

BAB I

PENDAHULUAN

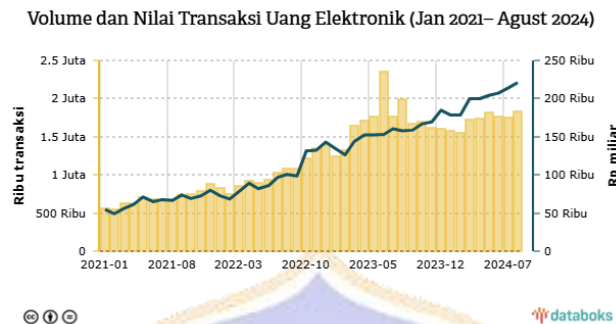
1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, seperti belanja, transportasi, pendidikan, kesehatan, keuangan, pariwisata serta kegiatan ekonomi lainnya dapat diakses secara digital. Kehadiran teknologi berbasis digital mempermudah akses informasi dan mendukung berbagai aktivitas masyarakat yang semakin bergantung dengan *gadget* dan koneksi internet. Hal ini membuat aktivitas masyarakat menjadi lebih mudah dengan menggunakan *Smartphone*. Digitalisasi memberikan kemudahan akses, kepraktisan, serta efisiensi dalam melakukan berbagai aktivitas, terutama dalam transaksi keuangan (Seniati & Werastuti, 2024).

Perkembangan teknologi juga membawa perubahan terhadap kebutuhan masyarakat akan alat pembayaran yang dapat memenuhi kemudahan, kecepatan, ketepatan dan keamanan dalam setiap transaksi. Masyarakat Indonesia yang dulunya berbelanja dengan uang tunai, saat ini telah mengetahui dan memanfaatkan pembayaran menggunakan metode non tunai, yaitu pembayaran digital sebagai alat pembayaran atau bisa disebut sebagai *electronic money* (e-money) (Astria, 2024).

Transaksi menggunakan uang elektronik menjadi lebih umum dan populer. Ada beberapa alasan mengapa masyarakat lebih memilih untuk membayar dengan non tunai yaitu kemudahan membayar dengan non tunai dapat dilakukan dengan cepat dan

mudah, kemudian pembayaran dengan non tunai lebih aman dibandingkan dengan membawa uang tunai (Al Qardh et al., 2019).



Gambar 1.1
Volume dan Nilai Transaksi Uang Elektronik
(Sumber: databoks.katadata.co.id)

Bank Indonesia (BI) melaporkan bahwa volume transaksi uang elektronik (*e-money*) yaitu QRIS sebanyak 1,84 miliar transaksi pada Agustus 2024. Volumennya meningkat 4,56% dibanding bulan sebelumnya yang mencetak 1,76 miliar transaksi. Demikian pula nilai transaksi uang elektronik QRIS sebesar Rp220,87 triliun pada Agustus 2024, tumbuh 3,18% dibanding bulan sebelumnya. Nilai transaksi uang elektronik QRIS secara akumulasi periode Januari-Agustus 2024 menjadi Rp1,6 kuadriliun, tumbuh 35,76% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya sebesar Rp1,18 kuadriliun (databoks.katadata.co.id, 2024). Transaksi uang elektronik di Indonesia terus menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan terdapat minat yang besar dalam masyarakat untuk menggunakan uang elektronik, sehingga pengguna uang elektronik di Indonesia pun mengalami peningkatan yang pesat dari tahun ketahun.

Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai (*currency*) sebagai alat pembayaran dan beralih ke dalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis (Widhi & Sulindawati, 2021). Adanya kemajuan teknologi memberikan inovasi baru semacam metode bertransaksi yang berganti dari masa ke masa, yang diawali dengan transaksi sistem barter, kemudian menggunakan uang kertas dan logam, hingga munculah pembayaran non tunai semacam e-wallet seperti OVO, Dana, LinkAja, Gopay serta pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang menggunakan QR code (Alicia & Dewi, 2024).

Bank Indonesia mengeluarkan QR Code nasional yang disebut dengan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dengan tujuan untuk menyederhanakan transaksi keuangan digital elektronik. QRIS merupakan standar QR Code untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik, atau mobile banking yang telah resmi diaktifkan sejak tanggal 1 Januari 2020. Peresmian penggunaan QRIS sebagai kode QR pembayaran uang elektronik ini merupakan bentuk nyata dukungan pemerintah terhadap revolusi sistem pembayaran Indonesia di era digital. Peluncuran QRIS digadang-gadang menjadi sarana pembayaran wajib berbasis QR dari seluruh aplikasi pembayaran QR di Indonesia (Bank Indonesia, 2019).

Penerapan QRIS yang telah ditetapkan Bank Indonesia adalah model penggunaan *Merchant Presented Mode* (MPM) yang memiliki manfaat yaitu praktis dan fleksibilitas untuk memilih alternatif sumber dana atau instrument pembayaran yang dapat digunakan dalam melakukan transaksi pembayaran, karena hanya diperlukan satu kode QR pembayaran dengan standar QRIS untuk dapat menerima pembayaran

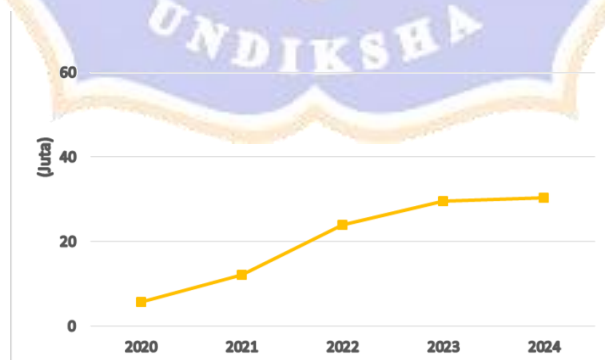
dari berbagai macam sumber dana yang berbeda. Hal ini dapat memudahkan konsumen maupun pelaku UMKM dalam bertransaksi (Kristina & Purnamawati, 2024).

Tabel 1.1
Jumlah UMKM di Indonesia

Tahun	Jumlah UMKM
2020	64 juta
2021	65,46 juta
2022	65 juta
2023	65,5 juta
2024	66 juta

(Sumber: *data.goodstats.id*, 2025)

Data pertumbuhan UMKM di Indonesia dalam 5 tahun terakhir menggambarkan perubahan yang fluktuatif. Berdasarkan laporan Kamar Dagang dan Industri Indonesia (Kadin), pada tahun 2020 mencatatkan jumlah UMKM sebesar 64 juta, diikuti kenaikan pada tahun 2021 menjadi 65,46 juta usaha. Pada tahun 2022 jumlahnya mengalami penurunan menjadi 65 juta, kemudian tahun 2023 kembali naik menjadi 65,5 juta usaha. Terakhir data tahun 2024 mencatatkan kenaikan dengan total 66 juta UMKM (*data.goodstats.id*, 2025).



Gambar 1.2
Jumlah Merchant QRIS di Indonesia
(Sumber: *data.goodstats.id*, 2025)

Bank Indonesia (BI) mencatat peningkatan jumlah UMKM pengguna QRIS di Indonesia sangat drastis dalam 5 tahun terakhir. Dimulai pada tahun 2020, jumlah *merchant* QRIS sebanyak 5,78 juta, mengalami peningkatan pada tahun 2021 menjadi 12,2 juta, pada tahun 2022 meningkat sebanyak 23,97. Kemudian tahun 2023 kembali meningkat sebanyak 29,6 juta, hingga tahun 2024 jumlah *merchant* QRIS meningkat sebanyak 30,41 juta (databoks.katadata.co.id, 2024).



