

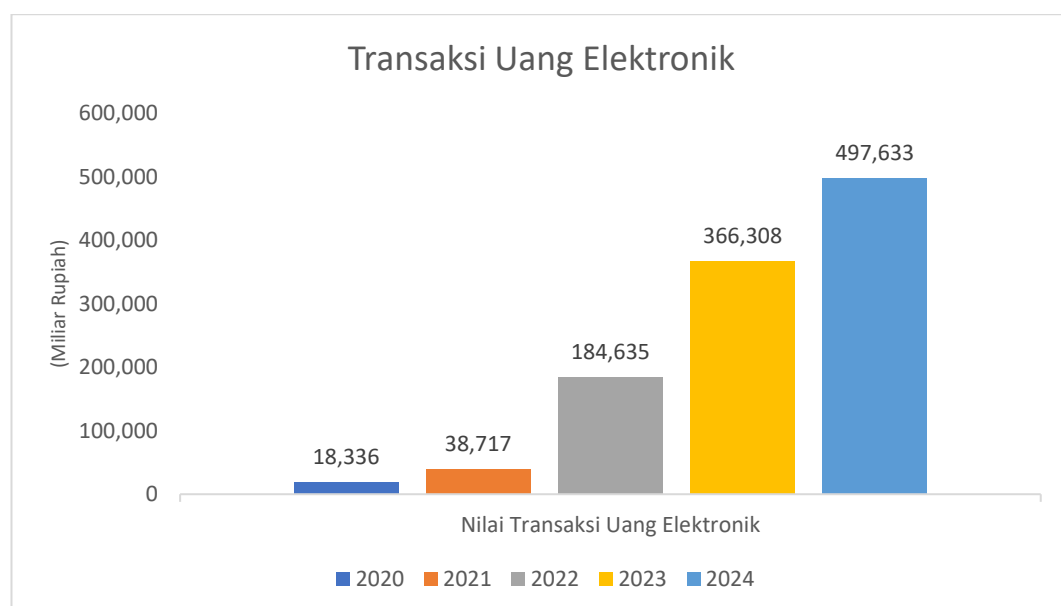
I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat menjadikan kehidupan lebih efektif dan efisien, termasuk di sektor keuangan Indonesia yang mengalami kemajuan signifikan dengan pertumbuhan *financial technology (fintech)*. Bank Indonesia (2024) mencatat pembayaran digital mencapai 34,5 miliar transaksi, tumbuh 36,1% yoy, dengan transaksi mobile naik 39,1% yoy, internet 4,4% yoy, dan QRIS 175,2% yoy didukung peningkatan pengguna serta merchant. Digitalisasi mempermudah aktivitas sehari-hari, tetapi masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkannya secara optimal akibat kurangnya pemahaman, padahal teknologi ini berpotensi besar jika diterapkan dengan tepat.

Penggunaan internet di Indonesia telah melampaui 50% populasi dengan rata-rata pengeluaran IDR 6,5 juta per tahun untuk belanja online, mendorong nilai e-commerce hingga US\$ 87,8 miliar atau 52% dari pasar Asia Tenggara. Perkembangan teknologi digital yang tak terhindarkan membawa manfaat sekaligus ancaman bagi bisnis konvensional, seiring perubahan karakter konsumen yang mengutamakan kecepatan dan kemudahan (Putra, 2024). Inovasi seperti sistem pembayaran digital dan start-up dengan skema keuangan fleksibel semakin berkembang, didukung kebijakan pemerintah dalam mendorong transaksi non-tunai. Transformasi sistem pembayaran dari tunai ke digital, seperti dompet digital dan transfer online, memberikan efisiensi, kenyamanan, dan keamanan meski masih menghadapi risiko peretasan dan fraud, tetapi tetap menjadi faktor penting dalam pertumbuhan ekonomi dan sektor finansial yang kuat.

