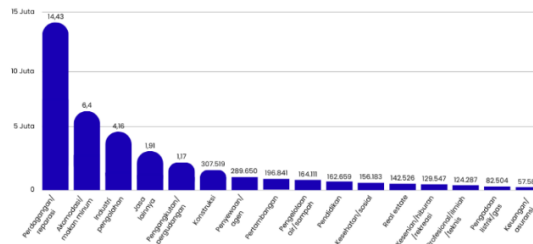


# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Transformasi digital menjadi salah satu faktor utama yang mendorong perubahan struktur ekonomi Indonesia dalam satu dekade terakhir. Perubahan ini tampak nyata pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang berperan sebagai tulang punggung perekonomian nasional. UMKM memberikan kontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia sebesar 61,07% atau sekitar Rp 8.573,89 triliun (Kompas, 2025). Salah satu subsektor yang Sangat dominan adalah sektor kuliner, yang mencakup sebagian besar pelaku UMKM di Indonesia. Sektor kuliner menyumbang sekitar 52% dari total kontribusi UMKM, menunjukkan peran pentingnya dalam perekonomian nasional (Soekartono, 2025). Senada dengan hal tersebut, dari hasil riset penelitian Wijaya et al. (2025) menemukan bahwa UMKM, khususnya di sektor kuliner, menunjukkan peningkatan performa berkat dukungan e-commerce dan fasilitasi dari pemerintah, hingga mampu bersaing di pasar global.



**Gambar 1** Jumlah UMKM di Indonesia berdasarkan sektor usaha

Sumber: Kementerian UMKM (2024)

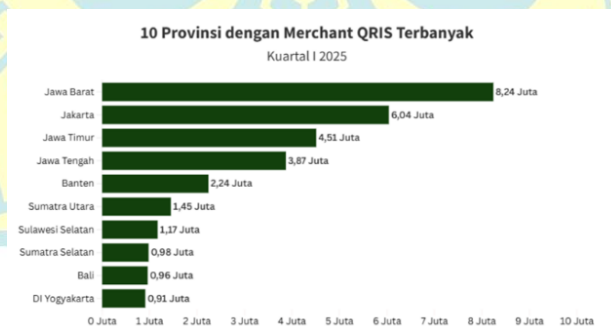
Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia merujuk pada entitas bisnis yang memiliki skala usaha terbatas, baik dari segi modal, tenaga kerja, maupun omset. UMKM memainkan peran penting dalam perekonomian Indonesia, karena selain menciptakan lapangan pekerjaan, juga menjadi penggerak utama pertumbuhan ekonomi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, usaha mikro adalah usaha yang memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50 juta, dan usaha kecil dengan kekayaan bersih lebih dari Rp50 juta hingga Rp500 juta. Menurut Kementerian Koperasi dan UKM (2023), sektor UMKM mencakup lebih dari 99% dari total jumlah perusahaan di Indonesia. Khusus untuk sektor kuliner, UMKM menjadi salah satu sektor yang paling berkembang, dengan kontribusi terbesar dalam perekonomian digital Indonesia.



**Gambar 1.2** Sistem pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Sumber: Bank Indonesia

Seiring dengan berkembangnya teknologi digital, sistem pembayaran non-tunai di Indonesia pun mengalami perkembangan pesat. Salah satu inovasi yang dihadirkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019 adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). QRIS hadir sebagai solusi pembayaran modern yang sederhana, ekonomis, dan inklusif, memungkinkan pelaku UMKM untuk bertransaksi secara cepat dan aman hanya dengan kode QR. Dengan antarmuka yang praktis dan adaptif terhadap perangkat mobile, QRIS membantu pelaku usaha meningkatkan efisiensi dan memperluas jangkauan pasar digital. Deputi Gubernur Bank Indonesia mengatakan bahwa nilai transaksi QRIS hingga Triwulan III 2024 meningkat pesat lebih dari 200%, di mana sektor kuliner menjadi kontributor terbesar dengan nilai transaksi penggunaan QRIS mencapai Rp 188,36 triliun. Fakta ini memperlihatkan bahwa pelaku usaha di sektor kuliner merupakan pengguna aktif utamasistem pembayaran berbasis QR, yang menegaskan besarnya potensi sektor ini dalam mendorong digitalisasi ekonomi nasional melalui penerapan QRIS.



