

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital dewasa ini menunjukkan suatu gerakan yang lebih jauh dan lebih cepat dibandingkan dengan apa yang menjadi tujuan dan apa yang dibayangkan. Dari perspektif industri perbankan, teknologi digital merupakan salah satu perubahan yang perlu dilakukan dan sangat penting bagi dunia perbankan dan lembaga keuangan untuk belajar, berinteraksi dan memberikan kepuasan nasabah. Namun, dengan pesatnya perkembangan teknologi yang dikembangkan manusia, hal ini tidak menghalangi manusia untuk mengembangkan sistem pembayaran yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat meningkat ini berdampak untuk membawa perubahan yang sangat signifikan terkhusus pada sektor perdagangan. Seiring berjalannya waktu perdagangan mengalami perubahan yang sangat besar terutama penjualan pada e-commerce yang saat ini mulai merebak. *E-Commerce* merupakan saluran online yang dapat diakses dengan menggunakan perangkat elektronik seperti komputer maupun hp, dimanfaatkan pebisnis untuk melakukan aktifitas bisnisnya dan dimanfaatkan konsumen untuk mendapatkan informasi dengan cara memberi jasa informasi dalam menentukan pilihan (Kotler & Amstrong, 2012).

Perkembangan sistem pembayaran berbasis teknologi telah secara dramatis mengubah arsitektur sistem pembayaran tradisional yang mengandalkan mata uang fisik sebagai alat pembayaran. Meskipun mata uang fisik masih banyak digunakan sebagai alat pembayaran di dunia internasional, dengan pesatnya

perkembangan teknologi sistem pembayaran, cara pembayaran tunai secara bertahap berubah menjadi pembayaran tanpa uang tunai. Bank Indonesia menerbitkan program *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. QRIS memberikan alternatif metode pembayaran non-tunai secara lebih efisien. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan kode QR yang diterbitkan Bank Indonesia dan sudah distandarisasi sehingga dapat digunakan untuk semua aplikasi pembayaran berbasis kode QR, seperti OVO, GoPay, LinkAja, Dana, dan sebagainya. QRIS disediakan oleh merchant atau penjual, sedangkan konsumen menggunakan dompet digital, mobile banking atau uang elektronik berbasis server. QRIS dapat digunakan oleh semua kalangan mulai dari pedagang kecil sampai merchant yang ada di mall, karena kode QRIS dapat diprint dengan kertas biasa tanpa harus menggunakan mesin edc. QRIS bukan aplikasi baru atau instrumen pembayaran, namun semacam interface (Bank Indonesia 101, 2020).

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia sedang berkembang banyak di antara mereka yang belum siap menghadapi era serba digital yang ditandai dengan masih awamnya UMKM dalam menggunakan teknologi digital. Banyak UMKM Indonesia yang tidak menggunakan sistem internet dan berbagai aplikasi yang terhubung dengan smartphone untuk operasional bisnisnya. UMKM dipaksa untuk bisa segera berinovasi dan beradaptasi, antara lain dengan mengadopsi model bisnis digital. Hingga saat ini terdapat 132 juta pengguna internet di Indonesia. Industri *fintech (financial technology)* berupaya mengoptimalkan potensi tersebut dengan menawarkan berbagai bentuk produk keuangan yang memberi kemudahan bagi penggunanya

untuk mengakses berbagai layanan keuangan. Produk-produk keuangan digital itu antara lain Go-Pay, Ovo, Dana, dan sebagainya. Selain itu, terdapat pula alternatif pembayaran menggunakan QRIS (Kasali, 2018).

Selain itu, munculnya *e-money* juga didorong oleh Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 dan No. 16/8/PBI/2014, yang mendorong Bank Indonesia untuk membuat agenda sosial untuk mengurangi penggunaan *e-money* salah satunya penggunaan uang tunai (*Cashless Society*) di Republik Indonesia. Melalui penggunaan satu standar QR Code, penyedia barang dan jasa (merchant) tidak perlu memiliki berbagai jenis QR Code dari penerbit yang berbeda. Hingga akhir Februari 2020, jumlah merchant yang menggunakan QRIS di Provinsi Bali tercatat sebanyak lebih dari 65 ribu, jumlah ini meningkat sebesar 5 persen dalam periode satu bulan. Penggunaan QRIS menjadi trend positif belakangan ini bagi pelaku usaha dan juga konsumen. Mengingat manfaatnya dalam membantu proses transaksi non-tunai secara lebih efisien, penggunaan QRIS oleh UMKM akan dapat membantu meningkatkan kinerja usahanya, terlebih pada masa pandemi seperti saat ini. Hingga saat ini, belum banyak UMKM yang telah menggunakan QRIS, sehingga penelitian perlu dilakukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi intensi UMKM menggunakan QRIS. Dengan mengetahui faktor pembentuk intensi UMKM menggunakan QRIS, diharapkan akan dapat dirumuskan strategi yang tepat untuk mendorong lebih banyak UMKM menggunakan QRIS. (goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee & Perdana, 2018).

