

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat di era digital telah membawa perubahan besar dalam sistem pembayaran di Indonesia. Seiring dengan kemajuan ini, alat pembayaran yang dulunya didominasi oleh transaksi tunai (*cash-based*) mengalami pergeseran menuju penggunaan metode pembayaran non-tunai (*non-cash*). Tentunya sistem pembayaran memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan perekonomian, yaitu sebagai alat perantara dalam transaksi jual beli barang, jasa, dan keuangan. Mengutip dari artikel yang diterbitkan Bank Indonesia (2020) bahwa evolusi sistem pembayaran didorong oleh inovasi teknologi dan model bisnis, tradisi masyarakat, serta kebijakan otoritas. Terdapat dua jenis sistem pembayaran, yaitu tunai (*cash*) dan non-tunai (*non-cash*) yang menggunakan instrumen pembayaran seperti kartu, cek, bilyet giro, nota debit, dan dompet elektronik.

Salah satu inovasi dalam pembayaran non-tunai adalah pengembangan dompet elektronik. Menurut definisi Bank Indonesia (2016) dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016, dompet elektronik adalah layanan elektronik yang digunakan untuk menyimpan data instrumen pembayaran, seperti kartu atau uang elektronik. Kemudian didefinisikan juga dompet elektronik sebagai produk teknologi yang digunakan dalam sektor keuangan (Sulistiyowati et al., 2020). Selain itu, Usman (2017) juga menyatakan bahwa

uang elektronik disimpan dalam dompet elektronik yaitu demi kemudahan akses penggunaannya.

Dompet elektronik memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi melalui digital dengan menyimpan informasi kartu kredit secara fleksibel dan praktis di *smartphone* (Karim et al., 2020). Dalam penggunaannya, dompet elektronik memanfaatkan QR code sebagai metode pembayaran di toko fisik, di mana pelanggan dapat memindai QR code menggunakan kamera *smartphone* mereka untuk melakukan transfer dan konfirmasi pembayaran (Lu, 2018). Dengan inovasi *QR Code* ini dianggap sebagai alat pembayaran yang inovatif, praktis, dan dapat membantu kelancaran transaksi bagi penggunanya.

Dengan perkembangan ini, pembayaran *QR Code* telah menjadi populer dan familiar (Rosnidah et al., 2019). Berdasarkan laporan Bank Indonesia tahun 2022, terdapat 86 Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang telah mendapatkan izin untuk melaksanakan transaksi non-tunai. Dari jumlah tersebut, 52 di antaranya berasal dari pihak perbankan, sementara 34 merupakan pihak non-perbankan. Contoh PJSP dari pihak perbankan meliputi BCA Mobile, QRIS BNI, QRIS BRI, BSI Mobile, Livin' by Mandiri, dan BTN Mobile Banking. Sedangkan dari pihak non-perbankan, yang populer di Indonesia contohnya adalah OVO, DANA, Shopeepay, Gopay, iSaku, dan Jenius (Asmaasyi, 2022).

Dalam perkembangannya, *QR code* diintegrasikan melalui *QR Code* Indonesia *Standard* (QRIS). QRIS yang merupakan standar kode QR nasional

yang diperkenalkan oleh Bank Indonesia (2019) dengan tujuan mendorong efisiensi transaksi, mempercepat inklusi keuangan, dan memajukan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Gubernur Bank Indonesia, menyampaikan QRIS mengusung semangat UNGGUL (UNiversal, GampanG, Untung dan Langsung) sehingga dapat menjadi alat pembayaran yang cepat, efisien, dan tidak memerlukan uang tunai atau kartu fisik (*cashless*) dalam transaksi, sehingga memudahkan pengguna dalam bertransaksi secara digital.

Sejak 1 Januari 2020, Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan yang mewajibkan semua Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan PJSP asing untuk menggunakan standar *Quick Response Code* Indonesia (QRIS) dalam transaksi pembayaran. Hal ini diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No. 21/18/2019 tentang Implementasi Standar Internasional QRIS untuk Pembayaran (Kominfo, 2020).