Gambar 1.3
Persentase *Merchant* QRIS 2024

Berdasarkan data laporan Kamar Dagang dan Industri Indonesia (Kadin), jumlah UMKM di Indonesia tahun 2024 mencapai 66 juta usaha. Bank Indonesia (BI) mencatat jumlah *merchant* QRIS di Indonesia tahun 2024 sebanyak 30,41 juta. Meskipun adanya peningkatan yang tinggi pada jumlah *merchant* QRIS dari tahun 2020 hingga tahun 2024, hal tersebut masih memperlihatkan bahwa pelaku UMKM yang menggunakan QRIS masih tergolong rendah dengan persentase 46% jika dibandingkan pelaku UMKM yang belum menggunakan QRIS dengan persentase 54% di Indonesia (databoks.katadata.co.id, 2024). QRIS merupakan bentuk penyederhanaan berbagai jenis kode QR yang bertujuan untuk memberikan sistem

pembayaran yang lebih sederhana, memberikan manfaat, cepat, dan bahkan lebih aman dalam bertransaksi (Hairani et al., 2024). Penelitian Putri (2024) mengatakan alasan pelaku UMKM menggunakan QRIS adalah untuk mempercepat transaksi pembayaran serta dapat menghemat waktu dan tidak perlu menyiapkan uang kembalian. Selain itu, dengan menggunakan QRIS dapat melindungi privasi serta memiliki tingkat keamanan yang tinggi dalam bertransaksi.

Model yang paling banyak digunakan di dalam melakukan prediksi mengenai teknologi informasi diterima atau tidaknya adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM adalah teori tentang perilaku yang dikembangkan oleh Davis tahun 1986. Menurut Fred D. Davis, (1986) *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah sebuah model sistem informasi yang digunakan untuk mengetahui apakah sebuah teknologi bisa diterima atau tidak oleh pengguna. TAM mempunyai dua faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan terhadap teknologi, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Robbins, 2020).

Menurut Davis (1986) mendefinisikan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi mampu meningkatkan kinerja pekerjaannya. Kemudahan dalam penggunaan suatu sistem merupakan tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem yang dianggapnya mudah dan sedikit upaya untuk menggunakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Zusrony et al (2023) mengatakan manfaat penggunaan adalah faktor yang mempengaruhi minat pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS. Atriani et al

(2020) juga menyimpulkan bahwa manfaat dan kemudahan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat pelaku UMKM menggunakan transaksi non tunai.

Kemudahan penggunaan suatu teknologi juga dapat meningkatkan minat dan mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi. Davis et al. (1989) mendefinisikan kemudahan yaitu tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk dapat melakukannya. Berdasarkan definisinya persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang percaya bahwa sistem informasi tersebut mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya. Penelitian Yolanda et al (2024) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat pelaku UMKM menggunakan QRIS.

Selain itu, keamanan juga merupakan faktor yang sangat penting bagi UMKM terutama dalam bertransaksi non tunai. Keamanan merupakan sebagai suatu persepsi seseorang terhadap risiko dalam melakukan berbagai macam transaksi melalui *fintech* termasuk QRIS. Keamanan transaksi merupakan bagaimana cara untuk mencegah penipuan atau mendeteksi dini adanya indikasi penipuan di sebuah transaksi. (Mauludiyahwati, 2017). Pada penelitian yang dilakukan oleh Fadlillah et al., (2021) menunjukan bahwa keamanan transaksi dapat mempengaruhi minat penggunaan QRIS pada UMKM. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula minat pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Keamanan

bertransaksi berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS maka minat menggunakan QRIS akan semakin meningkat (Buluati et al., 2023).

Pada penelitian Sihaloho et al (2020) penggunaan QRIS pada kalangan UMKM mengalami kendala dan ketidakpuasan dalam menggunakan pembayaran ini. Kendala yang dialami disebabkan oleh penggunaan kanal pembayaran yang dianggap rumit oleh pedagang dan pedagang yang kurang memahami sistem kerja QRIS sehingga QRIS dianggap tidak memberikan manfaat dalam penggunaannya serta mengalami ketidakpuasan atas adanya biaya transaksi *merchant discount rate* (MDR) sebesar 0,6% yang diberlakukan kepada pelaku UMKM. Meskipun sejak 1 Desember 2024, Bank Indonesia melaporkan telah memberlakukan kebijakan biaya MDR QRIS sebesar 0% untuk transaksi hingga Rp.500.000 pada *merchant* usaha mikro, hal tersebut belum cukup untuk meningkatkan penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM. Ini disebabkan karena banyak pelaku UMKM yang belum memahami manfaat dari QRIS dan cara menggunakannya serta beberapa pelaku UMKM khawatir tentang keamanan dan privasi transaksi mereka jika menggunakan QRIS, sehingga mereka merasa tidak nyaman untuk menggunakannya (Susanto, 2024).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Nikmah (2023) yang berjudul Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Pada Pelaku UMKM di Purbalingga. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel keamanan yang di dalamnya meliputi keamanan data dan persepsi resiko penggunaan QRIS, sedangkan perbedaannya pada penelitian ini yaitu menggunakan keamanan transaksi sebagai

