

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi digital telah memicu perubahan yang signifikan dalam sistem transaksi serta pola perilaku ekonomi masyarakat di era modern. Proses digitalisasi ini mendorong peralihan dari metode pembayaran berbasis uang tunai menuju sistem pembayaran non-tunai yang dinilai lebih efektif, cepat, dan praktis. Perubahan tersebut memberikan dampak langsung terhadap aktivitas pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang berperan penting sebagai penopang perekonomian nasional. Salah satu wujud konkret dari transformasi digital di Indonesia adalah penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019. QRIS dikembangkan sebagai standar nasional sistem pembayaran berbasis kode QR yang memungkinkan pelaku usaha menerima berbagai jenis transaksi digital hanya melalui satu kode yang terintegrasi. Kehadiran QRIS diharapkan mampu meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas akses inklusi keuangan, serta mendukung percepatan terwujudnya masyarakat tanpa uang tunai *cashless society* di Indonesia.

Selain digunakan secara luas oleh berbagai lembaga keuangan dan platform digital, QRIS juga diintegrasikan ke dalam aplikasi perbankan seperti BRI *Merchant*, aplikasi milik Bank Rakyat Indonesia (BRI). BRI *Merchant* merupakan salah satu aplikasi perbankan digital yang paling populer di Indonesia karena

menawarkan kemudahan transaksi keuangan bagi masyarakat dan pelaku UMKM, termasuk fitur pembayaran menggunakan QRIS. Berdasarkan data Bank BRI Tahun 2025, DKI Jakarta menempati posisi ketiga provinsi dengan jumlah *Merchant QRIS* terbanyak di Indonesia, yaitu sekitar 6,3 juta *Merchant*, setelah Jawa Timur. Kondisi ini menggambarkan tingginya tingkat adopsi sistem pembayaran digital oleh pelaku UMKM di wilayah perkotaan, terutama di DKI Jakarta.

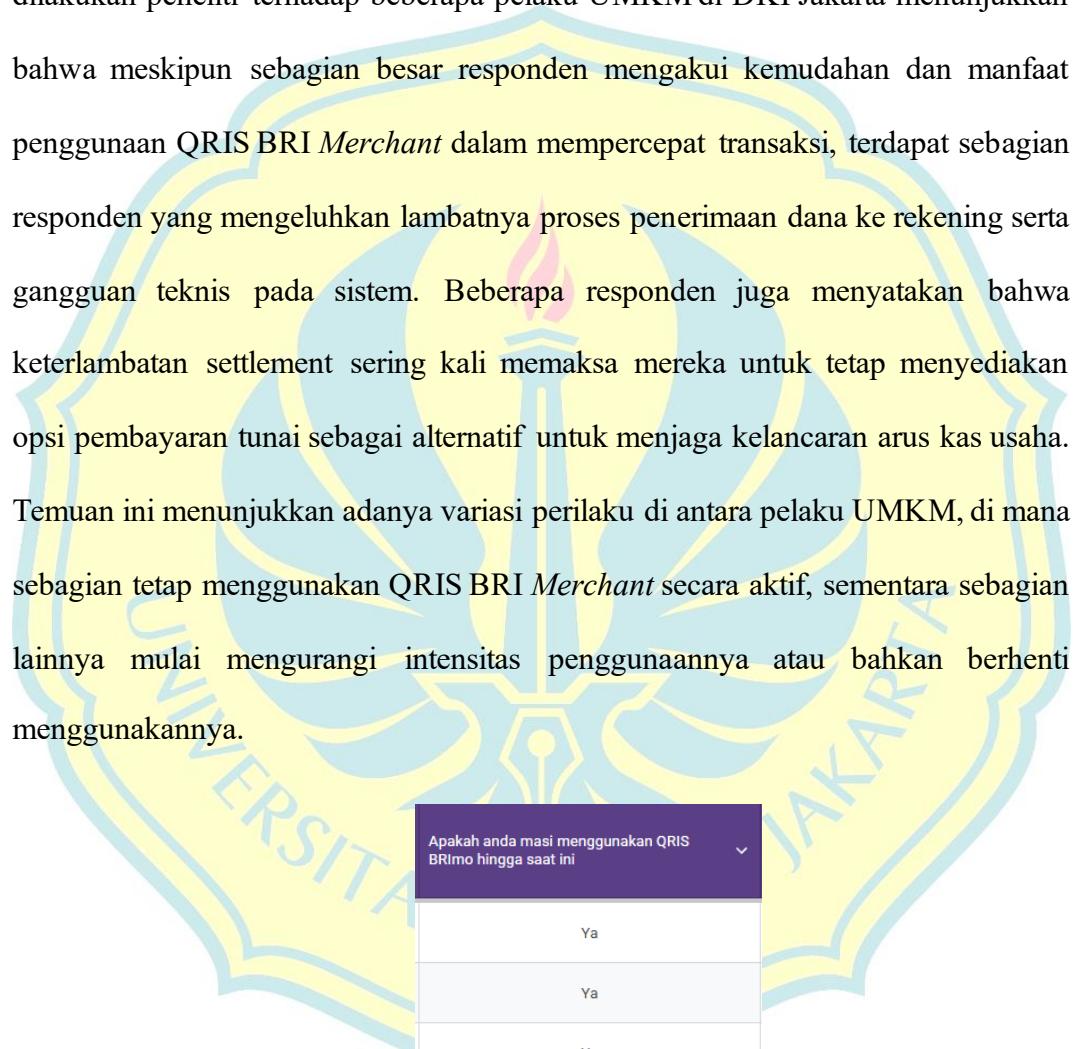


**Gambar 1.1 Jumlah Pengguna BRI Merchant Provinsi di Indonesia**

Sumber: Bank BRI

Namun demikian, tingginya jumlah pengguna dan BRI *Merchant QRIS* tidak serta-merta mencerminkan penggunaan yang berkelanjutan atau kepuasan pengguna yang optimal. Meskipun QRIS telah berhasil memperluas jangkauan transaksi digital, masih banyak pelaku UMKM yang menghadapi kendala dalam penggunaannya. Salah satu kendala utama yang banyak dilaporkan adalah keterlambatan masuknya dana ke rekening pelaku usaha setelah transaksi dilakukan, yang dikenal dengan istilah *Settlement Delay*. Kondisi ini berdampak langsung terhadap arus kas pelaku UMKM, khususnya bagi mereka yang memiliki

modal terbatas. Keterlambatan dana dapat menghambat pembelian bahan baku, operasional harian, dan pembayaran kewajiban usaha, yang pada akhirnya memengaruhi kepercayaan dan niat pelaku usaha untuk terus menggunakan sistem pembayaran digital seperti QRIS BRI *Merchant*. Hasil pra-survei awal yang dilakukan peneliti terhadap beberapa pelaku UMKM di DKI Jakarta menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden mengakui kemudahan dan manfaat penggunaan QRIS BRI *Merchant* dalam mempercepat transaksi, terdapat sebagian responden yang mengeluhkan lambatnya proses penerimaan dana ke rekening serta gangguan teknis pada sistem. Beberapa responden juga menyatakan bahwa keterlambatan settlement sering kali memaksa mereka untuk tetap menyediakan opsi pembayaran tunai sebagai alternatif untuk menjaga kelancaran arus kas usaha. Temuan ini menunjukkan adanya variasi perilaku di antara pelaku UMKM, di mana sebagian tetap menggunakan QRIS BRI *Merchant* secara aktif, sementara sebagian lainnya mulai mengurangi intensitas penggunaannya atau bahkan berhenti menggunakannya.



