

SKRIPSI

**DIFUSI INOVASI PENGGUNAAN *QRIS* PADA PELANGGAN UMKM
BINAAN KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA PROVINSI NTT
(Studi Kasus Pada Pelanggan UMKM peserta *Exotic Tenun Fest 2025*)**



OLEH:

LEONILA SHERYL YUANITA KELANA

431 210 29

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2025

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
Kupang 85225 – NTT - Indonesia

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini Selasa, 09 Desember 2025 Pukul 13.00 WITA Telah diadakan Ujian Skripsi Program Sarjana, bagi mahasiswa :

Nama : Leonila Sheryl Yuanita Kelana
N I M : 43121029
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : DIFUSI INOVASI PENGGUNAAN QRIS PADA PELANGGAN UMKM BINAAN KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA PROVINSI NTT (Studi Kasus Pada Pelanggan UMKM peserta Exotic Tenun Fest 2025)

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos., M.I.Kom
2. Sekretaris : P. Yoseph Riang, SVD, S.Fil., M.I.Kom
3. Penguji Materi I : Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil., MA
4. Penguji Materi II : Donna Isra Silaban, S.Sos., M.I.Kom
5. Penguji Materi III : Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos., M.I.Kom
6. Pembimbing I : Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos., M.I.Kom
7. Pembimbing II : P. Yoseph Riang, SVD, S.Fil., M.I.Kom

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nili yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 85
Penguji III = 85
Lulus dengan Nilai = 85 / A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI:.....,TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :



P. Yoseph Riang, SVD, S.Fil., M.I.Kom
NIDN: 1505118601

Kupang, 09 Desember 2025

Ketua Tim Penguji,

Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0819058101

LEMBARAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

DIFUSI INOVASI PENGGUNAAN *QRIS* PADA PELANGGAN UMKM BINAAN
KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA PROVINSI NTT
(Studi Kasus Pada Pelanggan UMKM peserta *Exotic Tenun Fest 2025*)

Diajukan Oleh

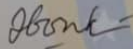
Nama : Leonila Sheryl Yuanita Kelana

NIM : 43121029

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Disetujui oleh

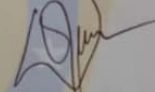
Penguji I



P.Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil., MA

NIDN: 0807046601

Penguji II



Donna Isra Silaban, S.Sos., M.I.Kom

NIDN: 1510019401

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN
DIFUSI INOVASI PENGGUNAAN *QRIS* PADA PELANGGAN UMKM BINAAN
KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA PROVINSI NTT
(Studi Kasus Pada Pelanggan UMKM peserta *Exotic Tenun Fest 2025*)

Diajukan oleh

Nama : Leonila Sheryl Yuanita Kelana

NIM : 43121029

Program Studi : Ilmu Komunikasi

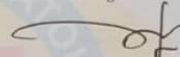
Pembimbing I



Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos., M.I. Kom

NIDN: 0819058101

Pembimbing II



P. Yoseph Riang, SVD, S. Fil., M.I. Kom

NIDN: 1505118601

MENYETUJUI
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi




Innosesta, S.Sos., M.I. Kom

NIDN: 0831128206

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



P. Yoseph Riang, SVD, S. Fil., M.I. Kom

NIDN: 1505118601

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Leonila Sheryl Yuanita Kelana

Nomor Registrasi : 43121029

Fakultas/ Program Studi : FISIP/ Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

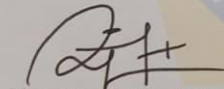
DIFUSI INOVASI PENGGUNAAN QRIS PADA PELANGGAN UMKM BINAAN KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA PROVINSI NTT (Studi Kasus Pada Pelanggan UMKM peserta *Exotic Tenun Fest 2025*) adalah benar karya saya sendiri yang dibimbing oleh Bapak Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos., M.I.Kom selaku pembimbing I dan Pater Yoseph Riang, SVD, S.Fil., M.I.Kom selaku pembimbing II, apabila di temukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, Desember 2025

Disahkan

Pembimbing I

Mahasiswa



Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos., M.I.Kom



Leonila Sheryl Yuanita Kelana

NIDN: 0819058101

MOTTO

“Silahkan Bermimpi tidak ada yang tidak mungkin, mimpi itu gratis silahkan ambil yang paling mahal”

(Raim Laode)