Financial Technology didefinisikan sebagai *Innovation Infinancial Service* yang merupakan inovasi dalam sektor keuangan yang mendapatkan sentuhan teknologi (Mustikasari, 2019). Inovasi-inovasi baru yang hadir dalam bidang keuangan menggeser peranan uang tunai (*cash*) sebagai alat pembayaran secara tidak langsung dan memunculkan ekosistem pembayaran non-tunai (*cashless*). *Cashless* ialah sistem pembayaran yang diterapkan oleh masyarakat tanpa memerlukan cash melainkan transaksi dilakukan dalam bentuk digital. Adapun manfaat *cashless* bagi masyarakat ialah dapat meminimalisir risiko pencurian dikarenakan masyarakat tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah banyak, segala riwayat transaksi tercatat dan juga tingkat keamanan serta kenyamanan yang didapat akan lebih tinggi dibandingkan bertransaksi secara tunai. Di Indonesia, fenomena *cashless* ini juga merupakan salah satu faktor pendukung tumbuh kembangnya sejumlah *financial technology* (Febriani *et al.*, 2023). Hal tersebut dapat dilihat dari adanya peningkatan transaksi uang elektronik seperti yang dilihatkan pada gambar diagram berikut.



Gambar 1. 1 Transaksi Uang Elektronik 2020-2024 di Indonesia.
Sumber: Bank Indonesia, 2025

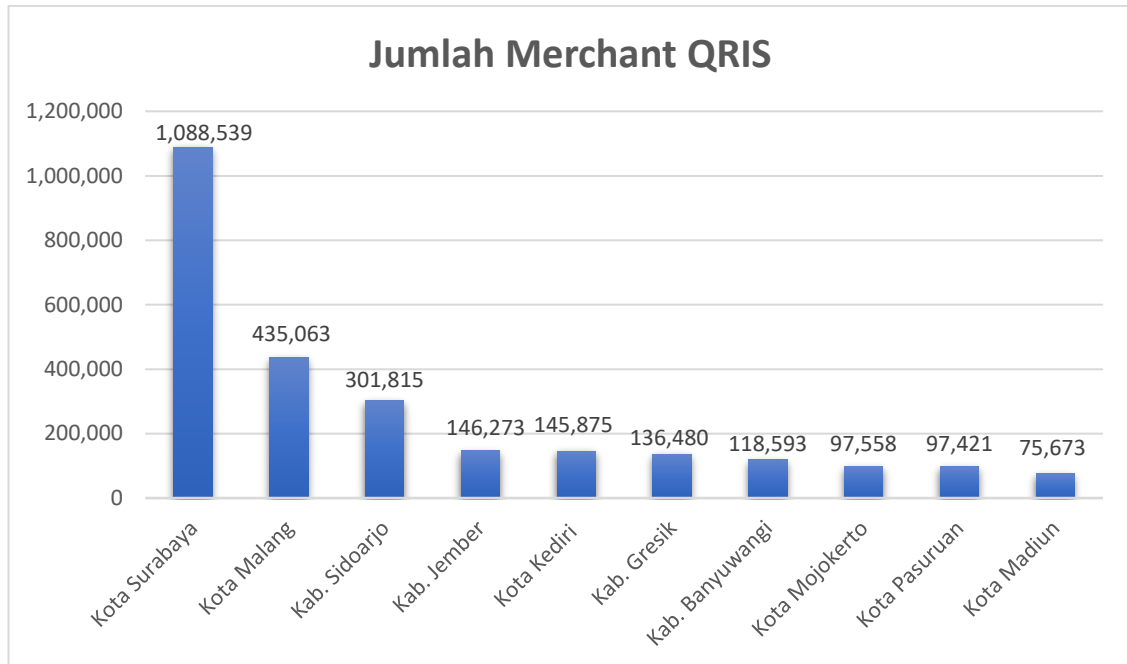
Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa transaksi uang elektronik di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2024 naik sekitar 35,85% dari tahun 2023. Jumlah transaksi elektronik yang meningkat drastis di Indonesia merupakan gambaran bahwa semakin banyak masyarakat yang telah menerapkan *cashless*. Dalam rangka mewujudkan program Indonesia menuju *cashless society* maka Bank Indonesia bersama ASPI (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia) menerbitkan *QRIS* dengan tujuan sebagai standarisasi sistem pembayaran dengan *Quick Response Code (QR Code)*. Kepanjangan dari *QRIS* ialah *Quick Response Code Indonesia Standard*.

