

ABSTRAK

Dalam era digitalisasi, teknologi telah mengubah lanskap sistem pembayaran, beralih dari transaksi tunai ke sistem pembayaran digital yang mengandalkan Quick Response Code (QR Code) sebagai fondasi utama. QR Code memfasilitasi transaksi yang lebih mudah dan cepat, membawa revolusi dalam dunia pembayaran. Bank Indonesia memperkenalkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada 17 Agustus 2019. QRIS mengintegrasikan beragam layanan ke dalam satu kode tunggal, mencerminkan langkah maju dalam mendukung digitalisasi sektor keuangan di Indonesia. Adopsi QRIS, terutama oleh Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi transaksi non-tunai, menjadi pendorong inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi. UMKM, sebagai tulang punggung perekonomian Indonesia, mendapatkan manfaat tidak hanya dalam percepatan transaksi, tetapi juga dalam mendukung ekspansi bisnis secara menyeluruh. Namun, di tengah peran penting UMKM, terutama yang muncul selama masa pandemi, mendorong perlunya dukungan yang lebih besar bagi sektor ini. Apalagi UMKM di Kabupaten Sragen yang hanya 10% yang menggunakan layanan digital QRIS dibandingkan daerah Solo raya lainnya. Penelitian ini berfokus pada aspek kualitas layanan QRIS, dengan menekankan pada *efficiency, system availability, fulfillment, dan privacy*. Studi ini mengadopsi pendekatan *E-Service Quality* untuk menganalisis kualitas layanan untuk mengetahui kepuasan pengguna di UMKM Kabupaten Sragen. Melalui eksplorasi persepsi dan harapan pengguna, dengan Teknik pengumpulan data dengan menyebar kuesioner kepada UMKM di Kabupaten Sragen. dikemudian dari data tersebut dianalisis menggunakan SPSS dan juga Microsoft Excel. Setelah melakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa pengguna puas terhadap layanan yang diberikan oleh Aplikasi QRIS sebesar 90,18%.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, QRIS, UMKM, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna