

# BAB I PENDAHULUAN

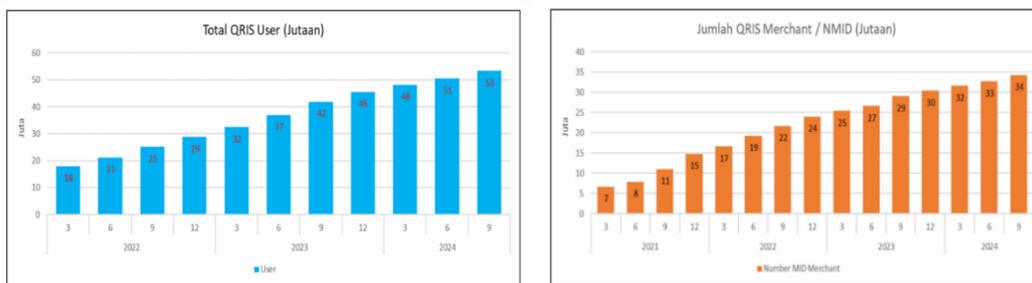
## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era digital membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Kemajuan pesat era digital ini memudahkan akses informasi dan membantu penyelesaian tugas [1]. Dalam industri keuangan, di mana sistem pembayaran sudah beralih dari teknik tradisional ke sistem pembayaran digital yang lebih aman dan bermanfaat, evolusi ini memberikan pengaruh yang nyata [2]. Keinginan akan kecepatan, kemudahan, dan keamanan dalam bertransaksi sudah mendorong perkembangan sistem pembayaran digital. Lewat integrasi teknologi informasi, sistem ini menaikkan efektivitas dan efisiensi proses pembayaran, sehingga memungkinkan transaksi keuangan dijalankan secara elektronik, alih-alih memakai uang tunai.

Studi VISA tahun 2022 tentang *Consumer Payment Attitudes* mengungkapkan bahwa sekitar 92% masyarakat Indonesia lebih memilih pembayaran digital dibandingkan pembayaran tunai [3]. Tren ini terus berlanjut dan semakin menguat seiring dengan meningkatnya penggunaan pembayaran digital di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan laporan Bank Indonesia (BI) yang mencatat bahwa transaksi pembayaran digital pada 2024 mencapai 43.5 miliar, meningkat hingga 36.1% [4]. Kenaikan signifikan ini memperlihatkan bahwasanya pembayaran digital semakin menjadi pilihan utama masyarakat dalam bertransaksi, menggantikan metode konvensional yang berbasis uang tunai. Sejumlah keuntungan dari pembayaran digital, seperti efisiensi waktu, kemudahan akses, biaya administrasi rendah, serta kemampuan menaikkan loyalitas pelanggan bisa menjadi daya tarik utama [5]. Jenis pembayaran digital yang populer meliputi *e-wallet*, kartu debit, kartu kredit, *virtual account (VA)*, *e-money*, *payment gateway*, dan kode QR (*Quick Response code*) [3].

Pemerintah Indonesia mendukung sistem pembayaran digital melalui Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) yang diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada 14 Agustus 2014 [6]. Inisiatif ini diarahkan untuk mewujudkan sistem pembayaran yang lebih aman, efisien, dan mudah digunakan, sekaligus

meminimalkan risiko kesalahan dalam transaksi tunai. Penerapan pembayaran digital memungkinkan transaksi menjadi lebih praktis, terutama dengan dukungan Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) dalam pemakaian *e-money* dengan sistem kode QR dalam proses pembayaran antara pelaku usaha dan konsumen. Tetapi, setiap PJP memiliki kode QR tersendiri yang menyebabkan transaksi menjadi kurang efisien dan berpotensi menaikkan biaya tambahan bagi pelaku usaha [7]. Penyelenggara jasa sistem pembayaran diwajibkan untuk mengimplementasikan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai standar QR Indonesia oleh Bank Indonesia pada 1 Januari 2020 guna menjamin efektivitas pemakaian kode QR. Standar pembayaran kode QR yang dikenal sebagai QRIS diciptakan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) [8]. QRIS memfasilitasi transaksi digital sederhana lewat dompet digital, mobile banking, atau platform uang elektronik. QRIS juga menawarkan akses pembayaran yang terintegrasi dan sesuai standar.