Apakah anda masih menggunakan QRIS BRImo hingga saat ini
Ya
Ya
Ya
Ya
Tidak

**Gambar 1.2 Jawaban Penggunaan QRIS BRI Merchant oleh Responden**

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Selain itu, hasil pra-survei juga memperlihatkan bahwa faktor kecepatan penerimaan dana, kestabilan jaringan, serta keandalan sistem menjadi pertimbangan utama dalam keputusan pelaku usaha untuk terus menggunakan QRIS BRI *Merchant*. Beberapa responden menyampaikan bahwa keterlambatan transaksi yang berulang menurunkan rasa percaya mereka terhadap sistem, sementara sebagian lainnya tetap bertahan menggunakan QRIS karena menilai kemudahannya masih memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Bagaimana pengalaman Anda ketika menggunakan QRIS dalam kegiatan transaksi usaha Anda?	✓ Sebenarnya mudah atau sulit menurut Anda proses penggunaan QRIS, mulai dari pembayaran hingga dana masuk ke rekening?	✓ Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan pembayaran (payment delay) saat menggunakan QRIS jika pernah, bagaimana dampaknya terhadap aktivitas usaha Anda?	✓ Menurut Anda, apakah penggunaan QRIS memberi manfaat bagi usaha Anda, khususnya terkait kelancaran arus kas dan kepercayaan terhadap sistem?	✓ Bagaimana kebiasaan Anda dalam membayar bayaran saat ini sebelum menggunakan QRIS, apakah tetap menggunakan QRIS atau beralih ke metode pembayaran lain? Jelaskan alasannya.
Saya suka menggunakan QRIS sampai satu tahun, lalu nyaris membuatnya banyak pelanggan yang sekarang lebih suka menggunakan pembayaran tunai.	Proses membayar cukup gampang, tinggi dan tidak ada batas waktu selanjutnya masuk ke rekening.	Dengan QRIS cukup terasa karena modal usaha saya terbatas.	QRIS memberi manfaat bagi pemilik usaha, tetapi delay membuat arus kas kurang lancar.	Saya tetap menggunakan QRIS, tetapi juga mempertimbangkan pembayaran tunai sebagai alternatif.
Awalnya menggunakan QRIS karena tuntutan pelanggan. Pengalaman saya cukup baik, hasilnya cepat dan praktis meskipun kadang ada kendala teknis.	Penggunaannya mudah, tetapi kadang perlu waktu untuk memastikan dana sudah masuk, jadi harus sering cek mutasi.	Pernah beberapa kali mengalami settlement delay. Saat itu saya kesulitan untuk belanja bahan di hari yang sama.	Manifestanya oke, tetapi kadang keterlambatan dan membuat saya lebih berhati-hati mengingat keuangannya.	Saat ini saya masih menggunakan QRIS, tetapi masih lebih menggunakan pembayaran tunai untuk menjaga modal saya.
QRIS memudahkan transaksi karena tidak perlu mempersiapkan uang tunai, tapi saya masih nyusuukan tergantung alir dana misalkan cash dan non tunai.	secara teknis gampang, tapi kadang mengalami delay karena tidak mendapat sinyal operasional.	Pernah mengalami keterlambatan beberapa jam, jadi nggak pernah kelewatkan kegiatan pagi atau malam.	Secara manifesta cukup oke banget, tapi kepercayaan saya agak berkurang kalau pakai QRIS.	Saya makas QRIS cuma kadang kadang sisanya masih ngandelin cash.
Pengalaman menggunakan QRIS cukup memuaskan, selain itu terutama untuk pelanggan anak muda yang jarang bawa cash.	Penggunaannya gampang, tapi saat jaringan kurang stabil, tentunya ada pencarian dana bisa pending biasanya.	Saya pernah mengalami pemblokiran pada saat transaksi sudah berhasil, jadi saya harus menggunakan uang pribadi untuk bersantai.	Minut saja masih manifestasi masih kurang, apalagi kadang proses saldo masuk suka telat	Sistemnya juga ngomblongin QRIS dan tunai bisa gaes, jadi pengalihnya kalau dana QRIS terlambat masuk.
Saya dulunya pakai QRIS karena ditarifin sama orang bank, pas awal si emang aja, tapi belum sepenuhnya nyaman dipakai.	Awalnya agak bingung, apakah bisa ngecek saldo meski, karena masih suka telat masuknya.	Pernah ngalamin saldo masuknya lama, jadi bikin saya rugi buat make QRIS.		saya udah mulai pakai QRIS mending pakai cash tsb biar dunya bisa gampang keperluan buat modal

Gambar 1.3 Hasil Pra-Survei

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Dalam memahami fenomena tersebut, model teoritis yang relevan untuk digunakan adalah *Expectation-Confirmation Model* dan *Technology Acceptance Model* oleh Davis (1989). ECM menjelaskan bahwa niat berkelanjutan pengguna (*Continuance Intention*) terhadap suatu sistem teknologi dipengaruhi oleh konfirmasi terhadap harapan awal, manfaat *Perceived Usefulness*, dan kepuasan pengguna setelah penggunaan awal. Sementara itu, TAM berfokus pada persepsi kemudahan penggunaan *Perceived Ease of Use* dan persepsi manfaat sebagai faktor utama penerimaan teknologi. Dalam konteks sistem pembayaran digital, faktor kepercayaan *Trust* juga menjadi aspek penting karena berhubungan dengan persepsi keamanan, keandalan, dan kepastian transaksi yang diterima pengguna. Dalam

penelitian berikut, *Continuance Intention* diartikan sebagai niat pelaku UMKM untuk terus menggunakan QRIS BRI *Merchant* dalam aktivitas usaha mereka secara berkelanjutan setelah pengalaman awal penggunaan. Niat ini berbeda dengan intention to use yang hanya menggambarkan niat awal untuk mencoba teknologi. *Continuance Intention* lebih menekankan pada keberlanjutan penggunaan dalam jangka panjang berdasarkan pengalaman aktual, kepuasan, dan tingkat kepercayaan terhadap sistem yang digunakan. Sebagai bagian dari pengembangan penelitian, peneliti juga merancang prototype fitur “*Status Realtime Settlement*” pada aplikasi BRI *Merchant* yang bertujuan untuk memberikan transparansi informasi kepada pengguna terkait status penerimaan dana dari hasil transaksi QRIS. Fitur ini diharapkan dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan pelaku UMKM terhadap sistem pembayaran digital BRI.



