Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 17430-17432

KOLABORASI DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH KOTA BINJAI DALAM DIGITALISASI PEMBAYARAN QRIS

Tasya Nabila[1], Zoraya Alfathin Rangkuti[2]
Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara
Email: tasyanabila0707@gmail.com, zorayarankuti@usu.ac.id

Published: March, 2026

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kolaborasi Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Binjai dalam pelaksanaan digitalisasi pembayaran non-tunai melalui *Quick Response Code* Indonesian Standard (QRIS) bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Digitalisasi pembayaran dipandang sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas inklusi keuangan, dan mendorong transparansi pengelolaan usaha. Penelitian menggunakan teori *Collaborative Governance* dari Ansell dan Gash dengan empat indikator utama, yakni kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaboratif. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan QRIS di Kota Binjai masih menghadapi berbagai kendala seperti rendahnya literasi digital pelaku UMKM, keterbatasan infrastruktur, serta kurang optimalnya sosialisasi pemerintah. Meski demikian, QRIS memberikan dampak positif berupa peningkatan efektivitas transaksi, kemudahan operasional, dan transparansi keuangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kolaborasi antar-pemangku kepentingan di Kota Binjai memiliki potensi besar dalam mendukung transformasi digital UMKM, namun memerlukan penguatan sinergi, peningkatan literasi digital, serta penciptaan ekosistem digital yang inklusif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kolaborasi, Digitalisasi, QRIS, Pembayaran Non Tunai, UMKM

ABSTRAK

This study aims to analyze the collaboration of the Binjai City Cooperatives and Small and Medium Enterprises Office in implementing cashless payment digitalization through the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). Payment digitalization is considered a strategic step to improve transaction efficiency, expand financial inclusion, and increase business transparency. This research applies Ansell and Gash's Collaborative Governance theory consisting of four dimensions: starting conditions, institutional design, facilitative leadership, and collaborative processes. The study employs a descriptive qualitative method through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that QRIS implementation in Binjai City still faces several challenges, such as low digital literacy, insufficient technological infrastructure, and limited government outreach. Despite these constraints, QRIS has positively contributed to improving transaction effectiveness, operational efficiency, and financial transparency. This study concludes that multi-stakeholder collaboration in Binjai City holds significant potential to support MSME digital transformation, yet requires strengthened synergy, improved digital literacy, and the development of an inclusive and sustainable digital ecosystem.

Keywords: Collaboration, Digitalization, QRIS, Cashless Payment, MSMEs

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital mendorong perubahan signifikan dalam sistem pembayaran di Indonesia. Bank Indonesia mencatat bahwa transaksi QRIS meningkat lebih dari 110% pada tahun 2023, menandakan meningkatnya preferensi masyarakat terhadap metode pembayaran non-tunai. Pada tingkat lokal, Kota Binjai menghadapi tantangan dalam mengadopsi sistem pembayaran digital, khususnya pada sektor UMKM yang jumlahnya mencapai lebih dari 18.000 unit dan menjadi penopang ekonomi daerah.

Digitalisasi pembayaran menawarkan peluang besar bagi UMKM, seperti peningkatan efisiensi, akses pasar, keamanan transaksi, serta penciptaan jejak kredit yang bermanfaat bagi

pengembangan usaha. Namun, berbagai hambatan masih muncul, termasuk rendahnya literasi digital pelaku UMKM, infrastruktur yang belum merata, serta minimnya sosialisasi pemerintah daerah.

Dinas Koperasi dan UKM Kota Binjai berkolaborasi dengan lembaga keuangan seperti Bank BRI, penyedia layanan *fintech*, serta asosiasi UMKM untuk mendorong implementasi QRIS. Kolaborasi lintas sektor dianggap sebagai strategi penting bagi pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kolaborasi yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Binjai dalam upaya mendorong digitalisasi pembayaran non-tunai melalui QRIS dengan menggunakan model *Collaborative Governance*.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak Dinas Koperasi dan UKM, pihak perbankan (BRI), pelaku UMKM, serta observasi lapangan dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperoleh melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian disusun berdasarkan empat indikator teori *Collaborative Governance* dari Ansell dan Gash, sebagai berikut:

1. *Starting Conditions* (Kondisi Awal)

Kondisi awal implementasi QRIS menunjukkan adanya kesenjangan literasi digital UMKM, resistensi terhadap perubahan, serta minimnya fasilitas teknologi. Data tahun 2024 menunjukkan bahwa hanya 42,7% UMKM yang telah menggunakan QRIS. Selain itu, infrastruktur dan akses internet di beberapa wilayah Kota Binjai masih kurang optimal.

Namun, terdapat kebutuhan tinggi terhadap efisiensi transaksi serta keinginan UMKM untuk memperluas pasar. Hal ini menjadi faktor pendorong bagi pemerintah dan lembaga keuangan untuk memulai kolaborasi..

