

Pendampingan Transformasi Organisasi Berbasis Digitalisasi dalam Meningkatkan Kapabilitas Adaptif dan Daya Saing Mitra Warung Kopi YY

Hwihanus¹, I Dewa Ketut Raka Ardiana², Ida Bagus Cempena³, Estik Hari Prastiwi⁴

¹²³⁴Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

email: hwihanus@untag-sby.ac.id ardiana@untag-sby.ac.id lb_cempena@untag-sby.ac.id estik@untag-sby.ac.id

Info Artikel :

Diterima :

30-06-2026

Disetujui :

10-07-2026

Dipublikasikan :

27-07-2026

ABSTRAK

Perkembangan ekonomi digital mendorong UMKM untuk meningkatkan kemampuan adaptasi melalui pemanfaatan teknologi. Warung Kopi YY sebagai usaha mikro di sektor kuliner masih menggunakan sistem pembayaran tunai yang menimbulkan berbagai kendala, seperti lambatnya pelayanan, kesulitan menyediakan uang kembalian, risiko kesalahan pengelolaan kas, serta keterbatasan dalam menjangkau konsumen yang terbiasa bertransaksi secara digital. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kapabilitas adaptif dan daya saing mitra melalui implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Metode yang digunakan adalah *Participatory Action Research* (PAR) yang meliputi identifikasi masalah, sosialisasi manfaat digitalisasi, pendampingan implementasi QRIS, serta evaluasi dan monitoring. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penggunaan QRIS mampu meningkatkan efisiensi transaksi, memperkuat pengendalian keuangan melalui pencatatan otomatis, mengurangi risiko transaksi tunai, serta memperluas jangkauan pasar. Pendampingan ini membuktikan bahwa digitalisasi pembayaran dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha mikro di era ekonomi digital. Kata Kunci: transformasi organisasi, kapabilitas adaptif, daya saing UMKM, manajemen operasional, QRIS, *cashless society*

Kata Kunci: transformasi organisasi, kapabilitas adaptif, daya saing UMKM, manajemen operasional, QRIS, *cashless society*

ABSTRACT

The growth of the digital economy is driving MSMEs to enhance their adaptability through the use of technology. Warung Kopi YY, a microbusiness in the food and beverage sector, still relies on a cash-based payment system, which creates various challenges, such as slow service, difficulty providing change, the risk of cash management errors, and limited ability to reach consumers accustomed to digital transactions. This community service initiative aims to enhance partners' adaptive capabilities and competitiveness through the implementation of the *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). The method used is *Participatory Action Research* (PAR), which includes problem identification, outreach on the benefits of digitalization, guidance on QRIS implementation, as well as evaluation and monitoring. The results of the activity show that the use of QRIS can improve transaction efficiency, strengthen financial control through automatic record-keeping, reduce the risks associated with cash transactions, and expand market reach. This guidance demonstrates that payment digitization can serve as a strategic step in enhancing the competitiveness and sustainability of microenterprises in the digital economy era. Keywords: organizational transformation, adaptive capabilities, MSME competitiveness, operational management, QRIS, *cashless society*

Keywords: organizational transformation, adaptive capabilities, MSME competitiveness, operational management, QRIS, *cashless society*



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Sabajaya Publisher. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan yang sangat krusial sebagai pilar stabilitas perekonomian nasional karena mampu menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar, meningkatkan pendapatan masyarakat, mendorong pemerataan ekonomi dan memperkuat ketahanan ekonomi di tengah berbagai dinamika dan krisis ekonomi. Selain menjadi jaring pengaman ekonomi masyarakat kelas menengah ke bawah, UMKM juga berkontribusi besar dalam penciptaan lapangan

kerja dan perputaran likuiditas ekonomi lokal. Di sektor kuliner, fenomena menjamurnya warung kopi (warkop) telah bergeser dari sekadar tempat singgah menjadi ruang sosial, pusat produktivitas, dan penggerak ekonomi mikro yang sangat dinamis. Kendati demikian, keberhasilan dan keberlanjutan jangka panjang dari usaha warung kopi konvensional ini sangat dipengaruhi oleh fleksibilitas tata kelola organisasi, efisiensi manajemen operasional, serta kapasitas usaha dalam membangun kapabilitas adaptif terhadap dinamika lingkungan bisnis eksternal yang terus berubah.