Dengan adopsi QRIS, tentunya mempermudah para pelaku usaha maupun pengguna dalam transaksi. Karena, pelanggan tidak perlu lagi memiliki banyak dompet elektronik, karena semua aplikasi pembayaran dari berbagai Penyelenggara Jasa, baik bank maupun nonbank, dapat digunakan oleh pengguna di berbagai *merchant* yang menerima pembayaran melalui QRIS, seperti toko, pedagang, warung, parkir, tiket wisata, dan donasi (Bank Indonesia, 2019). Meskipun penyedia QRIS di *merchant* berbeda dengan penyedia aplikasi yang digunakan oleh masyarakat, QRIS memungkinkan penggunaan yang *seamless* dan universal. Namun menurut Sekarsari et al. (2021) terdapat kendala yang dirasakan oleh pelaku usaha yang kurang

pemahaman, kemudian pengguna yang menjadi bingung serta tidak dapat melakukan scan kode *QR* karena tidak cocok dengan dompet digitalnya



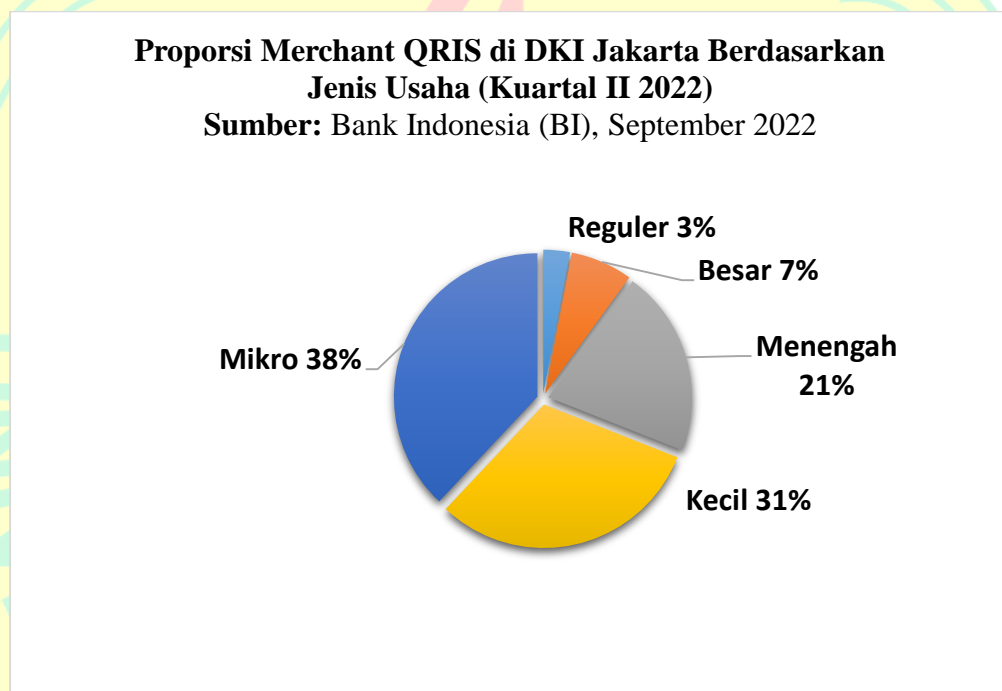
**Gambar 1.1** Ilustrasi Penerapan QRIS

Sumber: Bank Indonesia (2020)

Penggunaan QRIS di Indonesia terus mengalami peningkatan. Menurut KOMPAS.com, hingga saat ini terdapat sekitar 23 juta pengguna QRIS di Indonesia, di mana sebanyak 20,5 juta di antaranya adalah pemilik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) (Rahayu, 2022). Lebih dari 90% pengguna QRIS adalah UMKM (Bank Indonesia, 2022). Bank Indonesia terus berkomitmen untuk berinovasi dalam pengembangan pembayaran digital melalui QRIS, terutama dalam mendukung pertumbuhan UMKM.

Kemudian, melalui data yang diambil dari Databoks (2022) mengenai jumlah *merchant* QRIS di DKI Jakarta yang paling banyak adalah UMKM.

Menurut laporan Bank Indonesia, bahwa pada kuartal II 2022, terdapat 3,69 juta *merchant* di DKI Jakarta yang menggunakan QRIS. yang mana didominasi oleh Usaha MIKro dengan persentase 38%, lalu usaha kecil 31%, usaha menengah 21%, usaha besar 7%, dan usaha reguler 3%. Data tersebut dapat dilihat pada gambar grafik berikut:



**Gambar 1.2 Data Proporsi Merchant QRIS di DKI Jakarta**

Sumber: Databoks (2022)

Salah satu contoh penerapan QRIS adalah UMKM, Nada et al. (2021) menyatakan bahwa dengan adanya sistem pembayaran QRIS dapat menunjang dan memberikan banyak manfaat bagi para pelaku UMKM. Namun pada kenyataannya masih banyak pelaku UMKM yang belum memanfaatkan QRIS sebagai alat pembayaran, menurut Tobing et al. (2021) sistem pembayaran

QRIS belum dimanfaatkan secara maksimal karena Peraturan Anggota Dewan Gubernur sebagai kebijakan inovasi pembayaran belum mampu menjangkau semua sektor terkecil seperti UMKM, sehingga masih banyak UMKM yang belum mengetahui QRIS sebagai inovasi pembayaran.

