

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem keuangan dan transaksi bisnis. Digitalisasi keuangan tidak hanya terjadi di sektor industri besar, tetapi juga merambah sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) (Setiawan & Mahyuni, 2020; Syathiri et al., 2023). Keberlanjutan usaha (*business sustainability*) UMKM bergantung pada keberhasilan pelaku usaha menerapkan inovasi, mengelola karyawan dan konsumen, serta pengembalian modal awal yang ditanam. Hal ini menunjukkan bahwa UMKM berfokus pada pengembangan dan identifikasi peluang inovasi berkelanjutan (Masdiantini et al., 2024). Digitalisasi keuangan meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan. Masyarakat yang selama ini kesulitan dalam mengakses layanan perbankan tradisional kini dapat memanfaatkan teknologi keuangan digital untuk melakukan transaksi secara mudah dan cepat (Mahyuni & Setiawan, 2021; Yafawi & Prasetyo, 2023). Transformasi ini didorong oleh kebutuhan akan efisiensi, kemudahan transaksi, serta peningkatan inklusi keuangan di berbagai wilayah (Anjarwati et al., 2023). Sistem pembayaran *Quick Response (QR)* yang banyak diadopsi di era digital, memudahkan transaksi jual beli (Utama et al., 2024).

Salah satu inovasi keuangan digital yang semakin populer adalah penggunaan *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)* sebagai metode pembayaran yang memungkinkan transaksi lebih cepat, aman, dan efisien (Sedana 2023). Kebijakan implementasi *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)*

telah diluncurkan oleh Bank Indonesia sejak tahun 2019 sebagai langkah strategis dalam mendorong efisiensi transaksi keuangan nontunai di seluruh lapisan masyarakat, termasuk sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Sebagai bagian dari agenda nasional digitalisasi sistem pembayaran, *QRIS* diharapkan dapat meningkatkan inklusi keuangan dan mempercepat transformasi digital UMKM.

QRIS merupakan tahap awal menuju digitalisasi penuh sistem keuangan Indonesia. Di masa depan, Bank Indonesia mengembangkan konsep *Payment id*, yaitu sistem pembayaran berbasis identitas unik pengguna (seperti nomor HP, email, atau NIK) yang lebih terintegrasi dan tidak tergantung pada perangkat atau kanal bank tertentu. Penelitian ini merupakan salah satu jembatan akademik yang mengkaji kesiapan dan persepsi pengguna (dalam hal ini pelaku UMKM) terhadap *QRIS* sebagai dasar menuju sistem *Payment id*. Dengan kata lain, *QRIS* bisa dianggap sebagai "tahap awal" dari ekosistem PID, dan persepsi terhadap *QRIS* dapat memberi gambaran penerimaan masyarakat terhadap sistem yang lebih canggih. Penggunaan *QRIS* diharapkan dapat menjadi solusi dalam membantu usaha mikro meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan. Hal ini didukung oleh temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa dengan *QRIS*, proses pembayaran menjadi lebih cepat, sehingga pelaku usaha dapat melayani lebih banyak pelanggan dalam waktu yang singkat (Gavriel & Ardianti, 2023; Prakoso et al., 2023).

Namun demikian, tingkat adopsi dan pemahaman terhadap *QRIS* di kalangan pelaku UMKM, khususnya di daerah seperti Kota Singaraja, masih menunjukkan keragaman yang cukup signifikan. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan tingkat literasi digital, akses terhadap infrastruktur teknologi, serta

kebiasaan transaksi tunai yang masih kuat. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara mendalam persepsi para pelaku UMKM terhadap penggunaan *QRIS*, sekaligus mengevaluasi sejauh mana sistem ini dapat memberikan manfaat nyata, terutama dalam mendukung praktik pencatatan dan pengelolaan keuangan usaha yang lebih tertib, akurat, dan transparan. *QRIS* menyediakan platform yang seragam bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk menerima pembayaran melalui berbagai aplikasi *e-wallet* dengan satu kode QR yang sama (Dwijayant 2022). *QRIS* ialah standarisasi pembayaran melalui QR Code yang diluncurkan oleh BI supaya transaksi pembayaran melalui QR Code menjadi lebih praktis, cepat, serta aman (Wardani & Masdianti 2022). Penerapan *QRIS* di kalangan UMKM menjadi semakin relevan dengan meningkatnya pemakaian internet di Indonesia dan perubahan perilaku konsumen akibat pandemi Covid-19, di mana transaksi non-tunai menjadi pilihan yang lebih aman dan praktis (Gavriel & Ardianti, 2023; Here & Kelen, 2022) persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *QRIS* (Utama 2024).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada pelaku UMKM Singaraja, juga menunjukkan beberapa permasalahan yang sama. Beberapa di antaranya adalah rendahnya literasi digital, keterbatasan akses terhadap perangkat pendukung, serta kebiasaan masyarakat yang masih dominan menggunakan uang tunai dalam transaksi sehari-hari. Selain itu, beberapa pelaku usaha juga mengkhawatirkan biaya transaksi dan kecepatan sistem yang dapat mempengaruhi operasional bisnis mereka. Di sisi lain, faktor eksternal seperti dukungan pemerintah, kesiapan infrastruktur digital, serta sosialisasi yang dilakukan oleh pihak terkait juga memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan

implementasi *QRIS* di sektor usaha mikro. Penelitian ini secara khusus mengkaji persepsi pelaku UMKM di kawasan Singaraja, sebuah wilayah yang belum banyak dieksplorasi dalam studi sebelumnya terkait adopsi *QRIS*. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, dan Bandung. Oleh karena itu, hasil dari studi ini memberikan wawasan baru tentang bagaimana pelaku usaha di daerah berkembang atau semi-perkotaan merespons teknologi pembayaran digital. Namun, di tengah semangat digitalisasi ini, implementasi *QRIS* di daerah seperti Kota Singaraja belum sepenuhnya optimal. Data Bank Indonesia (BI, 2023) menunjukkan bahwa meskipun jumlah *merchant QRIS* di Indonesia terus meningkat, tingkat adopsi dan pemanfaatannya di daerah-daerah masih menghadapi kendala, baik dari segi pemahaman teknologi, infrastruktur, maupun kesiapan pelaku usaha itu sendiri. Khususnya, UMKM sering menghadapi hambatan dalam mengintegrasikan teknologi digital dengan praktik bisnis sehari-hari.

Berdasarkan Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM serta Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2021, UMKM diklasifikasikan berdasarkan modal usaha dan omzet tahunan. Namun, banyak pelaku UMKM di daerah belum melakukan pencatatan keuangan secara tertib. Dalam konteks ini, penggunaan *QRIS* tidak hanya memiliki fungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga berpotensi memperbaiki praktik pencatatan keuangan karena setiap transaksi digital tercatat otomatis, sehingga dapat digunakan sebagai data dasar laporan keuangan, termasuk arus kas dan laporan penjualan.

Penelitian ini berupaya memahami bagaimana persepsi pelaku UMKM di Kota Singaraja terhadap penggunaan *QRIS*, mencakup aspek kemanfaatan,

kemudahan, serta tantangan yang dihadapi. Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi dampak penggunaan *QRIS* terhadap praktik pencatatan dan pengelolaan keuangan usaha. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali makna subjektif dan pengalaman nyata dari para pelaku usaha. Penerapan *QRIS* di Kota Singaraja menjadi bagian dari upaya pemerintah dan Bank Indonesia dalam mendukung digitalisasi UMKM dan meningkatkan literasi keuangan di kalangan pelaku usaha kecil. Dengan adanya *QRIS*, transaksi yang sebelumnya dilakukan secara tunai dapat beralih ke metode non-tunai yang lebih transparan dan terdata dengan baik (Octory & Fadil 2024). Hal ini tidak hanya membantu dalam pencatatan keuangan yang lebih sistematis tetapi juga mempermudah akses pelaku usaha terhadap layanan perbankan dan pembiayaan.

Dari sisi teori, penelitian ini mengacu pada *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menekankan pada *perceived usefulness* (kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan), serta *attitude toward use* dan *behavioral intention*. Selain itu, *Perceived Risk Theory* (Featherman & Pavlou, 2003) digunakan untuk menjelaskan bagaimana persepsi risiko dapat mempengaruhi keputusan UMKM dalam menggunakan teknologi pembayaran baru seperti *QRIS*. Menurut Davis dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kemanfaatan. Dalam konteks penggunaan *QRIS*, persepsi pelaku UMKM terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat pencatatan transaksi menjadi aspek penting dalam mengadopsi sistem pembayaran digital.

