

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang begitu pesat telah mendorong seluruh aspek kehidupan, termasuk dari sektor keuangan, untuk beradaptasi secara signifikan. Munculnya teknologi keuangan atau *Financial Technology* telah memberikan revolusi cara bertransaksi. Dengan mengintegrasikan layanan keuangan dan teknologi, *Financial Technology* telah mengubah model bisnis tradisional menjadi lebih modern, memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja secara digital. Hal ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli, contohnya seperti melalui platform *e-commerce* yang telah mendukung berbagai metode pembayaran transaksi digital.

Pandemi Covid-19 telah mempercepat adopsi teknologi keuangan. Pembatasan mobilitas mendorong masyarakat untuk beralih ke transaksi non-tunai guna mengurangi risiko penularan. Sebagai respons, Bank Indonesia meluncurkan QRIS sebagai standar pembayaran nasional. Standarisasi ini, sebagaimana diteliti oleh Silaen et al. (2021), bertujuan untuk mempercepat, menyederhanakan dan mempermudah sarana transaksi digital di Indonesia. QRIS telah berhasil menciptakan sistem pembayaran yang lebih efisien, aman, dan nyaman bagi pengguna (Hairani et al., 2024).

Saat ini QRIS telah digunakan oleh 5,8 juta pedagang hingga 30 Desember 2020, dengan sebagian besar merupakan UMKM. Dari jumlah tersebut, terdapat 3,6 juta Usaha Mikro dan 1,4 juta Usaha Kecil yang memanfaatkan QRIS. Selain itu, terdapat 310,7 ribu Usaha Besar, 558,8 ribu Usaha Menengah, dan 14,7 ribu untuk Donasi/Sosial yang juga menggunakan QRIS (Databoks, 2021). Bank Indonesia menyatakan bahwa penerapan QRIS dapat mempercepat proses digitalisasi di kalangan UMKM.

Menurut Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), jumlah pengguna QRIS telah mencapai 28,76 juta orang pada Desember 2022. Sekitar 23,97 juta pedagang juga telah menggunakan QRIS untuk transaksi. Namun, rata-rata volume dan nilai transaksi per pedagang masih tergolong rendah, sebagian disebabkan oleh banyaknya pedagang yang belum aktif atau tidak menjadikan QRIS sebagai metode pembayaran utama (Databoks, 2023). Meskipun QRIS tersedia, masih ada yang lebih memilih pembayaran tunai. Menurut Putri et al. (2023), pelaku UMKM menggunakan QRIS karena mempercepat transaksi, menghemat waktu, menjaga privasi, serta menawarkan keamanan data yang tinggi.

Menurut Kantor Perwakilan (KPw) Bank Indonesia (BI) Cirebon, Jawa Barat, mencatat adanya pertumbuhan positif pada frekuensi pembayaran digital melalui QRIS di wilayah ciayumajakuning (Cirebon, Indramayu, Majalengka, Kuningan) dengan jumlah 1.099 volume transaksi pada platform tersebut sepanjang tahun 2023, Pada Kabupaten Indramayu sendiri yang sebelumnya memiliki 85.800 merchant QRIS kini bertambah menjadi 107.344 gerai, (Antara, 2023),

Alasan meningkatnya penggunaan QRIS yaitu karena jumlah penduduk di Indramayu yang tinggi dan banyak masyarakat yang memiliki UMKM baru yang langsung ingin menggunakan teknologi pembayaran QRIS agar transaksi menjadi lebih mudah dan efisien. Namun, minat UMKM untuk menggunakan QRIS masih rendah terutama UMKM angkringan yang sedang tren di Indramayu akan tetapi banyak yang belum menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital pada usahanya, hal ini menunjukkan bahwa banyak pelaku usaha belum sepenuhnya memanfaatkan QRIS sebagai sarana pembayaran.

