

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia memiliki peran penting dalam perekonomian negara. Sebagaimana tercatat dalam data Kementerian Koperasi dan UKM, jumlah UMKM pada tahun 2021 telah mencapai 64,2 juta dan berhasil memberikan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 61,07% atau setara dengan Rp. 8.573,89 triliun. Penyerapan tenaga kerja oleh UMKM juga telah membantu pemerintah dalam mengentaskan kemiskinan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam aspek ekonomi.<sup>1</sup>

UMKM memiliki beberapa peran strategis dalam perekonomian Indonesia, yaitu, (1) sebagai pelaku utama dalam kegiatan ekonomi, (2) penyedia lapangan kerja terbesar,

---

<sup>1</sup> UMKM Menjadi Pilar Penting dalam Perekonomian Indonesia, <https://ekon.go.id/> diakses 12 November 2021, pukul 10.50 WIB.

(3) memiliki peran penting sebagai pendorong kegiatan ekonomi lokal dan pemberdayaan masyarakat, serta (4) kontribusi usaha sebagai pemelihara neraca pembayaran melalui kegiatan ekspor.<sup>2</sup> UMKM yang menjadi roda penggerak perekonomian bangsa kian menunjukkan sinergitas serta eksistensinya yang mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang cukup signifikan.

Berikut merupakan jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia pada tahun 2018-2019 serta kontribusinya terhadap PDB<sup>3</sup>:

---

<sup>2</sup> Kerjasama LPPI dengan Bank Indonesia, *Profil Bisnis Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)*, (Jakarta: Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia, 2015).

<sup>3</sup> Perkembangan data usaha mikro kecil, menengah (UMKM) dan usaha besar (UB) Tahun 2018-2019 <https://kemenkopukm.go.id> diakses 12 November, pukul 12.45 WIB.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) Tahun 2018-**  
**2019**

No	Indikator	Tahun 2018			Tahun 2019		
		Jumlah (unit)	Kontribusi PDB atas harga berlaku (RpMilyar)	Kontribusi PDB atas harga konstan (RpMilyar)	Jumlah (unit)	Kontribusi PDB atas harga berlaku (RpMilyar)	Kontribusi PDB atas harga konstan (RpMilyar)
1	<b>Usaha Mikro</b>	63.350.222	5.605.334.9	2.927.890.5	64.601.352	5.913.246.7	3.084.478.8
2	<b>Usaha Kecil</b>	783.132	1.423.885.1	1.355.705.7	798.679	1.508.970.1	1.364.288.7
3	<b>Usaha Menengah</b>	60.702	2.003.361.3	1.437.551.9	65.465	2.158.545.8	1.482.922.5

*Sumber: Kemenkop dan UKM, 2018-2019*

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah UMKM dari dua tahun lalu yaitu 2018-2019 mengalami peningkatan yang cukup signifikan, diikuti dengan kontribusi yang meningkat terhadap PDB. Banyaknya peran masyarakat yang berorientasi pada sektor UMKM secara tidak langsung dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dengan berdagang. Seperti Rasulullah

SAW yang menjadi teladan bagi umat Islam yang menjadi pedagang sejati. Rasulullah SAW menganjurkan muslim untuk berdagang sebagaimana beliau bersabda, “Hendaklah kalian berdagang, karena di dalamnya terdapat sembilan puluh pintu rezeki,” (HR Ahmad bin Hambal). Selain itu Rasulullah SAW pun bersabda, “Sesungguhnya sebaik-baik nya mata pencaharian adalah orang pedagang” (HR Baihaqi).<sup>4</sup> Islam menghalalkan dan membolehkan adanya jual beli tetapi tidak menzalimi sesama manusia dengan cara memaka harta secara batil, sebagaimana telah tercantum dalam ayat Al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta satu sama lain dengan cara yang batil,

---

<sup>4</sup> Hilyati Mila, “Pendidikan Kewirausahaan: Sebuah Alternatif Mengurangi Pengangguran Terdidik dan Pencegahan Korupsi,” *Al-Ta lim journal*, Vol. 20, No. 2 Tahun 2013, h. 465-471 <https://journal.tarbiyahianib.ac.id/>, diakses 12 November 2022, pukul 22.03 WIB.

kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu sendiri, sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu” (Q.S An- nisa: 29).<sup>5</sup>

Sebagai bentuk dukungan terhadap UMKM, pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan seperti penempatan dana pemerintah pada Bank Umum Mitra untuk mendukung perluasan pembiayaan modal kerja dan restrukturisasi pembiayaan UMKM, Bantuan Presiden Usaha Mikro (BPUM) atau Banpres, bantuan tunai untuk PKL dan warung serta insentif PPh final UMKM ditanggung pemerintah (DTP).<sup>6</sup> Berbagai stimulus pun telah pemerintah lakukan sebagai bentuk akselerasi UMKM agar dapat bersaing di pasar dunia. Hal ini dilakukan sebagai upaya dalam pengoptimalan agar potensi dan produktivitas pelaku UMKM semakin dikenal. Adapun kini yang tengah digencarkan oleh

---

<sup>5</sup> Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al –Qur’an Kementerian Agama RI, *Al-Qu’ran dan Terjemahnya* (Jawa Barat: CV Penerbit Diponegoro:2010), h. 83.

<sup>6</sup> Dukungan Program Pemerintah dalam Pengembangan UMKM Untuk Memperkuat Stabilitas Ekonomi Daerah, [www.ekon.go.id/](http://www.ekon.go.id/) diakses 12 November 2021, pukul 23.45 WIB.

pemerintah yaitu salah satunya dengan penerapan digitalisasi pada setiap pelaku UMKM terkhusus Bank Indonesia yang mewajibkan setiap pelaku UMKM untuk menggunakan sistem pembayaran digital.

*Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* merupakan produk sistem pembayaran non tunai atau digital yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia bertepatan pada hari kemerdekaan HUT RI ke-74 yakni 17 Agustus 2019 dan mewajibkan pelaku UMKM di Indonesia untuk menggunakan atau menerapkan sistem pembayaran QRIS pada 1 Januari 2020. Tercatat pada tahun 2020 pengguna QRIS mencapai sebesar 5,8 juta *merchant* dan kemudian jumlah *merchant* QRIS meningkat sejak 1 November 2021 menjadi 12 juta *merchant*. Kemudian, sebagaimana disampaikan oleh direktur sistem pembayaran Bank Indonesia Fitriah bahwa pada Mei 2022 pengguna QRIS telah menembus angka 17 juta *merchant*.<sup>7</sup> Adapun tujuan daripada penggalakkan sistem pembayaran QRIS ialah sebagai bentuk

---

<sup>7</sup> Fitriah, Karya Kreatif Banten 2022, Tangerang, Mei 2022, pukul 14.30 WIB

mendorong efisiensi dan efektivitas layanan pembayaran di sektor perdagangan khususnya juga sebagai tahap implementasi visi Bank Indonesia terkait Sistem Pembayaran tahun 2025 serta mendukung program Bank Indonesia dalam mengefisienkan pengelolaan uang tunai.<sup>8</sup> Selain itu, sebagaimana disampaikan oleh gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo mengatakan bahwa implementasi nirsentuh QRIS sebagai alat pembayaran di berbagai sektor terbukti memberikan dampak positif yakni mendorong efisiensi perekonomian, mempercepat keuangan inklusif, serta dapat memajukan UMKM.<sup>9</sup>

QRIS yang merupakan penyatuan dari berbagai QR *code* memiliki dua model penggunaan yaitu *Merchant Presented Mode (MPM)* dan *Customer Presented Mode (CPM)*. Model *Merchant Presented Mode (MPM)* memiliki dua jenis yaitu *Merchant Presented Mode (MPM)* statis dan dinamis. MPM statis hanya cukup dipajang oleh UMKM dan konsumen

---

<sup>8</sup> QRIS, Satu QR Code Untuk Semua Pembayaran, [www.bi.go.id/](http://www.bi.go.id/) diakses 13 November 2021, pukul 01.21 WIB.

