

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi digital telah membawa dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah sistem pembayaran. Digitalisasi layanan keuangan memainkan peran penting dalam meningkatkan inklusi keuangan dan efisiensi ekonomi, terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Salah satu inovasi yang muncul adalah penggunaan sistem pembayaran berbasis kode QR, yang semakin banyak digunakan karena kemudahan, efisiensi, serta kemampuan untuk mengurangi interaksi fisik dalam transaksi. Teknologi ini memberikan manfaat besar bagi masyarakat, terutama pada masa pandemi yang memerlukan pengurangan kontak fisik. Untuk mendukung perkembangan teknologi sistem pembayaran tersebut, Bank Indonesia meluncurkan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada tahun 2019. *QRIS* dirancang untuk menyatukan berbagai kode QR dari berbagai penyedia layanan pembayaran sehingga pengguna dan pelaku usaha hanya memerlukan satu kode untuk berbagai aplikasi. Hal ini menjadi solusi praktis yang mendukung penggunaan sistem pembayaran non-tunai, khususnya bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang sering menghadapi kesulitan dalam mengadopsi teknologi baru. *QRIS* juga menawarkan default karena mempermudah transaksi antar platform yang berbeda.

Keputusan untuk mengadopsi teknologi seperti *QRIS* sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis dan persepsi pengguna. Menurut *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam menerima dan menggunakan suatu teknologi, yaitu persepsi manfaat (*perceived kegunaan*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (F. D. Davis, 1989). Faktor kedua ini memainkan peran penting dalam membentuk sikap dan niat perilaku terkait dengan penerimaan teknologi. Dalam konteks *QRIS*, pelaku UMKM harus dapat melihat teknologi ini sebagai solusi yang tidak hanya praktis, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi dan kepercayaan konsumen. *QRIS*, sebagai sistem pembayaran digital yang semakin diminati di Indonesia, menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi, seperti kecepatan, efisiensi, dan kenyamanan. Namun, untuk mendorong adopsi yang lebih luas, penting untuk memahami bagaimana masyarakat di Jember memandang kemudahan penggunaan *QRIS*. Persepsi ini mencakup berbagai aspek, termasuk antarmuka pengguna yang mudah dipahami, proses transaksi yang cepat, serta dukungan teknis yang tersedia.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan penggunaan *QRIS* oleh pelaku UMKM adalah persepsi manfaat. Menurut (Davis, 2019) persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dengan kata lain, jika seseorang merasa teknologi yang digunakan dapat memberi manfaat nyata, maka ia akan lebih cenderung untuk mengadopsi dan memanfaatkannya dalam aktivitas sehari-hari. Menurut (Hs & Ilhamudin, 2024) menemukan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *QRIS* oleh pelaku UMKM.

Faktor berikutnya yang juga sangat menentukan adalah kemudahan penggunaan. Teknologi yang dirasa mudah digunakan cenderung lebih cepat diadopsi karena tidak

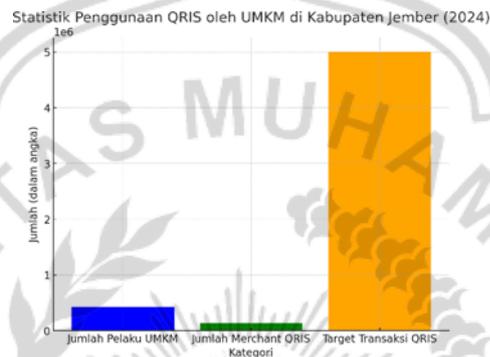
memerlukan upaya besar dalam pembelajaran dan implementasi. Bagi pelaku UMKM yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi, *QRIS* perlu dipandang sebagai 2 sistem yang tidak kompleks dan tidak menyulitkan dari sisi tekni Menurut (Davis, 2019), kemudahan adalah tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan bebas dari usaha yang berat. Artinya, semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin besar kemungkinan seseorang untuk menerima dan memanfaatkannya. Davis juga menekankan bahwa kemudahan penggunaan sangat berpengaruh terhadap sikap dan niat seseorang dalam menggunakan teknologi. Menurut (S. Rahmawati & Arfiansyah, 2024) menegaskan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *QRIS* oleh pelaku UMKM Dalam penelitian ini.

Selain persepsi manfaat dan kemudahan, kepercayaan juga menjadi faktor psikologis yang memegang peranan penting dalam proses pengambilan keputusan. Menurut (Sutedjo, 2021), kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya Penelitian (Bangsa & Khumaeroh, 2023) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *QRIS* oleh pelaku UMKM. Variabel kepercayaan dipilih sebagai fokus utama untuk mengeksplorasi keputusan penggunaan *QRIS* (*Quick Response Code Indonesian Standard*) di Kota Jember. Pemilihan variabel ini didasarkan pada signifikansi kepercayaan dalam konteks adopsi teknologi, khususnya dalam sistem pembayaran digital. Kepercayaan mencakup keyakinan pengguna terhadap aspek keamanan, privasi, dan keandalan sistem *QRIS*, yang merupakan faktor penting dalam memengaruhi keputusan individu untuk melakukan transaksi menggunakan metode ini.