Dinamika lingkungan bisnis kontemporer saat ini ditandai oleh pergeseran masif perilaku konsumen menuju era digital, yang secara eksponensial mempercepat terbentuknya budaya transaksi nontunai (*cashless society*). Konsumen modern kini menuntut aspek kecepatan, kepraktisan, keamanan, dan higienitas dalam setiap proses transaksi ekonomi yang mendorong perilaku usaha untuk mengadopsi sistem pembayaran digital yang mampu meningkatkan kualitas layanan sekaligus memenuhi ekspektasi pelanggan. Sebagai respon terhadap perkembangan tersebut, Bank Indonesia meluncurkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai standarisasi pembayaran nontunai nasional guna mendorong inklusi keuangan dan efisiensi transaksi bagi seluruh lapisan pelaku usaha. Bagi organisasi skala mikro, penerapan teknologi pembayaran digital seperti QRIS bukan sekadar pergantian alat bayar, melainkan sebuah instrumen manajemen operasional yang strategis untuk memangkas inefisiensi, meminimalkan biaya transaksi (*transaction costs*), serta menyediakan data transaksi yang akurat sebagai basis pengambilan keputusan manajerial.

Berdasarkan hasil observasi awal, analisis situasi dan wawancara yang mendalam dengan pemilik Mitra Warung Kopi YY, ditemukan hambatan manajerial dan operasional yang cukup kompleks akibat sistem tata kelola harian yang masih bersifat konvensional (*cash-only*). Ketergantungan penuh pada transaksi mata uang tunai fisik memicu berbagai inefisiensi yang menghambat produktivitas harian warkop. Pengelola sering kali dihadapkan pada kendala ketersediaan uang pecahan kecil untuk kembalian, yang secara langsung memperlambat waktu penyelesaian transaksi (*service time*) dan memicu antrean panjang pada jam-jam sibuk (*peak hours*). Waktu berharga yang seharusnya dapat dialokasikan karyawan untuk menjaga kualitas produk dan pelayanan pelanggan justru terbuang untuk mencari uang kembalian ke toko sekitar.

Selain masalah efisiensi waktu, sistem pembayaran tunai manual pada Warung Kopi YY juga meningkatkan kerentanan terhadap risiko keamanan finansial dan inkonsistensi data. Ketidadaan sistem rekapitulasi digital membuat pengelolaan kas rentan terhadap kesalahan manusia (*human error*), risiko kehilangan uang fisik, hingga ancaman penerimaan uang palsu yang dapat langsung merugikan pendapatan harian mitra. Pemilik juga mengalami kesulitan besar dalam memantau tren penjualan harian secara presisi, menghitung margin keuntungan bersih secara real-time, dan melakukan evaluasi inventaris, karena seluruh arus kas masuk hanya berkumpul di laci kasir tradisional tanpa adanya pencatatan log transaksi yang sistematis dan terstruktur.

Permasalahan operasional tersebut berimplikasi lebih lanjut terhadap aspek pemasaran dan pengembangan usaha, khususnya dalam pemanfaatan peluang pasar yang semakin mengarah pada transaksi digital. Perubahan perilaku konsumen yang cenderung memilih metode pembayaran nontunai menyebabkan pelaku usaha yang belum menyediakan fasilitas pembayaran digital berpotensi kehilangan sebagian peluang transaksi. Kondisi ini terutama terjadi pada segmen konsumen yang telah terbiasa menggunakan dompet digital dan aplikasi pembayaran berbasis QR code dalam aktivitas sehari-hari.