<sup>9</sup> Ekonomi Digital Terus Tumbuh, Qris Tembus 12 Juta *Merchant*, <https://www.bi.go.id/> diakses 17 Oktober 2022, pukul 11.35 WIB

dapat langsung melakukan *scan QR code*, setelah itu konsumen dapat memasukkan nominal atau harga produk lalu tekan bayar dan masukkan nomor pin. Sedangkan, MPM dinamis *QR code* didapatkan dari mesin EDC atau *handhpone*, jadi *merchant* atau konsumen harus memasukkan nominal pembayaran terlebih dahulu lalu konsumen dapat melakukan *scan QRIS* yang telah dicetak.

Sedangkan QRIS dengan jenis *Customer Presented Mode* (CPM) konsumen dapat menunjukkan *barcode QRIS* kepada *merchant* dari aplikasi pembayaran yang digunakan. Model QRIS ini pada umumnya digunakan oleh *merchant* yang membutuhkan kecepatan akses tinggi misalnya seperti penyedia transportasi, parkir dan ritel modern.<sup>10</sup> Sistem pembayaran QRIS hadir dengan membawa kemudahan, kecepatan hingga keamanan rupanya tak cukup membuat pelaku UMKM antusias dalam mengimplementasikannya. Penggunaan sistem pembayaran QRIS yang memberlakukan

---

<sup>10</sup> QR Code Indonesian Standard (QRIS) Apa Itu QRIS?, <https://www.bi.go.id/> diakses 17 Oktober 2022, pukul 13.59 WIB



*charge* atau biaya ini dikenal dengan istilah *Merchant Discount Rate* (MDR) membuat pelaku UMKM resah hingga hal ini masih menjadi tantangan besar untuk Bank Indonesia agar para pedagang terus memiliki keinginan untuk menggunakan QRIS. Adapun jenis dan kategori *Merchant Discount Rate* (MDR) adalah sebagai berikut:<sup>11</sup>

**Tabel 1.2**  
**Kategori MDR**

No	Jenis <i>Merchant</i>	Kategori	MDR
1	Reguler	Besar	0,7%
		Menengah	0,7%
		Keci	0,7%
		Mikro	0%
2	Khusus	Pendidikan	0,5%
		SPBU	0,4%
		G2P (Bansos) & P2G (Pajak, Paspor, dana sosial)	0%

*Sumber: www.bi.go.id, 2019*

---

<sup>11</sup> Booklet QRIS, <https://www.bi.go.id/> diakses 13 November, pukul 11.25 WIB.

Selain itu, setiap transaksi menggunakan QRIS, dana tidak langsung masuk pada rekening pedagang atau UMKM atau dengan kata lain dana akan masuk paling cepat 1x24 jam dan maksimal berangsur selama tiga hari. Hal ini rupanya menghambat aspek perputaran modal UMKM hingga tak sedikit pedagang yang menolak mengimplementasikan sistem pembayaran QRIS. Permasalahan ini kembali menjadi tugas besar Bank Indonesia dalam memecahkan persoalan yang dirasakan oleh pelaku UMKM. Kemudian, minimnya literasi keuangan pelaku UMKM atau pedagang sehingga pembayaran tunai dirasa lebih mudah dan praktis dibandingkan dengan pembayaran non tunai yang juga dinilai mempersulit kalangan tua dan kalangan bawah dalam melakukan pembayaran dan kebiasaan masyarakat dalam bertransaksi menggunakan non tunai telah melekat sehingga tidak mendapat respon yang antusias dari konsumen. Serta, adanya batasan nominal yang dibayarkan setiap transaksi menggunakan QRIS yakni sebesar Rp10.000.000.