**Gambar 1.4 Prototype Realtime Settlement pada Aplikasi BRI Merchant**

Sumber: Pengembangan oleh Peneliti (2025)

Meskipun penelitian mengenai adopsi QRIS dan sistem pembayaran digital telah banyak digunakan di Indonesia, sebagian besar penelitian terdahulu masih banyak berfokus pada aspek *intention to use* atau niat awal pengguna untuk mengadopsi teknologi pembayaran digital, bukan pada keberlanjutan

penggunaannya. Beberapa penelitian juga belum mengaitkan secara langsung faktor *Settlement Delay* sebagai variabel kontekstual yang berpotensi memengaruhi perilaku pengguna QRIS. Hal ini menimbulkan gap penelitian yang penting, mengingat keberlanjutan penggunaan merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi teknologi pembayaran digital di kalangan UMKM.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada integrasi model ECM dan TAM dengan penambahan konteks *Settlement Delay* dalam sistem QRIS BRI *Merchant*. Penelitian ini tidak hanya mengukur persepsi manfaat dan kemudahan, tetapi juga mengevaluasi bagaimana pengalaman keterlambatan penerimaan dana memengaruhi kepercayaan, kepuasan, dan niat berkelanjutan pelaku UMKM untuk tetap menggunakan QRIS BRI *Merchant*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi akademik dalam memperkaya literatur mengenai perilaku penggunaan sistem pembayaran digital serta memberikan rekomendasi praktis bagi lembaga perbankan dan regulator untuk meningkatkan keandalan serta kepuasan pengguna QRIS.

Secara keseluruhan, penelitian berikut bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *Continuance Intention* penggunaan QRIS BRI *Merchant* oleh pelaku UMKM di DKI Jakarta dalam konteks *Settlement Delay*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan strategi peningkatan layanan digital perbankan dan memperkuat kepercayaan pelaku UMKM terhadap sistem pembayaran digital nasional.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan pertanyaan penelitian dalam studi ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Continuance Intention* penggunaan QRIS BRI *Merchant* oleh pelaku UMKM di DKI Jakarta?
2. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Continuance Intention* penggunaan QRIS BRI *Merchant* oleh pelaku UMKM di DKI Jakarta?
3. Apakah *Trust* berpengaruh terhadap *Continuance Intention* penggunaan QRIS BRI *Merchant* oleh pelaku UMKM di DKI Jakarta?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Continuance Intention* penggunaan QRIS BRI *Merchant* oleh pelaku UMKM di DKI Jakarta.
2. Menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Continuance Intention* penggunaan QRIS BRI *Merchant* oleh pelaku UMKM di DKI Jakarta.

3. Menganalisis pengaruh *Trust* terhadap *Continuance Intention* penggunaan QRIS BRI *Merchant* oleh pelaku UMKM di DKI Jakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi digital dan sistem pembayaran berbasis teknologi, khususnya dalam kajian perilaku adopsi dan keberlanjutan penggunaan teknologi keuangan oleh pelaku UMKM. Secara teoritis, penelitian ini memperluas penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menekankan pada *Continuance Intention* atau niat berkelanjutan untuk terus menggunakan sistem pembayaran digital, bukan hanya pada niat awal penggunaan. Selain itu, penelitian ini memberikan pemahaman baru mengenai pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Trust* terhadap keberlanjutan penggunaan QRIS BRI *Merchant* oleh pelaku UMKM, dengan mempertimbangkan konteks *Settlement Delay* sebagai pengalaman nyata yang memengaruhi persepsi dan kepercayaan pengguna terhadap pembayaran digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai perilaku adopsi dan keberlanjutan penggunaan teknologi pembayaran digital di tingkat UMKM, khususnya

pada kondisi operasional yang menghadapi kendala keterlambatan penerimaan dana atau *Settlement Delay*.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan sistem pembayaran digital, khususnya layanan QRIS BRI *Merchant*. Selain itu, penelitian ini dapat memperluas wawasan peneliti mengenai penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks perilaku pengguna terhadap teknologi keuangan *financial technology* di sektor UMKM.

##### b. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah penelitian di lingkungan Universitas Negeri Jakarta (UNJ), khususnya dalam bidang manajemen dan ekonomi digital. Hasil penelitian ini juga dapat mendukung pengembangan kurikulum, literatur, dan pembelajaran yang selaras dengan perkembangan teknologi keuangan dan perilaku pengguna sistem pembayaran digital di era transformasi ekonomi digital.