

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Perkembangan teknologi secara pesat mempengaruhi sistem pembayaran dalam transaksi bisnis. Dalam mendukung perkembangan teknologi, Bank Indonesia mengeluarkan sistem pembayaran nontunai untuk melengkapi sistem pembayaran tunai yang telah ada (Meliyanti, 2021). Saat ini transaksi non tunai terus mengalami peningkatan, yang dibuktikan dari adanya peningkatan transaksi uang elektronik dalam kurun waktu September 2020 sampai Desember 2020.

**Tabel 1.1 Transaksi Uang Elektronik di Indonesia Periode Tahun 2020**

	September	Oktober	November	Desember
Volume	366.785.803	392.881.322	406.322.079	438.047.792
Nominal (Rp)	17.681.855,76	18.793.008,08	19.340.829,53	22.135.159,53

Sumber: (Bank Indonesia, 2020)

Salah satu inovasi baru dalam pembayaran non tunai adalah pembayaran memakai QRIS. *Quick Response Code Indonesian Standard* ialah standard code QR nasional guna memfasilitasi pembayaran code QR di Indonesia yang dimunculkan dari Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019 dan mulai diterapkan pada 1 Januari 2020 (Saputri, 2020). Kebijakan dari Bank Indonesia dalam meluncurkan QRIS adalah

salah satu strategi untuk mendukung gerakan *cashless*, memfasilitasi perkembangan ekonomi digital dan inklusi keuangan Indonesia (Paramitha & Kusumaningtyas, 2020).

Gerakan *cashless* yang dilakukan dalam mendukung kebijakan pemerintah berfokus untuk mengurangi angka penularan covid-19 yang sedang melanda Indonesia. Hal tersebut dapat dibuktikan pada penelitian (Aulia, 2020) yang menyatakan bahwa transaksi elektronik lebih cocok dan efisien digunakan dalam masa pandemi. Selain itu, transaksi menggunakan QRIS juga mengalami peningkatan yang cukup drastis pada masa pandemi covid-19. Hal ini ditandai dengan adanya peningkatan akseptasi penyediaan QRIS sebagai alat transaksi. Yang mana, mulai tanggal 1 November 2021 jumlah *merchant* QRIS telah mencapai angka 12 juta. Dan jika dibandingkan pada akhir tahun 2020 yang baru mencapai 5,8 juta *merchant*, artinya jumlah tersebut mengalami peningkatan yang drastis atau melebihi target perluasan QRIS (Bank Indonesia, 2021).

Peningkatan QRIS yang jauh melampaui target perluasan tersebut sangat menarik untuk diteliti karena berdasarkan peningkatan tersebut akan terlihat bagaimana implementasi penerapan QRIS pada masyarakat secara luas. Selain itu, peningkatan QRIS yang drastis tersebut terjadi secara tidak normal meskipun adopsi QRIS mengalami peningkatan, namun hal tersebut tidak selalu berdampak positif. Berdasarkan pra-penelitian yang peneliti telah lakukan, beberapa pelaku UMKM yang menggunakan QRIS belum mampu mengimplemnetasikan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran secara maksimal. Menurut (Tri,

2020) penggunaan QRIS diwajibkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2020. Sehingga berkaitan dengan hal tersebut, dapat dilihat bahwa penyebab peningkatan QRIS yang pesat tidak hanya dari keinginan masyarakat secara mandiri, namun hal ini juga didukung dengan adanya kewajiban dari Bank Indonesia untuk menerapkan QRIS.

Semua Penyelenggaran Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang hendak menerapkan QR Code wajib untuk mempraktikkan QRIS. Hal ini diatur dalam PADG No.21/18/2019 tentang implementasi Standar Internasional QRIS untuk metode pembayaram (Fauzia, 2019). PJSP yang memanfaatkan QR Code dan telah menerapkan QRIS ini terdiri dari bank nasional maupun bank daerah. Salah satu bank nasional yang telah menggunakan QR Code dan telah menerapkan QRIS adalah PT Bank Rakyat Indonesia (BRI). Sedangkan untuk bank daerah yang telah menggunakan QR Code dan menerapkan QRIS adalah PT Bank Pembangunan Daerah (BPD).