Meski demikian, sistem pembayaran non tunai atau QRIS memiliki karakteristik UNGGUL (Universal, Gampang, Untung

dan Langsung) yang dapat menarik perhatian konsumen dalam bertransaksi menggunakan QRIS. Selain itu, nilai atau nominal yang lebih akurat dan tidak memerlukan uang kembalian juga mendapat simpatik dari sejumlah konsumen yang terus berkontribusi dalam akselerasi pembayaran non tunai dan mendorong pelaku UMKM untuk *go digital*. Dengan berbagai penawaran atau kelebihan yang dibawa oleh QRIS tidak menutup kemungkinan bahwa konsumen akan merasa puas saat bertransaksi menggunakan layanan sistem pembayaran QRIS yakni misalnya dari sisi kecepatan, kemudahan dan keamanannya. Seperti pada penelitian atau jurnal *e-proceedings of management* Muhammad Naufal Aly & Nurvita Trianasari yang berjudul Pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan konsumen dengan hasil penelitian bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> M. Naufal Aly & Nurvita Trianasari, "Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Non Tunai Terhadap Kepuasan Konsumen," *e-Proceedings of Management*, Vol. 7, No.1 Tahun 2020 h. 395, <https://openlibraryublications.telkomuniversity.ac.id/> diakses 19 April 2022, pukul 13:42 WIB.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM PEMBAYARAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* (QRIS) TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI (Studi Kasus UMKM di Pasar Rangkasbitung).**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem pembayaran QRIS yang memberlakukan *Merchant Discount Rate* (MDR) membuat pelaku UMKM menolak menggunakannya.
2. Setiap transaksi menggunakan QRIS dana tidak langsung masuk ke dalam rekening pelaku UMKM sehingga menghambat perputaran modal kerja.
3. Kenyamanan dan kebiasaan masyarakat dalam bertransaksi secara tunai membuat QRIS tidak begitu dilirik oleh konsumen UMKM.

4. Kurangnya literasi keuangan pada kalangan tua dan menengah ke bawah sehingga QRIS dipandang sebagai sistem pembayaran non tunai yang asing untuk digunakan.
5. Terdapat batasan nominal yang dibayarkan setiap transaksi menggunakan sistem pembayaran QRIS.

### **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan agar peneliti lebih fokus pada satu masalah dan tidak menyimpang dari tujuan utama penelitian. Oleh karena itu, penulis memfokuskan penelitian pada:

1. Banyaknya pelaku UMKM di Indonesia, maka peneliti hanya mengambil UMKM yang terdaftar di pasar Rangkasbitung.
2. Banyaknya alat sistem pembayaran non tunai namun Peneliti hanya berfokus pada sistem pembayaran QRIS.
3. Data penelitian yang dipakai diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap pelaku UMKM di Pasar Rangkasbitung yang menggunakan metode pembayaran QRIS.

#### **D. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan transaksi pada UMKM di pasar Rangkasbitung?
2. Berapa besar pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan transaksi pada UMKM di pasar Rangkasbitung?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan transaksi pada UMKM di Pasar Rangkasbitung.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan transaksi pada UMKM di Pasar Rangkasbitung.

#### **F. Manfaat penelitian**

- a. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan pembaca, serta dapat menjadi bahan referensi bagi pembaca yang ingin melakukan

penelitian mengenai pengaruh sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan transaksi.

b. Bagi UMKM

Hasil penelitian ini diharapkan agar pelaku UMKM dapat terus menambah literasi keuangan dan dapat mengenal lebih dalam terkait teknologi terutama pada sistem pembayaran QRIS. Selain itu, diharapkan juga dengan penerapan sistem pembayaran QRIS dapat mendongkrak eksistensi UMKM agar dapat bersaing di pasar dunia.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi sarana belajar dan dapat menambah wawasan peneliti serta menjadi wadah untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh. Selain itu, agar peneliti dapat belajar untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada pada UMKM khususnya pada penggunaan sistem pembayaran no tunai.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini meliputi latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori seperti teori sistem pembayaran, QRIS dan Kepuasan Transaksi sebagai hasil dari studi pustaka. Teori yang didapat akan menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.



**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian dan data-data yang digunakan beserta sumber datanya.

**BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengujian hipotesis dan analisis data.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang diperoleh.