Dengan penuh syukur, karya ilmiah ini penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, yang selalu mendengarkan keluhan kesah penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Orangtua tercinta, Bapak Desiderius Yuana Kelana dan Mama Vonny Karolina Lakaruna yang telah mendoakan dan mendukung penulis dengan penuh kasih sayang, cinta dan pengorbananan dari hembusan nafas pertama penulis lahir di dunia, hingga penulis mendapatkan gelar sebagai seorang sarjana dan sampai pada kehidupan ini berakhir.
3. Almamater tercinta tempat penulis menempuh Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pendidikan, Universitas Katolik Widya Mandira.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan penyertaannya-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Difusi Inovasi Penggunaan QRIS pada Pelanggan UMKM Binaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Timur (Studi Kasus pada Pelanggan UMKM Peserta Exotic Tenun Fest 2025)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandira.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk mengkaji difusi inovasi penggunaan QRIS, khususnya pada pelanggan UMKM binaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi NTT. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya terkait difusi inovasi dan perilaku adopsi teknologi pembayaran digital, serta memberikan manfaat praktis bagi pelaku UMKM dan pihak terkait.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos., M.I.Kom dan Pater Yoseph

Riang, SVD, S.Fil., M.I.Kom selaku pembimbing I dan II yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama proses penulisan proposal ini.

5. Pater Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil., MA dan Ibu Donna Isra Silaban, S.Sos., M.I.Kom selaku penguji I dan II yang telah memberikan banyak kritikan dan saran untuk kesempurnaan penulisan proposal penelitian ini.
6. Kantor Perwakilan Bank Indonesia khususnya unit yang membina UMKM, yang telah menyediakan informasi serta memfasilitasi kegiatan Exotic Tenun Fest 2025
7. Terima Kasih untuk ketiga adik terkasih Silvia Nadine Yuanita Kelana, Blasio Yuana Kelana dan Day Nuamuri Yuana Kelana, adik-adiku sayang kalian harus tumbuh lebih baik dari kakak pertama kalian ini.
8. Dan juga keluarga besar penulis, Om Erik Yuana Mameo, Bapak Tino Lakaruna, Om Angky Mondolang, Opa Welem Lakaruna, Nenek Putu Ariasih yang selalu mendukung penulis agar menjadi pribadi yang lebih baik lagi dan selalu mendukung dalam hal materil maupun moril.
9. Thomas A. Umbu Mawala yang saya cintai, terima kasih selalu menjadi tempat untuk berbagi cerita, keluh kesah, menjadi penyemangat dan selalu memberikan dukungan.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan yang menjadi bagian penting dalam perjalanan penulisan proposal penelitian ini, Aurelia Berek, Quinlcy Porsiana, Sonya Ndapa, Clarita Ladjar, Kaisar Beyleto, CMC team 21,

Jikom 21 dan teman-teman yang lain yang tidak bisa dituliskan satu persatu.

11. Terima Kasih untuk diri saya sendiri yang mungkin tidak pandai menunjukkan perasaan, tapi tetap memilih bertahan, berjalan dan menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Terima kasih sudah kuat dan sudah tidak menyerah, meskipun tidak selalu yakin. Semoga langkah ini menjadi bukti, bahwa saya mampu.

Kupang, 2025

Leonila Sheryl Yuanita Kelana

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan sistem pembayaran dari transaksi tunai menuju non-tunai, salah satunya melalui Quick Responce Code Indonesiann sebagai otoritas sistem pembayarann berperan dalam mendorong pemanfaatan berperan dalam mendorong pemanfaatan QRIS pada UMKM, termasuk UMKM binaan di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini bertujuan untuk memahami proses difusi inovasi penggunaan QRIS pada pelanggan UMKM Provinsi Nusa Tenggara Timur, Khususnya pada pelanggan UMKM peserta Exotic Tenun Fest 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi, informan penelitian terdiri dari pelaku UMKM binaan serta pelanggan yang menggunakan QRIS sebagai alat pembayaram. Analisis data dilakukan berdasarkan tahapan teori difusi inovasi, yaitu pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi, serta dikaitkan dengan teori pilihan rasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap persuasi sikap positif terbentuk melalui media sosial dan informasi langsung dari pelaku UMKM. Pada tahap persuasi sikap positif terbentuk melalui komunikasi interpersonal yang menekankan kemudahan, keamanan, dan implementasi, pelanggan dan pelaku UMKM memilih menggunakan QRIS berdasarkan pertimbangan rasional terhadap manfaat yang diperoleh. Tahap konfirmasi terlihat dari penggunaan QRIS yang berkelanjutan serta meningkatnya kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa difusi inovasi QRIS pada pelanggan UMKM dipengaruhi oleh pada pelanggan UMKM dipengaruhi oleh efektivitas saluran komunikasi dan pertimbangan rasional individu terhadap keuntungan penggunaan inovasi tersebut.

Kata kunci: Difusi inovasi, QRIS, UMKM, pilihan rasional.