Bagi Warung Kopi YY, keterbatasan dalam penyediaan layanan pembayaran digital dapat menjadi hambatan dalam memenuhi preferensi konsumen yang terus berkembang. Akibatnya, potensi transaksi dari berbagai kelompok pelanggan, seperti mahasiswa, pelajar, pekerja, maupun masyarakat umum yang mengutamakan kemudahan bertransaksi, belum dapat dimanfaatkan secara optimal. Di sisi lain, semakin banyaknya usaha kuliner dan kedai kopi yang telah mengadopsi sistem pembayaran digital menciptakan tingkat persaingan yang semakin kompetitif. Dalam situasi tersebut, kemampuan pelaku usaha untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi menjadi faktor penting dalam mempertahankan dan meningkatkan daya saing usaha.

Selain berdampak pada efisiensi operasional, keterbatasan pemanfaatan teknologi digital juga berpotensi membatasi akses usaha terhadap pasar yang lebih luas serta menghambat upaya peningkatan kinerja bisnis. Oleh karena itu, kesenjangan dalam adopsi teknologi pembayaran digital dan rendahnya kapasitas adaptasi terhadap transformasi digital menjadi salah satu tantangan utama yang perlu diatasi untuk mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan usaha Warung Kopi YY di era ekonomi digital.

Menghadapi tantangan nyata tersebut, diperlukan sebuah intervensi strategis berupa peningkatan kapasitas tata kelola organisasi melalui proses transformasi digital. Upaya merombak sistem pembayaran konvensional menuju sistem pembayaran berbasis QRIS tidak dapat dilakukan hanya melalui penyampaian materi teoritis, melainkan membutuhkan skema pendampingan yang bersifat praktis, aplikatif, dan berkelanjutan. Pendampingan secara langsung (*hands-on mentoring*) sangat diperlukan untuk memitigasi kecemasan teknologi (*technology anxiety*) dan mengubah pola pikir (*mindset*) pengelola usaha mikro agar mereka tidak hanya mampu mengoperasikan perangkat teknologi, tetapi juga memahami esensi nilai strategis dari digitalisasi tersebut bagi keberlanjutan bisnis mereka harian.

Sebagai bentuk pengejawantahan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam ranah pengabdian kepada masyarakat, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya memiliki tanggung jawab moral dan akademis untuk membantu memecahkan problematika yang dihadapi oleh pelaku usaha lokal. Melalui kegiatan pengabdian ini, tim pengabdian merancang program pendampingan transformasi organisasi berbasis digitalisasi yang menitikberatkan pada integrasi sistem QRIS sebagai langkah awal restrukturisasi manajemen operasional pada Warung Kopi YY. Program ini dirancang dengan menggunakan pendekatan partisipatif aktif (*Participatory Action Research*), di mana pemilik dan pengelola mitra diposisikan sebagai agen perubahan yang terlibat penuh dalam setiap tahapan intervensi.

Melalui sinergi dan pendampingan yang terstruktur ini, diharapkan terjadi lompatan kapabilitas pada internal organisasi mitra dalam mengadopsi inovasi teknologi. Adapun tujuan fundamental dari pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk mengedukasi pengelola mengenai pentingnya kapabilitas adaptif di era digital, mengeliminasi segala bentuk inefisiensi operasional akibat sistem pembayaran tunai pra-QRIS, memitigasi risiko finansial melalui pencatatan otomatis pasca-QRIS, serta secara komprehensif meningkatkan daya saing Warung Kopi YY agar mampu mempertahankan eksistensinya dan merebut pangsa pasar yang lebih luas dalam industri kuliner lokal yang kian kompetitif.