Persepsi risiko adalah sisi lain yang tak kalah penting untuk dipertimbangkan. Teknologi baru tidak lepas dari ketakutan akan risiko, seperti potensi kebocoran data pribadi, penyalahgunaan informasi, atau kerugian akibat kegagalan sistem. Menurut (Hadi et al., 2021), risiko merupakan suatu keadaan tidak pasti yang berpeluang menimbulkan efek negatif terhadap target yang ingin dicapai, baik oleh organisasi maupun perorangan. Konsep risiko dalam pandangan ini tidak terbatas pada kerugian material semata, melainkan juga menyangkut faktor operasional, citra perusahaan, aspek hukum, dan perencanaan strategis.. (A. Rahmawati & Murtanto, 2023) menegaskan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan *QRIS*, terutama di kalangan UMKM yang belum memiliki pengalaman dengan sistem digital.

Berbagai studi empiris telah dilakukan untuk menguji pengaruh faktor-faktor seperti manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan risiko terhadap keputusan penggunaan teknologi, khususnya *QRIS*. Penelitian (Jannah et al., 2023) dalam Indonesian Journal of Applied Business mengungkapkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan, dan kepercayaan secara simultan memengaruhi keputusan penggunaan *QRIS* oleh pelaku UMKM di Kota Pangkalpinang. Temuan ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki peran signifikan dan tidak bisa dipisahkan satu sama lain dalam membentuk keputusan pengguna. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *QRIS*. (Ramadhan et al., 2023) menemukan bahwa

persepsi manfaat, risiko, dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan. Dalam penerapan *QRIS* oleh UMKM, kedua faktor ini sangat relevan karena berkaitan terhadap keputusan pelaku usaha untuk menggunakan *QRIS*, meskipun penggunaan kemudahan justru memberikan pengaruh negatif. *QRIS* sebagai inovasi pembayaran menawarkan kemudahan dan efisiensi, namun adopsinya tergantung pada tingkat kepercayaan pengguna. Masyarakat Kota Jember perlu yakin bahwa transaksi melalui *QRIS* aman dan data pribadi terlindungi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepercayaan untuk mengidentifikasi faktor yang dapat meningkatkan rasa percaya pengguna, sehingga membantu pengembang dan pemangku kepentingan merancang strategi efektif guna meningkatkan adopsi *QRIS* di masyarakat.



Gambar 1.1 Statistik Penggunaan *QRIS* UMKM Jember 2024

Sumber : Bank Indonesia, 2024

Gambar 1.1 menunjukkan Statistik Penggunaan *QRIS* oleh UMKM di Kabupaten Jember pada tahun 2024, yang terdiri dari tiga indikator utama: jumlah pelaku UMKM, jumlah merchant *QRIS* kategori UMKM, dan target transaksi *QRIS*. Berdasarkan data tersebut, jumlah pelaku UMKM di Kabupaten Jember mencapai sekitar 500.000, namun yang telah tergabung sebagai merchant *QRIS* baru sekitar 100.000 pelaku usaha. Artinya, tingkat adopsi *QRIS* oleh UMKM masih relatif rendah, yaitu sekitar 20% dari total pelaku usaha. Sementara itu, target transaksi *QRIS* yang ditetapkan mencapai angka 5.000.000 transaksi, menunjukkan adanya dorongan kuat dari regulator atau pihak terkait untuk meningkatkan penggunaan *QRIS* dalam aktivitas ekonomi UMKM. Kesenjangan antara jumlah pelaku UMKM dan merchant *QRIS* ini mengindikasikan bahwa masih terdapat tantangan dalam proses sosialisasi, edukasi, maupun infrastruktur teknologi di kalangan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah. Temuan ini menjadi dasar penting bagi penelitian tentang penerimaan teknologi *QRIS* oleh UMKM, terutama dalam menggali faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka dalam mengadopsi sistem pembayaran digital berbasis QR code tersebut. Untuk meningkatkan penggunaan *QRIS* di kalangan UMKM Kabupaten Jember, perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif tentang manfaat, cara penggunaan, dan keamanan sistem pembayaran digital ini. Pemerintah daerah, perbankan, dan asosiasi UMKM harus aktif memberikan pelatihan dan pendampingan agar literasi digital pelaku usaha meningkat. Selain itu, perbaikan infrastruktur teknologi dan dukungan teknis sangat penting, terutama di daerah yang masih kurang terlayani, agar akses penggunaan *QRIS* menjadi lebih mudah dan stabil.