Pada tahun 2024 sendiri masih banyak pelaku UMKM yang belum menggunakan QRIS terutama di Kabupaten Indramayu karena kurangnya literasi dan pengetahuan mengenai *Financial Technology*. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Agung & Edo, 2023) Alasan dengan persentase tertinggi UMKM belum menggunakan QRIS yaitu karena belum mengetahui informasi mengenai QRIS, jumlah konsumen yang menggunakan mobile payment belum banyak, dan lebih nyaman menggunakan uang tunai.

Jumlah unit UMKM sektor kuliner di Kabupaten Indramayu dari 2020 hingga 2023 yaitu mulai dari 86.917 pada tahun 2020, naik menjadi 92.295 pada tahun 2021, kemudian naik kembali menjadi 98.006 pada tahun 2022, dan mencapai 104.069 pada 2023, dengan pertumbuhan rata-rata tahunan 6,19% atau total 22.217 unit (opendata.jabar).

Pertumbuhan stabil ini mencerminkan dampak positif kebijakan pembangunan daerah, investasi, dan ekonomi lokal. UMKM didefinisikan sebagai usaha oleh individu, kelompok, badan usaha, atau keluarga, dikategorikan berdasarkan omzet tahunan, aset, serta jumlah tenaga kerja (Irawati, 2023).

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Widowati & Khusaeni (2022) menunjukkan bahwa intensi UMKM di Malang Raya untuk mengadopsi dan menggunakan QRIS tergolong tinggi. Faktor-faktor yang memengaruhinya meliputi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kegunaan, dan tingkat kepercayaan. Semakin mudah QRIS digunakan, semakin besar manfaat yang dirasakan.

Sejalan dengan temuan tersebut, Zusrony et al. (2023) mengungkapkan bahwa manfaat (*perceived usefulness*) yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS. Selain itu, mereka juga menjelaskan bahwa *perceived ease of use* berkontribusi pada kemudahan pelaku UMKM dalam meningkatkan produktivitas kerja melalui penggunaan pembayaran digital QRIS sekaligus mendorong minat untuk menggunakannya, kemudahan ini juga bisa dirasakan oleh konsumen contohnya seperti konsumen yang lupa untuk membawa uang tunai, sehingga ada opsi pembayaran lain yaitu berupa pembayaran digital QRIS sehingga lebih mempermudah transaksi.

Persepsi manfaat menurut Davis (1989) dalam Widhiaswara dan Soesanto (2020) adalah sejauh mana individu meyakini bahwa penggunaan teknologi dapat membantu meningkatkan kinerjanya. Penggunaan teknologi juga diyakini mampu meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja (Hidayatulah et al., 2023). Davis (1989) dalam Ashghar dan Nurlatifah (2020) mengemukakan beberapa indikator *perceived usefulness*, yaitu work more quickly, job performance, increase productivity, effectiveness, makes job easier, and useful. Secara ringkas, work more

quickly yaitu kemampuan teknologi mempercepat penyelesaian tugas sehingga jam kerja lebih efisien dan kinerja meningkat, teknologi juga berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan efektivitas, membuat pekerjaan lebih mudah, sehingga pengguna meyakini bahwa teknologi tersebut benar-benar bermanfaat.

Kemudian manfaat yang dirasakan ini akan membentuk kepercayaan seseorang untuk menggunakan teknologi. Individu cenderung memanfaatkan teknologi ketika mereka merasakan adanya kegunaan yang jelas, dan sebaliknya akan enggan menggunakan teknologi jika tidak merasakan manfaatnya (Sudiatmika & Martini, 2022). Temuan wawancara Fauziyah dan Prajawati (2023) menunjukkan bahwa QRIS memberikan berbagai manfaat. Menurut Bank Indonesia, manfaat QRIS bagi merchant antara lain meningkatkan penjualan karena dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi dengan kode QR apa pun, lebih praktis, serta memudahkan pencatatan karena setiap transaksi terekam secara otomatis. Sejalan dengan itu, Fauziyah dan Prajawati (2023) menegaskan bahwa fitur pencatatan otomatis yang dapat diakses kapan saja mempermudah proses rekonsiliasi dan membantu meminimalkan potensi kecurangan dalam pencatatan transaksi tunai.