METODE PENELITIAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan pada Mitra Warung Kopi YY dengan sasaran kegiatan adalah pemilik dan pengelola operasional warung kopi. Kegiatan dirancang menggunakan pendekatan partisipatif (*participatory approach*), yang mengedepankan kolaborasi antara tim pengabdian dan mitra dalam menyelesaikan masalah manajerial. Tahapan pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi empat langkah strategis, yaitu:

1. Tahap Identifikasi Kebutuhan dan Analisis Operasional Mengobservasi langsung proses pelayanan pelanggan, alur transaksi, dan menganalisis titik kelemahan (*bottleneck*) dalam operasional harian, khususnya terkait metode pembayaran tunai.
2. Tahap Sosialisasi Digitalisasi Memberikan wawasan manajerial kepada pemilik warung mengenai pentingnya kapabilitas adaptif. Tim menjelaskan manfaat strategis penggunaan QRIS, seperti perluasan pangsa pasar, keamanan transaksi, dan kemudahan evaluasi penjualan harian.
3. Tahap Pendampingan Implementasi QRIS Mendampingi secara teknis pembuatan akun merchant QRIS melalui penyedia jasa pembayaran digital, pencetakan standee kode QR, hingga penempatan kode QR di area kasir yang strategis.
4. Tahap Evaluasi dan Monitoring Operasional Melakukan perbandingan kinerja operasional sebelum dan sesudah penggunaan QRIS, serta mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan kemudahan operasional yang dirasakan oleh pemilik mitra.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kondisi Awal dan Identifikasi Masalah Manajerial (Sebelum QRIS)

Berdasarkan tahapan identifikasi masalah (*diagnostic phase*) yang dilakukan melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam dengan pemilik Warung Kopi YY, ditemukan bahwa tata kelola harian mitra sepenuhnya terjebak dalam inefisiensi sistem konvensional (*cash-only*). Kondisi sebelum adanya intervensi teknologi ini dapat dianalisis melalui tiga dimensi manajemen utama:

1. Dimensi Efisiensi Operasional (*Service Time*)

Proses penyelesaian transaksi mengalami hambatan besar pada jam sibuk (*peak hours*), yaitu sore hingga malam hari. Ketika pelanggan membayar dengan uang pecahan besar (misalnya Rp50.000 atau Rp100.000) untuk transaksi bernilai kecil, pengelola sering kali kehabisan uang kembalian. Akibatnya, pengelola harus meninggalkan meja kasir untuk menukarkan uang ke toko retail atau pelaku usaha lain di sekitar Jl. Pucang Sawit. Hal ini menyebabkan rata-rata waktu pelayanan (*cycle time*) membengkak, memicu antrean di kasir, dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

2. Dimensi Pengendalian Finansial (*Financial Control*)

Manajemen keuangan internal bersifat sangat rapuh karena tidak adanya sistem rekapitulasi yang terstruktur. Seluruh uang hasil penjualan harian ditumpuk langsung di laci kasir manual tanpa adanya log atau catatan logis per transaksi. Kondisi ini memicu tingginya risiko kerugian akibat *human error* (salah hitung kembalian), potensi fraud internal, serta kerentanan terhadap peredaran uang palsu. Selain itu, pemilik tidak mampu memproyeksikan perputaran modal kerja (*working capital*) secara harian karena tidak adanya pemisahan yang jelas antara uang modal operasional dan keuntungan bersih.

3. Dimensi Penetrasi Pasar (*Market Share*)

Ketiadaan opsi pembayaran nontunai menimbulkan dampak psikologis negatif bagi konsumen modern, khususnya segmentasi mahasiswa dan pekerja kantor. Banyak konsumen potensial yang mengurungkan niat untuk berkunjung kembali setelah mengetahui warkop ini menolak pembayaran berbasis dompet digital. Hambatan ini memicu terjadinya *lost sales opportunities* (kehilangan peluang penjualan), yang secara bertahap mengikis daya saing pasar mitra di tengah agresifnya ekspansi kedai kopi modern di wilayah sekitar.

Pelaksanaan Program Pendampingan dan Akselerasi Adopsi QRIS

Untuk merombak struktur operasional konvensional tersebut, tim pengabdian melaksanakan intervensi strategis yang terbagi ke dalam tiga fase pendampingan intensif:

1. Fase Restrukturisasi Pola Pikir (*Mindset Restructuring*)

Tim pengabdian melakukan pendekatan persuasif untuk mengatasi *technology anxiety* (kecemasan teknologi) yang dialami pemilik. Edukasi difokuskan pada pemahaman bahwa QRIS bukan sekadar aplikasi gaya hidup, melainkan instrumen tata kelola yang memangkas biaya transaksi (*transaction costs*) dan mengamankan aset finansial usaha.