Padahal konsumen sebagai pengguna QRIS sudah familiar, menurut Saputri (2020) konsumen atau pelanggan QRIS merupakan pihak yang menunjang pelaksanaan pembayaran QRIS, Animo yang tinggi dari masyarakat Indonesia yang mayoritas terdiri dari generasi milineal untuk dapat bertransaksi dalam pembayaran digital secara mudah, cepat, dan aman.

Hambatan lain dari mengimplementasikan QRIS yaitu terdapat kendala pemahaman masyarakat yang masih kurang seperti pedagang yang masih meragukan keberadaan QRIS sehingga banyak konsumen yang tidak dapat melakukan transaksi lewat QRIS. (Agustinus, 2019). Menurut Aprillia (2022) Berdasarkan wilayah, peningkatan pengguna QRIS di Jawa dengan total 8.1108.422 pengguna baru di Jawa, manfaat menggunakan QRIS tidak hanya dirasakan oleh pengguna, tetapi pelanggan juga mendapatkan banyak manfaat termasuk efisiensi. Namun, masih banyak pelanggan yang menanyakan metode lain selain QRIS saat ingin bertransaksi. Hal ini membuktikan bahwa ada pengguna yang *aware* terhadap keberadaan QRIS dan tidak.

Berdasarkan penjabaran penelitian sebelumnya yang telah disebutkan tentunya terdapat *research gap* yang disimpulkan bahwa, penggunaan QRIS pada penerapannya ada yang sudah efektif dan ada juga yang belum efektif.

Penelitian ini tertuju pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini di DKI Jakarta yaitu SRC Indonesia. Sampoerna Retail Community (SRC) Indonesia adalah sebuah mitra toko kelontong masa kini yang tergabung dalam program kemitraan PT SRC Indonesia Sembilan (SRCIS). Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan daya saing usaha toko kelontong kecil dan menengah melalui pendampingan yang berkelanjutan. Melalui kehadiran SRC, akses bagi para mitra SRC mendapatkan bimbingan dalam digitalisasi toko menjadi lebih mudah. SRC Indonesia didirikan pada tahun 2008 dan telah dikenal luas serta memiliki banyak mitra. Berikut adalah data terkait partisipasi masyarakat pemilik toko kelontong yang tergabung dalam mitra SRC di Indonesia.



Data Internal Kuartal 3 Tahun 2022

Lebih dari **225.000 SRC**      Tersebar di **37 Provinsi**      Maju Bersama **6.900 Paguyuban SRC**

