

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi saat ini, teknologi berperan penting dalam mengubah secara mendasar lanskap bisnis dengan mengintegrasikan dunia menjadi satu kesatuan yang saling terhubung, menghapus batas geografis, serta membuka peluang baru bagi perkembangan dan persaingan bisnis di tingkat global. Digitalisasi telah menjadi kekuatan transformasi besar dalam ekonomi dunia, termasuk Indonesia. Dalam hal ini sejalan dengan (Rahayu et al., 2022) ekonomi digital mengalami pertumbuhan yang sangat cepat di berbagai negara, termasuk Indonesia, yang terlihat dari terus bertambahnya jumlah pengguna internet. Secara empiris, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia mencatat jumlah pengguna internet Indonesia mencapai 221,5 juta jiwa atau setara 79,5% dari total populasi nasional pada 2024, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya (APJII, 2024). Angka ini juga dikonfirmasi oleh hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional yang diolah Badan Pusat Statistik, yang mencatat 72,78% penduduk Indonesia telah mengakses internet pada 2024, naik dari 69,21% pada 2023 (BPS, 2025). Perkembangan pesat ini turut dapat mendorong suatu perubahan terhadap perilaku masyarakat dalam melakukan aktivitas ekonomi, termasuk cara bertransaksi yang kini semakin bergeser menuju sistem pembayaran digital yang cepat, efisien dan terintegrasi.

Selaras dengan perkembangan tersebut, transformasi digital di sektor keuangan turut mendorong negara-negara berkembang, termasuk Indonesia untuk mengadopsi sistem pembayaran berbasis teknologi melalui berbagai layanan *Financial Technology (FinTech)* seperti dompet digital dan *mobile banking*, yang memiliki ekosistem berbeda sehingga diperlukan standarisasi sistem pembayaran nasional (Cahyasari et al., 2025). Perkembangan layanan keuangan digital ini kemudian mempercepat perubahan sistem transaksi di Indonesia, yang kini semakin bergerak menuju pembayaran non-tunai. Salah satu bentuk nyata dari inovasi tersebut adalah hadirnya *Quick Response Code*

Indonesian Standard (QRIS) sebagai upaya untuk mempermudah dan menstandarkan sistem pembayaran digital di seluruh Indonesia.

Peluncuran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) oleh Bank Indonesia (BI) dilakukan secara resmi pada 17 Agustus 2019, bertepatan dengan peringatan Hari Ulang Tahun Kemerdekaan Republik Indonesia ke-74, dan mulai diimplementasikan secara efektif pada 1 Januari 2020 (Bank Indonesia, 2019). Kebijakan ini dituangkan dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran, dan merupakan salah satu wujud dari Visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 yang dicanangkan BI pada Mei 2019 (Bank Indonesia, 2019). Peluncuran ini menjadi tonggak penting dalam percepatan digitalisasi sistem pembayaran nasional. *QR code* yang sebelumnya belum terstandarisasi, sehingga diperlukan satu sistem nasional yang mudah, cepat, dan aman. Dalam hal ini, BI berperan utama sebagai lembaga yang bertanggung jawab untuk merancang, mengimplementasikan, dan mengawasi penggunaan QRIS, sekaligus berfungsi sebagai regulator yang memastikan standar yang memungkinkan sistem saling terhubung agar QRIS dapat digunakan oleh berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) di Indonesia. Melalui penerapan satu kode universal, masyarakat dapat melakukan transaksi menggunakan berbagai aplikasi dompet digital tanpa terhambat perbedaan penyedia layanan. Inisiatif ini sejalan dengan tujuan kebijakan BI dalam mendukung transformasi ekonomi dan keuangan digital yang efisien, transparan, dan inklusif, khususnya dalam memperkuat peran UMKM agar mampu beradaptasi dengan perubahan perilaku konsumen di era pembayaran digital.

