

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi memberikan dampak terhadap berbagai aspek dalam kehidupan saat ini. Adanya kemajuan teknologi salah satunya pada aspek keuangan dengan munculnya *Financial Technology (Fintech)*. *Fintech* menggabungkan layanan keuangan dan teknologi untuk mengubah model bisnis konvensional menjadi modern kemudian memberikan kesempatan melakukan transaksi dilakukan di mana dan kapan saja. Akibatnya, transaksi tatap muka dengan uang tunai tidak lagi diperlukan (Bank Indonesia, 2018).

Banyak sekali penerapan dari inovasi teknologi yang telah dilakukan dan ditetapkan oleh lembaga keuangan, salah satunya adalah kemudahan dalam bertransaksi secara *non cash*. Bank saat ini juga menerapkan layanan pembayaran *non cash* yaitu melalui ATM, kartu kredit dan *M-banking*, ini menghemat banyak waktu, tenaga, serta tidak perlu menyiapkan uang *cash* untuk suatu transaksi jual beli yang dilakukan (Sihaloho, 2020) Hal ini ditunjukkan pula oleh penggunaan uang elektronik dalam 5 tahun terakhir di tabel berikut :

Tabel 1. 1
Jumlah Uang Elektronik yang Beredar (dalam triliun)

Periode	Instrumen
2020	Rp 432.281.380
2021	Rp 575.323.419
2022	Rp 730.701.038
2023	Rp 809.783.312
2024 – Juli	Rp 878.449.333

Sumber : SPIP Bank Indonesia (2024)

Berdasarkan pada tabel diatas yang memuat jumlah uang elektronik yang beredar di Indonesia yang menunjukkan kenaikan tiap tahunnya. Pada tahun 2020 jumlah uang elektronik yang beredar sebesar Rp 432.281.380 triliun, kemudian di tahun 2021 naik menjadi Rp 575.323.419 triliun, lalu mengalami kenaikan lagi di

tahun 2022 di angka Rp 730.701.038 triliun. Pada tahun 2023 uang elektronik yang beredar sebesar Rp 809.783.312 dan terus meningkat hingga tahun 2024 yaitu sampai bulan juni sebesar Rp 878.449.333. Maka dari data ini, dapat diartikan bahwa masyarakat memiliki minat yang tinggi dan percaya menggunakan uang elektronik sebagai alat transaksinya dibuktikan dengan kenaikan jumlah uang yang elektronik yang beredar tiap tahun.

Kehidupan masyarakat saat ini yang lekat *smartphone* dan internet yang kemudian juga didukung oleh fasilitas *Fintech* yang membuat aktivitas pembayaran suatu barang atau jasa. Menurut Kennedy (2017), terdapat inovasi disrupsi sebagai suatu perubahan yang menambahkan kenyamanan, kepraktisan, dan kemudahan ke sistem pasar yang telah ada sebelumnya. Selain itu, pandemi COVID-19 yang terjadi pada awal tahun 2020 mendorong konsumen untuk menggunakan pembayaran nontunai dan beralih ke transaksi tanpa kontak langsung dengan penjual, awalnya untuk mengurangi kemungkinan penyebaran virus melalui uang fisik (Falah, 2021).

Uang elektronik tentunya dapat menggantikan pembayaran secara langsung atau tunai, meskipun belum menjadi alat transaksi utama di Indonesia. Berkaitan pula dengan hal itu, pemerintah mendukung penggunaan alat pembayaran secara non-cash. Quick Response Code Indonesian Standard atau disingkat QRIS adalah kode QR nasional yang dirilis oleh Bank Indonesia yang mempunyai tujuan guna menjadikan transaksi keuangan digital elektronik menjadi sederhana (Ningsih, 2021). QRIS sendiri merupakan sistem pembayaran yang tergolong baru tetapi setiap bulannya terus mengalami peningkatan yang signifikan (Fadhillah et al, 2021). Menurut analisis yang ditulis oleh Suhayati (2023) dari Badan Keahlian DPR RI, jika digitalisasi Usaha Mikro dan Kecil berjalan dengan sukses, itu akan berdampak positif pada perekonomian nasional karena kontribusi bruto yang diberikan dan banyaknya potensi tenaga kerja yang terserap dari sektor ini, yang mana artinya disini adopsi sistem pembayaran QRIS dibutuhkan oleh pelaku usaha Kecil dan Mikro untuk mendorong usaha mereka dapat bertahan di tengah kemajuan teknologi saat ini.