Dengan demikian, penelitian ini penting untuk menyediakan gambaran kontekstual mengenai kesiapan UMKM di Kota Singaraja dalam menghadapi

transformasi digital sistem pembayaran, serta bagaimana kebijakan seperti *QRIS* dapat dioptimalkan untuk mendorong profesionalisme, transparansi, dan formalitas keuangan UMKM di daerah.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

1. Pelaku UMKM di Singaraja sering menghadapi masalah dalam pengelolaan dan pencatatan keuangan yang akurat
2. Kebiasaan Penggunaan Uang Tunai. Masyarakat masih cenderung menggunakan uang tunai untuk transaksi sehari-hari.
3. Pelaku UMKM memiliki tingkat literasi digital yang rendah, membuat mereka kesulitan dalam mengubah kebiasaan transaksi tradisional ke metode digital seperti *QRIS*.
4. Tingkat adopsi *QRIS* yang bervariasi. Tidak semua pelaku UMKM di Kota Singaraja menggunakan *QRIS*.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti dikhususkan pada penggunaan *QRIS* sebagai alat transaksi UMKM di kota Singaraja

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana persepsi pelaku UMKM di Kota Singaraja terhadap penggunaan *QRIS* sebagai alat transaksi keuangan?

2. Apa saja kemudahan dan tantangan yang dirasakan pelaku UMKM dalam menggunakan *QRIS* dalam kegiatan usahanya?
3. Bagaimana pandangan pelaku UMKM terhadap dampak penggunaan *QRIS* terhadap pencatatan dan pengelolaan keuangan usahanya?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan persepsi pelaku UMKM di Kota Singaraja terhadap penggunaan *QRIS* sebagai alat transaksi keuangan digital, dengan menelaah sejauh mana pemahaman, penerimaan, dan sikap mereka terhadap inovasi sistem pembayaran non-tunai yang diinisiasi oleh Bank Indonesia.
2. Mengidentifikasi berbagai bentuk kemudahan serta hambatan yang dialami pelaku UMKM dalam penggunaan *QRIS* dalam aktivitas operasional sehari-hari, termasuk faktor teknis (seperti infrastruktur dan perangkat), faktor sumber daya manusia (literasi digital), dan faktor eksternal (dukungan konsumen dan kebijakan).
3. Menggambarkan pandangan dan pengalaman pelaku UMKM terkait pengaruh penggunaan *QRIS* terhadap praktik pencatatan dan pengelolaan keuangan usaha, khususnya dalam aspek efisiensi transaksi, transparansi keuangan, serta potensi integrasi dengan sistem pembukuan digital yang lebih luas.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen usaha kecil dan teknologi keuangan digital, melalui:

- a. Peningkatan pemahaman akademik tentang persepsi pelaku UMKM terhadap teknologi pembayaran digital, khususnya *QRIS*, dalam konteks lokal daerah semi-perkotaan seperti Singaraja.
- b. Memperkaya kajian teoritis tentang adopsi teknologi digital oleh pelaku UMKM, terutama dalam kaitannya dengan kenyamanan, kemudahan, serta tantangan yang mereka hadapi dalam praktik nyata.
- c. Menambahkan perspektif baru dalam literatur tentang keterkaitan antara penggunaan *QRIS* dengan sistem pencatatan keuangan yang lebih rapi dan efisien, yang penting dalam pengelolaan keuangan UMKM secara modern dan transparan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak sebagai berikut:

- a. Bagi pelaku UMKM, hasil penelitian dapat menjadi sumber informasi dan refleksi terhadap pengalaman mereka sendiri dalam menggunakan *QRIS*, sehingga dapat memperkuat literasi digital dan mendorong pengelolaan usaha yang lebih efisien dan modern.
- b. Bagi pemerintah daerah dan otoritas terkait (seperti Bank Indonesia atau Dinas Koperasi dan UKM), penelitian ini dapat menjadi masukan kebijakan dalam

memperluas adopsi *QRIS*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi UMKM, serta menyusun strategi edukasi dan pendampingan yang lebih tepat sasaran.

- c. Bagi pengembang sistem pembayaran digital dan perbankan, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menyesuaikan fitur, layanan, dan pendekatan sosialisasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pelaku UMKM di daerah.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi dasar atau referensi awal untuk melakukan kajian lanjutan terkait transformasi digital UMKM, integrasi sistem keuangan digital, atau pengembangan Payment id di masa mendatang.