Implementasi penggunaan QRIS saat ini terus mengalami perkembangan dengan tujuan untuk dapat meningkatkan keuangan inklusif serta memajukan perekonomian Indonesia (Palupi, 2021). Saat ini pengguna QRIS telah menjangkau 13,4 juta *merchant* di seluruh Indonesia yang lebih didominasi oleh sektor UMKM sebesar 95% (Bank Indonesia, 2021). Sehubungan dengan peningkatan tersebut, Provinsi Bali yakni provinsi yang memiliki andil besar dalam mendukung adopsi QRIS sebagai terobosan baru dalam sistem pembayaran. Yang mana, Provinsi Bali telah mencapai penghargaan Bank

Indonesia Awards 2021 sebagai kategori pemerintah provinsi yang mampu mengimplementasikan *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) paling baik di kawasan Bali dan Nusa Tenggara. Hal tersebut sejalan dengan peningkatan adopsi QRIS sebesar 120% dibandingkan awal tahun 2021. Dan jumlah tersebut didominasi juga oleh sektor UMKM yang mencapai 93,17% (Rhismawati, 2021). Selain itu, pertumbuhan UMKM di Bali mengalami perkembangan yang baik setiap tahun. Data dari perkembangan UMKM Kabupaten/Kota di Provinsi Bali Tahun 2015-2019 dipaparkan sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah UMKM Kabupaten/Kota di Provinsi Bali**

No	Kabupaten/Kota	Tahun					Pertumbuhan 2015-2019
		2015	2016	2017	2018	2019	
1	Jembrana	20.512	10.071	10.525	27.654	24.346	18,69%
2	Tabanan	20.032	38.690	38.980	41.459	42.744	113,38%
3	Badung	26.863	26.863	17.754	19.688	19.261	-28,30%
4	Gianyar	91.511	91.511	91.511	75.412	75.482	-17,52%
5	Klungkung	9.712	9.712	9.712	11.761	14.584	50,16%
6	Bangli	35.263	42.924	44.948	44.068	44.068	24,97%
7	Karangasem	38.954	28.989	38.954	39.551	40.468	3,89%
8	Buleleng	11.196	11.196	32.907	34.552	35.555	217,57%
9	Denpasar	11.515	30.694	30.840	31.826	32.026	178,12%
	Bali	265.558	290.650	313.787	325.971	327.353	

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Bali

Data diatas membuktikan perkembangan jumlah UMKM di Kabupaten Buleleng mengalami perkembangan paling tinggi jika dibandingkan dengan kabupaten lainnya. Pertumbuhan UMKM tersebut dapat dihitung dengan cara jumlah UMKM di tahun 2019 dikurangi dengan jumlah UMKM ditahun 2015 dan dikali 100%. Sehingga berdasarkan perhitungan tersebut, UMKM di Kabupaten Buleleng tumbuh sebesar 217,57%. Selain itu, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang terletak di Kabupaten Buleleng juga tergolong sebagai salah satu UMKM yang menerapkan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran. Minat pengguna QRIS pada UMKM di Kabupaten Buleleng cukup tinggi. Hal tersebut dibuktikan dari data yang didapat pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan PT Pembangunan Daerah (BPD) Bali yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.3 Perbandingan Jumlah Pengguna QRIS di Kabupaten Buleleng**

PT Bank Rakyat Indonesia (BRI)		Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali	
Nama Cabang	Jumlah Merchant	Nama Cabang	Jumlah Merchant
KC Singaraja	2.279	KC Singaraja	1.184
		CPM Tamblang	227
		CPM Lovina	101
Total	2.279	Total	1.512

Sumber: Bank BRI dan Bank BPD Kanca Singaraja

Dan tingkat pelaku usaha UMKM yang menggunakan QRIS lebih didominasi oleh bank nasional. Hal ini dilihat dari perbedaan jumlah pelaku UMKM yang menggunakan QRIS. Yang mana, jumlah akumulasi pengguna QRIS yang diakusisi oleh Bank BRI mencapai 2.279. Sedangkan jumlah akumulasi pengguna QRIS yang diakusisi oleh Bank BPD Bali mencapai 1.512. Sehingga penelitian ini dilakukan

pada penyedia QRIS dengan minat menggunakan yang lebih tinggi yaitu PT Bank Bank Rakyat Indonesia.

Tingkat penerapan QRIS berhubungan dengan akseptasi individu terhadap teknologi baru tersebut yang dipengaruhi oleh faktor tertentu. Berdasarkan *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3) oleh (Venkatesh & Bala, 2008) menyatakan bahwa minat menggunakan suatu teknologi dikontrol oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan.

Persepi manfaat adalah ukuran kepercayaan seorang melalui penggunaan teknologi informasi mampu memberi peningkatan kemampuan kerja dari para pengguna (Venkatesh & Bala, 2008). Artinya jika suatu teknologi informasi berhasil meningkatkan kinerja para pengguna, maka akan mempengaruhi minat menggunakan suatu individu. Menurut penelitian (Priambodo & Prabawani, 2016) persepsi manfaat memiliki dampak positif serta pengaruh yang signifikan juga kepada minat pemakai didalam penggunaan pelayanan *electronic money*. Sejalan bersama penelitian menurut (Ningsih et al., 2021) persepsi manfaat memiliki pengaruh yang positif serta signifikan kepada putusan menggunakan *elektornic money* dengan basis QRIS. Selain itu, penelitian menurut (Sulfina et al., 2022) menjelaskan juga bahwasannya pengaruh positif serta signifikan diberikan persepsi manfaat kepada minat penggunaan. Dan penelitian menurut (Robaniyah & Kurnianingsih, 2021) menyatakan persepsi manfaat memiliki pengaruh kepada minat memakai aplikasi OVO dengan positif serta signifikan. Akan tetapi memiliki perbedaan hasil yang

disampaikan menurut (Shalika, 2020) yang merujuk bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap pemakaian *e-money*.

