

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Berkembangnya teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk aktivitas ekonomi dan perdagangan. Di tengah persaingan usaha yang semakin ketat, peningkatan penjualan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan UMKM dalam mempertahankan keberlangsungan dan mengembangkan usahanya. Penjualan yang meningkat tidak hanya mencerminkan tingginya permintaan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, tetapi juga menunjukkan kemampuan UMKM dalam beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan dan perilaku konsumen. Sebagai sektor yang menyumbang lebih dari 61% Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja nasional, UMKM memiliki peran yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi nasional (UKMIndonesia.id, 2023). Oleh karena itu, berbagai upaya perlu dilakukan untuk mendorong peningkatan penjualan UMKM agar mampu meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha di era ekonomi digital.

Peningkatan penjualan UMKM masih menghadapi berbagai tantangan. Perubahan perilaku konsumen yang semakin mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dalam bertransaksi menuntut pelaku UMKM untuk mampu menyesuaikan sistem pelayanan dan metode pembayarannya. Konsumen modern tidak hanya mempertimbangkan kualitas produk dan harga, tetapi juga kemudahan dalam melakukan pembayaran. Kondisi tersebut mendorong pelaku UMKM untuk memanfaatkan teknologi digital sebagai

sarana pendukung dalam meningkatkan aktivitas transaksi dan penjualan usaha.

Penggunaan QRIS dinilai mampu mendukung peningkatan penjualan UMKM melalui proses pembayaran yang lebih cepat, aman, dan efisien. Selain mempermudah transaksi, QRIS juga membantu pelaku usaha dalam pencatatan keuangan secara otomatis serta mengurangi risiko kesalahan pengelolaan uang tunai. Penelitian Nurhaliza et al. (2023) menunjukkan bahwa penerapan QRIS memberikan dampak positif terhadap aktivitas transaksi dan peningkatan omzet harian pelaku UMKM. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan QRIS mampu meningkatkan efektivitas transaksi sehingga mendukung pertumbuhan penjualan usaha.

Penelitian Ibrahim dan Nisa (2024) juga menemukan bahwa penerapan QRIS pada UMKM di Surabaya mampu mempermudah transaksi non-tunai dan berpotensi meningkatkan omzet penjualan. Meskipun demikian, efektivitas penggunaan QRIS dalam meningkatkan penjualan masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat pemahaman pelaku usaha, kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital, serta kesiapan infrastruktur pendukung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan QRIS saja belum tentu memberikan dampak yang sama pada setiap UMKM, melainkan bergantung pada sejauh mana QRIS dimanfaatkan dalam aktivitas usaha sehari-hari.

Meskipun seluruh responden dalam penelitian ini merupakan UMKM yang telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran, tingkat

pemanfaatan QRIS yang terjadi pada masing-masing usaha tidak selalu sama. Perbedaan tersebut tidak terletak pada kepemilikan atau penggunaan QRIS, melainkan pada intensitas pemanfaatannya dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Pada beberapa UMKM, transaksi melalui QRIS terjadi dalam jumlah yang relatif tinggi karena banyak pelanggan memilih pembayaran digital, sedangkan pada UMKM lainnya proporsi transaksi QRIS masih lebih rendah dibandingkan metode pembayaran lainnya. Selain itu, setiap pelaku usaha juga dapat memiliki persepsi yang berbeda terhadap manfaat, kemudahan, dan efektivitas penggunaan QRIS dalam mendukung aktivitas bisnisnya.

Variabel penggunaan QRIS dalam penelitian ini dimaknai sebagai tingkat pemanfaatan atau intensitas penggunaan QRIS dalam aktivitas usaha, bukan sekadar kepemilikan fasilitas QRIS. Selain penggunaan QRIS, kemudahan transaksi juga menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi peningkatan penjualan UMKM. Kemudahan transaksi menggambarkan persepsi pengguna terhadap tingkat kesederhanaan, kecepatan, dan kenyamanan dalam melakukan pembayaran. Sistem pembayaran yang mudah digunakan dapat mengurangi hambatan dalam proses transaksi sehingga konsumen lebih terdorong untuk melakukan pembelian.