**Gambar 1.3** Provinsi dengan jumlah Merchant QRIS terbanyak (Maret 2024)

Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia

Meskipun pertumbuhan adopsi QRIS secara nasional menunjukkan tren yang positif, persebaran penggunaannya masih belum merata di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), mayoritas merchant yang menggunakan QRIS berada di Pulau Jawa (GoodStats, 2025). Dari data tersebut, tercatat bahwa Provinsi Jawa Barat menempati posisi tertinggi dengan 8,24 Juta merchant QRIS, disusul oleh DKI Jakarta dengan 6,04 Juta merchant QRIS pada Kuartal I 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun DKI Jakarta merupakan pusat ekonomi nasional, tingkat adopsi QRIS di kalangan UMKM DKI Jakarta belum seoptimal wilayah lainnya seperti Jawa Barat. Fenomena ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti persepsi terhadap kemudahan penggunaan, keamanan transaksi digital, persepsi risiko terkait gangguan transaksi, serta kesiapan teknologi. Hal tersebut diperkuat oleh penelitian Nasution et al. (2025), yang menunjukkan bahwa meskipun adopsi QRIS di Jakarta Barat mengalami peningkatan, banyak pelaku UMKM masih menghadapi kendala dalam penerapan sistem pembayaran digital. Kendala tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur digital, kurangnya pemahaman prosedur penggunaan, serta masih rendahnya persepsi terhadap pentingnya penggunaan QRIS di kalangan pelaku usaha kecil yang cenderung masih bergantung pada transaksi tunai. Fenomena tersebut juga di dukung oleh hasil pra-survei yang dilakukan peneliti terhadap pelaku UMKM kuliner di DKI Jakarta, yang menunjukkan bahwa sebagian responden masih menghadapi kendala dalam penggunaan QRIS, baik dari sisi teknis, persepsi risiko, maupun kesiapan penggunaan teknologi dalam aktivitas usahanya sehari-hari.





Apakah Anda masih menggunakan QRIS hingga saat ini? ▾
Ya
Ya
Ya
Tidak
Tidak

**Gambar 1.4** Jawaban penggunaan QRIS hingga saat ini

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan dengan 5 pelaku UMKM sektor kuliner, diketahui bahwa 3 responden menyatakan masih menggunakan QRIS hingga saat ini, sementara 2 lainnya sudah tidak lagi memanfaatkan layanan tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS telah diadopsi sebagai metode pembayaran digital yang menawarkan kemudahan dan kecepatan, tingkat keberlanjutan penggunaannya belum sepenuhnya stabil. Kondisi ini mengindikasikan adanya faktor-faktor tertentu yang memengaruhi keputusan pengguna untuk tetap menggunakan atau berhenti dari penggunaan QRIS, seperti kenyamanan transaksi, biaya administrasi, maupun preferensi terhadap metode pembayaran alternatif. Selain itu, perbedaan pengalaman dalam menggunakan layanan digital dapat berkontribusi pada persepsi yang beragam di antara pengguna. Oleh karena itu, pemahaman lebih lanjut mengenai

alasan di balik pilihan masing-masing responden menjadi penting sebagai landasan untuk analisis pada bagian berikutnya.