Sejak diluncurkan, jumlah pengguna QRIS di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang konsisten setiap tahunnya. Data Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) mencatat jumlah pengguna QRIS meningkat dari sekitar 40 juta pengguna pada September 2023 menjadi 55 juta pengguna pada Desember 2024, dan terus bertambah hingga menembus 60 juta pengguna dengan 42,75 juta *merchant* pada Desember 2025 (Bank

Indonesia, 2025). Selain itu, Laporan Perekonomian Indonesia 2025 yang diterbitkan BI mencatat QRIS sebagai instrumen sistem pembayaran dengan pertumbuhan volume transaksi tertinggi, yaitu sebesar 139,9% (*year on year*) pada triwulan IV 2025, mengungguli pembayaran digital, BI-*Real Time Gross Settlement*, dan BI-FAST (Bank Indonesia, 2025).

Digitalisasi berperan penting dalam meningkatkan produktivitas, menciptakan lapangan kerja, serta memperluas inklusi keuangan, khususnya bagi sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah atau UMKM (Purba et al., 2021). Terkait dengan hal tersebut, Noor & Arqy, (2025) menyatakan bahwa UMKM berperan besar dalam pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, namun masih menghadapi tantangan dalam menerapkan teknologi digital di era digitalisasi. Secara empiris, data resmi Kementerian Koperasi dan UKM yang dikutip Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI menunjukkan bahwa UMKM berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional sekitar 61%, atau setara Rp9.580 triliun, serta menyerap tenaga kerja hingga 97% dari total tenaga kerja nasional, dengan jumlah unit usaha mencapai lebih dari 64 juta pada 2024 (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI, 2024). Memiliki peran penting dalam mendorong perekonomian nasional, banyak pelaku UMKM yang masih bergantung pada sistem usaha konvensional, terbatas dalam modal atau kondisi fasilitas, dan memiliki literasi keuangan digital yang relatif rendah. Kondisi ini terkonfirmasi oleh hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2024 yang diselenggarakan OJK bersama BPS untuk pertama kalinya indeks literasi keuangan penduduk Indonesia secara nasional tercatat sebesar 65,43%, sementara indeks inklusi keuangan sebesar 75,02% (OJK & BPS, 2024). Selisih sekitar 10 poin antara indeks inklusi (akses terhadap layanan keuangan) dan indeks literasi (pemahaman menggunakannya) ini mengindikasikan bahwa sebagian masyarakat, termasuk pelaku UMKM, sudah memiliki akses ke layanan keuangan digital namun belum sepenuhnya memahami cara memanfaatkannya secara optimal sehingga belum sepenuhnya memanfaatkan

teknologi seperti QRIS yang sebenarnya dapat membantu meningkatkan efisiensi transaksi dan memperluas jangkauan pasar.

Pada penelitian ini akan membahas tentang perilaku penggunaan QRIS yang dilihat dari empat variabel independen yaitu pengaruh sosial, kondisi fasilitas dan literasi keuangan digital. Literasi keuangan merupakan pemahaman, sikap, dan perilaku seseorang terhadap produk serta layanan keuangan, yang mencerminkan kemampuan individu dalam mengelola keuangan pribadinya dengan baik (Tony & Desai, 2020). Dalam konteks penggunaan teknologi, persepsi individu terhadap pentingnya penggunaan teknologi dipengaruhi oleh pandangan orang di sekitarnya serta keyakinan bahwa infrastruktur yang tersedia sudah memadai untuk mendukung penggunaan teknologi tersebut (Hilmawan, 2020). Keyakinan akan ketersediaan dukungan dan fasilitas yang cukup untuk menggunakan suatu sistem inilah yang disebut sebagai *facilitating conditions* atau kondisi fasilitas (Bayumi, 2023).

Penelitian ini mengembangkan penelitian sebelumnya dari (Cahyasari et al., 2025), dengan meneliti faktor-faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Indonesia dengan mengintegrasikan teori *Behavioral Finance*, UTAUT, dan *Financial Literacy Theory*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan niat berkelanjutan berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS, sedangkan literasi keuangan digital tidak berpengaruh langsung secara signifikan. Sementara itu, penelitian sebelumnya oleh Himaya & Atahau, (2022) dengan pendekatan *Theory of Interpersonal Behavior* (TIB) menunjukkan hasil yang berbeda, yakni pengaruh sosial tidak berpengaruh positif dengan minat penggunaan QRIS, dan kondisi fasilitas sebagai variabel moderasi juga tidak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan QRIS. Temuan ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya, sehingga perlu kajian lanjutan untuk memahami peran faktor-faktor tersebut dalam perilaku penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM. Selain itu, hasil penelitian (Syari et al., 2024) juga menemukan bahwa literasi keuangan digital tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan pembayaran *non-tunai*, yang memperkuat adanya

variasi hasil empiris terkait pengaruh literasi keuangan digital terhadap perilaku penggunaan sistem pembayaran digital di Indonesia.