**Gambar 1. 1 Pengguna dan Merchant QRIS**

Data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada gambar 1.1 memperlihatkan bahwasanya penggunaan QRIS mengalami kenaikan signifikan baik dari sisi pelaku usaha ataupun konsumen. Pada tahun 2024 terjadi pertumbuhan tahunan yang signifikan pada transaksi yang menggunakan QRIS, yakni mencapai 53.30 juta pengguna dan 34.23 juta *merchant*. Sekitar 30.2 juta dari total *merchant* itu merupakan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memainkan peran penting sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi nasional. Kontribusinya tidak hanya dalam penciptaan lapangan kerja, tetapi juga dalam mendorong inovasi dan memperkuat daya saing bisnis lokal. Di Provinsi Jawa Timur, UMKM memiliki peran yang sangat besar dalam mendukung stabilitas ekonomi. Sebagai provinsi

dengan kepadatan penduduk tertinggi kedua di Indonesia, mencapai 41,815 juta jiwa [9]. Pertumbuhan ekonomi di provinsi ini menunjukkan tren positif setiap tahunnya, menjadikannya sebagai penyumbang terbesar kedua terhadap perekonomian nasional dengan kontribusi 25.55%, di bawah DKI Jakarta [10]. Berdasarkan data Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur, peran UMKM dalam perekonomian daerah semakin terlihat dari kontribusinya pada Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) yang senantiasa mengalami kenaikan hingga 59.18% pada tahun 2023 [11]. Kenaikan ini mencerminkan betapa vitalnya UMKM dalam menjaga stabilitas dan kenaikan ekonomi di Jawa Timur.



**Gambar 1. 2 10 Provinsi dengan Jumlah merchant terbanyak**

Melihat peran penting yang dimiliki oleh UMKM dalam mendukung stabilitas dan pertumbuhan ekonomi, para pelaku usaha diharapkan mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman dan mengembangkan model bisnis yang relevan dengan kebutuhan pasar. Pada gambar 1.2, kesadaran akan pentingnya hal ini terlihat di Provinsi Jawa Timur, yang menempati posisi ketiga sebagai provinsi dengan jumlah merchant QRIS terbanyak di Indonesia, dengan total mencapai 3.61 juta. Sebagian besar *merchant* tersebut berasal dari sektor Usaha Mikro, yang mencakup 64% dari total *merchant* [12]. Diperoleh dari data Bank Indonesia (KPw BI) Jawa Timur pada Maret 2025 jumlah merchant QRIS di Jawa Timur mencapai 4.51 juta. Posisi ini mencerminkan peran signifikan Jawa Timur dalam mendukung digitalisasi dalam sektor keuangan, khususnya di kalangan pelaku UMKM [13].

Penggunaan QRIS membawa sejumlah manfaat bagi para pelaku usaha, terlebih dalam menaikkan efisiensi operasional dan daya saing bisnis di era digital. Dengan semakin populernya metode pembayaran non-tunai, *merchant* bisa menaikkan potensi penjualan sebab pelanggan tidak lagi terbatas pada jumlah uang tunai yang dibawa. Di lain sisi, ketersediaan QRIS bisa mendorong kenaikan volume transaksi dengan menjangkau pelanggan yang mengutamakan kemudahan dan kecepatan transaksi. Dari segi operasional, QRIS membantu meminimalisir biaya kas dengan menghilangkan kebutuhan penyediaan uang kembalian, hasil penjualan langsung tersimpan di bank, serta peluang kehilangan atau pencurian uang tunai bisa diminimalkan. Penggunaan QRIS juga meminimalisir potensi kerugian akibat uang palsu dan memastikan tiap-tiap transaksi tercatat secara otomatis sehingga memudahkan pencatatan keuangan dan menaikkan transparansi dalam bisnis [14].