Bagaimana pengalaman Anda ketika menggunakan QRIS dalam kegiatan transaksi usaha Anda?	Seberapa mudah atau sulit menurut Anda proses penggunaan QRIS, mulai dari mengatur, menerima pembayaran, sampai mengonfirmasi transaksi?	Apakah ada pihak-pihak seperti pelanggan, keluarga, teman sesama pelaku usaha, atau komunitas yang mendorong Anda untuk menggunakan atau tidak menggunakan QRIS?	Menurut Anda, apakah penggunaan QRIS memberikan nilai atau keuntungan tertentu dalam usaha Anda, misalnya terkait kenyamanan, kecepatan, atau biaya?	Bagaimana kebiasaan Anda dalam menerima pembayaran sebelum dan setelah menggunakan QRIS?
Saya pakai QRIS sudah hampir setahun. Yang saya rasakan sih lebih cepat dan praktis, terutama kalau kondisi ramai.	Awalnya sempat bingung pas daftar dan aktifinnya, tapi begitu sudah jalan, sebenarnya gampang. Tinggal scan dan selesai	Pelanggan banyak yang minta bisa bayar pakai QRIS. Jadi ya karena permintaan pembeli, saya mulai pakai.	Uangnya langsung masuk ke rekening, nggak campur sama uang cash. Jadi lebih rapi buat catetan	Dulu 100% cash, sekarang mungkin 40% pembayaran pakai QRIS. Udah jadi kebiasaan sih sekarang
Saya suka pakai QRIS karena nggak perlu nyiapin kembalian. Tapi kalau aplikasinya error, ya agak menyusahkan juga.	Menurut saya gampang, asal sudah terbiasa. Di awal sempat takut salah pencet.	Teman-teman sesama UMKM sebenarnya yang menyarankan. Katanya biar kelihatan modern dan memudahkan pelanggan.	Menurut saya meningkatkan profesionalitas. Pembeli jadi lebih nyaman.	Sekarang otomatis bilang 'bisa bayar QRIS ya kak', jadi memang sudah jadi kebiasaan
QRIS membantu banget karena anak muda lebih sering bayar digital.	Saya tidak merasa sulit, karena memang sering pakai mobile banking sebelumnya	Pengaruh dari pelanggan dan juga keluarga yang bilang sekarang sudah zamannya cashless.	Dari sisi biaya, menurut saya menguntungkan karena mengurangi resiko salah hitung uang.	Yang dulu sering pegang uang cash sekarang lebih jarang. Udah terbawa kebiasaan
Saya sempat pakai QRIS sekitar 3 bulan. Waktu itu tujuannya biar kekinian juga. Tapi sering banget sinyal di daerah saya jelek, transaksi jadi lama. Pelanggan malah jadi nunggu	Sebetulnya cara pakainya gampang, tapi kalau jaringan lemot ya percuma. Saya jadi harus minta pelanggan ulang scan atau reload aplikasi	Awalnya saya ikut-ikutan teman pedagang yang bilang enak dan cepat. Tapi karena di tempat saya banyak pelanggan yang masih cash, akhirnya balik lagi ke uang tunai.	Buat saya rasanya gak ada perubahan signifikan ke penjualan. Malah seperti nambah pekerjaan saat jaringan error	Sekarang saya berhenti pakai dan kembali full cash. Lebih cepat, gak ribet.
Saya dulu nyobain QRIS karena diminta sama bank waktu ikut pelatihan UMKM. Awalnya menarik, tapi di lapangan pelanggan saya kebanyakan ibu-ibu yang tidak biasa bayar digital.	Saya pribadi bisa pakai, tapi HP saya sering lowbat karena dipakai sehabisan buat jalan dan komunikasi. Kalau baterai habis, saya gak bisa nerima pembayaran	Gak ada yang memaksa atau mengajak lagi, malah pelanggan bilang repot kalau harus buka aplikasi.	Karena pelanggan jarang yang pakai, jadi manfaatnya tidak terasa signifikan pada pendapatan	Akhirnya saya lepas, sekarang balik ke metode lama. Lebih sesuai dengan karakter pembeli saya

**Gambar 1.5** Jawaban Pra-survei

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan jawaban hasil pertanyaan terbuka dengan 5 pelaku UMKM sektor kuliner menunjukkan adanya perbedaan pengalaman dan persepsi dalam penggunaan QRIS. Sebagian besar responden merasa bahwa QRIS memberikan kemudahan, terutama dalam kondisi ramai. UMKM Warung Bahari, yang telah menggunakan QRIS selama hampir setahun, mengungkapkan bahwa sistem ini Sangat memudahkan mereka dalam bertransaksi secara cepat dan praktis. UMKM Madbater menyatakan bahwa mereka menyukai QRIS karena tidak perlu lagi menyediakan uang kembalian, meskipun awalnya sempat bingung saat mendaftar dan mengaktifkan sistem tersebut. Setelah terbiasa, mereka merasa penggunaan QRIS sudah cukup mudah dan praktis. UMKM Warung Budeh merasa QRIS Sangat membantu dalam menarik pelanggan, khususnya anak muda yang lebih sering menggunakan pembayaran digital. Namun,