Indonesia memerlukan standar *QR Code* yang dapat memberikan perlindungan lebih bagi konsumen pengguna teknologi finansial (*financial technology*). Standarisasi ini bertujuan untuk mengantisipasi pertumbuhan pesat teknologi pembayaran berbasis *QR Code* yang berpotensi menimbulkan fragmentasi baru dalam industri sistem pembayaran. Selain itu, penerapan standar ini juga mendukung perluasan implementasi pembayaran non-tunai (*cashless*) di tingkat nasional secara lebih efisien melalui penggunaan satu *QR Code* yang terintegrasi.

Adanya *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, penyedia barang dan penyedia jasa (*merchant*) tidak perlu lagi memiliki berbagai jenis QR Code dari berbagai penerbit yang berbeda. Hal ini tentu saja mengurangi kompleksitas dalam sistem pembayaran digital dan meningkatkan efisiensi baik bagi pelaku usaha maupun konsumen. *QRIS* juga menjadi bagian dari upaya untuk mewujudkan visi Sistem Pembayaran Indonesia 2025 yang dicanangkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019. Minat penggunaan (*intention of use*) terhadap

pembayaran QRIS di Indonesia menunjukkan tren yang positif seiring meningkatnya literasi digital dan adopsi teknologi oleh masyarakat. Faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan QRIS antara lain mencakup persepsi kemudahan penggunaan, di mana pengguna merasa bahwa sistem mudah dipahami dan dioperasikan; aspek keamanan transaksi yang memberikan rasa aman dalam setiap proses pembayaran; serta kenyamanan yang ditawarkan melalui proses transaksi yang cepat, praktis, dan efisien. Selain itu, dukungan dari para *merchant* yang menerima pembayaran melalui QRIS turut mendorong peningkatan minat, disertai dengan keberadaan promosi dan iklan yang memperkenalkan serta mengedukasi masyarakat mengenai manfaat penggunaan QRIS. Gaya hidup modern yang cenderung mengadopsi teknologi digital juga menjadi faktor penting yang mendorong masyarakat untuk beralih ke sistem pembayaran non-tunai seperti QRIS (Mailo dan Bahasoan, 2024).

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap transaksi non-tunai dan semakin luasnya adopsi teknologi finansial, jumlah merchant yang menggunakan QRIS di berbagai wilayah terus mengalami peningkatan. Di Provinsi Jawa Timur, pertumbuhan jumlah merchant QRIS menunjukkan tren yang positif. Hingga periode Maret 2024, jumlah merchant QRIS di wilayah ini telah mencapai 3,6 juta merchant atau mengalami pertumbuhan sebesar 26,40% secara tahunan (*year on year/yoy*) (Bank Indonesia, 2024). Data lebih rinci mengenai perkembangan jumlah *merchant QRIS* di Jawa Timur dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 2 Jumlah Merchant QRIS Tahun 2024 di Jawa Timur
Sumber: Bank Indonesia, 2024

Berdasarkan data Bank Indonesia (2024) pada Gambar 1.2 menunjukkan 10 jumlah merchant tertinggi di Jawa Timur. Kota Surabaya menjadi pangsa dengan jumlah merchant QRIS tertinggi di Jawa Timur dengan total merchant mencapai 1.09 juta merchant atau sebesar 30,2% dari 3.6 juta total merchant di Jawa Timur dikarenakan Kota Surabaya merupakan ibu kota provinsi dan pusat ekonomi terbesar di Jawa Timur, serta memiliki infrastruktur digital yang lebih maju dan akses internet yang luas. Berdasarkan data tersebut, maka diperlukan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan adopsi QRIS di wilayah Surabaya supaya tetap menjadi pangsa jumlah merchant QRIS terbanyak di Jawa Timur. Data tersebut juga menunjukkan bahwa tingginya jumlah merchant QRIS di Surabaya turut mencerminkan kuatnya minat penggunaan (*intention of use*) pembayaran digital di kalangan pelaku usaha.