Proses penggunaan QRIS bagi para pelaku usaha (*merchant*) dimulai dengan memilih PJSP, yang terdiri dari berbagai kategori seperti bank, non-bank, atau penyelenggara pembayaran lainnya yang telah terdaftar di Bank Indonesia. Berdasarkan data bank Indonesia, terdapat 39 PJSP menyediakan aplikasi khusus untuk *merchant* dalam penggunaan QRIS untuk aktivitas mendukung usaha [15]. Beberapa diantara seperti *bri merchant*, *bni merchant*, *livin merchant*, *gopay merchant*, *dana bisnis*, *speedcash*, *paydia* dan lainnya. *Merchant* dapat mendaftar secara online melalui website atau menggunakan aplikasi *merchant* yang tersedia, bisa juga langsung mengunjungi kantor cabang PJSP yang dipilih. Setelah itu, *merchant* diminta melakukan registrasi dengan melengkapi data usaha dan dokumen yang diperlukan oleh PJSP. *Merchant* perlu menunggu proses verifikasi serta pembuatan Merchant ID oleh PJSP. Setelah verifikasi selesai, PJSP akan mengirimkan stiker yang memuat QR Code untuk *merchant*. *Merchant* selanjutnya dapat menggunakan aplikasi yang telah disediakan untuk memantau proses penggunaan QRIS selama proses bisnis berlangsung.

Sistem QRIS bagi *merchant* terdiri dari beberapa mode pembayaran, yaitu *Merchant Presented Mode* (MPM) Statis, MPM Dinamis, dan *Customer Presented Mode*. Pada MPM Statis, *merchant* cukup menyediakan QRIS dalam bentuk cetak yang dapat dipindai oleh pelanggan untuk melakukan pembayaran. Sementara itu,

dalam MPM Dinamis, QRIS dihasilkan melalui aplikasi *merchant* atau mesin EDC, di mana *merchant* terlebih dahulu memasukkan nominal sebelum pelanggan memindai QR yang ditampilkan. Sedangkan dalam CPM, pelanggan cukup menampilkan kode QRIS dari aplikasi pembayaran untuk dipindai oleh kasir atau pemilik usaha. Metode ini lebih cepat dan efisien, sehingga cocok untuk transaksi dengan volume tinggi seperti parkir atau ritel modern. Semua metode ini dapat dikelola melalui aplikasi *merchant* QRIS yang menyediakan fitur pemantauan transaksi, laporan pemasukan, serta pencairan dana secara lebih praktis. Dalam penelitian [16] ditemukan bahwa QRIS dinamis lebih efisien dibandingkan QRIS statis dalam transaksi dengan nominal yang bervariasi karena dapat mempercepat proses pembayaran dan mengurangi kesalahan input nominal. Namun, pada transaksi dengan nominal tetap, tidak terdapat perbedaan signifikan dalam kecepatan antara keduanya. Selain itu, QRIS dinamis membutuhkan lebih sedikit langkah dalam transaksi dengan nominal tetap, tetapi memerlukan lebih banyak langkah pada transaksi dengan nominal berbeda akibat keterlibatan pelaku usaha dalam memasukkan nominal pembayaran.

Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan, dalam penggunaan QRIS dijumpai kendala seperti kesulitan login ke sistem. Bagi *merchant* yang memakai mode dinamis hal ini menghambat dalam proses pembuatan QRIS sehingga menghambat transaksi. Tidak adanya notifikasi saat menerima pembayaran sehingga membuat pelaku usaha tidak dapat memantau apakah transaksi ini berhasil atau tidak di dalam sistem. Sering terjadi transaksi gagal pembeli telah melakukan pembayaran tetapi tidak masuk dalam sistem QRIS pelaku usaha. Kendala ini sejalan dengan ulasan pengguna yang ditemukan dalam beberapa aplikasi *merchant* di *playstore*. Setiap aplikasi *merchant* QRIS yang tersedia rata-rata memiliki fitur yang serupa terkait dengan proses registrasi, dashboard transaksi, notifikasi, laporan keuangan, pencarian dana atau tarik saldo, dan pembuatan QRIS. Setiap sistem menyediakan fitur yang memudahkan *merchant* untuk memantau transaksi dan penjualan. Tetapi, perbedaan yang signifikan terletak pencairan dana, beberapa penyedia jasa mengharuskan pelaku usaha menunggu beberapa hari atau mencapai jumlah transaksi tertentu sebelum dana dapat dicairkan, sementara ada juga yang dapat memproses pencarian dana pada hari yang sama. Hal ini menjadi nilai unggul

bagi masing-masing penyedia jasa QRIS, sehingga para penyedia jasa sistem pembayaran berlomba-lomba menawarkan kebijakan, proses, dan fitur yang lebih memudahkan *merchant* dalam menarik minat penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran.

