

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam aktivitas ekonomi dan pengelolaan usaha. Transformasi tersebut mendorong munculnya berbagai inovasi berbasis teknologi yang mempermudah proses transaksi keuangan, salah satunya melalui *financial technology (fintech)*. Kehadiran *fintech* memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun pelaku usaha dalam melakukan transaksi secara lebih cepat, praktis, serta efisien tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Pemanfaatan teknologi ini tidak hanya dilakukan oleh perusahaan berskala besar, tetapi juga mulai diterapkan oleh pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), termasuk usaha toko gordin di Kota Surabaya sebagai upaya mendukung aktivitas operasional dan pengembangan usaha (Liana et al., 2024).

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Qris

Aspek	Keterangan
Nama Program/Instrumen	<i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i>
Pengembang	Bank Indonesia
Jenis Teknologi	Sistem pembayaran berbasis kode QR (<i>Quick Response</i>)
Tujuan Utama	Menyatukan berbagai metode pembayaran digital dalam satu sistem terintegrasi
Jumlah Pengguna (Semester I 2025)	Sekitar 57 juta pengguna
Jumlah Merchant (Semester I 2025)	Lebih dari 39,3 juta <i>merchant</i>
Persentase Merchant UMKM	Sekitar 93,16% dari total <i>merchant</i>
Dampak terhadap UMKM	QRIS menjadi instrumen penting dalam mendorong digitalisasi transaksi keuangan UMKM di Indonesia

Sumber : Bank Indonesia, 2025

Salah satu bentuk implementasi *financial technology* yang mengalami perkembangan pesat di Indonesia adalah penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai sistem pembayaran digital berbasis kode respons cepat. QRIS dikembangkan oleh Bank Indonesia dengan tujuan

menyatukan berbagai metode pembayaran digital ke dalam satu standar yang terintegrasi sehingga dapat digunakan secara lebih mudah oleh masyarakat maupun pelaku usaha. Berdasarkan data Bank Indonesia tahun 2025, jumlah pengguna *QRIS* pada Semester I telah mencapai sekitar 57 juta pengguna dengan jumlah *merchant* lebih dari 39,3 juta, di mana sebagian besar di antaranya berasal dari sektor UMKM. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa penggunaan *QRIS* telah menjadi bagian penting dalam mendukung digitalisasi transaksi keuangan, khususnya pada aktivitas usaha skala kecil dan menengah (Bank Indonesia, 2025).

Peningkatan penggunaan *QRIS* menunjukkan bahwa transformasi digital pada sektor keuangan semakin diterima oleh pelaku usaha, terutama UMKM, sebagai sarana untuk meningkatkan kemudahan transaksi dan efektivitas pengelolaan usaha. Pemanfaatan sistem pembayaran digital tersebut juga memberikan peluang bagi pelaku usaha untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan perilaku konsumen yang semakin mengutamakan kecepatan dan kemudahan transaksi (Bank Indonesia, 2025).

Meskipun UMKM memiliki kontribusi yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, pelaku usaha pada sektor ini masih menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Salah satu hambatan yang paling sering ditemui berkaitan dengan keterbatasan aspek keuangan, khususnya permodalan, yang berpotensi menghambat keberlangsungan maupun pengembangan usaha. Keterbatasan akses terhadap sumber pembiayaan menyebabkan sebagian pelaku usaha mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan operasional, memperluas usaha, maupun meningkatkan daya saing bisnisnya (Mawunutu & Aotama, 2023). Selain itu, laporan Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) menunjukkan bahwa masih banyak pelaku UMKM mengalami hambatan dalam memperoleh pembiayaan dari lembaga keuangan formal seperti perbankan. Kondisi tersebut diperkuat oleh kajian *PricewaterhouseCoopers (PwC)* yang menjelaskan bahwa sebagian besar pelaku UMKM di Indonesia masih menghadapi kendala dalam memperoleh akses pendanaan usaha (Suryanto et al., 2023).

Kesulitan dalam memperoleh akses pembiayaan formal tidak terlepas dari berbagai persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, seperti kepemilikan jaminan, legalitas usaha, hingga pencatatan laporan keuangan yang memadai. Persyaratan tersebut sering kali menjadi hambatan bagi pelaku UMKM dalam memperoleh tambahan modal usaha dari lembaga keuangan formal (Diana, 2020). Berdasarkan hasil *pra-survey* yang dilakukan peneliti terhadap pelaku usaha toko gordin, ditemukan bahwa hambatan utama dalam memperoleh modal usaha berasal dari tingginya risiko bunga pinjaman, keterbatasan akses terhadap pembiayaan perbankan, serta prosedur administrasi yang dinilai cukup kompleks. Situasi tersebut mendorong sebagian pelaku usaha mulai mempertimbangkan layanan keuangan berbasis teknologi sebagai alternatif dalam mendukung kebutuhan pembiayaan maupun transaksi usaha (Suryanto et al., 2023).