UMKM Eaters, yang menggunakan QRIS selama sekitar tiga bulan, mengungkapkan adanya kendala pada daerah dengan kualitas jaringan yang buruk, yang mengakibatkan keterlambatan transaksi, meskipun mereka merasakan manfaat lainnya. Sementara itu, UMKM Toko Risma merasa terbatas oleh perangkat yang digunakan karena sering mengalami masalah dengan baterai ponsel yang digunakan untuk transaksi.

Hasil pra-survei juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kesiapan teknologi, dan pengaruh sosial memainkan peran penting dalam adopsi QRIS. Banyak pelaku usaha yang menggunakan QRIS karena permintaan pelanggan yang ingin membayar dengan sistem digital. UMKM Warung Bahari mengungkapkan bahwa banyak pelanggan yang meminta untuk membayar menggunakan QRIS, dan ini menjadi pendorong utama mereka untuk terus menggunakan sistem pembayaran ini. UMKM Madbater juga mengatakan bahwa teman-teman sesama UMKM menyarankan penggunaan QRIS untuk meningkatkan citra usaha yang lebih modern dan memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran. Sebagai hasilnya, para pelaku UMKM yang sudah terbiasa menggunakan QRIS kini lebih jarang menggunakan uang tunai dan lebih memilih sistem pembayaran digital untuk transaksi sehari-hari. Seperti yang disampaikan oleh UMKM Eaters dan UMKM Toko Risma, mereka kini merasa lebih nyaman dan efisien dengan QRIS, meskipun tetap ada tantangan terkait jaringan dan perangkat yang mereka gunakan.

Seiring Berdasarkan hasil prasurvey tersebut, kondisi adopsi teknologi pembayaran kode QR pada UMKM sektor kuliner di DKI Jakarta dapat dipetakan lebih

lanjut melalui analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Dari sisi kekuatan (Strengths), penggunaan QRIS memberikan efisiensi operasional bagi pelaku usaha dalam hal pencatatan transaksi yang lebih teratur dan higienis dibandingkan penggunaan uang tunai (Sihaloho et al., 2020). Hal ini sejalan dengan peluang (Opportunities) yang muncul dari pergeseran perilaku konsumen di Jakarta yang semakin terbiasa dengan pembayaran nontunai serta adanya dukungan masif dari otoritas moneter terhadap digitalisasi sektor mikro (Bank Indonesia, 2023).

Namun demikian, analisis ini juga mengungkap kelemahan (Weaknesses) mendasar yang dirasakan oleh pelaku UMKM, yaitu adanya ketidakpastian terkait waktu pencairan dana (*settlement time*) yang tidak bersifat real-time, sehingga berpotensi mengganggu stabilitas arus kas harian pedagang (Sari et al., 2021). Kelemahan tersebut berkorelasi dengan ancaman (Threats) berupa tingginya persepsi risiko (*Perceived Risk*) di kalangan pelaku usaha terhadap keamanan sistem dan kejelasan status dana mereka (Zhao & Khaliq, 2024). Ketidakyakinan pedagang mengenai apakah dana telah benar-benar masuk atau sedang dalam proses sering kali menjadi penghambat utama dalam keberlanjutan penggunaan teknologi ini (Hidayat & Setyawati, 2022). Adanya kesenjangan antara manfaat yang ditawarkan dengan kendala praktis yang dihadapi di lapangan menunjukkan bahwa pengujian faktor-faktor adopsi saja tidak cukup. Oleh karena itu, sebagai bentuk penelitian terapan, studi ini mengintegrasikan temuan empiris tersebut ke dalam sebuah solusi konkret. Berikut adalah salah satu aplikasi penyedia layanan QRIS yaitu Gopay Merchant.