Intention of Use atau minat penggunaan adalah faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan dalam menggunakan suatu teknologi atau produk. Minat

Penggunaan digunakan sebagai tingkat niat individu untuk melakukan perilaku atau tindakan tertentu (Badri *et al.*, 2022). Hal ini mendorong kesadaran pelaku usaha terhadap manfaat efisiensi transaksi non-tunai, serta meningkatnya permintaan konsumen akan metode pembayaran yang cepat, aman, dan praktis. Dengan demikian, Surabaya menjadi contoh daerah dengan potensi tinggi dalam pemanfaatan QRIS secara berkelanjutan.

Bank Indonesia berkomitmen memperluas akses pembayaran digital, termasuk di pasar tradisional, melalui program Pasar Sehat, Inovatif, Aman Pakai *QRIS* (SIAP *QRIS*) yang mendukung digitalisasi sektor informal dan inklusi keuangan. QRIS memberikan kemudahan pembayaran serta mengurangi risiko kehilangan uang tunai bagi pedagang, namun adopsinya masih terhambat oleh kebiasaan transaksi tunai, keterbatasan infrastruktur, dan faktor usia pedagang. Pedagang muda lebih cepat beradaptasi dibanding yang lebih tua, sementara pelatihan dan sosialisasi dari pemerintah serta bank lokal berperan penting dalam meningkatkan pemahaman dan kepercayaan terhadap QRIS agar pasar tradisional tetap kompetitif di era digital.

Kota Surabaya yang merupakan salah satu pusat ekonomi di Indonesia, memiliki sebanyak 140 pasar tradisional yang dikelola baik oleh pemerintah maupun swasta (Kemendagri, 2024). Dalam konteks ini, peningkatan efisiensi dan inklusi keuangan melalui QRIS di kota ini dapat memberikan gambaran yang lebih luas tentang bagaimana digitalisasi dapat mendukung pertumbuhan ekonomi daerah secara keseluruhan. Dengan adopsi teknologi digital yang lebih luas, terutama di kalangan pedagang yang lebih muda, diharapkan pasar tradisional dapat bertransformasi dan bersaing lebih baik dalam ekosistem ekonomi yang semakin

digital. Studi ini juga memberikan wawasan bagi pemerintah dan pelaku usaha lainnya tentang pentingnya adopsi teknologi digital dalam sektor keuangan, sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif dan berkelanjutan di Surabaya.

Pasar Tradisional Wonokromo di Surabaya adalah pasar yang telah ada sejak tahun 1920, awalnya dikenal sebagai Pasar Krempeyeng. Pasar ini menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari seperti sayuran, rempah-rempah, ikan, daging, dan buah-buahan, serta berfungsi sebagai pusat ekonomi lokal yang penting. Dengan sejarah yang kaya, pasar ini tidak hanya menjadi tempat transaksi jual beli, tetapi juga sebagai tempat interaksi sosial bagi masyarakat setempat, berkontribusi pada perekonomian daerah. Saat ini, penggunaan sistem pembayaran digital seperti QRIS mulai diterapkan di Pasar Tradisional Wonokromo, dengan sekitar 225 pedagang atau sebesar 17% dari 1.300 jumlah pedagang yang sudah menggunakan QRIS (Perusahaan Daerah Pasar Surya, 2021).