**Gambar 1.3 Data Mitra SRC**

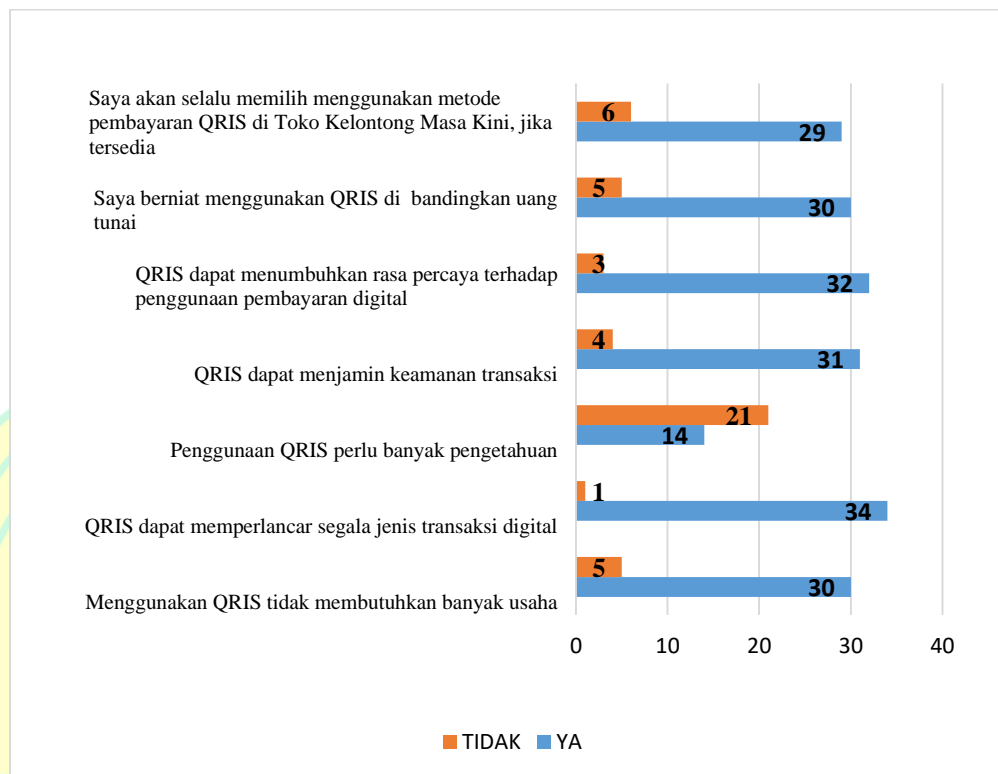
Sumber: <https://www.src.id/>

Dapat dilihat pada gambar 1.3 bahwa SRC Indonesia telah memiliki mitra toko kelontong lebih dari 225 ribu outlet yang tersebar di 37 provinsi di Indonesia. Toko Kelontong Masa Kini juga telah dilengkapi dengan digitalisasi pembayaran non tunai QRIS. Mengutip dari [itworks.id](http://itworks.id) bahwa Toko Kelontong Masa Kini, sejak Februari 2021 telah terdapat 130 ribu merchant yang sudah menggunakan layanan QRIS.

Mengutip dari [src.id](http://src.id) bahwa pelanggan toko kelontong masa kini dapat melakukan pembayaran non-tunai melalui QRIS dengan cara memindai kode QRIS yang tersedia di toko menggunakan berbagai aplikasi pembayaran digital, pelanggan juga berkesempatan mendapatkan promo cashback. Walaupun demikian, pemilik toko dan pelanggan masih belum melihat manfaat QRIS. Hal ini dibuktikan peneliti pada survei awal kepada pelanggan.

Peneliti telah melakukan survei awal atau pra-riset yang dilakukan oleh peneliti menggunakan kuesioner yang disebar kepada 35 responden, yang merupakan pelanggan UMKM Toko Kelontong Masa Kini di DKI Jakarta. Survei awal ini bertujuan untuk memahami penggunaan sistem pembayaran QRIS di UMKM Toko Kelontong Masa Kini di DKI Jakarta dan faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan QRIS. Dengan hasil yaitu responden berusia antara 17 hingga 50 tahun, telah mengetahui keberadaan QRIS dan pernah berbelanja di Toko Kelontong Masa Kini yang berada di DKI Jakarta.





**Gambar 1.4 Hasil pra-riiset niat menggunakan QRIS**

Sumber: Diolah oleh peneliti

Dapat dilihat pada gambar 1.4 bahwa Hasil survei awal menunjukkan alasan utama pelanggan ingin menggunakan QRIS adalah kemudahan penggunaan, terutama dalam memperlancar transaksi. Faktor lain yang mempengaruhi niat penggunaan QRIS adalah kepercayaan pelanggan terhadap keandalan dan integritas sistem serta jaminan keamanan transaksi.

Bahwa faktor tertinggi adalah pengguna merasa QRIS dapat memperlancar segala transaksi digital, sejalan dengan Trihutama (2020) bahwa kemudahan penggunaan bebas dari suatu usaha saat menggunakan teknologi. Namun dari hasil survei masih terdapat pelanggan yang memilih transaksi tunai apabila masih tersedia di Toko Kelontong Masa Kini.

Lalu, pelanggan merasa dengan menggunakan QRIS dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap transaksi pembayaran hal ini didukung oleh penelitian Lin et al. (2020) bahwa tingkat kepercayaan pelanggan terjadi karena keandalan dan integritas yang ada di dalam suatu sistem. Pelanggan juga percaya keamanan mereka akan tetap terjamin dari segala kecurangan, didukung oleh penelitian Rahmawati dan Yuliana (2020) yang mengungkapkan keamanan dinilai mampu mengukur keselamatan dan kendala layanan.