2. *Institutional Design* (Desain Kelembagaan)

Desain kelembagaan dalam implementasi QRIS di Kota Binjai dibentuk melalui pola kerja sama yang melibatkan Dinas Koperasi dan UKM, Bank BRI, penyedia layanan pembayaran digital, dan para pelaku UMKM. Dinas berperan sebagai penggerak utama yang merancang kegiatan pelatihan, sosialisasi, serta pendampingan bagi pelaku UMKM. Sementara itu, Bank BRI menyediakan dukungan teknis berupa infrastruktur pembayaran, fasilitas QRIS *merchant*, serta edukasi terkait penggunaan aplikasi.

Kolaborasi ini tidak hanya dimaknai sebagai kerja bersama, tetapi juga pembagian peran yang jelas di antara aktor-aktor yang terlibat. Dinas memastikan bahwa UMKM terdata dan dapat dijangkau oleh program digitalisasi, sedangkan pihak perbankan memastikan kesiapan teknologi dan ketersediaan fasilitas pembayaran. Di sisi lain, UMKM menjadi pusat implementasi yang diharapkan dapat menerima inovasi, beradaptasi dengan sistem pembayaran digital, dan menerapkan QRIS sebagai alat transaksi harian.

Struktur kolaborasi tersebut diatur melalui pertemuan koordinasi, kesepakatan kerja sama, serta integrasi program misalnya, pelatihan yang dilakukan secara terpadu di sentra UMKM dan pendampingan langsung saat UMKM mulai menggunakan QRIS. Dengan demikian, desain kelembagaan terbentuk secara fleksibel namun terstruktur, memungkinkan kolaborasi berjalan terarah dan berkelanjutan.

3. *Facilitative Leadership* (Kepemimpinan Fasilitatif)

Peran kepemimpinan fasilitatif dalam kolaborasi ini terutama dijalankan oleh Dinas Koperasi dan UKM sebagai instansi yang mengoordinasikan seluruh pemangku kepentingan. Dinas tidak hanya berfungsi sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai fasilitator yang mendorong terjadinya kerja

sama, membangun kepercayaan antar-aktor, serta memastikan bahwa seluruh pihak memiliki ruang untuk berkontribusi.

Kepemimpinan fasilitatif terlihat dari upaya dinas dalam memberikan arahan, membuka jalur komunikasi antara UMKM dan pihak perbankan, serta menengahi berbagai kendala yang muncul selama proses implementasi. Misalnya, ketika UMKM mengalami kesulitan teknis terkait penggunaan aplikasi atau proses aktivasi QRIS, dinas berperan menghubungkan mereka dengan pihak bank yang memiliki kemampuan teknis sehingga masalah dapat terselesaikan dengan cepat.

Selain itu, dinas juga menunjukkan peran kepemimpinan melalui pemberian motivasi dan dukungan kepada UMKM yang masih ragu atau belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Dengan pendekatan persuasif, dinas berupaya meningkatkan kepercayaan diri pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS dan manfaat jangka panjang digitalisasi pembayaran. Dengan demikian, kepemimpinan fasilitatif berkontribusi pada terciptanya lingkungan kolaboratif yang kondusif, terbuka, dan adaptif.

4. *Collaborative Process* (Proses Kolaboratif)

Proses kolaborasi berjalan melalui kegiatan sosialisasi rutin, pelatihan literasi digital, pendampingan kelompok UMKM, serta evaluasi bersama antara dinas dan pihak perbankan. Meskipun implementasi belum optimal, proses kolaboratif telah memperlihatkan peningkatan adopsi QRIS dan pemahaman pelaku UMKM. Hasil observasi menunjukkan peningkatan kenyamanan UMKM dalam menerima pembayaran digital, pencatatan transaksi lebih rapi, serta tingginya tingkat kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Kolaborasi Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Binjai dalam digitalisasi pembayaran QRIS telah berjalan namun belum optimal. Implementasi masih menghadapi kendala literasi digital, infrastruktur, dan rendahnya partisipasi UMKM. Meski demikian, QRIS memberikan dampak positif bagi efisiensi dan transparansi usaha.

Penguatan kolaborasi melalui peningkatan literasi digital, penyamaan visi pemangku kepentingan, serta penguatan ekosistem digital yang inklusif diperlukan agar transformasi digital UMKM dapat berjalan berkelanjutan dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). *Collaborative Public Management*. Georgetown University Press.

Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*.

Dwiyanto, A. (2011). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). *An Integrative Framework for Collaborative Governance*. Public Administration Review.

Kementerian Koperasi & UMKM RI. (2023). Laporan Perkembangan UMKM Nasional.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan.

Peraturan Wali Kota Binjai Nomor 29 Tahun 2019 tentang *Online System* Pembayaran Pajak Daerah.

Peraturan Menteri PPPA Nomor 4 Tahun 2018.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.