2. Fase Integrasi Teknis dan Legalitas

Tim memfasilitasi pemenuhan dokumen legalitas usaha mikro milik mitra guna melakukan registrasi pada Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) resmi. Proses ini mencakup sinkronisasi rekening bank operasional warkop dengan sistem QRIS nasional hingga diterbitkannya kode QR statis khusus untuk Merchant Warung Kopi YY. Kode QR ini kemudian dicetak pada standee akrilik kokoh dan ditempatkan di titik strategis kasir (*point of sale*) yang mudah terlihat dan dijangkau konsumen.

3. Fase Praktik dan Simulasi Operasional

Guna memastikan efektivitas sistem baru, tim melakukan *dry-run* (simulasi) transaksi bersama pengelola. Simulasi ini melatih ketangkasan pengelola dalam membaca notifikasi dana masuk (*real-time notification*) melalui aplikasi merchant di ponsel mereka, guna memitigasi modus penipuan bukti transfer palsu (*fake screenshot*) oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab.

Analisis Komparatif Dampak Digitalisasi terhadap Efisiensi Operasional (Sesudah QRIS)

Penerapan QRIS membawa perubahan struktural yang masif pada efisiensi tata kelola Warung Kopi YY. Untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai transformasi ini,

berikut adalah matriks perbandingan performa manajerial mitra sebelum dan sesudah proses digitalisasi:

Tabel 1
Perbandingan Penggunaan QRIS sebelum dan sesudah serta dampak manajerial

Aspek Operasional	Kondisi Sebelum Penggunaan QRIS	Kondisi Sesudah Penggunaan QRIS	Dampak Manajerial
Kecepatan Transaksi (Service Time)	Lambat (2–5 menit), sering terhambat pencarian uang kembalian dan antrean kasir.	Sangat Cepat (<30 detik), konsumen langsung memindai kode dan dana berpindah instan.	Meningkatkan produktivitas pelayanan dan kapasitas output harian warkop.
Akurasi & Rekapitulasi Kas	Manual, rentan selisih, tidak ada catatan harian, rawan kesalahan hitung.	Otomatis ter-rekap secara digital per transaksi di aplikasi merchant.	Akuntansi sederhana terbentuk secara mandiri; transparansi arus kas terjamin.
Keamanan Financial	Risiko tinggi menerima uang palsu dan kehilangan fisik uang di laci.	Nol risiko uang palsu untuk porsi transaksi nontunai; keamanan dana di bank terjamin.	Memitigasi kerugian operasional akibat tindak kriminalitas pemalsuan uang.
Retensi & Akuisisi Pelanggan	Kehilangan pelanggan dari segmen <i>cashless</i> (<i>lost sales tinggi</i>).	Mampu melayani seluruh metode pembayaran (Gopay, OVO, ShopeePay, Dana, m-Banking).	Meningkatkan volume penjualan harian dan loyalitas pelanggan modern.
Evaluasi Kinerja Usaha	Berdasarkan sisa uang tunai di laci, sulit menganalisis menu terlaris.	Data penjualan harian dan bulanan tersusun dalam bentuk grafik digital di aplikasi.	Pemilik dapat mengambil keputusan strategis (stok bahan baku, promo) berbasis data.

Sesudah penggunaan QRIS, eliminasi hambatan transaksi tunai secara langsung menghemat waktu operasional pengelola. Waktu luang yang berhasil diselamatkan dari aktivitas menukar uang kembalian kini dialokasikan oleh karyawan warkop untuk mengoptimalkan kontrol kualitas (quality control) penyajian produk, menjaga kebersihan area meja pelanggan, serta membangun interaksi pelayanan (customer engagement) yang lebih hangat. Hal ini menciptakan ekosistem pelayanan yang jauh lebih profesional pada Warung Kopi YY.

