

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Transaksi keuangan telah berkembang pesat dengan kemajuan teknologi sistem pembayaran, mengubah preferensi masyarakat dari uang tunai ke metode non-tunai. Hal ini mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap penggunaan uang elektronik sebagai alternatif pembayaran yang lebih modern dan efisien. Pemerintah mendukung transisi ke sistem pembayaran elektronik karena uang digital memiliki potensi untuk menggantikan uang tunai sebagai alat pembayaran (Hasibuan et al., 2022).

Di era digital saat ini, berbagai sektor masyarakat telah bergeser dan sangat bergantung pada teknologi. Hampir semua sektor telah mengintegrasikan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, termasuk sektor keuangan. *Financial Technology (Fintech)* merupakan inovasi yang dikembangkan oleh sektor keuangan untuk memudahkan transaksi keuangan masyarakat. Di Indonesia, pertumbuhan *Fintech* paling pesat terjadi di sektor pembayaran, khususnya dalam metode pembayaran (Marbun et al., 2023).

Untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi, Bank Indonesia memperkenalkan QRIS sebagai standar nasional untuk pembayaran *QR-code* di Indonesia. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan standar kode QR Nasional untuk memfasilitasi pembayaran kode QR di Indonesia yang diluncurkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019 setelah melalui serangkaian uji coba, evaluasi dan mulai berlaku secara efektif sejak 1 Januari 2020. Perkembangan QRIS di

Indonesia tidak terjadi secara instan. Awalnya, Indonesia memiliki berbagai sistem pembayaran elektronik atau e-wallet yang beroperasi secara terpisah, dengan setiap penyedia jasa pembayaran memiliki kode QR yang berbeda, sehingga menyebabkan kerumitan dalam transaksi. Untuk mengatasi hal ini, Bank Indonesia (BI) mengembangkan standar nasional yang mengintegrasikan semua kode QR ke dalam satu sistem, yang kemudian dikenal sebagai QRIS. Popularitas QRIS semakin meningkat sejak pandemi, karena metode pembayaran ini memungkinkan transaksi tanpa kontak fisik, cukup dengan menggunakan ponsel, sehingga membantu mengurangi risiko penyebaran virus (Digibank, 2024).

Gubernur Bank Indonesia (BI), mengungkapkan bahwa kinerja transaksi ekonomi dan keuangan digital pada Oktober 2024 tetap menunjukkan tren positif. Salah satu yang mencatatkan pertumbuhan signifikan adalah transaksi QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Transaksi QRIS pada bulan Oktober 2024 tumbuh pesat sebesar 183,9% dibandingkan tahun sebelumnya dengan jumlah pengguna sampai dengan Oktober 2024 mencapai 54,1 juta dengan jumlah *merchant* 34,7 juta. Pertumbuhan ini menunjukkan semakin meluasnya penggunaan QRIS di masyarakat, baik oleh konsumen maupun pelaku usaha (Kumparan, 2024).

Meskipun QRIS telah berkembang sebagai alat pembayaran non-tunai, masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami dan mengenalinya. Keterbatasan literasi digital masyarakat menyebabkan penerapan teknologi digital belum merata dan masih perlu ditingkatkan. Banyak UMKM yang masih menggunakan metode manual dalam melakukan transaksi dan mengelola bisnis. Hal ini menyebabkan efisiensi dan kepuasan konsumen yang rendah. Selain itu, kurangnya penggunaan teknologi digital juga membuat UMKM kesulitan untuk bersaing dengan

perusahaan besar yang telah menggunakan teknologi digital secara maksimal. Kualitas layanan digital yang masih belum memadai juga menjadi hambatan bagi UMKM dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Banyak UMKM yang belum memiliki sistem layanan digital yang efektif, sehingga menyebabkan kesulitan bagi konsumen dalam melakukan transaksi dan mengakses informasi. Penggunaan teknologi digital seperti *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) telah menjadi salah satu solusi yang dapat membantu UMKM meningkatkan efisiensi dan kepuasan konsumen. Namun, pengguna QRIS belum optimal dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM. Banyak UMKM yang belum memahami cara menggunakan QRIS secara efektif, sehingga menyebabkan kesulitan bagi konsumen dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi tentang QRIS dan teknologi digital lainnya perlu dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital (Damayanti et al., 2023).

Adapun pengembangan sistem pembayaran QRIS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pembayaran di sektor perdagangan, serta mendukung visi Bank Indonesia untuk Sistem Pembayaran tahun 2025. Selain itu, QRIS juga bertujuan untuk mengefisienkan pengelolaan uang tunai dan mendorong keuangan inklusif. Implementasi QRIS telah terbukti memberikan dampak positif, seperti meningkatkan efisiensi perekonomian dan memajukan UMKM, sebagaimana disampaikan oleh Gubernur Bank Indonesia. (Bank Indonesia, 2020).