(Jati et al, 2023) menemukan ada kemungkinan besar bahwa QRIS dapat membantu meningkatkan adopsi teknologi oleh UMKM di Surabaya dengan menggunakan pengujian melalui *Technology Acceptance Model* (TAM). Persepsi manfaat merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi penerimaan suatu sistem pembayaran. Pandangan ini menunjukkan sejauh mana pelaku UMKM berpikir bahwa menggunakan sistem pembayaran seperti QRIS akan menghasilkan keuntungan seperti transaksi yang lebih mudah, penjualan yang lebih tinggi, dan pasar yang lebih luas. Menurut Davis (1989), salah satu faktor utama dalam TAM yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk mengadopsi teknologi baru adalah persepsi mereka tentang manfaatnya.

Selain dilihat dari manfaat suatu sistem pembayaran yang akan diterapkan, pelaku UMK saat ini tentunya melihat dari suatu sudut pandang lainnya yaitu kemudahan dalam penggunaan. Persepsi bahwa ada manfaat dan kemudahan penggunaan juga penting. Penggunaan teknologi yang dianggap mudah dipahami dan diterapkan cenderung menarik bagi pelaku UMKM. Jika suatu sistem pembayaran seperti QRIS ini dianggap sulit untuk digunakan, hal ini dapat mengurangi keinginan bisnis kecil dan menengah (UMKM) untuk mengadopsinya. Menurut Venkatesh dan Davis (2000), sikap seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh mudahnya penggunaan.

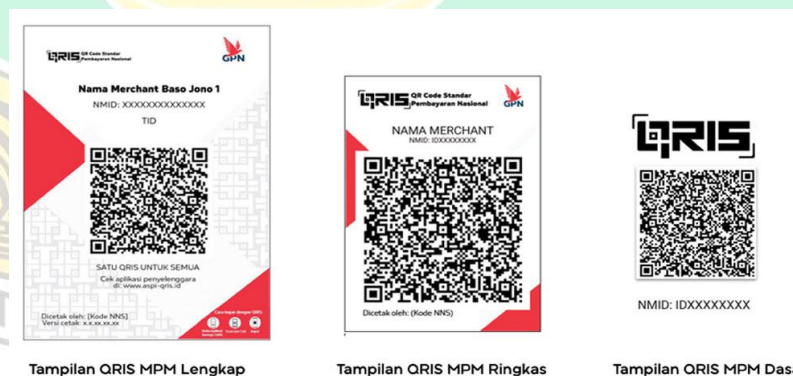
Faktor selanjutnya yang menjadi masalah dalam adopsi sistem pembayaran QRIS yang ditemukan saat ini yaitu dari segi risiko yang melekat pada penggunaannya, serta biaya yang menjadi perhatian bagi pelaku usaha kecil dan mikro (Marcellina, 2024). Jika pelaku UMK atau bahkan suatu individu merasa biaya penggunaan suatu model sistem pembayaran terlalu tinggi, mereka mungkin menunda atau bahkan menghindari penggunaan sistem tersebut (Choudhury & Karahanna 2008). Persepsi biaya dapat menjadi penghalang utama untuk adopsi teknologi baru, untuk biaya QRIS yang dikenakan sebesar 0,7% ini perlu diketahui dampaknya terhadap pelaku usaha kecil dan mikro, dimana sejatinya penerimaan risiko berbeda di setiap bisnis, maka masalah ini perlu diketahui lebih lanjut. Risiko yang memang ada pada saat menerima atau menggunakan suatu teknologi merupakan masalah yang juga dihadapi oleh pelaku UMK, dimana Pelaku UMKM

mungkin merasa khawatir tentang keamanan data dan kesalahan transaksi hingga pemalsuan bukti transaksi yang marah terjadi yang bisa tergolong merugikan pelaku usaha mikro dan kecil (Hidayatullah et al, 2023).

Standar QR Code yang digunakan untuk pembayaran disebut QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) atas suatu barang atau jasa pada *merchant* yang menggunakannya, pembayaran ini dilakukan melalui aplikasi dengan bantuan internet yang berbasis server yang telah digunakan secara resmi per 1 Januari 2020. Peresmian QRIS ini juga merupakan revolusi sistem pembayaran Indonesia di era digital saat ini (Bank Indonesia, 2021). QRIS hadir dalam tiga varietas: Consumer Presented Mode (CPM), Dynamic Merchant Presented Mode (MPM), dan Static Merchant Presented Mode (MPM).. Dari tiga jenis pembayaran tersebut jenis pembayaran MPM Statis adalah yang paling mudah penggunaannya, merchant dapat mengaplikasikan satu stiker QRIS secara gratis. Cukup pindai, masukkan jumlah yang akan dibayarkan, masukkan PIN, dan klik "Konfirmasi Pembayaran". Pemberitahuan akan dikreditkan ke akun pengguna secara otomatis. Usaha kecil dapat memperoleh manfaat besar dari QRIS MPM Statis ini dimana ditunjukkan oleh gambar berikut :

