

# BAB I PENDAHULUAN

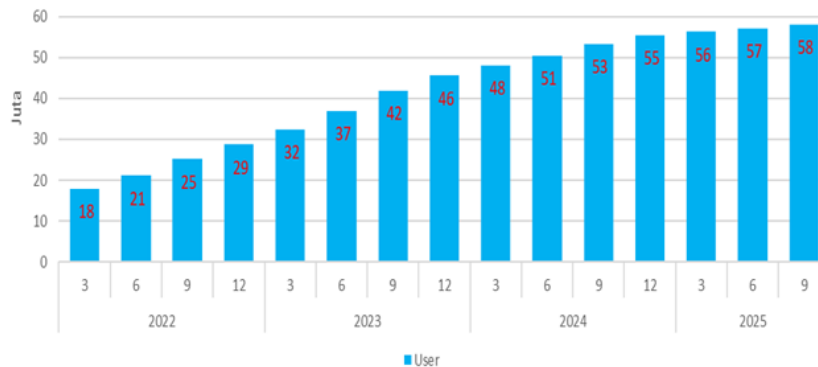
## 1.1 Latar Belakang

Seiring meningkatnya adopsi teknologi keuangan digital, *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan kerangka teori yang relevan untuk memahami minat dan penerimaan individu terhadap inovasi teknologi. TAM menjelaskan bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh keyakinan terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaannya (*perceived ease of use*). Teori ini diperkenalkan oleh Davis (1989) untuk menganalisis proses adopsi teknologi melalui faktor persepsi, sikap, dan niat penggunaan. Dalam konteks sistem pembayaran digital, TAM digunakan untuk menjelaskan keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), mengingat QRIS menuntut adanya efisiensi, kemudahan, serta keamanan dalam transaksi usaha.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan keterkaitan antar variabel yang mempengaruhi penerimaan teknologi hingga keputusan penggunaan QRIS. Literasi keuangan dan kepercayaan diperlakukan sebagai variabel eksternal yang berperan dalam membentuk persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS. Literasi keuangan meningkatkan kemampuan pelaku UMKM dalam memahami fungsi, manfaat, risiko, serta mekanisme penggunaan teknologi keuangan digital sehingga dapat memperkuat persepsi terhadap kegunaan QRIS, sementara kepercayaan mempengaruhi keyakinan pengguna terhadap keamanan dan keandalan sistem pembayaran. Selanjutnya, persepsi kemudahan penggunaan merepresentasikan konstruk *perceived ease of use* dalam TAM, yang menggambarkan sejauh mana sistem QRIS dianggap mudah dipahami dan dioperasikan oleh pelaku UMKM, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya keputusan penggunaan QRIS sebagai bentuk perilaku aktual (*actual usage*).

Bank Indonesia secara resmi meluncurkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada tahun 2019 sebagai standar nasional untuk metode pembayaran yang menggunakan kode respons cepat (Bank Indonesia, 2019). QRIS bertujuan untuk menyatukan berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) melalui satu kode QR yang dapat diakses di berbagai platform (Farhan & Syifa, 2023). Hal ini merupakan solusi yang efisien untuk mendukung penerapan pembayaran tanpa uang tunai, terutama bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang seringkali menemui tantangan dalam beradaptasi dengan kemajuan teknologi (KemkopUMK, 2022). Selain itu, QRIS juga berupaya untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat alokasi kas, memperluas jangkauan pelanggan, serta menyediakan catatan transaksi yang lebih rapi dan terdigitalisasi dalam format digital (Fanji *et al.*, 2025). Hal ini sangat penting terutama bagi UMKM yang selama ini terkendala dalam sistem pencatatan finansial, akses terbatas ke lembaga keuangan resmi, serta pengelolaan keuangan yang berbasis data. Penggunaan QRIS juga mencegah peredaran uang palsu, karena setiap transaksi tercatat secara digital dan mudah untuk diidentifikasi. QRIS diperkirakan akan terus menjadi metode pilihan utama bagi masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi di masa mendatang berkat kemudahan dan tingkat keamanannya.