Kemudahan transaksi menjadi salah satu alasan utama meningkatnya penerimaan masyarakat terhadap pembayaran digital. Konsumen cenderung memilih metode pembayaran yang praktis, tidak memerlukan proses yang rumit, serta mampu menghemat waktu transaksi. Ketika proses pembayaran berlangsung dengan cepat dan mudah, tingkat kepuasan konsumen akan

meningkat sehingga mendorong terjadinya pembelian ulang maupun rekomendasi kepada konsumen lainnya.

Penelitian Kamilah dan Haryati (2024) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor dominan yang memengaruhi penggunaan QRIS pada UMKM. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah suatu sistem pembayaran digunakan, semakin tinggi pula tingkat penerimaan dan pemanfaatannya dalam aktivitas usaha. Penelitian Limbar Yasik et al. (2025) juga menjelaskan bahwa kemudahan transaksi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas sistem QRIS dan mendukung aktivitas bisnis UMKM. Dengan demikian, kemudahan transaksi diduga menjadi salah satu faktor yang mampu mendorong peningkatan penjualan UMKM.

Penggunaan QRIS dan kemudahan transaksi diyakini dapat mendukung peningkatan penjualan UMKM, pengaruh tersebut tidak selalu terjadi secara langsung. Penggunaan QRIS pada dasarnya berfungsi sebagai sarana pembayaran digital yang mempermudah proses transaksi, sedangkan kemudahan transaksi memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi konsumen dalam melakukan pembayaran. Dampak awal yang muncul dari kedua faktor tersebut adalah meningkatnya aktivitas transaksi yang dilakukan konsumen. Sahabuddin et al., (2024) menjelaskan bahwa teknologi pembayaran digital seperti QRIS mampu meningkatkan aktivitas transaksi bisnis karena proses pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah dilakukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dan kemudahan transaksi terlebih

dahulu mendorong peningkatan jumlah maupun frekuensi transaksi yang terjadi pada UMKM.

Volume transaksi dalam penelitian ini menggambarkan tingkat aktivitas transaksi usaha yang tercermin dari jumlah transaksi maupun nilai transaksi yang terjadi dalam periode tertentu. Menurut Yasik et al., (2025), peningkatan penggunaan QRIS dapat mendorong pertumbuhan volume transaksi karena konsumen menjadi lebih mudah melakukan pembayaran secara digital. Semakin tinggi intensitas penggunaan QRIS dan semakin mudah proses pembayaran yang dirasakan konsumen, maka semakin besar peluang terjadinya peningkatan aktivitas transaksi pada UMKM. Meskipun volume transaksi dan peningkatan penjualan memiliki keterkaitan yang erat, keduanya merupakan konsep yang berbeda.

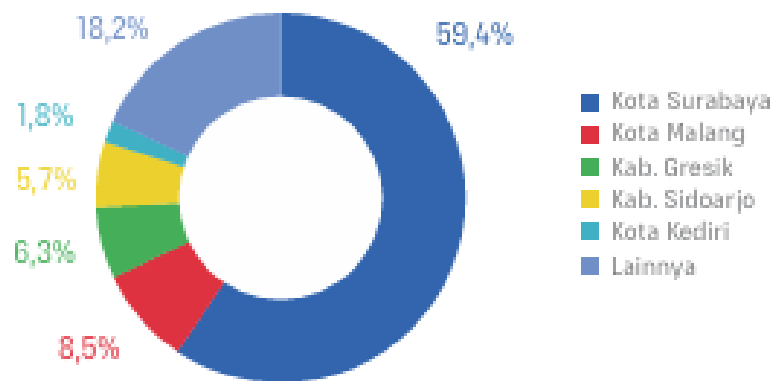
Volume transaksi menggambarkan tingkat aktivitas transaksi yang terjadi dalam suatu usaha, baik dalam bentuk frekuensi maupun nilai transaksi dalam periode tertentu. Sementara itu, peningkatan penjualan mencerminkan hasil akhir yang diperoleh usaha berupa pertumbuhan pendapatan, laba, jumlah pelanggan, maupun jumlah produk yang berhasil terjual. Nurhaliza et al. (2023) menemukan bahwa peningkatan aktivitas transaksi setelah penerapan QRIS berkontribusi terhadap peningkatan omzet dan penjualan UMKM. Temuan tersebut menunjukkan bahwa volume transaksi berperan sebagai mekanisme yang menjelaskan bagaimana penggunaan QRIS dan kemudahan transaksi dapat meningkatkan aktivitas transaksi terlebih dahulu sebelum akhirnya menghasilkan peningkatan penjualan pada UMKM.