ABSTRACT

The development of digital technology has driven changes in the payment system from cash to non-cash transactions, one of which is through the Quick Response Code Indonesiann as a payment system authority that plays a role in encouraging the use of QRIS in MSMEs, including fostered MSMEs in East Nusa Tenggara Province. This study aims to understand the process of innovation diffusion of QRIS use among MSME customers in East Nusa Tenggara Province, especially among MSME customers participating in the Exotic Tenun Fest 2025. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation and documentation, research informants consisting of fostered MSME actors and customers who use QRIS as a payment tool. Data analysis was carried out based on the stages of innovation diffusion theory, namely knowledge, persuasion, decision, implementation, and confirmation, and linked to rational choice theory. The results of the study show that at the persuasion stage a positive attitude is formed through social media and direct information from MSME actors. At the persuasion stage a positive attitude is formed through interpersonal communication that emphasizes convenience, security, and implementation, customers and MSME actors choose to use QRIS based on rational considerations of the benefits obtained. The confirmation stage is evident in the continued use of QRIS and increased trust in the digital payment system. This study concludes that the diffusion of QRIS innovation among MSME customers is influenced by the effectiveness of communication channels and individual rational considerations regarding the benefits of using the innovation.

Keywords: Diffusion of innovation, QRIS, MSMEs, rational choice

DAFTAR ISI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Kerangka Pemikiran, Asumsi dan Hipotesis.....	12
1.5.1 Kerangka Pemikiran.....	12
1.5.2 Asumsi	16
1.5.3 Hipotesis.....	16
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	17
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Komunikasi	19
2.2.1 Pengertian Komunikasi	19
2.2.2 Jenis-jenis Komunikasi	21
2.2.3 Komponen-Komponen Komunikasi.....	22
2.2.4 Komunikasi Inovasi	24
2.2.5 Tahapan- tahapan Adopsi Inovasi.....	25
2.3 Konsep Difusi Inovasi.....	26

2.3.1 Pengertian Difusi Inovasi.....	26
2.3.2 Elemen-Elemen Difusi Inovasi	27
2.3.3 Karakteristik Inovasi Yang Mempengaruhi Adopsi	30
2.3.4 Tahapan Difusi Inovasi	32
2.3.4.1 Teori Difusi Inovasi Everet M. Rogers	32
2.3.3.2 Teori Pilihan Rasional James Coleman.....	33
2.4 Konsep Quick Responce Indonesian Code (QRIS)	35
2.4.1 Pengertian QRIS	35
2.4.2 Tujuan terciptanya QRIS	36
2.4.3 Manfaat QRIS	37
2.4.4 Prinsip dan Karakteristik QRIS.....	38
2.4.5 Tantangan Dalam Adopsi QRIS	39
2.5 Konsep UMKM.....	40
2.5.1 Pengertian UMKM.....	40
2.5.2 Transformasi UMKM di Era Digital.....	41
2.5.3 Keuntungan difusi inovasi QRIS pada UMKM.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1 Metode Penelitian dan Jenis Penelitian.....	44
3.3.1 Metode Penelitian.....	44
3.3.2 Jenis Peneltian.....	45
3.2 Konstruk Penelitian dan Indikator	45
3.2.1 Konstruk Penelitian.....	45
3.2.2 Indikator Penelitian	46
3.2.2.1 Difusi Inovasi	47
3.2.2.2 Pilihan Rasional	48
3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.3.1 Jenis Data	49
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4 Teknik Analisis Data dan Teknik Interpretasi Data.....	51
3.4.1 Teknik Analisis Data	51
3.4.2 Teknik Interpretasi Data.....	52

3.4.3	Teknik Pemeriksaan Keabsahan.....	53
BAB I V HASIL PENELITIAN		54
4.1	Gambaran Umum Penelitian	54
4.1.1	Gambaran Umum <i>Exotic Tenun Fest 2025</i>	54
4.1.2	Gambaran Umum UMKM Binaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia provinsi NTT	55
4.2	Telaah Informan	58
Tabel 4. 1.....		59
4.2.1	Daftar Informan.....	60
4.3	Penyajian data penelitian.....	61
4.4	Hasil Wawancara	63
4.5	Hasil Observasi	79
4.5	Hasil Dokumentasi	83
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		87
5.1	Analisis Data	87
5.1.1	Difusi Inovasi	87
5.1.2	Pertimbangan Rasional dalam penggunaan QRIS	97
5.2	Interpretasi Data	99
5.2.1	Difusi Inovasi Penggunaan QRIS	100
5.2.2	Pilhan Rasional Penggunaan Difusi Inovasi QRIS	108
5.2.3	Kaitan Teori difusi inovasi dan pilihan rasional dalam penelitian ini	112
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		114
6.1	Kesimpulan	114
6.2	Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA		118
SURAT KETERANGAN HASIL PLAGIASI		121
LAMPIRAN.....		122

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	15
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1.....	59
-----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Pelaku UMKM sedang menjelaskan produk kepada pelanggan.....	84
Gambar 4. 2 Pelanggan bertransaksi menggunakan QRIS	85
Gambar 4. 3 Stan UMKM D'Hokiest.....	85
Gambar 4. 4 Stan UMKM Pandawa Craft	86
Gambar 4. 5 Stan UMKM Ama Tobo.....	86