Gambar 1. 1 Grafik Peningkatan Pengguna QRIS Nasional 2022-2025



Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) (2025)

Berdasarkan data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), jumlah pengguna QRIS terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, jumlah pengguna berada pada kisaran 18-29 juta pengguna, kemudian mengalami lonjakan yang cukup tajam sepanjang tahun 2023 hingga mencapai sekitar 46 juta pengguna di akhir tahun. Tren peningkatan ini berlanjut pada tahun 2024 dengan jumlah pengguna menembus lebih dari 50 juta. Menurut informasi dari Bank Indonesia pada kuartal II tahun 2025, pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) telah mencapai 57 juta dengan volume transaksi sebesar 6,05 miliar dengan nilai keseluruhan mencapai Rp 579 triliun. Peningkatan ini tidak hanya mencerminkan perkembangan yang sangat cepat, tetapi juga menjadi indikasi nyata bahwa masyarakat semakin nyaman dan percaya dalam melakukan transaksi secara digital. Dari total 39,3 juta *merchant* yang terdaftar, 93,16% adalah pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Data ini menggarisbawahi peran penting QRIS dalam mendukung sektor yang selama ini menjadi tulang punggung ekonomi Indonesia (QRIS-*InterActive*, 2025).

Sejalan dengan perkembangan sistem pembayaran digital di tingkat nasional, penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di tingkat regional juga menunjukkan peningkatan yang signifikan. Berdasarkan data Kantor Perwakilan (KPw) Bank Indonesia Jember yang wilayah kerjanya mencakup Kabupaten Bondowoso, jumlah *merchant* QRIS hingga September 2023 tercatat mencapai sekitar 349 ribu *merchant* dengan volume transaksi sebesar 7,6 juta transaksi dan volume transaksi mencapai Rp 920 miliar (Zumrotun Solichah, 2023). Capaian tersebut mencerminkan keberhasilan program digitalisasi sistem pembayaran secara makro. Meskipun demikian, data tersebut disajikan secara agregat pada tingkat wilayah kerja Kantor Perwakilan (KPw) Bank Indonesia Jember dan belum menggambarkan kondisi faktual adopsi QRIS pada level kabupaten, khususnya Kabupaten Bondowoso. Peningkatan jumlah *merchant* secara regional tidak secara otomatis mencerminkan pemerataan adopsi QRIS di kalangan UMKM. Dalam praktiknya, masih terdapat pelaku UMKM yang belum memanfaatkan QRIS secara optimal dan tetap mengandalkan transaksi tunai karena dianggap lebih sederhana dan aman. Dominasi usaha mikro dengan tingkat literasi keuangan dan pemahaman teknologi yang beragam serta keraguan terhadap keamanan sistem pembayaran digital menjadi faktor yang

mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS. Selain itu, keterbatasan infrastruktur, seperti kualitas jaringan internet dan akses teknologi, juga turut menjadi penghambat adopsi dan pemanfaatan QRIS oleh UMKM di wilayah pedesaan sebagaimana diungkapkan dalam penelitian (Purbowo & Trinugroho, 2025).

Literasi keuangan menjadi faktor penting karena mencerminkan kemampuan pelaku UMKM dalam memahami, mengelola, dan mengambil keputusan keuangan, sehingga mendorong partisipasi penggunaan QRIS, kecenderungan merekomendasikannya, serta keberlanjutan penggunaannya (Wulan *et al.*, 2024). Hasil penelitian oleh Febriyani *et al.* (2023), Syamsul *et al.* (2024) dan Sari & Suci (2024) menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Artinya, pelaku UMKM yang memiliki tingkat pemahaman keuangan yang baik cenderung lebih memilih melakukan transaksi melalui QRIS dibandingkan dengan uang tunai. Meskipun temuan berbeda dikemukakan oleh Sari & Indarta (2025) dan Akbar Andhika (2022) yang menyatakan bahwa literasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Dalam kondisi pemahaman keuangan yang belum memadai, pelaku UMKM cenderung belum optimal dalam memanfaatkan QRIS dan tetap menggunakan uang tunai sebagai alat transaksi.

Kepercayaan dapat dipahami sebagai kondisi psikologis yang mendorong keyakinan pengguna dalam melakukan transaksi daring, menjaga kepentingan individu, serta memelihara komitmen antara pengguna dan penyedia layanan (Widjana & Rachmat, 2011). Dahlberg *et al.* (2008) mendefinisikan kepercayaan sebagai keyakinan terhadap keamanan dan keandalan suatu teknologi, yang berperan penting dalam keputusan penggunaan sistem pembayaran digital. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan mendorong UMKM untuk lebih aktif menggunakan QRIS, merekomendasikannya kepada konsumen maupun pelaku usaha lain, serta mempertahankan penggunaannya secara berkelanjutan. Hasil penelitian oleh Aisa (2024), Tri Widiyanti (2024), Mayang Saskia (2024), dan Nabila *et al.* (2025) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin besar kepercayaan yang diberikan pengguna maka keputusan penggunaan QRIS semakin meningkat. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Ramadhan *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh signifikan antara kepercayaan dan sistem pembayaran non-tunai QRIS. Artinya, peningkatan kepercayaan pengguna tidak secara langsung berimplikasi pada peningkatan keputusan penggunaan QRIS.