Ketidakkonsistenan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor perilaku keuangan belum sepenuhnya dijelaskan secara komprehensif, sehingga diperlukan pendekatan lain yang lebih mampu menggambarkan aspek psikologis dalam pengambilan keputusan keuangan, seperti *behavioral accounting* dan *mental accounting*. Pendekatan ini dinilai lebih relevan dalam menjelaskan bagaimana individu mengelola dan mempersepsikan uang dalam kehidupan sehari-hari, yang pada akhirnya dapat memengaruhi keputusan dalam menggunakan teknologi pembayaran digital.

Berdasarkan penelitian Cahyasari et al. (2025), maka ditemukan adanya gap penelitian yaitu Cahyasari et al. (2025) hanya meneliti di pulau Jawa dan Sumatera. Sehingga berbeda dengan penelitian ini yang meneliti kembali peranan pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan literasi keuangan digital terhadap *financial satisfaction* melalui perilaku penggunaan QRIS dengan *mental accounting* sebagai moderasi dengan mengembangkan jangkauan responden pelaku UMKM di Manokwari Papua Barat. Manokwari memiliki 9 kecamatan, yang terbagi dari: Manokwari Barat, Manokwari Selatan, Manokwari Timur, Manokwari Utara, Masni, Prafi, Sidey, Tanah Rubuh dan Warmare. Kabupaten Manokwari memiliki berbagai jenis usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang tersebar di sembilan kecamatan dengan klasifikasi usaha yang beragam, meliputi kuliner, cendramata, jasa, fashion, sembako, pertanian, perikanan dan lain-lain. Data ini bersumber dari Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Manokwari Papua Barat, yang memiliki visi “Terwujudnya Kabupaten Manokwari sebagai Pusat Peradaban di Tahan Papua dan Ibu Kota Provinsi Papua Barat yang Religius, Berdaya Saing, Maju, Mandiri, dan Sejahtera.” Sejalan dengan visi tersebut, misi Dinas Koperasi dan UKM antara lain adalah “Mengembangkan perekonomian daerah yang mandiri dan produktif berbasis potensi lokal, memperluas kesempatan kerja dan usaha melalui pemberdayaan koperasi dan UMKM, serta membangun pelaku usaha yang tangguh dan berdaya saing tinggi”.

Dari sembilan kecamatan tersebut, terdapat total 4.649 UMKM yang beroperasi di Kabupaten Manokwari. Jumlah ini menggambarkan besarnya potensi ekonomi lokal yang terus berkembang setiap tahun. Berikut merupakan pertumbuhan jumlah UMKM di Kabupaten Manokwari Papua Barat.

TABEL 1.1 Jumlah UMKM

Tahun	Jumlah UMKM
2020	1.705
2021	1.354
2022	1.620
2023	1.834
2024	2.790
2025	4.649

Sumber: Diskopukm Kabupaten Manokwari (2025)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa pelaku UMKM di Manokwari, ditemukan berbagai fenomena dan tantangan yang memengaruhi perilaku penggunaan QRIS. Secara spesifik, tantangan muncul dari pengaruh sosial yang terbatas, di mana dukungan dari rekan usaha atau pelanggan untuk menggunakan QRIS masih minim, sebab mayoritas masyarakat di sekitar mereka belum terbiasa bertransaksi secara digital, sehingga pelaku usaha cenderung mengikuti kebiasaan lingkungan yang masih mengutamakan pembayaran tunai. Selain itu, terdapat keterbatasan kondisi fasilitas dan modal. Persoalan utama bukan terletak pada jaringan internet yang relatif stabil, melainkan pada keterbatasan modal dan sarana usaha yang seringkali dikelola dengan sumber daya dan peralatan seadanya. Keterbatasan ini diperparah oleh rendahnya literasi keuangan dasar, yang terlihat dari ketidakmampuan sebagian pedagang dalam menerapkan strategi penetapan harga dan pengendalian stok yang efektif.