Bank Indonesia memperkenalkan program untuk mendukung pergerakan cashless dengan menerbitkan program *Quick Response Code Indonesian Standard*

(QRIS) yang didelegasikan kepada Bank BPD Bali Cabang Singaraja, di mana ia meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya digitalisasi transaksi untuk tantangan era kehidupan baru. Peluncuran QRIS juga merupakan wujud dari visi sistem pembayaran Indonesia pada tahun 2025. QRIS ini menyungsum slogan UNGGUL yang merupakan singkatan dari UNiversal, Gampang, Untung dan Langsung, serta bertujuan untuk mendorong efisiensi transaksi dalam rangka Mendorong UMKM yang pada gilirannya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia. Dalam implementasinya, Bank BPD Bali membidik pelaku UMKM yang beroperasi melalui program QRIS. Dalam implementasinya, program QRIS sebelumnya telah diterapkan oleh beberapa bank lain seperti Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Nasional Indonesia (BNI) dan Bank Central Asia (BCA).

Bank Indonesia mencanangkan program untuk mendukung gerakan cashless dengan menerbitkan program *Quick Response Code Indonesia Standard* yang dipercayakan kepada Bank BPD Bali Cabang Singaraja, di mana ia membangkitkan kesadaran masyarakat akan pentingnya transaksi digital untuk menjawab tantangan kehidupan era baru. Dalam implementasinya, Bank Bpd Bali membidik pelaku UMKM yang beroperasi di sektor korporasi melalui program QRIS. Dilihat dari fakta tersebut, program QRIS Bank Bpd Bali menarik untuk dikaji terutama terkait penerapannya pada UMKM Bank BPD Bali yang menggunakan Qris dengan didukung oleh Bank Bpd Bali Cabang Singaraja. Untuk produk keuangan digital seperti GoPay, OVO, Dana dan masih banyak lagi. Sistem pembayaran melalui QRIS diterima baik oleh merchant dan penggunaan, namun di sisi lain ada juga yang meragukan keamanan dan efektivitas

sistem pembayaran ini. Sistem pembayaran melalui QRIS menimbulkan kontroversi antara masyarakat dan pedagang, dari sisi lain masyarakat sistem ini masih perlu disosialisasikan cara penggunaannya, kondisi ini dikarenakan masih sedikit masyarakat yang memilih sistem pembayaran tunai daripada virtual atau non tunai.

Dengan diterapkannya QRIS sebagai transaksi yang higienis diharapkan penggunaan Qris terhadap UMKM dapat meningkat. Dengan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut adanya program BPD QRIS dengan yang penulis rangkum dalam sebuah penelitian berjudul: **“Analisis Penerapan Qris Oleh UMKM Untuk Mempermudah Transaksi Digital (Studi Pada Bank BPD Bali Cabang Singaraja)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu

1. Bagaimana prosedur pengajuan syarat menjadi merchant Qris BPD Bali ?
2. Bagaimana penerapan pada Qris BPD Bali dalam mempermudah transaksi digital ?
3. Apakah terjadi peningkatan jumlah UMKM yang menggunakan Qris BPD Bali ?
4. Apa saja kendala yang dihadapi UMKM dalam penerapan penggunaan Qris

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang berkaitan dengan pokok permasalahan diatas adalah

1. Untuk mengetahui prosedur pengajuan syarat menjadi merchant Qris BPD Bali.
2. Untuk mengetahui penerapan pada Qris BPD Bali untuk mempermudah transaksi digital.
3. Untuk mengetahui peningkatan jumlah UMKM yang menggunakan Qris BPD Bali.
4. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi UMKM dalam penerapan Qris.

1.4 Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan, diharapkan bisa bermanfaat bagi pihak-pihak berikut :

- a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat memberikan kesempatan yang baik untuk menerapkan teori yang diperoleh di bangku kuliah kedalam dunia kerja, mengetahui situasi dan didunia kerja khususnya diperbankkan serta dapat memberikan tambahan informasi dan disiplin ilmu menambahkan wawasan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang yang sama dan serta diperolehnya tambahan pengetahuan khusus mengenai analisis penerapan qris oleh UMKM untuk mempermudah transaksi digital.

b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan aplikatif terhadap perkembangan ekonomi khususnya dalam bidang strategi pemasaran dengan pemanfaatan teknologi.

c. Bagi PT Bank Pembangunan Daerah Cabang Singaraja

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai informasi dan sumbangan pemikiran bagi Bank BPD Bali Cabang Singaraja mengenai analisis penerapan qris oleh UMKM untuk mempermudah transaksi digital.

d. Bagi Pelaku UMKM

Dari penelitian ini diharapkan bagi pelaku UMKM Bank BPD Bali Cabang Singaraja dapat mengikuti perkembangan dan beradaptasi dengan teknologi yang ada.