**Gambar 1.6** GoPay Mechant  
Sumber : Medcom (2025)

Berdasarkan gambar 1.6, Dalam konteks penyedia layanan pembayaran digital di Indonesia, GoPay melalui platform khusus mitra usahanya, GoPay Merchant, dipilih sebagai basis pengembangan prototype dalam penelitian ini. Pemilihan GoPay didasarkan pada posisinya sebagai salah satu pemimpin pasar dompet digital dengan tingkat penetrasi tertinggi di Indonesia, di mana laporan InsightAsia (2023) menunjukkan bahwa GoPay merupakan platform pembayaran digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat karena integrasinya yang kuat dengan ekosistem transportasi dan pesan-antar makanan. Hal ini menjadikan GoPay Merchant sebagai aplikasi yang paling relevan bagi pelaku UMKM sektor kuliner di DKI Jakarta untuk menjangkau basis konsumen yang luas.

Selain dominasi pasar, GoPay Merchant dipilih karena secara infrastruktur telah memiliki fitur pendukung yang cukup lengkap, namun berdasarkan pengamatan lapangan, masih terdapat celah dalam penyampaian informasi arus kas yang bersifat real-time kepada pedagang. Penelitian terdahulu oleh Pratama & Suputra (2021)

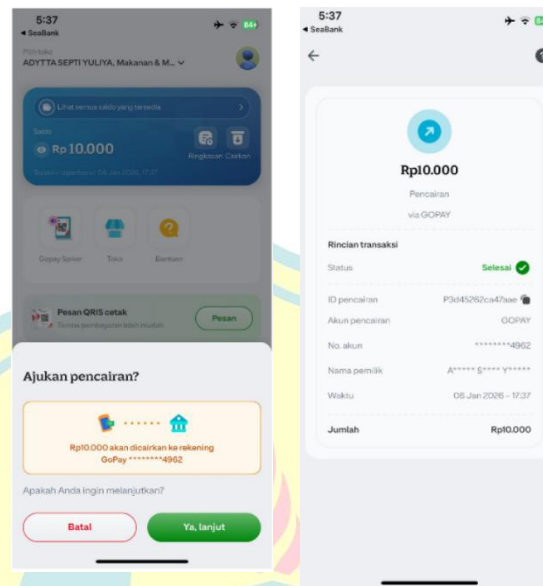
menyatakan bahwa aplikasi Gojek (ekosistem GoTo) memiliki *perceived usefulness* yang tinggi, namun efektivitasnya dalam menekan *Perceived Risk* sangat bergantung pada transparansi sistem informasi di sisi mitra. Oleh karena itu, pengembangan fitur "Transparansi Status Real-Time" dan "Ringkasan Pencairan" pada aplikasi GoPay Merchant dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi model perbaikan bagi sistem pembayaran digital lainnya dalam memitigasi hambatan adopsi teknologi di kalangan pelaku usaha mikro.

Urgensi pengembangan solusi pada platform GoPay Merchant semakin diperkuat dengan adanya berbagai keluhan pengguna terkait kendala pencairan dana (settlement). Berdasarkan data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sektor jasa keuangan dan e-commerce secara konsisten menempati posisi teratas dalam daftar pengaduan konsumen setiap tahunnya. YLKI menyoroti bahwa salah satu masalah utama dalam ekosistem pembayaran digital adalah lemahnya sistem aduan dan transparansi penyelesaian sengketa transaksi, seperti kasus saldo yang sudah terpotong di sisi konsumen namun tidak kunjung masuk ke rekening pedagang (YLKI, 2023). Kendala teknis seperti dana yang "menggantung" atau gagal cair ini menciptakan ketidakpastian finansial yang signifikan bagi pelaku UMKM. Keluhan mengenai dana yang tidak masuk ke akun merchant meski status di sisi pelanggan sudah berhasil sering kali muncul di berbagai kanal media sosial dan surat pembaca, yang menunjukkan bahwa sistem notifikasi saat ini belum sepenuhnya memberikan rasa aman (Setyowati, 2022). Dengan mengacu pada dorongan YLKI agar penyedia jasa sistem pembayaran

meningkatkan keandalan sistem informasi dan perlindungan konsumen, maka penelitian terapan ini memfokuskan pengembangan pada fitur transparansi status dana secara real-time. Hal ini bertujuan untuk menjawab kekhawatiran pelaku usaha terhadap risiko hilangnya dana dan memastikan bahwa setiap transaksi terpantau secara kronologis dan transparan.