Lebih lanjut, fenomena pencampuran antara keuangan pribadi dan usaha serta tidak adanya pencatatan transaksi yang sistematis menunjukkan adanya

permasalahan dalam *mental accounting*, yaitu bagaimana individu mengelompokkan dan mengelola uang berdasarkan kategori tertentu. Kondisi ini menyebabkan pengelolaan keuangan menjadi tidak terstruktur dan berdampak pada rendahnya kesiapan pelaku UMKM dalam mengadopsi sistem pembayaran digital seperti QRIS.

Terakhir, masalah muncul dari rendahnya literasi keuangan digital, ditandai dengan banyak pelaku usaha yang belum memahami sepenuhnya manfaat serta cara penggunaan QRIS sebagian menilai sistem ini rumit, takut terhadap risiko keamanan, atau tidak tahu cara memanfaatkan fitur digital, bahkan ada yang enggan menggunakannya karena merasa terbebani biaya administrasi, menilai sistemnya ribet, atau pernah mengalami penipuan.

Di sisi lain, Pemerintah Kabupaten Manokwari tidak tinggal diam dalam mendorong kemajuan UMKM. Berdasarkan laporan Ali Nur Ichsan, (2025) dalam artikel “Bupati Manokwari, Papua Barat beri bantuan dana stimulan kepada 178 UMKM”, Pemerintah Kabupaten Manokwari aktif menyalurkan dana stimulan kepada 178 pelaku UMKM dengan total Rp984 juta. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Manokwari berpeluang memperoleh pembiayaan pembangunan Pusat Layanan UMKM Terpadu dari APBN tahun 2026 (Cahaya Papua, 2025). Selain pemerintah, lembaga keuangan seperti Bank Indonesia, Bank Papua, dan Bank umum lainnya juga berperan aktif dalam memberikan pembinaan dan sosialisasi terkait penggunaan QRIS.

Sejalan dengan hal tersebut, Gubernur Papua Barat, Drs. Dominggus Mandacan, M.Si yang di tulis oleh Frans (2025) menegaskan bahwa pemerintah provinsi berkomitmen untuk mendukung pengembangan UMKM melalui pelatihan, peningkatan kapasitas usaha dan perluasan akses pasar, termasuk melalui pemanfaatan sistem pembayaran digital seperti QRIS. Namun, di balik potensi besar tersebut, perkembangan UMKM di Manokwari Papua Barat belum sepenuhnya optimal, khususnya bagi pelaku usaha Orang Asli Papua (OAP). Hal ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Ekonomi et al., (2025) yang melakukan penelitian di kabupaten Manokwari Papua Barat pada UMKM khususnya pada pelaku usaha OAP bahwa keterbatasan modal,

rendahnya literasi kewirausahaan dan digital, serta dominasi pasar oleh pelaku UMKM non-OAP, menimbulkan ketimpangan ekonomi lokal.

Fenomena ini tidak hanya berdampak pada rendahnya penggunaan QRIS, tetapi juga berimplikasi pada tingkat *financial satisfaction* atau kepuasan keuangan pelaku UMKM. Pengelolaan keuangan yang tidak terstruktur serta keterbatasan dalam memanfaatkan teknologi digital menyebabkan pelaku usaha belum mampu mencapai kondisi keuangan yang stabil dan memuaskan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana penggunaan QRIS serta faktor perilaku seperti *mental accounting* dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan keuangan pelaku UMKM.

