dengan 3 rata-rata distribusi pada tabel 2.

**Tabel 2. Distribusi score untuk skala likert**

Rentang score rata-rata	Kategori	Interpretasi
1,00 – 2,33	Rendah	Pemahaman tentang AI masih sangat terbatas
2,34 – 3,66	Sedang	Pemahaman tentang AI cukup, tetapi masih perlu ditingkatkan
3.67 – 5.00	Tinggi	Pemahaman tentang AI sudah baik dan siap diterapkan

Skor penilaian dan persentase kenaikan yang diperoleh dari evaluasi ini selanjutnya dianalisis dan hasil analisisnya disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Persentase Kenaikan Hasil Pre dan Post test

Berdasarkan Gambar 2, dapat diketahui bahwa pemahaman tentang QRIS sebelum penyampaian materi rata-rata score berada 2.57, dimana ada 30% kategori rendah dan 70% kategori sedang, dan 0% yang kategori tinggi dalam memahami serta penggunaan QRISnya. Sementara itu, setelah penyampaian materi pada kegiatan pengabdian ini, terlihat bahwa terjadi peningkatan pemahaman peserta dimana rata-rata score 3.58, dimana ada 10% yang kategori rendah, 50% kategori sedang, dan 40% kategori tinggi dalam memahami serta penggunaan QRISnya. Artinya bahwa pemilik toko/kios/warung memahami apa yang sudah disampaikan dan peningkatannya cukup signifikan.

Hasil observasi selama kegiatan menunjukkan adanya beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan pemahaman pemilik toko/warung/kios, seperti peserta yang sudah mengenal dompet digital atau pernah mendengar tentang QRIS lebih cepat memahami materi. Peserta lebih yakin menggunakan QRIS setelah mendapat penjelasan tentang keamanan transaksi digital dan perlindungan data. Pemilik usaha dengan pelanggan lebih banyak dari kalangan muda lebih termotivasi untuk segera menggunakan QRIS. Mereka menyadari kebutuhan akan metode pembayaran non-tunai agar transaksi lebih praktis

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kegiatan pengabdian ini telah merubah wawasan pemilik took/kios/warung dari yang tidak paham menjadi paham mengenai penggunaan QRIS dalam proses pembayaran. Melalui pendampingan yang diberikan, para pelaku UMKM mendapatkan pemahaman dan keterampilan praktis dalam memanfaatkan dompet digital sebagai sarana pembayaran yang lebih cepat, aman, dan efisien. Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa peserta 1) memiliki pemahaman yang lebih baik tentang manfaat dompet digital dalam menunjang usaha. 2) mampu melakukan transaksi digital secara mandiri. 3) Menyadari bahwa penggunaan dompet digital dapat meningkatkan efektivitas pencatatan keuangan dan memperluas akses pasar. Dengan demikian, pendampingan ini memberikan kontribusi nyata dalam mendukung digitalisasi transaksi pada sektor UMKM di Kota Mataram. Ke depan, diharapkan peserta dapat terus konsisten menggunakan dompet digital (QRIS) dalam kegiatan usaha sehari-hari serta menjadi contoh bagi pelaku UMKM lainnya untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi keuangan.

### **Ucapan Terima Kasih**

Pengabdian ini dibiayai dengan dana DIPA (SPP/DPP/Dana Masyarakat) Universitas Mataram tahun anggaran 2025. Tidak lupa kami sampaikan terima kasih kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram yang telah memberikan dukungan atas pendanaan kegiatan pengabdian pada masyarakat ini. Semoga amal ibadah yang telah kita lakukan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa. Begitu juga dengan bendahara/pemilik konvensi/penjahit yang sudah berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arianti, B. F., Azzahra, K., Prastiani, S. C., Putri, A., Romadhina, & Handayani, H. R. (2021). Memahami penggunaan financial technology di era Society 5.0. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Jamak (Manajemen Akuntansi)*, 4(1), 48–62.
- Badri, M. (2020). Adopsi inovasi aplikasi dompet digital di Kota Pekanbaru. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 120.
- Fitriani, L., & Nugroho, H. (2023). Information technology strategy for micro, small, and medium enterprises in the era of Industry 4.0. *International Journal of Applied Information Technology*, 6(2), 111.
- Hardiky, M. I., Nova, D. K., Rahmadewi, A., & Kustiningsih, N. (2021). Optimalisasi digital payment sebagai solusi pembayaran UMKM. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 44.
- KADIN. (2024). *UMKM Indonesia*. <https://kadin.id/data-dan-statistik/umkm-indonesia/>
- Kurniawati, R., Fitriani, L., & Nashrulloh, M. R. (2025). Pendampingan kelompok UMKM dalam penggunaan dompet digital untuk mendukung ekonomi digital. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 498–506.
- Lestari, D. A., Purnamasari, E. D., & Setiawan, B. (2020). Pengaruh payment gateway terhadap kinerja keuangan UMKM. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi*, 1(1), 1–10.
- Maharani, A., & Nurabiah. (2024). Pengaruh e-commerce, sosial media, dan financial technology terhadap peningkatan pendapatan UMKM di Sumbawa Besar. *Bisnis-Net*, 7(2), 766–781.
- Nandiroh, U., Bastomi, M., Nutkhofifah, R. A., & Abdillah, M. Z. (2023). Optimalisasi penggunaan dompet digital sebagai solusi efisiensi transaksi. *Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat*, 7(1), 11–19.

- Priyatama, T., Uripi, C. R., Retnowati, D., Lestari, H. D., & Wijayanto, W. (2022). Meningkatkan hasil usaha dengan penerapan akuntansi yang baik pada UMKM. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 2(4), 1189–1196.
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 210–223.
- Sari, P. P., & Septyarini, E. (2018). Pengaruh financial technology terhadap kepuasan keuangan. *Jurnal UMKM Dewantara*, 1(1), 20–28.
- Saprudin, R. A., & Hakim, A. (2022). Penggunaan QRIS pada UMKM desa Kutawargi sebagai daya saing di era digitalisasi. *Abdima Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 2966–2970.
- Tukino, T., Effendi, S., Zakrimal, Z., & Fajrah, N. (2024). Pembinaan pembukuan akuntansi pada perusahaan kecil industri tahu tempe. *Jurnal Pengabdian Barelang*, 3(3), 54–61.
- Widhyastana, I. M. A., & Rachmawati, R. (2022). Digital payment application as a cashless utilization and its benefit for the community in Denpasar City. *International Journal of Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 12(4), 1650–1656.