Fenomena tersebut mencerminkan adanya persepsi risiko (*Perceived Risk*) yang dirasakan oleh pelaku UMKM dalam penggunaan aplikasi penyedia QRIS. Persepsi risiko muncul ketika pengguna menghadapi ketidakpastian terkait keamanan dana, keandalan sistem, serta kejelasan proses pencairan saldo. Bagi pelaku UMKM sektor kuliner, risiko ini menjadi semakin signifikan karena keterlambatan atau ketidakjelasan transaksi dapat berdampak langsung pada keberlangsungan operasional usaha. Sejalan dengan penelitian Zhao & Khaliq (2024) bahwa risiko teknis dan ketidakpastian dalam sistem pembayaran digital dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna serta memengaruhi keputusan untuk terus menggunakan teknologi tersebut.

Namun demikian, meskipun GoPay Merchant banyak digunakan oleh pelaku UMKM, berbagai ulasan pengguna menunjukkan adanya permasalahan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Beberapa pelaku usaha mengeluhkan kondisi di mana notifikasi transaksi menyatakan bahwa saldo telah masuk, namun ketika dilakukan pengecekan, dana tersebut belum tercatat pada saldo aplikasi maupun rekening tujuan.



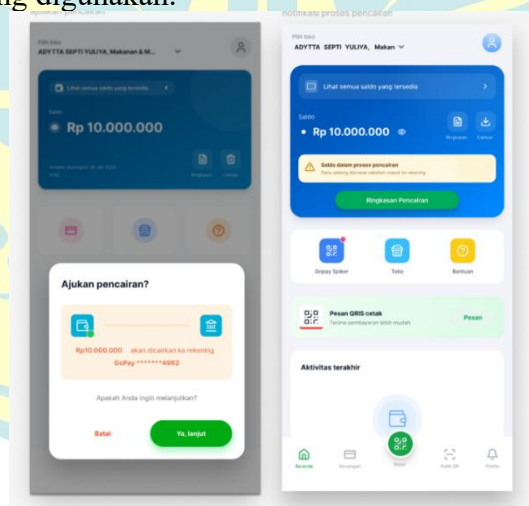
**Gambar 1.7** Tampilan Aplikasi Gopay Merchant

Sumber : Aplikasi Gopay Merchant (2025)

Berdasarkan gambar 1.7, Sebelum dilakukan pengembangan prototype, tampilan dan alur informasi pencairan dana pada aplikasi GoPay Merchant masih menunjukkan keterbatasan dalam menyajikan informasi transaksi secara menyeluruh. Setelah pelaku UMKM melakukan proses pencairan saldo, sistem akan langsung menampilkan notifikasi pencairan dan mengarahkan pengguna ke halaman rincian transaksi dengan status “selesai”. Informasi yang disajikan pada tampilan tersebut umumnya hanya mencakup jumlah dana yang dicairkan, waktu transaksi, serta identitas akun tujuan, tanpa penjelasan lanjutan mengenai proses alur dana secara lebih detail. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kebingungan bagi pelaku UMKM, khususnya ketika dana yang dinyatakan telah selesai dicairkan belum benar-benar diterima pada rekening atau saldo yang dituju. Ketidaksesuaian antara status transaksi yang ditampilkan aplikasi dengan kondisi dana aktual inilah yang banyak dikeluhkan



oleh pengguna dalam ulasan aplikasi. Pelaku UMKM kesulitan memastikan apakah dana sedang dalam proses, tertahan, atau telah benar-benar masuk, sehingga menimbulkan rasa tidak aman dan ketidakpastian dalam mengelola keuangan usaha sehari-hari. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa tampilan aplikasi sebelum pengembangan prototype masih kurang transparan dalam menyampaikan informasi pencairan dana secara komprehensif. Keterbatasan informasi ini memperkuat persepsi risiko (*Perceived Risk*) yang dirasakan oleh pelaku UMKM, terutama terkait keandalan sistem, kejelasan status transaksi, serta potensi risiko finansial akibat keterlambatan atau ketidaksesuaian informasi. Hal ini sejalan dengan temuan ulasan pengguna yang menyatakan bahwa notifikasi pencairan sering kali tidak diikuti dengan kejelasan dana yang benar-benar diterima, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital yang digunakan.