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini berfokus pada rendahnya pemahaman dan minat penggunaan pembayaran digital QRIS oleh pedagang di Pasar Tradisional Wonokromo Surabaya. Mayoritas pedagang di pasar tersebut didominasi oleh kelompok usia lanjut yang cenderung kurang memahami teknologi digital. Meskipun QRIS menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi, di pasar tradisional biasanya masih banyak pedagang lebih memilih metode transfer bank konvensional karena sudah terbiasa. Namun, penggunaan transfer seringkali terkendala oleh adanya batasan minimal nominal transfer yang menyulitkan terutama dalam transaksi dengan nilai kecil. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perkembangan teknologi digital di sektor keuangan dengan

kemampuan adaptasi pedagang tradisional, sehingga penting untuk dianalisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan QRIS. Penggunaan QRIS memberikan berbagai kelebihan, seperti kemudahan dan kecepatan transaksi, meningkatkan efisiensi pembayaran, mempermudah pencatatan keuangan, dan menarik pelanggan yang lebih memilih metode pembayaran modern. Namun demikian, terdapat pula kelemahan dalam penggunaan QRIS, antara lain ketergantungan pada jaringan internet, kurangnya pemahaman pedagang terhadap teknologi digital, serta adanya kekhawatiran terkait keamanan data dan transaksi (Butarbutar, *et al.*, 2022).

Integrasi QRIS diharapkan dapat meningkatkan daya saing pedagang, memperluas akses ke layanan keuangan, dan mendukung inklusi keuangan di kalangan masyarakat, sehingga pasar tradisional tetap relevan di era digital. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti memutuskan untuk mengambil penelitian dengan judul "*Analisis Intention of Use* dalam Implementasi Pembayaran Digital (*QRIS*) pada Pedagang di Pasar Tradisional Wonokromo Surabaya." Hal ini dikarenakan masih banyak pedagang yang minim pengetahuan mengenai sistem pembayaran digital dan adanya keraguan terhadap efektivitas dan keamanan *QRIS*. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat mereka dalam mengadopsi teknologi ini, seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, faktor sosial, dan risiko yang dirasakan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna untuk meningkatkan adopsi pembayaran digital di pasar tradisional, serta membantu pedagang beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor pendukung dan penghambat penggunaan QRIS di Pasar Wonokromo Surabaya?
2. Apakah kemudahan, kenyamanan dan risiko yang dirasakan pedagang berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS di Pasar Wonokromo Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dari implementasi penggunaan QRIS di Pasar Tradisional Wonokromo
2. Menganalisis Pengaruh kemudahan, kenyamanan dan risiko yang dirasakan pedagang terhadap minat penggunaan QRIS di Pasar Tradisional Wonokromo

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada berbagai pihak seperti penulis, perguruan tinggi, dan pedagang pasar. Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti yaitu:

1. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, penulis dapat menerapkan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama perkuliahan pada kondisi yang sebenarnya. Selain itu, penulis juga akan memperoleh ilmu dan wawasan yang akan menjadi bekal untuk

penelitian skripsi atau penerapan ilmu setelah lulus. Penulis berkesempatan untuk meningkatkan kemampuan dalam menganalisis dan menyajikan data yang diperoleh selama proses belajar dalam laporan penelitian.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai sarana untuk memperkenalkan Program Studi Agribisnis di Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Selain itu, skripsi ini juga dapat menjadi referensi tambahan dan sumber pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa, yang dapat dijadikan acuan di perguruan tinggi serta referensi untuk penulisan karya ilmiah sejenis.

3. Bagi Pedagang Pasar

Penelitian ini bermanfaat bagi pedagang pasar dalam memahami keuntungan dan cara kerja pembayaran digital, khususnya QRIS. Dengan wawasan tentang preferensi konsumen, pedagang dapat merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dan meningkatkan efisiensi transaksi, sehingga daya saing di pasar tradisional meningkat. Selain itu, penelitian ini mendukung inklusi keuangan dan merekomendasikan program pelatihan penggunaan *QRIS*.