Financial technology atau *fintech* merupakan bentuk inovasi layanan keuangan nonformal yang saat ini banyak dimanfaatkan oleh pelaku UMKM (Karmeli et al., 2021). Penggunaan *fintech* menjadi salah satu sarana penting dalam mendukung keberlangsungan usaha, terutama bagi sektor UMKM. Menurut (Bank Indonesia, 2025), *fintech* dapat menggantikan peran lembaga keuangan formal, diantaranya yaitu menyediakan pasar bagi pengusaha, fasilitas pembayaran, dan meringankan masalah UMKM terkait tabungan, peminjaman dana, serta penyertaan modal.

Seiring meningkatnya penggunaan *QRIS* secara nasional, nilai maupun volume transaksi keuangan digital juga menunjukkan tren pertumbuhan yang positif. Pemanfaatan *QRIS* tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran non-tunai, tetapi turut mendukung efisiensi operasional usaha melalui percepatan proses transaksi, pengelolaan arus kas yang lebih teratur, serta peningkatan kenyamanan konsumen dalam melakukan pembayaran. Bagi pelaku UMKM, penggunaan sistem pembayaran digital ini berpotensi memperluas jangkauan pasar karena mampu menyesuaikan dengan perilaku konsumen yang semakin terbiasa melakukan transaksi secara digital (Bank Indonesia, 2025).

Menurut Asosiasi *Fintech* Indonesia, *financial technology* (*fintech*) dipahami sebagai inovasi layanan keuangan yang dikembangkan melalui

pemanfaatan teknologi digital guna memberikan kemudahan akses terhadap berbagai aktivitas keuangan. Kehadiran *fintech* memungkinkan masyarakat maupun pelaku usaha untuk melakukan pembayaran, memperoleh akses pembiayaan, melakukan investasi, hingga menggunakan layanan keuangan lainnya secara lebih praktis tanpa harus melakukan pertemuan secara langsung. Pemanfaatan teknologi tersebut tidak hanya memberikan kemudahan transaksi, tetapi juga membantu pelaku usaha dalam mengakses layanan keuangan secara lebih fleksibel dan efisien (Fintech Asosiasi, 2021).

Financial technology juga dipandang sebagai hasil integrasi antara perkembangan teknologi dengan layanan keuangan modern yang terus mengalami transformasi. Aktivitas transaksi yang sebelumnya dilakukan secara konvensional dan mengandalkan tatap muka kini dapat dilakukan secara cepat melalui sistem digital. Kehadiran *fintech* menunjukkan adanya perubahan dalam cara masyarakat maupun pelaku usaha mengakses layanan keuangan, sehingga proses transaksi menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu menjangkau kebutuhan pengguna dalam waktu yang relatif singkat (Liana et al., 2024).

Selain pemanfaatan *financial technology*, literasi keuangan menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kemampuan pelaku usaha dalam menjalankan dan mengembangkan bisnisnya. Berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2024 yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia tercatat sebesar 65,43%, sedangkan tingkat inklusi keuangan mencapai 75,02%. Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun masyarakat telah memiliki akses yang cukup baik terhadap layanan keuangan formal, tingkat pemahaman mengenai pengelolaan keuangan masih perlu diperkuat, terutama di kalangan pelaku UMKM (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Tingkat literasi keuangan yang rendah berpotensi membatasi kemampuan pelaku usaha dalam memanfaatkan teknologi keuangan secara optimal. Pelaku usaha yang belum memahami pengelolaan arus kas, pencatatan transaksi, maupun pemisahan antara keuangan pribadi dan usaha cenderung mengalami kesulitan dalam menjadikan data transaksi digital sebagai dasar pengambilan keputusan

bisnis. Sebaliknya, pelaku usaha yang memiliki tingkat pemahaman keuangan yang baik cenderung lebih mampu memanfaatkan layanan *fintech* sebagai sarana untuk mendukung perencanaan, evaluasi, dan pengembangan usaha secara berkelanjutan (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Tabel 1. 2 Tingkat Literasi Keuangan