Pada pernyataan mengenai apakah pelanggan perlu memiliki pengetahuan sebelum menggunakan QRIS relatif menjawab tidak, dimana para pelanggan tidak memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap penggunaan QRIS, mereka mengetahui keberadaan QRIS namun masih memilih menggunakan uang tunai apabila masih tersedia di UMKM Toko Kelontong Masa Kini. Menurut Novi Arianti et al. (2019) bahwa terdapat lebih dari 50 persen orang Indonesia tidak memiliki pengetahuan lebih mengenai QRIS. Hasilnya juga menunjukkan bahwa 54,8% Masyarakat Indonesia lebih memilih transaksi tunai daripada non tunai. hal ini dapat saja terjadi dikarenakan kebiasaan masyarakat Indonesia, kurangnya pengetahuan tentang penggunaan QRIS. Dengan begitu perlu adanya peningkatan sosialisasi mengenai pengetahuan dan manfaat kegunaan dari adanya sistem pembayaran QRIS.

Kesenjangan penggunaan QRIS ini perlu adanya sosialisasi lebih mengenai persepsi kemudahan penggunaan, dan perluasan informasi tentang

penggunaan QRIS yang mana dapat meningkatkan niat masyarakat untuk menggunakan QRIS ( Ezeh & Nwankwo, 2018).

Beberapa penelitian terdahulu juga masih menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*), sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Yendra et al. (2017) menemukan bahwa dari berbagai variabel yang diprediksi, hanya kepercayaan yang berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan QRIS. Sementara itu, persepsi penggunaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan QRIS. sebaliknya, penelitian oleh Ibrahim (2019) menemukan bahwa kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, dan keamanan yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan QRIS.

Kemudian penelitian lain yang dilakukan oleh F. L. Ramos et al. (2018) menunjukkan bahwa kepercayaan, kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan berpengaruh signifikan dengan niat untuk menggunakan. Namun Muñoz-Leiva et al. (2017) menemukan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang sudah dibahas terdapat *research gap* yang dapat disimpulkan bahwa, penerapan QRIS ada yang sudah efektif namun ada juga yang belum efektif. Penelitian ini memfokuskan UMKM di Toko Kelontong Masa Kini, hasil survei awal yang dilakukan kepada pengguna, masih banyak mereka yang belum memiliki pengetahuan secara mendalam mengenai manfaat dan keunggulan QRIS, pengguna masih senang berbelanja di UMKM dengan uang tunai, apabila tersedia. Padahal dari

hasil penelusuran sudah terdapat 130 ribu *merchant* yang sudah menggunakan layanan QRIS dan peningkatan pengguna QRIS di Jawa dengan total 8.1108.422 pengguna baru di Jawa.

Berdasarkan pembahasan dan kesenjangan penelitian sebelumnya. Penelitian ini akan menginvestigasi lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan QRIS. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengguna, pelaku bisnis, pengembang sistem pembayaran, dan pemerintah dalam meningkatkan adopsi QRIS dan mendorong transaksi non-tunai di UMKM.

#### **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan pembahasan masalah yang sudah dibahas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *perceived usefulness* terhadap *trust* pengguna QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini?
2. Apakah terdapat pengaruh *perceived ease of use* terhadap *trust* pengguna QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini?
3. Apakah terdapat pengaruh *knowledge* terhadap *trust* pengguna QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini?
4. Apakah terdapat pengaruh *perceived security* terhadap *trust* pengguna QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini?
5. Apakah terdapat pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use* QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini?

6. Apakah terdapat pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use* QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini?
7. Apakah terdapat pengaruh *knowledge* terhadap *intention to use* QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini?
8. Apakah terdapat pengaruh *perceived security* terhadap *intention to use* QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini?
9. Apakah terdapat pengaruh *trust* terhadap *intention to use* QRIS UMKM Toko Kelontong Masa Kini?

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh *perceived usefulness* terhadap *trust* pengguna QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini
2. Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *trust* pengguna QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini
3. Pengaruh *knowledge* terhadap *trust* pengguna QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini
4. Pengaruh *perceived security* terhadap *intention to use* QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini
5. Pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use* QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini
6. Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use* QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini

7. Pengaruh *knowledge* terhadap *intention to use* QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini
8. Pengaruh *perceived security* terhadap *intention to use* QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini
9. Pengaruh *trust* terhadap *intention to use* QRIS pada UMKM Toko Kelontong Masa Kini

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoretik diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan secara akademis kepada mahasiswa dan dosen serta pelaku UMKM. Penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan gambaran teoretik hubungan pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *knowledge*, *perceived security*, *trust*, dan *intention to use* di UMKM DKI Jakarta dan sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya.

##### **2. Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak terkait dalam pengembangan pembayaran digital QRIS khususnya bagi pelaku UMKM di DKI Jakarta dalam upaya mempermudah pembayaran.