Sebagai sektor penting dalam perekonomian, UMKM menjadi fokus Bank Indonesia dalam mendorong adopsi QRIS sebagai sistem pembayaran non-tunai. Dengan QRIS, transaksi menjadi lebih mudah dan

efisien, baik *online* maupun *offline*, serta meningkatkan inklusi keuangan dan kemajuan ekonomi Indonesia melalui kerja sama dengan penyedia layanan pembayaran (Sihaloho et al., 2024).

Penerapan pembayaran digital pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) seringkali dipicu oleh meningkatnya permintaan konsumen akan transaksi non-tunai. Meningkatnya penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) menunjukkan bahwa banyak pelaku usaha merespons kebutuhan ini untuk meningkatkan efisiensi transaksi. UMKM yang tidak mengikuti perkembangan teknologi ini berisiko ketinggalan dalam persaingan bisnis. Penggunaan QRIS diyakini berdampak positif bagi pelaku usaha dan konsumen, karena proses transaksi menjadi lebih efisien dan dapat meningkatkan kinerja usaha UMKM (Handayani & Soeparan, 2022).

Perkembangan teknologi yang cepat dapat memicu perdebatan di kalangan pengguna. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989, menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi teknologi berdasarkan persepsi mereka tentang manfaat dan kemudahan penggunaan. Model ini membantu memahami perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi (Sochiffan, 2022). Model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis ini, beranggapan bahwa dua variabel utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), menjadi dasar yang mempengaruhi perilaku dan penerimaan teknologi oleh pengguna.

Kemudahan penggunaan dan manfaat menjadi faktor penting yang mempengaruhi minat dan keputusan penggunaan pembayaran non-tunai seperti QRIS. Ketika pengguna merasa bahwa QRIS mudah digunakan dan memberikan manfaat yang signifikan, maka minat dan adopsi teknologi ini

akan meningkat. Menurut Davis dalam penelitian Pranoto & Setianegara (2020) Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Maksudnya adalah bahwa jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka dia akan menggunakannya. Definisi tersebut juga didukung oleh Pramudana & Santika (2018) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

UMKM di Indonesia memang memiliki peran penting dalam perekonomian negara. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, jumlah UMKM pada tahun 2024 mencapai lebih dari 65 juta unit usaha dan memberikan kontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar lebih dari 60%. Selain itu, UMKM juga menyerap hampir 97% tenaga kerja di Indonesia, menjadikannya sektor yang sangat vital dalam menciptakan lapangan kerja dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal (KPPN, 2024).

Menurut data yang terdapat pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro di Kabupaten Tangerang 2023 pada tahun 2020-2021 tercatat terdapat 25.918 UMKM. Pada tahun 2022 ada kenaikan sekitar 33.339, jadi jika ditotalkan terdapat sekitar 59.317 pelaku UMKM di Kabupaten Tangerang di seluruh wilayah Kabupaten Tangerang yang tersebar di 29 Kecamatan yakni Kecamatan Balaraja, Kecamatan Jayanti, Kecamatan Tigaraksa, Kecamatan Jambe, Kecamatan Cisoka, Kecamatan Kresek, Kecamatan Kronjo, Kecamatan Mauk, Kecamatan Kemiri, Kecamatan Sukadiri, Kecamatan Rajeg, Kecamatan Pasar Kemis, Kecamatan Teluk Naga, Kecamatan Kosambi, Kecamatan Paku Haji, Kecamatan Sepatan, Kecamatan Curug, Kecamatan Cikupa, Kecamatan Panongan, Kecamatan

Legok, Kecamatan Pagedangan, Kecamatan Cisauk, Kecamatan Sukamulya, Kecamatan Kelapa Dua, Kecamatan Sindang Jaya, Kecamatan Sepatan Timur, Kecamatan Solear, Kecamatan Gunung Kaler, dan Kecamatan Mekar Baru. Peningkatan yang signifikan ini mencerminkan minat masyarakat yang semakin besar dalam menjalankan usaha kecil dan menengah serta adaptasi mereka terhadap teknologi digital (Bintulhuda, 2023).

Telah banyak peneliti yang melakukan penelitian mengenai manfaat dan kemudahan QRIS, contoh dari penelitian tersebut dilakukan oleh (Saputri, 2020; Nurzanita & Marlina, 2020), yang mengatakan bahwa faktor manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan QRIS dan keputusan penggunaan Gopay. Ketika pengguna merasa bahwa QRIS atau Gopay memberikan manfaat yang signifikan dalam bertransaksi, maka minat dan keputusan untuk menggunakan teknologi tersebut akan meningkat. Manfaat yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna dalam menggunakan layanan pembayaran digital. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Robaniyah & Kurnianingsih (2021), menghasilkan faktor manfaat yang negatif signifikan terhadap *ewallet* karena berdasarkan jawaban responden ada yang merasa tidak mendapatkan manfaat yang diinginkan.

Penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh Putri, Munawar & Komalasari (2022), mengatakan bahwa faktor kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat dan intensitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran. Ketika pengguna merasa bahwa QRIS mudah digunakan, maka minat dan intensitas penggunaan QRIS akan meningkat. Penelitian tersebut bertolak belakang dengan Febrilia, Pratiwi & Djatikusumo (2020), yang mengatakan bahwa faktor kemudahan tidak

berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pada dompet digital karena beberapa responden menilai dompet digital tidak mudah digunakan.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil Kabupaten Tangerang dengan alasan memiliki potensi ekonomi yang besar, namun masih banyak yang belum menggunakan QRIS dan masih perlu ditingkatkan adopsi QRIS-nya. Disaat yang sama konsumen sudah mulai menggunakan *Cardless* atau pembayaran non-tunai. Sehingga analisis ini dapat membantu memahami kebutuhan dan perilaku konsumen dalam menggunakan QRIS.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan QRIS Bagi Konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah"**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang tersebut mengenai Analisis Pengaruh Manfaat dan Kemudahan Terhadap Penggunaan QRIS Bagi Konsumen UMKM akan menjadikan masalah yang menarik untuk dibahas. Identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan QRIS pada UMKM semakin meningkat, namun masih banyak konsumen yang belum memahami manfaat dan kemudahan QRIS.
2. Konsumen memiliki keputusan yang berbeda-beda dalam menggunakan QRIS pada UMKM.
3. Penggunaan QRIS pada UMKM masih menghadapi beberapa tantangan dan hambatan yang mempengaruhi efektivitas dan kepuasan konsumen.

4. Manfaat QRIS belum sepenuhnya dipahami atau dirasakan oleh konsumen, sehingga belum secara signifikan mendorong keputusan mereka untuk menggunakannya dalam transaksi di UMKM.
5. Tingkat kemudahan dalam penggunaan QRIS belum mampu mendorong adopsi secara merata, karena persepsi konsumen terhadap kemudahan penggunaan masih beragam, terutama di kalangan yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, terkait dengan besarnya cakupan permasalahan serta keterbatasan waktu, pengetahuan, dan sumber daya yang dimiliki peneliti, agar pembahasannya lebih terperinci dan mendalam, maka peneliti menetapkan batasan masalah dalam penelitian ini. Berikut beberapa batasan masalah dalam penelitian ini di antaranya:

1. Penelitian ini meliputi UMKM yang berlokasi di seluruh Kabupaten Tangerang.
2. Penelitian ini dibatasi pada penggunaan QRIS oleh konsumen dalam melakukan transaksi pada UMKM di bidang kuliner, tidak mencakup pelaku usaha, sektor non-kuliner, maupun lembaga keuangan.

### **D. Perumusan Masalah**

Dari pembatasan masalah yang telah disebutkan, rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah manfaat penggunaan QRIS dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran di Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)?

2. Apakah kemudahan penggunaan QRIS dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran di Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)?
3. Apakah manfaat dan kemudahan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran pada UMKM?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh manfaat penggunaan QRIS dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran pada UMKM.
2. Pengaruh kemudahan penggunaan QRIS dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran pada UMKM.
3. Pengaruh manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran pada UMKM.

### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, meliputi:

1. Akademis

Hasil penelitian ini selanjutnya diharapkan dapat menjadikan sebagai kontribusi pada pengembangan teori dan penelitian terkait perilaku konsumen dan teknologi pembayaran digital, serta memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan teknologi.

## 2. Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS, sehingga dapat membantu praktisi dalam mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan penggunaan QRIS di kalangan konsumen UMKM dan meningkatkan efisiensi serta keamanan transaksi.

## G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ini merupakan gambaran umum mengenai isi dari keseluruhan pembahasan, yang bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam mengikuti alur pembahasan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini. Adapun sistematika pembahasan adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab yang membahas tentang latar belakang penelitian, yang mencakup identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II : KAJIAN TEORITIS**

Bab yang berisikan tentang teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan topik penelitian. Bab ini juga menjelaskan penelitian terdahulu yang terkait, serta menyusun hipotesis penelitian yang akan diuji. Dengan demikian, bab ini memberikan landasan teoritis yang kuat untuk memahami fenomena yang diteliti, serta memaparkan kerangka dasar penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab yang menjelaskan tentang waktu penelitian serta lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode analisis yang diterapkan dalam sebuah penelitian dan metode pengumpulan data-data yang digunakan beserta sumber data.

**BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Bab yang berisikan pembahasan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan berupa deskripsi terkait objek penelitian, gambaran umum mengenai objek yang diteliti, proses dalam menganalisis data, dan interpretasi/pembahasan mengenai hasil pengujian pada data.

**BAB V : PENUTUP**

Bab berisi tentang kesimpulan, dan saran dari hasil penelitian yang didapat. Selanjutnya untuk bagian akhir dari penulisan skripsi ini adalah daftar pustaka yang digunakan oleh penulisan dalam lampiran-lampiran yang berhubungan dengan penulisan skripsi.