variabel bebas. Menurut Kadiman (2019) Guru Besar Ilmu Komputer Universitas Gadjah Mada, mengatakan keamanan data adalah tentang melindungi data dari akses yang tidak sah, sedangkan keamanan transaksi adalah tentang melindungi proses transaksi itu sendiri, termasuk pengiriman dan penerimaan data. Perbedaan penelitian juga terletak pada lokasi yang diteliti, dimana penelitian ini berfokus terkait minat penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kecamatan Buleleng.

Berdasarkan data Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Koperasi, UKM Kabupaten Buleleng 2024, Kecamatan Buleleng memiliki jumlah UMKM tertinggi dibandingkan dengan kecamatan lainnya. Perbedaan jumlah UMKM yang sangat tinggi dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang perilaku dan kinerja pelaku UMKM dalam menggunakan pembayaran non tunai (BPS, 2022). Selain itu, berdasarkan observasi awal ditemukan pelaku UMKM yang menggunakan QRIS di Kecamatan Buleleng masih tergolong rendah khususnya pada skala usaha mikro.

Dari uraian diatas, penulis ingin mengetahui bagaimana pengaruh manfaat penggunaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan transaksi terhadap minat pelaku UMKM menggunakan QRIS. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Manfaat Penggunaan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Transaksi Terhadap Minat Menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) (Studi Pada Pelaku UMKM di Kecamatan Buleleng)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat yang menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) semakin meningkat setiap tahunnya, tetapi pelaku UMKM yang menggunakan dan memahami QRIS masih rendah.
2. Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) oleh masyarakat memiliki peningkatan yang tinggi, maka akan dilihat bagaimana implementasinya terhadap minat menggunakan QRIS pada para pelaku UMKM.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk memastikan hasil penelitian yang sesuai dengan fokus yang diinginkan, peneliti menetapkan batasan masalah agar penelitian tetap terarah dan tidak meluas dari tujuan yang telah ditentukan. Peneliti membatasi masalah yang akan dibahas pada penelitian, yaitu penelitian ini berfokus pada sisi persepsi pengguna QRIS pada pelaku UMKM dan ruang lingkup objek penelitian terbatas hanya meneliti pelaku UMKM di Kecamatan Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah manfaat penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada pelaku UMKM di Kecamatan Buleleng?

2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada pelaku UMKM di Kecamatan Buleleng?
3. Apakah keamanan transaksi berpengaruh terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada pelaku UMKM di Kecamatan Buleleng?
4. Apakah manfaat penggunaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan transaksi berpengaruh terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada pelaku UMKM di Kecamatan Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh manfaat penggunaan terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada pelaku UMKM di Kecamatan Buleleng.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada pelaku UMKM Di Kecamatan Buleleng.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan transaksi terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada pelaku UMKM di Kecamatan Buleleng.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh manfaat penggunaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan transaksi terhadap minat menggunakan *Quick*

Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada pelaku UMKM di Kecamatan Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan akan faktor yang dapat menyebabkan mulai timbulnya minat pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS di Kecamatan Buleleng serta guna menambah referensi bagi mahasiswa dalam penelitian yang akan datang dan menambah literatur akan pembahasan mengenai penggunaan QRIS.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi universitas sebagai bahan referensi pada penelitian berikutnya dan memberikan informasi yang berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

b. Bagi Pelaku UMKM

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pelaku UMKM untuk pertimbangan strategi dan pengambilan keputusan penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran secara digital.

c. Bagi Bank Indonesia dan Lembaga Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategi bagi Bank Indonesia dan lembaga terkait dalam merumuskan kebijakan yang lebih

efektif khususnya biaya *merchant discount rate* (MDR) untuk meningkatkan penerapan QRIS di sektor UMKM.