Fenomena ini menunjukkan bahwa proses digitalisasi keuangan di Manokwari masih dihadapkan pada berbagai tantangan, mulai dari lemahnya dukungan sosial, keterbatasan fasilitas dan modal usaha, kebiasaan pengelolaan keuangan yang belum teratur, hingga rendahnya literasi keuangan, baik secara dasar maupun digital. Kondisi tersebut menyebabkan pemanfaatan sistem pembayaran digital seperti QRIS oleh pelaku UMKM belum optimal. Berdasarkan fenomena tersebut, terlihat bahwa meskipun QRIS telah dikembangkan sebagai sistem pembayaran digital nasional yang inklusif, tingkat pemanfaatannya oleh pelaku UMKM di Manokwari masih terbatas akibat berbagai kendala, baik dari aspek pengaruh sosial, kondisi fasilitas, maupun literasi keuangan digital. Di sisi lain, penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten serta masih didominasi oleh wilayah Indonesia bagian barat, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan kondisi di Indonesia Timur. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan empiris dan geografis yang perlu dikaji lebih lanjut.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting dan mendesak untuk dilakukan dengan mengintegrasikan variabel *mental accounting* dan *financial satisfaction* guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan QRIS serta dampaknya terhadap kesejahteraan finansial pelaku UMKM di Manokwari Papua Barat.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, diketahui bahwa penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM di Manokwari Papua Barat masih belum optimal akibat berbagai faktor, seperti pengaruh sosial yang rendah, keterbatasan kondisi fasilitas, serta rendahnya literasi keuangan digital. Selain itu, permasalahan dalam pengelolaan keuangan yang berkaitan dengan *mental accounting* juga turut memengaruhi kesiapan pelaku UMKM dalam mengadopsi sistem pembayaran digital. Di sisi lain, penggunaan QRIS yang belum optimal juga berdampak pada rendahnya tingkat *financial satisfaction* atau kepuasan keuangan pelaku UMKM.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah belum optimalnya perilaku penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Manokwari Papua Barat serta belum jelasnya bagaimana faktor pengaruh sosial, kondisi fasilitas, literasi keuangan digital, dan *mental accounting* memengaruhi perilaku tersebut, serta bagaimana dampaknya terhadap *financial satisfaction*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka pertanyaan penelitiannya sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Manokwari Papua Barat?
2. Apakah kondisi fasilitas berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Manokwari Papua Barat?
3. Apakah literasi keuangan digital berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Manokwari Papua Barat?
4. Apakah perilaku penggunaan QRIS berpengaruh terhadap *financial satisfaction* pelaku UMKM di Manokwari Papua Barat?
5. Apakah *mental accounting* berperan sebagai variabel moderasi dalam keterkaitan antara pengaruh sosial terhadap perilaku penggunaan QRIS?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh pengaruh sosial terhadap perilaku penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Manokwari Papua Barat.
2. Untuk menganalisis pengaruh kondisi fasilitas terhadap perilaku penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Manokwari Papua Barat.
3. Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan digital terhadap perilaku penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Manokwari Papua Barat.
4. Untuk menganalisis pengaruh perilaku penggunaan QRIS terhadap *financial satisfaction* pelaku UMKM di Manokwari Papua Barat.
5. Untuk menganalisis peran *mental accounting* sebagai variabel moderasi dalam memperkuat atau memperlemah keterkaitan antara pengaruh sosial terhadap perilaku penggunaan QRIS

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan teori adopsi teknologi dengan mengisi kesenjangan geografis (*research gap*) literatur yang sebelumnya terfokus pada Jawa dan Sumatera. Dengan menguji kembali determinan QRIS di Manokwari, Papua Barat, penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai validitas eksternal model tersebut pada konteks unik di Indonesia Timur. Hasilnya memperkaya literatur, khususnya mengenai peran Literasi Keuangan Digital sebagai prediktor perilaku adopsi di daerah yang menghadapi tantangan infrastruktur dan ketimpangan akses.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini sangat bermanfaat bagi Dinas Koperasi dan UKM Manokwari sebagai dasar kebijakan untuk

merumuskan program pelatihan dan investasi infrastruktur yang tepat sasaran. Hasil ini akan mempermudah upaya Pemda dalam mengatasi ketimpangan digital pada UMKM Orang Asli Papua (OAP) dan mewujudkan visi daerah yang berdaya saing. Bagi pelaku UMKM, penelitian ini memberikan kesadaran tentang pentingnya QRIS untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing usaha.

3. Manfaat Bagi Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi akademis dengan memperkaya literatur mengenai perilaku penggunaan QRIS melalui pengembangan model UTAUT2 yang dikombinasikan dengan literasi keuangan digital. Selain itu, penelitian ini juga mengisi kesenjangan penelitian sebelumnya serta memperluas kajian pada konteks UMKM di Indonesia Timur, khususnya di Kabupaten Manokwari.