Pembahasan

Transformasi Digital sebagai Upaya Peningkatan Kapabilitas Adaptif UMKM

Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa implementasi QRIS tidak hanya memberikan perubahan pada mekanisme pembayaran, tetapi juga mendorong terjadinya transformasi organisasi pada Warung Kopi YY. Sebelum pendampingan dilaksanakan, sistem operasional usaha masih mengandalkan transaksi tunai secara penuh sehingga berbagai aktivitas bisnis berjalan kurang efisien. Setelah dilakukan pendampingan dan implementasi QRIS, terjadi perubahan pada pola pengelolaan transaksi, pengendalian keuangan, serta cara pemilik usaha dalam memanfaatkan informasi penjualan sebagai dasar pengambilan keputusan.

Transformasi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pada UMKM tidak selalu harus dimulai dari perubahan teknologi yang kompleks. Adopsi teknologi sederhana seperti QRIS mampu menjadi titik awal perubahan organisasi karena memengaruhi proses bisnis, perilaku kerja, serta pola pelayanan kepada pelanggan. Dengan demikian, digitalisasi bukan hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga merupakan proses perubahan budaya organisasi menuju tata kelola usaha yang lebih modern, efisien, dan berbasis data.

Dari perspektif Dynamic Capabilities Theory yang dikemukakan oleh Teece (2019), kemampuan organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis ditentukan oleh tiga kemampuan utama, yaitu sensing, seizing, dan transforming. Pada kegiatan pengabdian ini, ketiga dimensi tersebut terlihat secara nyata. Tahap sensing ditunjukkan melalui kemampuan mitra mengenali perubahan perilaku konsumen yang semakin terbiasa menggunakan pembayaran digital. Tahap seizing

diwujudkan melalui keputusan pemilik usaha untuk mengadopsi QRIS sebagai solusi atas berbagai permasalahan operasional. Selanjutnya, tahap transforming tercermin dari perubahan prosedur transaksi, pencatatan keuangan, hingga peningkatan kualitas pelayanan setelah sistem pembayaran digital diterapkan.

Peningkatan Efisiensi Operasional Melalui Digitalisasi Pembayaran

Salah satu dampak paling nyata dari implementasi QRIS adalah meningkatnya efisiensi operasional usaha. Sebelum digitalisasi, sebagian besar waktu pelayanan dihabiskan untuk menghitung uang tunai, menyediakan uang kembalian, maupun melakukan pengecekan ulang terhadap transaksi yang telah dilakukan. Kondisi tersebut menyebabkan waktu pelayanan relatif lebih lama, terutama pada jam-jam ramai, sehingga berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan.

Selain meningkatkan efisiensi waktu, digitalisasi pembayaran juga mengurangi beban administrasi harian. Rekapitulasi transaksi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat diperoleh secara otomatis melalui aplikasi merchant. Kondisi ini membantu pemilik usaha dalam melakukan pencocokan penerimaan kas, menghitung omzet harian, serta melakukan evaluasi terhadap perkembangan usaha secara lebih cepat dan akurat.

Temuan tersebut sejalan dengan berbagai penelitian mengenai digitalisasi UMKM yang menyatakan bahwa penggunaan sistem pembayaran digital mampu meningkatkan efisiensi proses bisnis, menurunkan biaya transaksi, serta memperbaiki kualitas pengelolaan keuangan usaha mikro.

Penguatan Pengendalian Internal dan Transparansi Keuangan

Aspek lain yang mengalami peningkatan adalah pengendalian internal terhadap pengelolaan kas. Sebelum implementasi QRIS, seluruh transaksi dilakukan secara tunai sehingga risiko kesalahan perhitungan uang, kehilangan kas, maupun penerimaan uang palsu relatif lebih tinggi. Selain itu, tidak tersedianya data transaksi yang terdokumentasi dengan baik menyebabkan pemilik usaha mengalami kesulitan dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja usaha.

Implementasi QRIS memberikan perubahan signifikan karena setiap transaksi tercatat secara otomatis dalam sistem. Catatan transaksi tersebut dapat diakses kapan saja sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan. Walaupun transaksi tunai masih digunakan oleh sebagian pelanggan, keberadaan transaksi digital telah membantu mengurangi proporsi uang tunai yang harus dikelola setiap hari.