**Gambar 1.8** Prototype Pengembangan Aplikasi Gopay Merchant  
Sumber : Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan gambar 1.8, Setelah dilakukan pengembangan, prototype antarmuka aplikasi penyedia QRIS yang dirancang dalam penelitian ini menunjukkan

peningkatan transparansi informasi dibandingkan dengan tampilan aplikasi sebelumnya. Prototype menampilkan status pencairan dana secara bertahap dan jelas, mulai dari transaksi QRIS berhasil, tahap verifikasi sistem, hingga estimasi waktu dana masuk ke rekening, sehingga pelaku UMKM dapat memahami posisi dana secara lebih pasti. Selain itu, prototype juga menyediakan keterangan apabila dana belum masuk ke rekening serta akses langsung ke fitur customer service melalui ruang percakapan dalam aplikasi, yang memungkinkan pelaku UMKM segera menyampaikan kendala tanpa harus mencari bantuan di luar aplikasi. Penyajian informasi yang lebih rinci serta adanya jalur komunikasi langsung dengan pihak penyedia layanan ini diharapkan dapat mengurangi ketidakpastian dan meminimalkan persepsi risiko (*Perceived Risk*), sekaligus meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pelaku UMKM dalam penggunaan sistem pembayaran QRIS pada aktivitas usaha sehari-hari.

Mencermati fenomena pada pra-survey, dapat dilihat bahwa adopsi teknologi pembayaran digital seperti QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur dan dukungan kebijakan, tetapi juga oleh bagaimana pelaku UMKM memaknai manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut. Pelaku usaha cenderung mempertimbangkan sejauh mana QRIS dapat meningkatkan harapan performa, yang berarti sejauh mana penggunaan QRIS dapat meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat proses pembayaran, serta memberikan kenyamanan baik bagi penjual maupun pembeli. Sejalan dengan temuan dari Chawla & Joshi (2021) yang mengungkapkan bahwa harapan terhadap peningkatan efisiensi dan kenyamanan

menjadi faktor utama dalam keputusan untuk mengadopsi teknologi pembayaran digital pada pelaku UMKM. Di sisi lain, kemudahan penggunaan juga memainkan peran penting dalam adopsi QRIS. Banyak pelaku UMKM merasa bahwa QRIS mudah digunakan setelah mereka terbiasa dengan sistemnya, terutama bagi mereka yang sudah familiar dengan aplikasi mobile banking atau sistem pembayaran digital lainnya.

Selain itu, pengaruh sosial berperan dalam mendorong penggunaan QRIS. Banyak pelaku UMKM yang terdorong untuk menggunakan QRIS karena dorongan dari pelanggan yang mulai terbiasa dengan pembayaran digital. Tidak hanya pelanggan, pengaruh dari sesama pelaku UMKM yang saling berbagi pengalaman dan merekomendasikan QRIS sebagai cara yang lebih modern dan praktis juga turut mendorong adopsi sistem ini. Namun, selain pengaruh sosial, faktor nilai harga juga mempengaruhi adopsi QRIS. Meskipun biaya transaksi QRIS terbilang rendah, pelaku UMKM dengan margin keuntungan tipis tetap memperhitungkan biaya tersebut sebagai faktor yang perlu dipertimbangkan dalam kelangsungan penggunaan sistem pembayaran ini. Selain itu, kebiasaan memainkan peran penting dalam keputusan pelaku UMKM untuk tetap menggunakan QRIS. Pelaku usaha yang sudah terbiasa dengan penggunaan QRIS cenderung melanjutkan penggunaan sistem ini dalam transaksi sehari-hari. Namun, bagi pelaku usaha yang lebih terbiasa dengan pembayaran tunai, adopsi QRIS memerlukan waktu lebih lama untuk menjadi kebiasaan yang nyaman.