Gambar 1. 1

Bentuk kode QR MPM Statis



Sumber : QRIS *interactive* (2021)

Variasi dan kemudahan fitur QRIS telah mendorong integrasi ekonomi dan keuangan digital, serta memperluas konektivitas pembayaran internasional. Hal ini memberikan manfaat bagi pedagang dan konsumen, terutama sektor UMK. Per Juni

2023, tercatat 26,7 juta penjual telah menggunakan QRIS, dengan 91,4 persen di antaranya berasal dari UMK. Jumlah transaksi yang dilakukan dengan sistem pembayaran ini meningkat sebesar 86% per tahun menjadi 1,03 miliar pada tahun 2022 (Bank Indonesia, 2023). Saat ini, untuk melakukan pembayaran, UMKM harus dapat menggunakan QRIS, dimana untuk meningkatkan daya beli masyarakat dengan gaya hidupnya saat ini. Penggunaan QRIS membuat pembeli tidak perlu kesusahan untuk membawa uang kertas yang banyak dan beresiko dalam melakukan transaksi pembayaran atas barang atau jasa yang dibeli (Setiawan W, 2020)

Tabel 1. 2
Jumlah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Provinsi Sumatera barat

NO	Wilayah	Jumlah Usaha Mikro, Kecil Menengah menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat tahun 2017
1	Kepulauan Mentawai	4.624
2	Pesisir Selatan	42.495
3	Kab.Solok	37.115
4	Sijunjung	29.056
5	Tanah Datar	45.137
6	Padang Pariaman	43.576
7	Agam	56.592
8	Lima Puluh Kota	47.549
9	Pasaman	25.981
10	Solok Selatan	15.559
11	Dharmasraya	22.409
12	Pasaman Barat	38.574
13	Padang	89.699
14	Kota Solok	9.843
15	Sawahlunto	8.719
16	Padang Panjang	9.089

NO	Wilayah	Jumlah Usaha Mikro, Kecil Menengah menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat tahun 2017
17	Bukittinggi	22.200
18	Payakumbuh	18.996
19	Pariaman	13.131
	Total	580.344

Sumber : Badan Pusat Statistik Sumatera Barat (2017)

Karena mereka menciptakan lapangan kerja bagi penduduk lokal dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap PDB, usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam perekonomian Sumatera Barat. Berdasarkan tabel 1.2, dapat dilihat dengan jelas bagaimana perkembangan UMKM yang ada di Provinsi Sumatera Barat yang pada tahun 2017 sudah mencapai 580.344 unit, dengan Kota Padang dengan jumlah UMKM terbanyak yaitu 89.699 unit. Pertumbuhan UMKM yang signifikan ini dalam beberapa tahun terakhir terutama terlihat pada sektor perdagangan dan kuliner, yang bisa disebut sebagai sektor unggulan di seluruh Sumatera Barat Padang adalah ibu kota provinsi Sumatera Barat memiliki banyak potensi yang digerakkan oleh UMKM, yang mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Potensi ini termasuk dalam bidang perdagangan, kuliner, pariwisata, dan kerajinan tangan, oleh karena itu untuk hal ini diperlukan adanya pembayaran digital QRIS untuk menunjang keberlangsungan dan perkembangan UMKM menjadi lebih baik lagi.

Menurut Mohamad Abdul Majid Ikram perwakilan Bank Indonesia Sumatera Barat (2024), jumlah *merchant* QRIS yang berada di Kota Padang mencapai 189.619 *merchant*. Selain itu, Kota Padang juga tercatat sebagai daerah dengan jumlah transaksi QRIS terbanyak, yaitu sebanyak 6.476.251 kali sampai dengan agustus tahun 2024. Dimana angka ini telah menandakan bahwa masyarakat padang terutama pelaku UMKM telah memiliki niat yang tinggi untuk menggunakan pembayaran digital untuk usaha mereka dengan tingginya *merchant* yang telah terdaftar sehingga Bank Indonesia mempunyai rencana untuk terus mendorong dan

menggerakkan lebih banyak penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital di kota padang dinilai memudahkan dan meningkatkan efisiensi transaksi.