Dari sudut pandang akuntansi, kondisi ini merupakan langkah awal menuju penerapan sistem informasi akuntansi yang lebih baik pada UMKM. Data transaksi digital dapat dimanfaatkan sebagai dasar penyusunan laporan keuangan sederhana, analisis arus kas, maupun evaluasi penjualan tanpa harus melakukan pencatatan ulang secara manual. Dengan demikian, digitalisasi pembayaran tidak hanya memberikan manfaat operasional, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas tata kelola keuangan usaha.

Pengaruh Digitalisasi terhadap Peningkatan Daya Saing

Perubahan sistem pembayaran juga memberikan dampak terhadap peningkatan daya saing Warung Kopi YY. Saat ini konsumen semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi. Ketersediaan QRIS menjadi salah satu bentuk pelayanan yang mampu memenuhi ekspektasi tersebut.

Bagi segmen pelanggan seperti mahasiswa, pekerja kantor, maupun masyarakat yang telah terbiasa menggunakan dompet digital, keberadaan QRIS menjadi nilai tambah yang memengaruhi keputusan pembelian. Sebaliknya, usaha yang belum menyediakan alternatif pembayaran digital berpotensi kehilangan peluang transaksi karena tidak mampu memenuhi preferensi konsumen modern.

Dengan tersedianya berbagai metode pembayaran melalui satu kode QRIS, Warung Kopi YY mampu memperluas jangkauan pasar tanpa harus melakukan investasi teknologi yang besar. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tidak selalu berupa pengembangan produk baru, tetapi juga dapat diwujudkan melalui peningkatan kualitas layanan yang memberikan pengalaman transaksi yang lebih nyaman bagi pelanggan.

Selain itu, data transaksi digital yang dihasilkan dari QRIS dapat dimanfaatkan sebagai dasar penyusunan strategi pemasaran. Pemilik usaha dapat mengidentifikasi waktu penjualan tertinggi, tren

pembelian pelanggan, maupun perkembangan omzet sehingga keputusan bisnis dapat dilakukan berdasarkan data (data-driven decision making), bukan hanya berdasarkan intuisi.

Gambar 1
Foto Bersama dengan Pemilik Warung Kopi YY



Perubahan Pola Pikir Pemilik Usaha sebagai Faktor Keberhasilan Program

Keberhasilan kegiatan pengabdian tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan instalasi QRIS, tetapi juga oleh perubahan pola pikir (mindset) pemilik usaha terhadap pentingnya digitalisasi. Pada tahap awal pendampingan ditemukan adanya keraguan terhadap penggunaan teknologi, terutama terkait kemudahan operasional, keamanan transaksi, dan manfaat ekonomi yang akan diperoleh.

Melalui pendekatan partisipatif, proses pendampingan dilakukan secara bertahap mulai dari pemberian edukasi, simulasi penggunaan QRIS, hingga praktik langsung dalam melayani pelanggan. Pendekatan tersebut terbukti mampu meningkatkan kepercayaan diri pemilik usaha dalam menggunakan teknologi digital sebagai bagian dari aktivitas bisnis sehari-hari.

Hasil ini menunjukkan bahwa transformasi digital pada UMKM tidak cukup hanya menyediakan perangkat teknologi, tetapi juga memerlukan proses peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui edukasi dan pendampingan yang berkelanjutan. Perubahan perilaku pengguna menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi inovasi digital.