Selain itu adapun dengan tingginya populasi penduduk di Kabupaten Indramayu yaitu sekitar 1,95 jt penduduk sehingga memberikan dampak dan manfaat bagi para pelaku UMKM di Indramayu yaitu salah satunya meningkatnya jumlah konsumen sehingga meningkat juga income yang didapat oleh para pelaku UMKM di Kabupaten Indramayu.

Meskipun menawarkan berbagai manfaat, penggunaan teknologi seperti QRIS tetap tidak lepas dari potensi risiko yang muncul. Beberapa risiko yang dirasakan pelaku usaha mencakup gangguan sistem akibat koneksi internet yang tidak stabil, penurunan pendapatan karena potongan biaya merchant discount rate (MDR), serta biaya administrasi saat penarikan saldo (Fauziyah & Prajawati, 2023). Selain risiko yang ada, QRIS juga memiliki beberapa syarat yang harus dimiliki bagi para penggunanya diantaranya yaitu yang pertama tentunya harus mendaftar kepada PJSP (Penyedia Jasa Layanan Pembayaran), kemudian para pelaku UMKM harus memiliki device sebagai sarana pembayaran digital untuk scan kode QR

maupun untuk melihat bukti transaksi contoh device yang dibahas yaitu seperti laptop, Komputer atau lebih sederhananya yaitu Handphone.

Selain itu *perceived security* juga menjadi faktor penting yang memengaruhi minat pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS. Keamanan menciptakan rasa aman bagi konsumen maupun pelaku usaha saat bertransaksi online (Prilano & Sudarso, 2020). Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, semakin besar minat untuk menggunakan QRIS tersebut. Tingkat keamanan yang baik akan meningkatkan ketertarikan pelaku UMKM terhadap QRIS (Buluati et al., 2023). Tingkat kepercayaan akan meningkat seiring dengan penurunan persepsi risiko (Silaen et al., 2021). Persepsi risiko yang rendah akan meningkatkan kepercayaan UMKM terhadap penggunaan QRIS dan membuat pelaku UMKM lebih tertarik untuk menggunakan QRIS. Salah satu contoh dari keamanan teknologi QRIS yaitu bisa mengurangi risiko kehilangan uang tunai, pembayaran menggunakan uang palsu, dan kesalahan dalam kembalian sehingga transaksi menjadi lebih aman dan efisien.

Peneliti mengidentifikasi *research gap* (kesenjangan penelitian) untuk menemukan kekurangan dalam penelitian sebelumnya. *Research gap* ini dimanfaatkan agar penelitian selanjutnya dapat mengatasi kekurangan-kekurangan tersebut, sehingga menghasilkan suatu perbedaan dalam penelitian. Untuk itu, maka ada beberapa kesenjangan pada penelitian ini dari penelitian relevan terdahulu yaitu diantaranya:

1. Lokasi penelitian
2. Tahun penelitian
3. Pengukuran variabel penelitian
4. Jumlah responden

Pada penelitian ini penulis telah menganalisis dari penelitian relevan terdahulu, bahwa tidak ditemukan penelitian serupa pada lokasi penelitian yang akan diteliti saat ini dan tidak ditemukan juga penelitian pada tahun yang sama, kemudian selanjutnya terkait dengan pengukuran variabel pada penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dari penelitian terdahulu seperti jumlah indikator

penelitian dan jumlah item pertanyaan sehingga penelitian ini bisa dianggap lebih valid dan akurat.

