

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi akan terus berkembang seiring dengan laju perubahan zaman (Ariyanto, 2021). Perkembangan teknologi dimanfaatkan oleh berbagai sektor untuk meningkatkan efisiensi operasionalnya. Sektor perbankan yang berperan penting dalam perekonomian terus berinovasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi untuk mengembangkan fasilitas perbankannya (Supartoyo et al., 2018). Berdasarkan ketentuan Bank Indonesia, penggunaan sistem pembayaran non-tunai menjadi salah satu strategi untuk mendorong pertumbuhan teknologi informasi dan ekonomi digital. Data institusi tersebut menunjukkan bahwa terdapat 48 entitas yang telah memperoleh izin untuk menyediakan layanan pembayaran non-tunai. Berbagai inovasi seperti kartu debit, kredit, dan uang elektronik telah memperkaya pilihan metode pembayaran non-tunai. Berdasarkan data Bank Indonesia (2019) uang elektronik merupakan bentuk inovasi sistem pembayaran non tunai yang paling populer, dengan nilai transaksi mencapai Rp95,75 triliun, meningkat dari tahun 2018 sebesar Rp60,00 triliun (Bank Indonesia, 2019). Tingginya penggunaan uang elektronik disebabkan oleh adanya jenis uang elektronik, seperti kartu, aplikasi, dan rekening bank online.

E-Wallet menawarkan kemudahan, keamanan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi. Kemudahan penggunaan uang elektronik dapat dilihat dari kemampuannya untuk digunakan untuk pembayaran secara daring maupun luring. Keamanan uang elektronik dapat dilihat dari teknologi keamanan yang digunakannya. Efisiensi uang elektronik dapat dilihat dari kemudahan dan kecepatannya dalam melakukan transaksi. Dapat dilihat dari tabel jumlah transaksi uang elektronik tahun 2022 dan 2023 dibawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Transaksi Uang Elektronik Tahun 2022 dan 2023

Periode	Nilai Transaksi (Rp Triliun)	Jumlah Saldo (Rp Triliun)
2022	296,4	287,5
2023 (hingga November)	326,8	311,2

Sumber : Bank Indonesia (2023)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah transaksi uang elektronik terus meningkat karena uang elektronik menggunakan metode pembayaran non-tunai ini telah mendapatkan popularitas yang signifikan sebagai metode pembayaran non-tunai di Indonesia. Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) hadir sebagai solusi pembayaran lebih mudah dan praktis.



Gambar 1.1 Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Sumber : Bank Indonesia (2023)

QRIS, singkatan dari *Quick Response Code Indonesian Standard*, adalah integrasi kode QR yang berbeda dari berbagai Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dengan menggunakan kode QR (Bank Indonesia, 2020). QRIS adalah standarisasi QR Code untuk pembayaran di Indonesia yang dapat digunakan di

berbagai merchant, baik *online* maupun *offline*. QRIS dapat digunakan dengan berbagai aplikasi uang elektronik, seperti GoPay, OVO, Dana, dan LinkAja. Penggunaan QRIS memiliki beberapa keuntungan, yaitu pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan cepat hanya dengan *scan QR Code*, transaksi terjamin keamanannya karena menggunakan sistem enkripsi, dan pembayaran dapat dilakukan secara non-tunai.

Penggunaan sistem pembayaran digital berbasis *Quick Response (QR)* sendiri telah masif diadopsi di berbagai negara. *The Middle East and North Africa (MENA)* yang beranggotakan negara-negara Afrika telah mendorong penggunaan berbagai *platform* pembayaran berbasis digital (Mouna & Jarboui, 2022). Vietnam juga mengalami perkembangan yang pesat dengan peningkatan hingga 20.000 vendor yang menerima pembayaran QR pada tahun 2019 (Le, 2022). Mayoritas perbankan dan vendor di Pakistan telah menerapkan layanan keuangan berbasis QR. Hal tersebut kian didorong perkembangannya oleh adanya pandemi. China sebagai negara dengan prevalensi pengguna *smartphone* yang ekstensif telah diakui sebagai negara dengan jumlah basis pengguna pembayaran QR terbanyak di dunia (Jiang et al., 2021). Turki sebagai negara berkembang telah berusaha mendorong penggunaan QR melalui dukungan bank sentralnya pada jenis pembayaran QR (Türker et al., 2022).