Namun, meskipun QRIS menawarkan banyak kemudahan, persepsi risiko terkait dengan kendala teknis, seperti gangguan jaringan atau aplikasi yang tidak responsif, tetap menjadi hambatan bagi sebagian pelaku usaha, terutama bagi mereka yang belum siap menghadapi masalah teknis tersebut. Seperti yang ditemukan dalam penelitian Mishra et al. (2022), kendala teknis dan risiko terkait penggunaan teknologi baru dapat menghambat adopsi layanan pembayaran digital, terutama bagi pelaku UMKM yang belum sepenuhnya siap menghadapi tantangan teknis yang mungkin timbul. Faktor kesiapan teknologi juga menjadi kunci dalam keberlanjutan penggunaan QRIS. Beberapa pelaku UMKM merasa kurang siap dari sisi teknis dan perangkat, merasa perangkat yang mereka gunakan tidak memadai untuk mendukung transaksi digital secara lancar. Temuan ini mengindikasikan bahwa kesiapan teknologi pelaku UMKM memainkan peran penting dalam menentukan sejauh mana mereka bersedia untuk mengadopsi dan memanfaatkan QRIS secara berkelanjutan. Hameed et al. (2024) juga menguatkan bahwa *Tehcnology Readiness* memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi teknologi pembayaran berbasis QR, yang semakin menunjukkan pentingnya kesiapan individu dalam memanfaatkan sistem pembayaran digital ini.

Berdasarkan pemahaman tersebut, penelitian ini mengintegrasikan semua variabel yang mempengaruhi adopsi untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelaku UMKM kuliner dalam menggunakan QRIS. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang manfaat, hambatan, dan kesiapan dalam



menggunakan teknologi pembayaran digital ini, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang relevan dalam meningkatkan tingkat adopsi QRIS oleh pelaku UMKM. Meskipun berbagai penelitian mengenai sistem pembayaran digital telah dilakukan, masih terdapat kesenjangan dalam literatur, terutama yang mengaitkan persepsi risiko dan kesiapan teknologi terhadap penggunaan QRIS di sektor UMKM, khususnya di kota besar seperti Jakarta. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dan memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan digitalisasi UMKM di Indonesia.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, adapun rumusan masalah penelitian ini, yaitu:

1. Apakah *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia?
2. Apakah *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia?
3. Apakah *Social Influence* berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia?
4. Apakah *Habit* berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia?

5. Apakah *Price Value* berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia?
6. Apakah Perceive Risk berpengaruh negatif terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia?
7. Apakah *Tehcnology Readiness* berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh positif *Performance Expectancy* terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia
2. Menganalisis pengaruh positif *Effort Expectancy* terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia
3. Menganalisis pengaruh positif *Social Influence* terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia
4. Menganalisis pengaruh positif *Habit* terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia
5. Menganalisis pengaruh positif *Price Value* terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia
6. Menganalisis pengaruh negatif *Perceived Risk* terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia

7. Menganalisis pengaruh positif *Technology Readiness* terhadap Behavioral Intention to use platform QRIS di kalangan pemilik UMKM di Indonesia

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

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

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

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang bisnis digital. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai penerimaan dan penggunaan teknologi berbasis digital melalui model UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2) dengan penambahan variabel *Perceived Risk* dan *Technology Readiness*. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi Behavioral Intention to use metode pembayaran QR Code di kalangan pemilik UMKM, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa di konteks yang berbeda.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk memperluas wawasan dan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku

penggunaan platform QRIS di kalangan pelaku UMKM. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori dan metode penelitian yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, serta mengasah kemampuan analisis dan penyusunan karya ilmiah secara sistematis dan objektif.

b. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik bagi Universitas Negeri Jakarta dalam pengembangan kajian di bidang Bisnis Digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat menambah referensi pustaka di lingkungan universitas yang dapat digunakan oleh mahasiswa lain sebagai acuan dalam melakukan penelitian sejenis di masa mendatang.