Kemudian alasan peneliti memilih UMKM kuliner yaitu karena UMKM terbanyak di Indramayu adalah UMKM kuliner sebanyak 35,7% dari total populasi UMKM di Kabupaten Indramayu pada tahun 2023, kemudian alasan memilih lokasi di Kabupaten Indramayu sebagai tempat penelitian yaitu yang pertama karena Kabupaten Indramayu memiliki banyak pelaku UMKM akan tetapi masih banyak yang belum menggunakan QRIS yaitu sebanyak 37% dari total populasi UMKM di Indramayu pada tahun 2023, Selain itu pada Kabupaten Indramayu belum ada yang meneliti mengenai UMKM sektor kuliner dengan variabel yang serupa dan tahun penelitian yang sama.

Menurut Iba & Wardhana (2023), *empirical gap* adalah keadaan di mana terdapat kekurangan data empiris atau bukti yang diperlukan dalam suatu bidang penelitian. Kesenjangan empiris dapat muncul ketika belum ada situasi atau penelitian sebelumnya yang menyediakan data yang memadai atau relevan untuk mendukung suatu klaim atau hipotesis, serta untuk menguji teori atau hipotesis tertentu. Untuk itu, penelitian ini dilakukan di Kabupaten Indramayu karena pada wilayah tersebut belum ada penelitian yang serupa.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka diperlukan kajian studi untuk melihat keterkaitan antara persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi keamanan terhadap minat menggunakan QRIS pada UMKM, khususnya di Kabupaten Indramayu. Untuk itu, dilakukanlah penelitian yang berjudul "*Perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived security terhadap intention to use QRIS pada UMKM sektor kuliner di Kabupaten Indramayu*".

Dengan demikian, diharapkan dari penelitian ini dapat mengetahui seberapa berpengaruh ketiga aspek tersebut terhadap tingkat penggunaan QRIS dalam aktivitas jual-beli pada UMKM di wilayah Kabupaten Indramayu. Hal tersebut juga dapat menjadi gambaran mengenai kondisi sosiologis dan pandangan masyarakat sekitar terhadap penggunaan QRIS untuk kegiatan perdagangan.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya maka rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

1. Apakah *Perceived Ease Of Use* mempengaruhi Minat penggunaan QRIS pada Pelaku UMKM di Kabupaten Indramayu?
2. Apakah *Perceived Usefulness* mempengaruhi Minat penggunaan QRIS pada Pelaku UMKM di Kabupaten Indramayu?
3. Apakah *Perceived Security* mempengaruhi Minat penggunaan QRIS pada Pelaku UMKM di Kabupaten Indramayu?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian, tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari variabel x yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap Minat penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kabupaten Indramayu.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Minat penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kabupaten Indramayu.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Security* terhadap Minat penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kabupaten Indramayu.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat pelaku UMKM untuk meningkatkan adopsi penggunaan QRIS. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya dengan topik pembahasan yang serupa.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Selain manfaat teoritis, penelitian ini juga memiliki manfaat praktis yaitu:

1. Bagi pelaku UMKM yang belum menggunakan QRIS:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keinginan pelaku UMKM untuk mengadopsi penggunaan QRIS.

2. Bagi pelaku UMKM pengguna QRIS:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keinginan pelaku UMKM untuk terus menggunakan QRIS dimasa depan.

3. Bagi Konsumen:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penggunaan QRIS pada konsumen saat bertransaksi pada UMKM.

4. Bagi pemerintah daerah:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran bagi para pemangku kebijakan dalam menentukan peraturan dan mempromosikan pembuatan QRIS bagi para pelaku UMKM khususnya pada wilayah Kabupaten Indramayu.

5. Bagi kemajuan penggunaan QRIS:

Dengan adanya penyusunan langkah yang tepat sasaran diharapkan dapat memperluas dan meningkatkan tingkat pengadopsian penggunaan QRIS sehingga mempermudah proses pembayaran dalam aktivitas jual-beli bagi para pelaku UMKM maupun konsumen.