Faktor lain yang mendukung penerimaan teknologi QRIS adalah persepsi kemudahan penggunaan. Yang mana, kemudahan penggunaan adalah tingkat kepercayaan suatu individu jika memakai suatu teknologi akan dibebaskan dari suatu upaya. (Venkatesh & Bala, 2008). Artinya jika suatu teknologi mampu memberi kemudahan dalam penggunaannya akan menarik minat penggunaan. Menurut penelitian dari (Palupi, 2021) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang positif serta signifikan kepada putusan bertransaksi menggunakan QRIS. Selaras bersama penelitian yang dilaksanakan (Romadloniyah & Prayitno, 2018) dan (Shalika, 2020) mengatakan kemudahan penggunaan memiliki dampak kepada minat pemakaian *e-money*. Akan tetapi hasil penelitian tersebut bertentangan pada penelitian (Ahmad & Pambudi, 2014) yang mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan *internet banking*. Namun searah dengan (Saputri, 2020) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan kepada minat konsumen dalam menggunakan QRIS.

Inkonsisten hasil penelitian dari beberapa peneliti memicu ketertarikan peneliti guna meneliti ini kembali pada variabel tersebut. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian mengenai *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang berperan sebagai teknologi baru terkait transaksi pembayaran digital. Terlebih lagi penggunaan QRIS yang semakin dikembangkan karena adanya wabah pandemi

covid-19 yang membuat masyarakat lebih memilih melakukan transaksi digital guna menghindari peningkatan kasus covid-19. Keterbaruan penelitian lainnya juga terletak pada pengguna QRIS yang diakusisi oleh PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang belum banyak diteliti.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk menganalisis minat menggunakan terkait penerapan QRIS pada pelaku UMKM dengan berlandaskan persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel independen. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Keberterimaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada UMKM di Kabupaten Buleleng”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Bersumber pada jabaran latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* mendukung gerakan *cashless* dalam menghindari penyebaran covid-19.
2. *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai produk baru memiliki peningkatan yang tinggi pada tahun awal penerapannya, maka akan dilihat bagaimana implementasinya terhadap para pelaku UMKM.
3. Penerimaan terhadap model *Technology Aceptance Model 3 (TAM 3)* menyatakan bahwa bentuk akseptasi suatu teknologi dipengaruhi oleh berbagai faktor, maka akan dilihat variabel independen manakah yang

memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan QRIS pada pelaku UMKM.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah penelitian ini bertujuan guna pembahasan dapat lebih terfokus pada sasaran penelitian. Yang mana, penelitian ini pembatasannya didalam pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada UMKM di Kabupaten Buleleng.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berlandaskan pemaparan latar belakang yang diuraikan diatas, maka yang adapun perumusan masalah yang ditetapkan yakni:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada UMKM di Kabupaten Buleleng?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada UMKM di Kabupaten Buleleng?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Diseuaikan dengan perumusan masalah diatas, maka ditetapkan beberapa tujuan yang sesuai yakni:

1. Bertujuan dalam melihat pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada UMKM di Kabupaten Buleleng.
2. Bertujuan dalam melihat pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada UMKM di Kabupaten Buleleng.

### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Berikut ini telah dipaparkan manfaat yang ditujukan ke beberapa pihak yang diharap bisa memberi kebermanfaatan yang baik, diantaranya:

#### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis hasil penelitian ini yaitu dapat dijadikan sebagai perkembangan teori *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3) yang berhubungan dengan minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Dan hasil penelitian ini juga diharapkan mampu berguna sebagai tambahan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan QRIS.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan bisa memberikan suatu acuan atau pustaka bagi peneliti yang akan melakukan studi terkait bidang yang memiliki kesamaan yakni berhubungan dengan pengaruh variabel persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan QRIS.

b. Bagi UMKM di Kabupaten Buleleng

Hasil dilakukannya penelitian diharapkan bisa dijadikan pedoman dan peninjauan bagi pengguna QRIS seperti pelaku UMKM dalam mengambil keputusan terkait penggunaan QRIS yang berkaitan dengan persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan.

c. Bagi Lembaga Pengembang QRIS

Hasil dilakukannya penelitian diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi lembaga pengembang QRIS sehubungan dengan pengambilan keputusan mengenai strategi dan pengembangan selanjutnya metode pembayaran QRIS.