Pembayaran digital sekarang tersebar luas dan disukai di banyak bidang masyarakat. Untuk usaha mikro, kecil (UMK), QRIS menjadi solusi yang berguna. Pengguna dapat melakukan transaksi digital lebih mudah dengan inovasi ini yang menggabungkan berbagai platform pembayaran. Seiring dengan perkembangan teknologi finansial yang memudahkan transaksi non-tunai, di Indonesia, QRIS semakin banyak digunakan. Manfaat, biaya, dan risiko tetap menjadi faktor utama yang diperhitungkan oleh pelaku UMK saat memutuskan apakah akan menerapkan QRIS atau tidak.

Salah satu faktor utama yang mendorong adopsi teknologi baru seperti QRIS adalah persepsi manfaat atau *perceived usefulness*. Penelitian sebelumnya telah menemukan bahwa teknologi memberikan manfaat besar dalam hal kecepatan, kemudahan, dan efisiensi waktu berperan penting dalam meningkatkan minat pengguna. Studi oleh (Pontoh et al., 2022) menunjukkan bahwa persepsi manfaat pada penggunaan QRIS dapat membuat UMK lebih tertarik untuk menggunakan metode pembayaran digital ini. Penelitian tambahan menunjukkan bahwa persepsi manfaat juga sangat dekat dengan pengalaman yang akan dialami oleh pelaku UMK dalam bertransaksi dengan pelanggannya (Thu Hang Nguyen 2021)

Dari sisi persepsi kemudahan penggunaan juga merupakan hal yang mendorong penggunaan QRIS bagi UMK, dimana fenomena saat ini kemudahan sistem pembayaran QRIS dirasakan dimana ketika pelaku usaha kecil dan mikro hanya perlu memastikan transaksi pembayaran dari pelanggan masuk ke dalam akun yang telah tersambung dengan PJSP QRIS kemudian dapat melanjutkan pekerjaannya tanpa harus mengambil uang tunai dan mencari kembaliannya jika uang tersebut memerlukan kembalian, ini sesuai dengan pernyataan Sati dan Ramaditya (2019), tingkat kemudahan penggunaan teknologi dianggap mudah dan tidak membutuhkan banyak usaha.

Menurut (Fauziyah & Prajawati 2023) minat UMK dalam menggunakan QRIS dilihat juga dari temuan risiko dan biaya yang harus diperhatikan pula dimana risiko ini dalam hal koneksi internet yang sering terganggu saat melakukan scan terhadap QR code sehingga pembayaran tidak bisa dilanjutkan dan biaya transaksi yang dikenakan sebesar 0,7%. Hal ini menunjukkan penggunaan QRIS cukup membantu namun risiko yang dirasakan tetaplah ada dimana atas penggunaan suatu teknologi tertentu. Risiko lainnya yang sering ditemukan dalam penggunaan QRIS bagi pelaku UMK yaitu Kesalahan pengguna sendiri, atau kesalahan manusia, termasuk kesalahan mengirim dana ke nomor ponsel lain atau pengisian, serta kesalahan transaksi lainnya yang menyebabkan kerugian akibat kesalahan manusia, harus diakui bahwa kesalahan dalam menulis nominal dan nomor ponsel menyebabkan kerugian pengguna.

Beda halnya menurut (Sihaloho et al., 2020) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa masih banyak pelaku UMK yang memiliki kendala tersendiri dalam penggunaan QRIS yaitu belum memahami bagaimana cara kerja pada QRIS sehingga pembayaran yang dilakukan mungkin tidak lagi dilakukan pengecekan ulang apakah transaksi tersebut masuk ke dalam pencatatan *merchant* atau tidak karena kurangnya pengetahuan mengenai hal tersebut dan dalam hal ini dinilai dapat menjadi penyebab resiko bagi pelaku UMK.

Menurut model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM), minat konsumen yang lebih tinggi dalam menggunakan suatu teknologi berkorelasi dengan tingkat kemudahan penggunaannya. (Davis, 1989). Keterlibatan pengguna dalam sistem pembayaran berbasis kode QR sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan. Menurut penelitian ini, QRIS dengan antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan dapat meningkatkan adopsi di kalangan bisnis kecil dan menengah (UMK). Namun, disisi lainnya persepsi risiko sering menjadi penghalang untuk menggunakan teknologi pembayaran digital seperti QRIS. Risiko ini dapat berupa keamanan data, kesalahan teknis, ketidakpastian dalam proses transaksi atau validasi bukti bahwa pembayaran telah dilakukan (Hidayatullah et al, 2023). Diketahui bahwa resiko sendiri memang tidak bisa dihindari oleh pelaku

UMK namun, melihat adopsi penggunaan QRIS yang semakin populer dan umum, maka risiko harus diperhatikan juga.