Dengan berbagai keuntungan tersebut, QRIS menjadi solusi pembayaran yang ideal bagi masyarakat di era digital saat ini. QRIS diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. Organisasi internasional OpenGov Asia menilai QRIS telah berkontribusi pada transformasi digital yang bermanfaat bagi masyarakat. QRIS dianggap sebagai alat yang ampuh yang dapat mendukung digitalisasi dan integrasi regional (Bank Indonesia, 2020).

Penggunaan QRIS di Indonesia menjadi salah satu perkembangan teknologi yang sangat pesat. Dapat dilihat dari tabel jumlah pengguna aplikasi QRIS beserta pertumbuhannya, dibawah ini:

Tabel 1.2 Jumlah Pengguna QRIS dari Tahun 2019 sampai dengan 2023

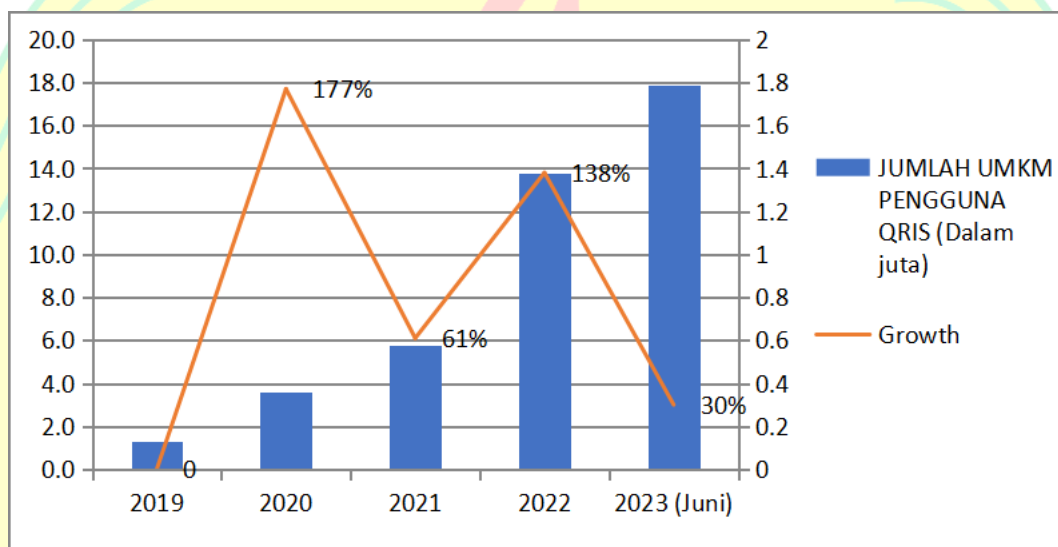
TAHUN	JUMLAH PENGGUNA QRIS (JUTA)	GROWTH
2019	2,1	-
2020	5,8	176%
2021	10,1	74%
2022	28,75	185%
2023 (Oktober)	43,44	51%

Sumber : Bank Indonesia (2023)

Berdasarkan tabel 1.2 Pertumbuhan QRIS mengikuti tren global yang mengarah pada masyarakat tanpa uang tunai, di mana Indonesia turut berkontribusi secara signifikan. Peningkatan signifikan ini didorong oleh berbagai upaya Bank Indonesia, seperti memperpanjang *Merchant Discount Rate* (MDR) yang merupakan biaya yang dibayarkan merchant kepada Penyelenggara Jasa Pembayaran (PJP) saat menerima pembayaran menggunakan QRIS. *Merchant* bertanggung jawab penuh untuk membayar biaya ini, dan tidak boleh membebankannya kepada konsumen. Bank Indonesia menentukan MDR (*Merchant Discount Rate*), yang berfluktuasi berdasarkan jenis pedagang dan nilai transaksi. Biaya ini digunakan untuk membiayai operasional dan pengembangan sistem QRIS, dan tidak ada bagian yang diambil oleh Bank Indonesia. Penerima MDR adalah entitas yang berpartisipasi dalam pemrosesan transaksi QRIS, termasuk pihak-pihak yang berperan penting dalam sistem pembayaran, yakni perusahaan yang mengeluarkan kartu pembayaran, perusahaan yang menerima transaksi, pusat pengolahan data transaksi, serta asosiasi dan lembaga pemerintah yang mengatur sistem pembayaran di Indonesia. Selain itu, Bank Indonesia juga meluncurkan berbagai program edukasi dan sosialisasi QRIS, dan juga dapat memperkuat kolaborasi dengan berbagai entitas, seperti pemerintah kota, lembaga keuangan, dan entitas komersial (Bank Indonesia, 2023).

Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) mulai memanfaatkan QRIS untuk

meningkatkan efisiensi dan daya saing bisnisnya di era digital. Kerja sama antara pengusaha mikro dengan QRIS dapat meningkatkan aksesibilitas UMKM terhadap pembayaran non tunai. Banyaknya pelaku usaha mikro di Indonesia menunjukkan potensi yang cukup besar bagi sektor perbankan. Hal ini karena UMKM memainkan peran penting dalam mendukung fondasi perekonomian Indonesia, mempekerjakan tenaga kerja dalam jumlah yang signifikan dan menciptakan peluang kerja. Selanjutnya disajikan grafik jumlah UMKM pengguna QRIS (dalam juta) di Indonesia tahun 2019 sampai dengan tahun 2023:



Gambar 1.2 UMKM Pengguna QRIS

Sumber : Bank Indonesia (2023)

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengguna QRIS untuk UMKM terus meningkat setiap tahunnya di Indonesia dengan *growth* yang fluktuatif. Untuk mendorong digitalisasi dan memfasilitasi Usaha Mikro dalam beradaptasi dengan perubahan, pemerintah telah meningkatkan aksesibilitas dan transfer teknologi agar mereka dapat bertahan dalam persaingan komersial. Kemahiran dalam menggunakan perangkat digital dan internet adalah keterampilan penting yang harus dimiliki UMKM agar dapat berkembang dalam dunia persaingan (Purwana et al., 2018).

QRIS menawarkan banyak manfaat bagi UMKM, mulai dari mempermudah pembayaran, meningkatkan penjualan, membuka peluang untuk mendapatkan akses ke layanan keuangan digital lainnya, dan efisiensi bisnis. Meskipun QRIS

menawarkan banyak manfaat bagi UMKM, tetapi masih kurang efisien dalam penggunaannya.

Terdapat beberapa kekurangan pada QRIS, pertama terdapat biaya transaksi. Sejak satu Juli 2023, Bank Indonesia (BI) memberlakukan MDR untuk transaksi QRIS sebesar 0,3% dari nilai transaksi. Sebelumnya, MDR QRIS 0%. Hal ini pasti membebani UMKM, terutama yang baru merintis atau memiliki margin keuntungan kecil karena dapat terjadi penurunan minat konsumen untuk bertransaksi dengan QRIS. Adanya biaya QRIS 0,3% ini menimbulkan berbagai tanggapan masyarakat serta UMKM. Maka dari itu, diperlukan solusi dari berbagai pihak untuk membantu UMKM beradaptasi dan memaksimalkan QRIS, serta meningkatkan edukasi dan transparansi informasi bagi masyarakat.

Kedua, keamanan. Kejahatan *cyber* dan penipuan selalu menjadi risiko dalam transaksi digital. Salah satunya adalah kasus phishing QRIS. Beredar email atau pesan teks palsu yang mengatasnamakan bank atau lembaga resmi dengan logo QRIS, dan menipu korban untuk mengklik tautan berbahaya dan memasukkan data pribadi atau keuangan (Putrianti, 2016). Adanya hal ini menimbulkan keresahan dan kekhawatiran masyarakat dalam penggunaan QRIS. Oleh karena itu, UMKM perlu memastikan bahwa mereka menggunakan QRIS dari penyelenggara yang terpercaya, aman dan perlu berhati-hati terhadap modus penipuan yang mengatasnamakan QRIS.

Ketiga, ketergantungan pada teknologi. Gangguan internet atau kerusakan perangkat dapat menghambat penggunaan QRIS. UMKM perlu memiliki perangkat yang kompatibel dengan QRIS dan memastikan koneksi internet yang stabil. Karena memiliki transaksi yang terbilang mudah, hal ini bisa menjadi ketergantungan pada teknologi dan dapat menjadi kendala bagi UMKM yang tidak familiar dengan teknologi digital. Selanjutnya, kurangnya dukungan teknis. Tidak semua UMKM memiliki akses ke dukungan teknis yang memadai untuk membantu mereka dalam menggunakan QRIS. Hal ini dapat menyulitkan UMKM dalam mengatasi masalah teknis yang mungkin terjadi.