Persepsi kemudahan penggunaan yaitu sejauh mana pelaku UMKM menilai bahwa QRIS mudah dipelajari, mudah digunakan, dan tidak memerlukan usaha yang besar dalam pengoperasiannya. Persepsi kemudahan penggunaan mendorong pelaku UMKM untuk lebih sering menggunakan QRIS dalam bertransaksi serta memperkuat niat untuk terus menggunakan QRIS di masa mendatang. Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari & Suci (2024), Setyarini (2023), Meitry Adinda (2022), dan Anisa Safitri (2024) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Sedangkan pada penelitian Eka Yuliana (2025) menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS, yang berarti ketika pelaku UMKM memanfaatkan teknologi tersebut mereka tidak merasakan kenyamanan atau mereka merasa terhambat karena QRIS hanya dapat diakses melalui ponsel mereka secara terus-menerus dan sering kali mengalami

gangguan sinyal yang mendadak hilang sehingga mereka menganggap sistem QRIS itu rumit dan lebih memilih pembayaran dengan uang tunai.

Tabel 1. 1 Hasil Pra-Survei

No	Pernyataan	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1.	Memahami perbedaan transaksi tunai dan non-tunai.	25 (100%)	0
2.	Mengetahui manfaat QRIS bagi pengelolaan usaha.	21 (84%)	4 (16%)
3.	Memahami biaya atau risiko penggunaan QRIS.	19 (76%)	6 (24%)
4.	Yakin data dan dana aman saat menggunakan QRIS.	23 (92%)	2 (8%)
5.	Percaya QRIS jarang mengalami gangguan.	20 (80%)	5 (20%)
6.	Percaya QRIS dikelola lembaga resmi dan dapat dipercaya.	25 (100%)	0
7.	QRIS mudah dipelajari dan digunakan.	22 (88%)	3 (12%)
8.	Transaksi QRIS tidak memerlukan waktu lama.	24 (96%)	1 (4%)
9.	QRIS tidak memerlukan kemampuan teknologi yang rumit.	21 (84%)	4 (16%)

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan fenomena permasalahan yang diteliti, peneliti melakukan pra-survei terhadap pelaku UMKM di Kabupaten Bondowoso. Tabel 1.1 menyajikan hasil pra-survei yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelaku UMKM dengan menggunakan skala dikotomis berupa pilihan jawaban “ya” dan “tidak”. Jumlah responden dalam pra-survei ini sebanyak 25 pelaku UMKM yang telah menggunakan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran dalam usahanya. Pengumpulan data pra-survei bertujuan untuk memperoleh gambaran awal mengenai fenomena penggunaan QRIS, tingkat kesiapan, serta persepsi pelaku UMKM terhadap penerapan sistem pembayaran non-tunai. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dasar pelaku UMKM terhadap sistem pembayaran non-tunai tergolong tinggi. Seluruh responden (100%) memahami perbedaan transaksi tunai dan non-tunai. Temuan ini mengindikasikan bahwa pada tingkat konseptual, pelaku UMKM telah mengenal sistem pembayaran digital. Namun demikian, pemahaman dasar tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh pemahaman yang mendalam terkait implikasi penggunaan QRIS dalam pengelolaan usaha sebanyak 84% responden menyatakan mengetahui manfaat QRIS bagi pengelolaan usaha, sementara 16% responden belum sepenuhnya memahami manfaat tersebut. Selanjutnya, 76% responden menyatakan memahami biaya atau risiko penggunaan QRIS, sedangkan 24% responden belum memahaminya. Kondisi ini

menunjukkan bahwa meskipun QRIS telah dikenal luas, pemahaman pelaku UMKM terhadap aspek biaya dan risiko masih belum merata, sehingga berpotensi mempengaruhi tingkat pemanfaatan QRIS secara optimal dalam kegiatan usaha.