Bank Indonesia (BI) sudah menyusun kerangka kerja Kebijakan Pengembangan UMKM untuk mendorong daya saing global, salah satunya lewat program *UMKM Go Digital* [17]. Melalui 3 Pilar Program Pengembangan UMKM yaitu meningkatkan kapasitas produksi, efisiensi biaya, dan perluasan pasar. Bank Indonesia meluncurkan berbagai inisiatif digitalisasi, seperti *e-Farming*, *e-Commerce*, dan *e-Financing* [18]. Salah satu fokus utamanya adalah mendorong penggunaan QRIS bagi pelaku UMKM guna memperluas akses pasar dan memperkuat ekosistem ekonomi digital. Seiring dengan meningkatnya jumlah *merchant* dan pengguna QRIS, Bank Indonesia menegaskan bahwa pertumbuhan QRIS berkontribusi langsung pada penguatan ekonomi dan keuangan digital di Indonesia. Bank Indonesia juga menargetkan peningkatan adopsi QRIS, karena digitalisasi transaksi diyakini mampu memperluas pasar dan memperkuat ekosistem ekonomi digital bagi UMKM [19]. Provinsi Jawa Timur menunjukkan partisipasi aktif dalam program ini, tercermin dari meningkatnya jumlah *merchant* QRIS yang mencerminkan kesadaran tinggi dan kesiapan provinsi ini dalam mengadopsi digitalisasi bisnis serta mendukung pengembangan *UMKM Go Digital* [13]. Meskipun jumlah *merchant* QRIS di Jawa Timur terus meningkat, masih terdapat berbagai kendala teknis dalam implementasinya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi QRIS oleh UMKM. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi faktor-faktor tersebut, terutama yang berkaitan dengan kemudahan dan penerimaan penggunaan QRIS. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan strategis bagi penyedia jasa pembayaran dalam meningkatkan adopsi QRIS, sekaligus mendukung program *UMKM Go Digital* Bank Indonesia agar penggunaan QRIS mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan keberlanjutan bisnis UMKM.

Pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003 digunakan untuk

menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi UMKM dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran [20]. UTAUT mengidentifikasi empat variabel utama yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* yang yang mempengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi. sementara variabel *behavioral intention* dan *facilitating conditions* menentukan perilaku penggunaan teknologi. Selain itu, penelitian ini menambahkan faktor kepercayaan (*trust*) untuk memahami bagaimana tingkat kepercayaan terhadap keamanan sistem pembayaran QRIS dapat mempengaruhi niat UMKM dalam menggunakannya. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [6] dengan judul “*Analysis of Factors That Influence Use Behaviour of Using Qris Payments for Umkm in Bekasi*” menemukan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions* dan *Trust* signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan QRIS. Penelitian lain oleh [21] yang berjudul “*Analysis of Factors Affecting Use Behavior of QRIS Payment System in DKI Jakarta*” ditemukan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Trust* signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan QRIS, tetapi *Facilitating Conditions* tidak signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan QRIS. Merujuk pada hasil penelitian terdahulu diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS bagi pelaku UMKM khususnya di Jawa Timur. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mendalami permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul : **"Evaluasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan QRIS Sebagai Metode Pembayaran Menggunakan Model UTAUT (Studi Kasus : Pelaku UMKM di Jawa Timur)"**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran oleh pelaku UMKM di Jawa Timur dengan menggunakan model UTAUT?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini dipakai untuk menentukan ruang lingkup dan memastikan fokus penelitian agar lebih terarah dan pembahasannya tidak meluas. Adapun batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Responden dari penelitian ini adalah pelaku UMKM di Jawa Timur yang menyediakan QRIS sebagai metode pembayaran
2. Model konseptual yang digunakan merupakan model konseptual UTAUT dengan variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention*, *Use Behaviour* dan penambahan variabel *Trust* yang diadopsi oleh Syanova et al. pada tahun 2024.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut ialah sejumlah manfaat yang diharapkan bisa dihasilkan dalam studi ini:

1. Temuan penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi yang berguna sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan layanan QRIS oleh penyedia jasa pembayaran.
2. Penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti lain dalam mengkaji topik serupa.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

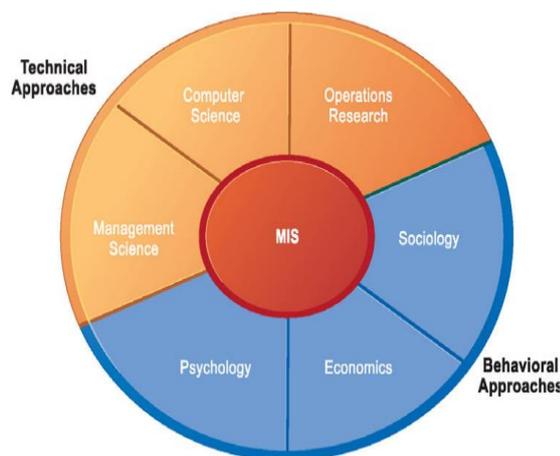
Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran oleh pelaku UMKM di Jawa Timur menggunakan model UTAUT.

### **1.6 Relevansi Sistem Informasi**

Sekelompok bagian yang saling terkait yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan data untuk memfasilitasi pengambilan keputusan organisasi dan prosedur pengendalian dikenal sebagai sistem informasi [21]. Sistem informasi berperan penting dalam mengembangkan sejumlah inovasi teknologi

yang bisa menaikkan efisiensi di sejumlah sektor, termasuk sektor keuangan. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah satu dari sekian contoh inovasi sistem informasi yang memanfaatkan teknologi untuk memungkinkan transaksi non-tunai dengan memakai kode QR yang terhubung dengan sejumlah platform pembayaran.

Penelitian ini termasuk dalam disiplin ilmu sistem informasi yang memiliki keterkaitan dengan adopsi teknologi, di mana penelitian bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan perilaku pelaku UMKM di Jawa Timur dalam menggunakan QRIS. Dalam konteks ini, model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) digunakan untuk memahami variabel-variabel yang mempengaruhi penerimaan teknologi QRIS oleh pelaku UMKM.



**Gambar 1.3 Pendekatan Manajemen Sistem informasi**

Menurut [21], pada gambar 1.4 memaparkan bahwasanya *technical approaches* dan *behavioral approaches* adalah dua pembagian dari pendekatan dalam sistem informasi. Analisis teknologi dan matematika sistem informasi ditekankan oleh *technical approaches* yang juga berfokus pada bidang-bidang teknis seperti ilmu komputer, manajemen, dan riset operasi. Sebagai perbandingan, *behavioral approaches* menganggap teknologi sebagai pemicu masalah perilaku, tetapi berfokus pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna. Penelitian ini termasuk dalam *behavioral approaches* sebab bertujuan mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran oleh pelaku UMKM di Jawa Timur.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan skripsi ini terbagi dalam lima bab, diantaranya sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan dasar-dasar teori penunjang penelitian tentang permasalahan yang akan dibahas dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metodologi yang digunakan dalam penelitian diantara alur penelitian meliputi studi literatur dan observasi, identifikasi masalah, model konseptual dan hipotesis penelitian, penyusunan instrumen, uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data serta analisis dan pembahasan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian berupa evaluasi factor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS bagi pelaku UMKM ditinjau dari model UTAUT melalui pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka berisi sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penulisan penelitian.

### **LAMPIRAN**

Lampiran berisi dokumen-dokumen yang digunakan untuk menunjang penelitian.