Keempat, Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2022 Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK): Masyarakat

Indonesia semakin sadar akan pentingnya keuangan dan semakin memahami penawaran perbankan dan investasi. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan signifikan pada Indeks *Financial Literacy* tahun 2023 dibandingkan tahun 2022, yaitu dari 49,68% menjadi 59,28% (OJK, 2022). Selain itu, adopsi produk dan layanan keuangan oleh masyarakat semakin meluas, ditandai dengan peningkatan frekuensi transaksi seperti transfer uang dan pembayaran. Hal ini berkontribusi pada kenaikan Indeks Inklusi Keuangan sebesar 2 poin persentase menjadi 85,10% pada tahun 2023 (OJK, 2022).

Teknologi keuangan dan literasi mengalami perkembangan pesat. Hal ini mendorong banyak orang untuk lebih bertanggung jawab dalam merencanakan keuangan, berinvestasi, dan mengatur anggaran rumah tangga mereka. Tingkat literasi keuangan yang tinggi berkorelasi positif dengan kemampuan individu dalam mengelola keuangan secara efektif dan efisien. Literasi Keuangan juga merupakan fondasi untuk meningkatkan penggunaan QRIS serta meningkatkan perkembangan ekonomi. Permasalahan QRIS tidak hanya terkait dengan teknologi, namun faktor sosial juga mempengaruhi, ekonomi, dan kognitif yang dijelaskan dalam teori UTAUT. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* merupakan teori dasar yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi. Pemeriksaan dan kombinasi dari delapan teori/model penggunaan teknologi menghasilkan pengembangan kerangka kerja teoritis yang komprehensif mengenai penerimaan dan adopsi teknologi (Ryu & Fortenberry, 2021).

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Financial Literacy*. *Performance expectancy* mengacu pada harapan spesifik yang dimiliki orang mengenai kinerja suatu teknologi. Hal ini dicontohkan dengan keuntungan dan kemudahan yang diantisipasi yang dihasilkan dari pemanfaatan teknologi. Penelitian ini menguji hubungan antara *performance expectancy* dan *effort expectancy* serta manfaat adopsi penggunaan QRIS untuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Dalam penelitian Kayali & Alaaraj (2020), ditemukan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap BI. Artinya, semakin tinggi harapan

dan kemudahan yang dirasakan seseorang dalam menggunakan sebuah teknologi, semakin besar kecenderungan mereka untuk menggunakan teknologi tersebut. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa Tingkat keyakinan individu akan manfaat yang diperoleh dari suatu teknologi (harapan kinerja) merupakan determinan penting dalam niat penggunaan teknologi. Namun, dalam penelitian (Zidan & Auliya, 2023) menunjukkan bahwa hasil penelitian mengindikasikan bahwa karyawan tidak merasakan adanya peningkatan kinerja yang signifikan akibat penggunaan sistem QRIS.

Effort Expectancy merupakan harapan pengguna terhadap kemudahan pada adopsi teknologi (Venkatesh et al., 2012). Ketika pelanggan merasakan kemudahan dan kepercayaan diri saat menggunakan Pembayaran Digital, hal ini akan meningkatkan antisipasi mereka dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi (Martins et al., 2014). Namun, pada penelitian Butarbutar et al. (2022) *Effort Expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention* bahwa ketika beberapa pelaku UMKM dan konsumen mengalami kendala dalam melakukan pembayaran online dengan QRIS, hal tersebut justru akan memberikan kesan yang buruk sehingga mempengaruhi perilaku mereka untuk menggunakan kembali sistem pembayaran tersebut.