Apabila ditinjau dari sudut pandang akuntansi penelitian ini berkaitan dengan pencatatan aktivitas ekonomi UMKM yang tercermin dalam aliran transaksi keuangan. Peningkatan penjualan dipengaruhi oleh penggunaan QRIS dan kemudahan transaksi yang mempermudah proses pembayaran dan memperlancar arus transaksi. Kondisi tersebut mendorong meningkatnya volume transaksi sebagai representasi aktivitas keuangan yang lebih intens. Volume transaksi yang meningkat melalui sistem pembayaran digital menghasilkan pencatatan yang lebih terstruktur dan akurat dalam sistem akuntansi. Hal ini berkontribusi terhadap kualitas informasi keuangan yang digunakan dalam pengambilan keputusan bisnis UMKM.

Penelitian ini menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). Teori UTAUT menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan suatu teknologi dipengaruhi oleh performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions. Dalam penelitian ini, penggunaan QRIS dipahami sebagai tingkat pemanfaatan atau intensitas penggunaan teknologi pembayaran digital oleh pelaku UMKM, sedangkan kemudahan transaksi merepresentasikan konsep effort expectancy, yaitu keyakinan bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah dan membantu aktivitas usaha.

Prespektif teori UTAUT, semakin besar manfaat yang dirasakan dan semakin mudah teknologi digunakan, maka semakin tinggi kecenderungan pengguna untuk memanfaatkan teknologi tersebut secara intensif. Peningkatan intensitas penggunaan QRIS dan kemudahan transaksi tersebut selanjutnya

diperkirakan dapat meningkatkan aktivitas transaksi yang tercermin melalui volume transaksi. Pada akhirnya, peningkatan volume transaksi berpotensi mendorong peningkatan penjualan UMKM. Teori UTAUT digunakan sebagai landasan teoritis untuk menjelaskan bagaimana intensitas penggunaan QRIS dan kemudahan transaksi dapat memengaruhi peningkatan penjualan melalui volume transaksi sebagai variabel intervening.



**Gambar 1. 1 Grafik Pengguna QRIS di Jawa Timur**  
*Sumber : Laporan Perekonomian Provinsi Jawa Timur (2025)*

Tingkat penggunaan QRIS di Surabaya tergolong tinggi, namun pemanfaatannya oleh UMKM belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan Laporan Perekonomian Provinsi Jawa Timur (2025), Surabaya merupakan daerah dengan tingkat transaksi QRIS tertinggi di Jawa Timur, yaitu mencapai 59,4% dari total transaksi QRIS. Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi pelaku UMKM, seperti rendahnya pemahaman terhadap sistem QRIS, keterbatasan infrastruktur pendukung, gangguan jaringan internet, serta persepsi risiko terhadap keamanan transaksi digital.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingginya tingkat penggunaan QRIS di Surabaya belum tentu memberikan dampak yang sama pada setiap UMKM. Perbedaan tingkat pemahaman, kesiapan infrastruktur, serta intensitas pemanfaatan QRIS dapat menyebabkan perbedaan volume transaksi dan peningkatan penjualan yang diperoleh masing-masing pelaku usaha. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada adopsi QRIS, yaitu membandingkan pelaku usaha yang menggunakan QRIS dan yang tidak menggunakan QRIS. Padahal, seiring meningkatnya digitalisasi sistem pembayaran, keberadaan QRIS tidak lagi menjadi pembeda utama antar UMKM karena sebagian besar pelaku usaha telah menggunakannya. Bahkan dalam penelitian ini seluruh responden merupakan UMKM yang telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