Tahun	Tingkat Literasi Keuangan
2019	38,03%
2022	49,68%
2024	65,43%

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (SNLIK 2019, 2022, 2024)

Literasi keuangan merupakan kemampuan individu dalam memahami, mengelola, serta mengambil keputusan yang berkaitan dengan kondisi keuangan secara bijaksana dan bertanggung jawab. Pemahaman tersebut tidak hanya berkaitan dengan pengetahuan mengenai menabung, investasi, utang, maupun asuransi, tetapi juga mencakup kemampuan seseorang dalam mengatur perilaku keuangan agar mampu mencapai kesejahteraan finansial secara berkelanjutan. Dengan adanya literasi keuangan yang baik, individu maupun pelaku usaha akan lebih siap menghadapi tantangan ekonomi serta mampu menentukan keputusan finansial secara lebih tepat (Muslimin & Utami, 2025).

Literasi keuangan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan memahami kondisi keuangan, tetapi juga mencakup kemampuan dalam mengelola risiko, memanfaatkan layanan keuangan berbasis teknologi, serta menerapkan pertimbangan rasional dalam pengambilan keputusan finansial. Kemampuan tersebut menjadi penting bagi pelaku usaha karena dapat membantu proses pengelolaan keuangan yang lebih terarah, sehingga usaha yang dijalankan memiliki peluang lebih besar untuk berkembang dan bertahan dalam menghadapi dinamika persaingan bisnis (Muslimin & Utami, 2025).

Meskipun pemanfaatan *QRIS* telah diterapkan oleh berbagai pelaku usaha, perkembangan usaha yang dicapai belum tentu menunjukkan hasil yang seragam. Masih terdapat pelaku usaha yang berada pada skala usaha relatif kecil, baik

ditinjau dari jumlah tenaga kerja, kapasitas usaha, maupun pengelolaan sumber daya yang dimiliki. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh keterbatasan kemampuan dalam mengelola keuangan secara efektif, sehingga pemanfaatan teknologi pembayaran digital belum sepenuhnya mampu dioptimalkan untuk mendukung perkembangan usaha. Oleh karena itu, peningkatan literasi keuangan menjadi faktor yang penting dalam membantu pelaku usaha mengelola pendapatan, meminimalkan risiko keuangan, serta mendorong keberlanjutan usaha (Muslimin & Utami, 2025).

Selain literasi keuangan, inklusi keuangan juga menjadi faktor penting dalam mendorong perkembangan usaha. Inklusi keuangan menggambarkan tingkat akses dan pemanfaatan layanan keuangan formal oleh masyarakat maupun pelaku usaha, termasuk penggunaan sistem pembayaran digital seperti *QRIS*. Semakin luas akses terhadap layanan keuangan, semakin besar peluang pelaku usaha dalam memperoleh dukungan pembiayaan, melakukan transaksi secara efisien, serta memperkuat keberlangsungan aktivitas bisnisnya (Muslimin & Utami, 2025).

Menurut Demirguc-Kunt 2012 dalam (Muslimin & Utami, 2025), inklusi keuangan merujuk pada kemampuan individu maupun pelaku usaha dalam memperoleh akses serta memanfaatkan berbagai layanan keuangan formal, seperti tabungan, pembiayaan, asuransi, dan sistem pembayaran, secara mudah, aman, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Konsep inklusi keuangan tidak hanya berkaitan dengan tersedianya akses terhadap lembaga keuangan, tetapi juga menekankan pada kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut secara efektif untuk menunjang aktivitas ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan finansial. Dengan demikian, inklusi keuangan memiliki peran penting dalam membangun sistem ekonomi yang lebih merata, berkelanjutan, dan mampu mendukung pemberdayaan masyarakat maupun pelaku usaha.

Perkembangan usaha dapat dipahami sebagai suatu proses peningkatan kemampuan usaha yang ditandai dengan adanya perubahan pada aspek pengelolaan, produktivitas, maupun kapasitas bisnis ke arah yang lebih baik. Upaya pengembangan tersebut tidak hanya berkaitan dengan peningkatan keterampilan dan pengetahuan pelaku usaha, tetapi juga mencakup kemampuan dalam

menyesuaikan strategi bisnis terhadap perubahan kondisi pasar dan kebutuhan konsumen. Dengan adanya pengembangan yang berkelanjutan, pelaku usaha diharapkan mampu meningkatkan kualitas pengelolaan usaha serta memperkuat daya saing bisnis pada masa mendatang (Sagian & Ningrum, 2024).