Peneliti mempertimbangkan sejumlah faktor sebelum memilih Padang, termasuk meningkatnya penggunaan QRIS secara umum. yang merupakan alat pembayaran yang terbilang baru bagi pelaku UMK serta menemukan perbedaan bagaimana adopsi QRIS di Kota Padang dibalik manfaat, biaya serta risiko yang akan dirasakan, dimana ini sejalan dengan perilaku masyarakat di kota Padang yang semakin ramai menggunakan pembayaran non tunai melalui *smartphone* mereka kemudian penelitian ini akan tertarik membahas fenomena QRIS saat ini, dimana keadaan setelah *Covid-19* terdapat perubahan pada biaya penggunaan QRIS juga kemudian menambahkan variabel biaya yang didapatkan dari saran penelitian sebelumnya dan masih jarang digunakan, kemudian masalah risiko seperti penipuan maupun gangguan lainnya ketika menggunakan QRIS yang tentu berbeda antara daerah lain dengan kota Padang. Dengan memahami faktor-faktor ini, hal ini dimaksudkan agar sebuah strategi akan ditemukan untuk mempromosikan adopsi QRIS di dalam kelompok UMK.

Dari uraian sebelumnya, jelas penulis ingin mengetahui bagaimana minat Usaha Kecil dan Mikro (UMK) dalam menggunakan QRIS dipengaruhi oleh persepsi mereka tentang manfaat, kemudahan penggunaan, dan risikonya. Mengingat konteks ini, penulis melakukan penelitian berjudul “**Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Pelaku UMK Di Kota Padang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan dari masalah yang diidentifikasi dan diinginkan penyelidikan lebih lanjut dalam penelitian ini:

1. Apakah persepsi manfaat mempengaruhi minat penggunaan QRIS oleh pelaku UMK di Kota Padang ?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi minat penggunaan QRIS oleh pelaku UMK di Kota Padang ?

3. Apakah persepsi biaya mempengaruhi minat penggunaan QRIS oleh pelaku UMK di Kota Padang?
4. Apakah persepsi risiko mempengaruhi minat penggunaan QRIS oleh pelaku UMK di Kota Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai tujuan berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan QRIS oleh pelaku UMK di Kota Padang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan QRIS oleh pelaku UMK di Kota Padang.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi biaya terhadap minat penggunaan QRIS oleh pelaku UMK di Kota Padang.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap minat penggunaan QRIS oleh pelaku UMK di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menawarkan informasi dan pemahaman tentang bagaimana pelaku UMK di Kota Padang dipengaruhi oleh persepsi risiko, biaya, kesederhanaan penggunaan, dan manfaat dalam hal minat mereka untuk memanfaatkan QRIS, juga diperkirakan akan berfungsi sebagai sumber daya untuk kemajuan ilmu pengetahuan yang dipertimbangkan secara konseptual dalam perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Pelaku UMK

Hasil penelitian ini seharusnya dapat membantu pelaku UMK dalam memahami sepenuhnya QRIS sebagai metode pembayaran nontunai yang banyak digunakan oleh berbagai kalangan saat ini dan juga pelaku UMK merasa lebih yakin lagi atas adopsi QRIS.

b) Bagi Lembaga Jasa Keuangan

Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar tinjauan kebijakan dan peraturan yang akan diterapkan nantinya khususnya untuk pembayaran digital dan feedback dari masyarakat atas hal tersebut.

c) Bagi Penulis

Pemahaman penulis tentang pengaruh adopsi teknologi pembayaran digital terhadap masyarakat diperkirakan akan tumbuh sebagai hasil dari penelitian ini khususnya pelaku UMK dari hasil penelitian yang dilakukan. Kemudian melalui pengalaman yang didapat selama penelitian diharapkan dijadikan pelajaran yang berharga untuk masa sekarang dan masa depan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulis menyajikan lima bab yang disusun secara metodis sebagai berikut untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang format topik yang akan dijelaskan dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, formulasi, tujuan, manfaat, dan metodologi penulisan penelitian semuanya tercakup dalam bab ini yang juga mencoba mengidentifikasi dan menetapkan alasan dibalik penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Selain memberikan dasar untuk penelitian, bab ini mencakup ide dan konsep yang relevan, kerangka konseptual, penilaian penelitian sebelumnya, dan konstruksi hipotesis untuk pengujian.

BAB III METODE PENELITIAN

Desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik dan sumber pengumpulan data, definisi operasional, pengukuran variabel penelitian, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis semuanya tercakup dalam bab ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian data, analisis data, dan pembuktian hipotesis dibahas dan hasilnya dijelaskan dalam bab ini.

BAB V PENUTUP

Ini adalah bab terakhir, yang menjelaskan kesimpulan, batasan, dan rekomendasi penelitian.