Aspek yang lebih relevan untuk diteliti bukan lagi keberadaan QRIS, melainkan tingkat pemanfaatan atau intensitas penggunaan QRIS dalam aktivitas usaha sehari-hari. Di sisi lain, meskipun berbagai penelitian telah membahas pengaruh penggunaan QRIS terhadap penjualan dan kemudahan transaksi terhadap penggunaan teknologi pembayaran digital, penelitian yang menguji peran volume transaksi sebagai variabel intervening dalam hubungan antara intensitas penggunaan QRIS, kemudahan transaksi, dan peningkatan penjualan UMKM masih relatif terbatas, khususnya pada UMKM di Kota Surabaya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh penggunaan QRIS dan kemudahan transaksi terhadap peningkatan penjualan UMKM di Surabaya melalui volume transaksi sebagai variabel intervening.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Perumusan permasalahan studi ini didasarkan pada latar belakang sebagai berikut:

1. Apakah Penggunaan QRIS berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan UMKM di Surabaya?
2. Apakah Kemudahan Transaksi berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan UMKM di Surabaya?
3. Apakah Penggunaan QRIS berpengaruh terhadap Volume Transaksi UMKM di Surabaya?
4. Apakah Kemudahan Transaksi berpengaruh terhadap Volume Transaksi UMKM di Surabaya?
5. Apakah Volume Transaksi berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan UMKM di Surabaya?
6. Apakah Volume Transaksi mampu memediasi pengaruh Penggunaan QRIS terhadap Peningkatan Penjualan UMKM di Surabaya?
7. Apakah Volume Transaksi mampu memediasi pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Peningkatan Penjualan UMKM di Surabaya?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Studi ini mempunyai beragam tujuan berikut:

1. Untuk menguji pengaruh Penggunaan QRIS terhadap Peningkatan Penjualan UMKM di Surabaya.
2. Untuk menguji pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Peningkatan Penjualan UMKM di Surabaya.

3. Untuk menguji pengaruh Penggunaan QRIS terhadap Volume Transaksi UMKM di Surabaya.
4. Untuk menguji pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Volume Transaksi UMKM di Surabaya.
5. Untuk menguji pengaruh Volume Transaksi terhadap Peningkatan Penjualan UMKM di Surabaya.
6. Untuk menguji peran Volume Transaksi dalam memediasi pengaruh Penggunaan QRIS terhadap Peningkatan Penjualan UMKM di Surabaya.
7. Untuk menguji peran Volume Transaksi dalam memediasi pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Peningkatan Penjualan UMKM di Surabaya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Beragam manfaatnya dari studi ini ialah :

##### **1. Manfaat Praktis**

Secara praktis, adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

- a. Studi ini memberikan panduan bagi pengusaha UMKM di Surabaya mengenai pentingnya mengadopsi QRIS yang bisa mempermudah transaksi dan mendorong pertumbuhan volume transaksi serta penjualan.
- b. Penelitian ini membantu pelaku UMKM memahami bagaimana kemudahan transaksi melalui QRIS dapat meningkatkan frekuensi

dan jumlah transaksi usaha, serta berdampak didalam peningkatannya penjualan.

- c. Hasil stud ini dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh Dinas Koperasi dan UMKM serta Bank Indonesia dalam merumuskan strategi penguatan sistem pembayaran digital guna mendorong peningkatan volume transaksi non-tunai di kalangan UMKM.
- d. Penelitian ini juga memberikan masukan bagi institusi perbankan dan penyedia jasa pembayaran digital untuk meningkatkan keandalan sistem QRIS dan infrastruktur pendukungnya agar proses transaksi berjalan lebih efektif dan mampu mendorong peningkatan volume transaksi UMKM.

## **2. Manfaat dalam Pengembangan Ilmu (Akademis)**

Penelitian ini juga bermanfaat secara akademis, berikut adalah manfaatnya :

- a. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori dan literatur di bidang akuntansi manajemen, terutama terkait penerapan teknologi finansial (*fintech*) dalam sektor UMKM.
- b. Temuan studi ini bisa dijadikan referensi teruntuk peneliti dan akademisi untuk mengembangkan kajian lanjutan mengenai hubungan antara penggunaan teknologi pembayaran digital, kemudahan transaksi, volume transaksi sebagai variabel intervening, dan peningkatan penjualan UMKM.

- c. Penelitian ini memperluas wawasan mahasiswa dan komunitas akademik mengenai peran QRIS sebagai sistem pembayaran digital dalam mendorong aktivitas transaksi *cashless* serta membantu terkaitan pada pertumbuhannya ekonomi digital di Indonesia.