Budaya transaksi tunai masih dominan, strategi untuk mengubah perilaku konsumen dan pelaku usaha perlu dikembangkan, seperti memberikan insentif, mengadakan kampanye kesadaran, dan mengintegrasikan *QRIS* ke dalam ekosistem bisnis lokal. Penelitian juga

menekankan pentingnya memahami faktor-faktor seperti persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan risiko yang memengaruhi keputusan UMKM dalam mengadopsi *QRIS*, sehingga intervensi yang diberikan bisa lebih tepat sasaran.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini sangat penting untuk dilakukan guna menganalisis secara lebih mendalam pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan risiko terhadap keputusan penggunaan *QRIS* oleh pelaku UMKM di Kota Jember. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan kebijakan, strategi edukasi pengguna, serta pengembangan sistem pembayaran digital yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha lokal. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi lembaga keuangan dalam merancang pendekatan yang lebih tepat guna meningkatkan penerapan *QRIS* di kalangan UMKM, terutama di daerah yang menghadapi tantangan dalam penerapan teknologi

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, perkembangan teknologi digital, khususnya dalam sektor pembayaran, telah memudahkan transaksi non-tunai melalui penggunaan sistem *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. *QRIS* yang diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019 menawarkan kemudahan dan efisiensi, terutama bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Namun, meskipun *QRIS* memiliki potensi besar, tingkat adopsinya di kalangan UMKM di Kota Jember masih terbatas. Berbagai faktor seperti persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko berperan penting dalam keputusan penggunaan *QRIS*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap keputusan pelaku UMKM di Kota Jember dalam mengadopsi *QRIS*, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi manfaat penggunaan *QRIS* mempengaruhi keputusan pelaku UMKM di Kota Jember untuk mengadopsi sistem pembayaran digital ini??
2. Bagaimana kemudahan penggunaan *QRIS* berpengaruh terhadap niat pelaku UMKM di Kota Jember untuk mengadopsi teknologi ini?
3. Bagaimana tingkat kepercayaan pelaku UMKM di Kota Jember terhadap keamanan dan kerahasiaan sistem *QRIS*?
4. Bagaimana risiko mempengaruhi keputusan UMKM untuk mengadopsi atau menolak penggunaan *QRIS*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dirumuskan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan risiko terhadap keputusan penggunaan *QRIS* oleh pelaku UMKM di Kota Jember.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan atau persetujuan penggunaan *QRIS* oleh UMKM di Kota Jember.
3. Untuk mengetahui peran literasi digital dan pemahaman terhadap *QRIS* dalam proses adopsi teknologi ini oleh UMKM.
4. Untuk memberikan rekomendasi kepada lembaga keuangan dan pemerintah daerah dalam

- merancang strategi edukasi dan kebijakan yang lebih efektif untuk mendorong penggunaan *QRIS* oleh UMKM di Kota Jember Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Work-Life Balance* terhadap kinerja pegawai Kantor Cabang Dinas Kehutanan Wilayah Jember
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pegawai Kantor Cabang Dinas Kehutanan Wilayah Jember

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan sejumlah manfaat yang dapat dijabarkan dalam beberapa aspek sebagai berikut:

1. Bagi UMKM se-Kota Jember, Penelitian ini memberikan manfaat signifikan bagi pelaku UMKM di Kota Jember dengan meningkatkan pemahaman mereka tentang *QRIS* sebagai sistem pembayaran digital yang praktis dan efisien. Melalui penelitian ini, UMKM dapat memahami lebih baik tentang manfaat, kemudahan, serta potensi risiko penggunaan *QRIS*, sehingga dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dalam mengadopsi teknologi ini. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan literasi digital pelaku UMKM dan mengurangi kekhawatiran mereka mengenai risiko keamanan, sehingga dapat memperbaiki tingkat kepercayaan terhadap teknologi pembayaran digital dan mendorong penerapan *QRIS* yang lebih luas. Bagi Akademis
2. Bagi Akedimisi, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan teori penerimaan teknologi, terutama dalam penerapan sistem pembayaran digital oleh UMKM. Hasil penelitian ini memperkaya literatur dengan mempertimbangkan faktor-faktor baru seperti persepsi manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan risiko yang mempengaruhi keputusan penggunaan teknologi. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan untuk mengkaji lebih dalam tentang adopsi teknologi di sektor UMKM, serta memberikan data empiris yang berguna dalam kebijakan dan strategi pengembangan yang dapat mempercepat proses adopsi teknologi digital di kalangan pelaku usaha.
3. Bagi penulis, penelitian ini memberikan kesempatan untuk memperdalam pemahaman tentang dinamika penerapan teknologi *QRIS* di kalangan UMKM, serta tantangan dan peluang yang ada dalam implementasi sistem pembayaran digital. Penulis juga dapat mengembangkan keterampilan dalam merancang dan melakukan penelitian, mulai dari pengumpulan dan analisis data hingga pengembangan teori yang relevan. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam studi adopsi teknologi pembayaran digital oleh UMKM, dan penulis memungkinkan untuk berkontribusi pada diskusi akademis yang berkaitan dengan topik ini.