Di Indonesia, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan kegiatan ekonomi produktif yang dijalankan secara mandiri oleh individu maupun kelompok usaha dengan karakteristik tertentu sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008. UMKM tidak termasuk bagian dari perusahaan besar serta tidak memiliki hubungan kepemilikan maupun penguasaan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan usaha berskala menengah maupun besar. Pengelompokan UMKM dilakukan berdasarkan ukuran aset dan omzet tahunan yang dimiliki sehingga dapat menggambarkan skala usaha yang dijalankan (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008).

Tabel 1. 3 Ukuran Usaha

Ukuran Usaha	Omset (Rupiah)	Aset (Rupiah)
Skala Kecil	<= 300 Juta	<= 50 Juta
Skala Menengah	> 300 Juta - <= 2,5 Miliar	> 50 Juta - <= 500 Juta
Skala Besar	> 2,5 Miliar - <= 50 Miliar	> 500 Juta - <= 10 Miliar

Sumber : Mahendrawathi, (2020)

Toko gordyn merupakan salah satu bentuk UMKM yang bergerak pada bidang penjualan sekaligus pemasangan gorden dan perlengkapan interior rumah. Karakteristik transaksi pada usaha ini relatif beragam karena tidak hanya melayani pembelian produk siap pakai, tetapi juga menerima pesanan berdasarkan kebutuhan konsumen atau *custom order* dengan nilai transaksi yang bervariasi. Dalam situasi persaingan usaha yang semakin kompetitif, pemilik toko gordyn dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, khususnya pada sistem pembayaran digital, sebagai upaya mempertahankan keberlangsungan sekaligus meningkatkan perkembangan usaha yang dijalankan.

Tabel 1. 4 Skala Usaha Toko Gordyn

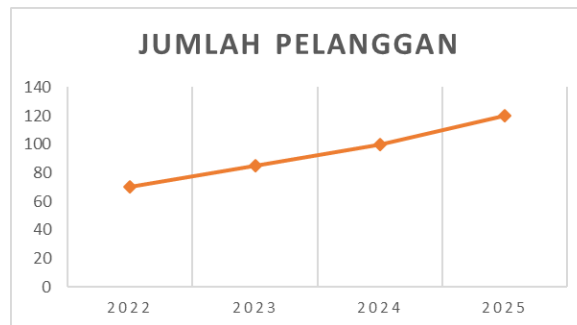
Skala Usaha	Jumlah	Presentase
Kecil	26	52%
Menengah	14	28%
Besar	10	20%
Total	50	100%

Sumber : Data Peneliti, 2026

Di Kota Surabaya, penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* mulai diterapkan oleh berbagai toko gordyn dengan tingkat skala usaha yang berbeda. Berdasarkan data awal penelitian, objek penelitian terdiri atas 50 toko gordyn dengan klasifikasi 26 toko berskala kecil, 14 toko berskala menengah, dan 10 toko berskala besar. Meskipun sebagian besar pelaku usaha telah menyediakan fasilitas pembayaran berbasis *QRIS*, tingkat pemanfaatan teknologi keuangan dalam mendukung perkembangan usaha masih menunjukkan perbedaan. Sebagian pelaku usaha masih menggunakan *QRIS* sebatas sebagai alat pembayaran, tanpa diikuti dengan pengelolaan keuangan usaha yang lebih terintegrasi.

Perkembangan usaha toko gordyn dapat diamati melalui berbagai indikator, seperti peningkatan jumlah penjualan, pertumbuhan pelanggan, stabilitas arus keuangan, serta kemampuan usaha dalam mempertahankan keberlangsungan bisnis. Perbedaan skala usaha antara toko gordyn kecil, menengah, dan besar menunjukkan adanya variasi dalam kemampuan pelaku usaha untuk mengadopsi teknologi, memahami pengelolaan keuangan, maupun mengakses layanan keuangan formal. Oleh sebab itu, diperlukan kajian empiris untuk memahami sejauh mana adopsi *fintech*, literasi keuangan, serta inklusi keuangan mampu memberikan pengaruh terhadap perkembangan usaha toko gordyn di Kota Surabaya.