Financial Literacy mengacu pada pemahaman tentang informasi dasar, ide, prinsip, dan sumber daya teknis yang esensial dalam pengambilan keputusan finansial yang cermat (Garman & Fogue, 2010). Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2022 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan signifikan pada Indeks *Financial Literacy* tahun 2023 sebesar 9,6% (OJK, 2022). dan adanya perkembangan teknologi keuangan yang berhubungan dengan hasil penelitian Marhamah (2023) yang menunjukkan bahwa memiliki pemahaman yang kuat tentang konsep keuangan akan menghasilkan kecenderungan yang baik untuk memanfaatkan QRIS. Pengguna dengan pemahaman yang kuat tentang konsep dan prinsip keuangan dasar lebih cenderung memiliki kepercayaan diri dan secara teratur memanfaatkan QRIS untuk transaksi keuangan mereka.

Imigran digital akan membutuhkan lebih banyak usaha dan waktu dalam menggunakan teknologi, khususnya teknologi pembayaran atau QRIS. Namun tidak menutup kemungkinan dalam tingkat adaptasi teknologi pembayaran, imigran digital memiliki faktor *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *financial literacy* yang mendukung untuk mengambil tindakan keuntungan penggunaan teknologi pembayaran lebih baik dibandingkan *digital native*. Seluruh upaya dan faktor-faktor ini dapat dilakukan melalui edukasi, sosialisasi, dan promosi tentang QRIS dan manfaatnya.

Berdasarkan fenomena, permasalahan-permasalahan, inkonsistensi dari penelitian sebelumnya, perbedaan lainnya pada objek penelitian yang berfokus pada UMKM di wilayah Jakarta Barat karena belum banyak peneliti yang melakukan penelitian di wilayah tersebut dan melihat permasalahan di atas, penelitian ini akan membahas **“Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Pembayaran Digital QRIS Pada UMKM”**.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Mengacu pada fenomena yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

1. Apakah *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan QRIS?
2. Apakah *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan QRIS?
3. Apakah *Financial Literacy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan QRIS?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan uraian sebelumnya, tujuan spesifik yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis bukti empiris pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan QRIS.

2. Menganalisis bukti empiris pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan QRIS.
3. Menganalisis bukti empiris pengaruh *Financial Literacy* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan QRIS.

1.4 Manfaat Penelitian

Sehubungan dengan fenomena yang disebutkan di atas, penulis menyajikan berbagai manfaat pada penelitian ini, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan dukungan terhadap *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, sebuah kerangka teori yang digunakan untuk menganalisa berbagai elemen yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis sebagai dasar pengetahuan untuk penelitian di masa depan. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Financial Literacy* dalam kaitannya dengan pemanfaatan QRIS, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Lebih lanjut, penelitian ini dapat memberikan bukti empiris dari temuan penelitian yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya tentang dampak *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Financial Literacy* terhadap *Behavioral Intention* untuk Menggunakan Sistem Pembayaran QRIS.

1.4.2 Manfaat Praktis

Selain manfaat teoritis, manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menyumbang perspektif baru dan ilmu baru kepada penulis maupun pembaca dan mengembangkan cara berpikir serta sebagai sarana yang dapat digunakan untuk mengimplementasikan teori-teori dan pengetahuan yang diperoleh selama penulis menimba ilmu ke dalam sebuah skripsi.

2. Bagi UMKM

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berfungsi untuk menambah informasi dan memberikan masukan kepada pelaku UMKM agar dapat melakukan peningkatan kepuasan pelanggan, meningkatkan efisiensi penggunaan teknologi yang tepat dapat membantu UMKM meningkatkan efisiensi operasi dan layanan mereka.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam menganalisa hal-hal yang memengaruhi pelaku usaha khususnya UMKM agar memahami penggunaan QRIS sehingga pemerintah dapat mengidentifikasi kasus dan risiko terkait penggunaan QRIS dan pemerintah dapat evaluasi penggunaan QRIS agar lebih efisien digunakan. Tak hanya itu, pemerintah diharapkan dapat membuat regulasi yang mendukung pembuatan regulasi yang mendorong penggunaan QRIS dan melindungi konsumen, meningkatkan infrastruktur digital dan mengembangkan program edukasi yang tepat untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang QRIS.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai tambahan pemahaman bagi masyarakat serta dapat memberikan saran bagi pelaku usaha khususnya UMKM yang ingin melakukan system pembayaran digital yaitu QRIS. Selain itu, diharapkan masyarakat dapat memahami manfaat QRIS agar dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat QRIS, seperti kemudahan, keamanan, dan efisiensi dalam bertransaksi.