Ditinjau dari sisi kepercayaan terhadap keamanan dan keandalan sistem, hasil pra-survei menunjukkan bahwa 92% responden yakin data dan dana aman saat menggunakan QRIS, sementara 8% responden masih memiliki keraguan. Selain itu, 80% responden percaya bahwa QRIS jarang mengalami gangguan, sedangkan 20% responden menyatakan sebaliknya. Namun, mayoritas responden menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan legalitas QRIS, terutama karena QRIS dikelola oleh lembaga resmi. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum tingkat kepercayaan pelaku UMKM terhadap QRIS relatif tinggi, namun masih terdapat sebagian pelaku usaha yang belum sepenuhnya yakin terhadap stabilitas sistem pembayaran digital tersebut. Selanjutnya, dari aspek persepsi kemudahan penggunaan, hasil pra-survei memperlihatkan bahwa 88% responden menyatakan QRIS mudah dipelajari dan digunakan, serta 96% responden menilai transaksi QRIS tidak memerlukan waktu lama. Selain itu, 84% responden menyatakan bahwa penggunaan QRIS tidak memerlukan kemampuan teknologi yang rumit, sementara 16% responden masih merasa kesulitan. Temuan ini menunjukkan bahwa QRIS pada umumnya dipersepsikan sebagai sistem pembayaran yang praktis dan efisien, meskipun tingkat penguasaan teknologi di kalangan pelaku UMKM masih bervariasi.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM tidak hanya dipengaruhi oleh pemahaman dasar dan kemudahan penggunaan, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan terhadap keandalan dan keamanan sistem. Meskipun pelaku UMKM di Kabupaten Bondowoso pada umumnya telah memiliki pemahaman dasar yang baik serta persepsi positif terhadap kemudahan dan keamanan QRIS, masih terdapat sebagian pelaku usaha yang belum sepenuhnya memahami implikasi biaya, risiko, dan stabilitas sistem pembayaran digital. Kondisi ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara tingkat literasi keuangan dan perilaku penggunaan QRIS dalam praktik usaha. Berdasarkan perbedaan temuan penelitian terdahulu serta adanya kesenjangan antara peningkatan adopsi QRIS secara agregat dan kesiapan penggunaan di tingkat UMKM daerah, dapat diidentifikasi adanya *research gap* terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS, khususnya pada UMKM di Kabupaten Bondowoso.

## 1.2 Rumusan Masalah

Penelitian yang dilakukan oleh Syamsul *et al.* (2024) dan Febriyani *et al.* (2023) menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Pelaku UMKM yang memiliki tingkat pemahaman keuangan yang baik cenderung lebih mampu memahami manfaat, risiko, serta mekanisme penggunaan layanan keuangan digital, sehingga lebih memilih menggunakan QRIS dibandingkan dengan transaksi tunai. Dengan demikian, literasi keuangan menjadi dasar penting dalam pengambilan keputusan penggunaan sistem pembayaran. Kepercayaan juga merupakan faktor fundamental dalam penggunaan sistem pembayaran digital. Kepercayaan berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap keamanan transaksi, keandalan sistem, serta perlindungan data pribadi. Hasil penelitian Aisa (2024) dan Tri Widiyanti (2024) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan

terhadap keputusan penggunaan QRIS. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pelaku UMKM terhadap sistem QRIS, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi bisnis. Persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan sejauh mana QRIS dianggap mudah dipahami dan dioperasikan oleh pelaku UMKM. Penelitian oleh Sari & Suci (2024) dan Setyarini (2023) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. QRIS dinilai praktis, mudah digunakan, serta mampu mempercepat proses transaksi, sehingga mendorong pelaku UMKM untuk mengadopsi pembayaran digital.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian empiris yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa literasi keuangan, kepercayaan, serta persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor-faktor yang berkontribusi penting terhadap keputusan pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS. Meskipun demikian, perbedaan latar belakang usaha, tingkat pemahaman teknologi, serta kondisi lingkungan bisnis di masing-masing daerah menyebabkan tingkat adopsi QRIS tidak selalu menunjukkan hasil yang seragam. Oleh sebab itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan, kepercayaan, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada UMKM, sehingga permasalahan penelitian yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada UMKM di Kabupaten Bondowoso?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada UMKM di Kabupaten Bondowoso?
3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada UMKM di Kabupaten Bondowoso?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan literasi keuangan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada UMKM di Kabupaten Bondowoso.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada UMKM di Kabupaten Bondowoso.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan persepsi kemudahan penggunaan QRIS pada UMKM di Kabupaten Bondowoso.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan tentang keterkaitan antara teori-teori yang diterapkan dengan penguatan, pengujian atau pengembangan teori yang telah ada serta menghadirkan sudut pandang baru untuk mendukung penelitian di masa mendatang.

**b. Manfaat Praktis**

1. Bagi Pelaku UMKM: Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan serta kesadaran bahwa penggunaan QRIS dapat membantu pencatatan keuangan, efisiensi pembayaran, dan meningkatkan citra profesional UMKM, bukan hanya sebagai metode transaksi.
2. Bagi Konsumen: Penelitian ini membantu meningkatkan kenyamanan dan keamanan pembayaran.
3. Bagi Pemerintah Daerah: Penelitian ini menjadi dasar dalam merancang program edukasi dan pendampingan digitalisasi UMKM di Bondowoso.