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pendampingan transformasi organisasi berbasis digitalisasi pada Warung Kopi YY di Jl. Pucang Sawit 7A telah berhasil menuntaskan akar permasalahan inefisiensi operasional harian melalui pendekatan *Participatory Action Research*. Transformasi sistem pembayaran dari murni konvensional menjadi terintegrasi dengan ekosistem QRIS secara empiris merombak total lanskap performa usaha mitra. Kondisi sebelum intervensi yang sarat akan hambatan terselubung seperti lambatnya waktu pelayanan akibat kendala uang kembalian, risiko tinggi kesalahan hitung atau uang palsu, serta hilangnya potensi pendapatan dari kelompok pelanggan nontunai berhasil dieliminasi sepenuhnya pada fase pasca-implementasi. Sesudah menggunakan QRIS, alur transaksi menjadi sangat instan dan aman, arus kas tercatat otomatis secara transparan, dan warung kopi kini mampu menjangkau pangsa pasar yang jauh lebih luas, khususnya dari kalangan mahasiswa dan pekerja kantoran.

Keberhasilan transisi ini membawa implikasi strategis yang mendalam terhadap rekonstruksi kapabilitas internal organisasi mitra. Melalui pendampingan yang intensif, pengelola berhasil mengikis kecemasan teknologi dan menumbuhkan kapabilitas adaptif yang esensial dalam merespons fenomena *cashless society*. Kelincahan organisasi yang terbentuk membuktikan bahwa keterbatasan skala usaha mikro bukan merupakan penghalang untuk mengadopsi inovasi digital guna membangun keunggulan kompetitif yang setara dengan kompetitor kedai kopi modern di wilayah sekitarnya. Transformasi ini

mengubah wajah Warung Kopi YY dari sebuah usaha tradisional yang kaku menjadi entitas bisnis mikro yang modern dan adaptif.

Untuk menjaga keberlanjutan jangka panjang dari keunggulan kompetitif yang telah diraih, diperlukan komitmen berkelanjutan yang memadukan kedisiplinan operasional dan mitigasi risiko. Pengelola Warung Kopi YY diharapkan konsisten menerapkan standar prosedur verifikasi transaksi dengan wajib memeriksa mutasi masuk pada aplikasi merchant secara langsung guna menghindari celah penipuan bukti transfer palsu. Selain itu, penyediaan jaringan internet cadangan sangat direkomendasikan demi mengantisipasi kegagalan sistem pada jam sibuk, seraya mulai memanfaatkan rekam data transaksi digital secara aktif untuk menganalisis tren penjualan harian dan manajemen stok bahan baku. Sebagai langkah ekspansi masa depan, mitra dapat melangkah ke platform layanan pesan-antar makanan daring, sementara institusi akademis bersama pemerintah lokal perlu melakukan monitoring berkala serta mereplikasi model pendampingan partisipatif ini pada kluster UMKM sejenis di wilayah Pucang Sawit demi terciptanya pertumbuhan ekosistem ekonomi digital daerah yang solid, inklusif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Bank Indonesia. (2025). Laporan Perkembangan Digitalisasi Sistem Pembayaran dan Akselerasi Implementasi QRIS pada Sektor Usaha Mikro. Jakarta: Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia.

Fathoni, A., & Setiawan, H. (2024). Transformasi Digital UMKM Sektor Kuliner: Eksplorasi Kapabilitas Adaptif terhadap Penerapan Pembayaran Nontunai. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 12(2), 145–158.

Nugroho, B., & Pratama, R. (2025). Mengikis Technology Anxiety Melalui Pendampingan QRIS: Studi Kasus pada Pedagang Kecil Sektor Informal. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 9(1), 89–102.

Putri, E. S., & Rahardjo, T. (2024). Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Retensi Pelanggan di Era Cashless Society. *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, 6(3), 210–223.

Sari, D. P., & Wijayanti, A. (2023). Strategi Peningkatan Daya Saing Warung Kopi Konvensional Melalui Adopsi FinTech Pembayaran QRIS. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Sektor Kuliner*, 7(2), 115–128.

Teece, D. J. (2019). *Dynamic Capabilities and Strategic Management: Organizing for Innovation and Growth*. Oxford: Oxford University Press.

Wahyuni, S., & Prakoso, H. (2025). Pendampingan Transisi Operasional Tunai ke Nontunai Guna Meningkatkan Efisiensi Waktu Pelayanan (Service Time) UMKM Kuliner. *Jurnal Pengabdian Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 101–114.