Gambar 1. 1 Data Pelanggan Toko Gordyn



Sumber : Toko Shava Interior Gordyn, Data Peneliti (2025)

Berdasarkan data perkembangan pelanggan Shava Interior Gordyn selama periode 2022–2025, terlihat adanya kecenderungan peningkatan jumlah pelanggan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022 jumlah pelanggan tercatat sebanyak 70 pelanggan, kemudian meningkat menjadi sekitar 85 pelanggan pada tahun 2023. Tren pertumbuhan tersebut terus berlangsung hingga mencapai 100 pelanggan pada tahun 2024 dan meningkat kembali menjadi 120 pelanggan pada tahun 2025. Peningkatan jumlah pelanggan tersebut menunjukkan adanya perkembangan usaha yang positif, yang dapat mencerminkan meningkatnya minat konsumen terhadap produk maupun layanan yang diberikan oleh usaha tersebut.

Peningkatan jumlah pelanggan yang terjadi secara konsisten dapat menjadi indikasi bahwa usaha memiliki kemampuan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan sekaligus menarik konsumen baru. Kondisi tersebut juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, strategi pemasaran, kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan konsumen, serta pemanfaatan teknologi pembayaran yang memberikan kemudahan dalam proses transaksi. Dengan demikian, perkembangan usaha tidak hanya dipengaruhi oleh aspek operasional semata, tetapi juga oleh kemampuan pelaku usaha dalam mengelola keuangan dan menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi bisnis.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda terkait pengaruh *financial technology*, literasi keuangan, dan inklusi keuangan terhadap perkembangan usaha. Penelitian oleh (Maulana et al., 2022) menunjukkan bahwa *financial technology* memberikan pengaruh positif terhadap perkembangan usaha,

sedangkan penelitian (Kisin & Setyahuni, 2024) menemukan bahwa literasi keuangan belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan usaha UMKM. Selain itu, penelitian (Herdiyanti et al., 2024) menunjukkan bahwa literasi keuangan dan inklusi keuangan memiliki pengaruh positif terhadap keberlanjutan usaha (*business sustainability*). Perbedaan temuan tersebut menunjukkan masih adanya ruang penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada usaha toko gordyn di Kota Surabaya yang memiliki karakteristik usaha berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan berbagai fenomena, permasalahan, serta perbedaan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan, diperlukan kajian lebih lanjut untuk memahami keterkaitan antara adopsi *financial technology*, literasi keuangan, dan inklusi keuangan terhadap perkembangan usaha. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul “Pengaruh Adopsi *Fintech*, Literasi Keuangan, dan Inklusi Keuangan terhadap Perkembangan Toko Gordyn di Surabaya” sebagai upaya memperoleh pemahaman empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perkembangan usaha toko gordyn di Kota Surabaya.

1.2 Rumusan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *financial technology* berpengaruh terhadap perkembangan usaha toko gordyn di Kota Surabaya?
2. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap perkembangan usaha toko gordyn di Kota Surabaya?
3. Apakah inklusi keuangan berpengaruh terhadap perkembangan usaha toko gordyn di Kota Surabaya?
4. Sejauh mana *financial technology*, literasi keuangan, dan inklusi keuangan mampu menjelaskan perkembangan usaha toko gordyn di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang telah disusun, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *financial technology* terhadap perkembangan usaha toko gordyn di Kota Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan terhadap perkembangan usaha toko gordyn di Kota Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh inklusi keuangan terhadap perkembangan usaha toko gordyn di Kota Surabaya.
4. Untuk menganalisis sejauh mana *financial technology*, literasi keuangan, dan inklusi keuangan mampu menjelaskan perkembangan usaha toko gordyn di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Bagi Pelaku Usaha Toko Gordyn

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya penerapan *financial technology* (QRIS), literasi keuangan, serta inklusi keuangan dalam mendukung perkembangan usaha. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pelaku usaha dalam mengambil keputusan bisnis, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan transaksi, akses keuangan, dan pengembangan usaha secara berkelanjutan.

2. Bagi Pemerintah dan Lembaga Keuangan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam penyusunan kebijakan maupun program yang berkaitan dengan digitalisasi UMKM, khususnya dalam meningkatkan pemanfaatan sistem pembayaran berbasis QRIS, memperluas akses layanan keuangan, serta meningkatkan pemahaman keuangan bagi pelaku usaha toko gordyn di Kota Surabaya.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian akademik, khususnya pada bidang manajemen keuangan dan kewirausahaan yang berkaitan dengan penerapan *financial technology*, literasi keuangan, inklusi keuangan, serta perkembangan usaha UMKM. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber referensi maupun bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat topik serupa dengan ruang lingkup maupun objek penelitian yang berbeda.