

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era serba digital seperti ini, peralihan pembayaran tradisional ke arah pembayaran digital mencerminkan perubahan besar dalam perilaku konsumen [1]. Alat pembayaran yang biasa menggunakan uang tunai dapat dipermudah dengan menggunakan dana digital. Transaksi digital lebih praktis dan mudah hanya dengan satu alat tanpa adanya sistem kembalian [2]. *E-money* (uang elektronik) dan *E-wallet* (dompet digital) adalah dua contoh utama dari sistem pembayaran non-tunai yang sangat populer saat ini. Keduanya memungkinkan kita bertransaksi tanpa perlu uang fisik [3]. Bank Indonesia meluncurkan inovasi sistem pembayaran QRIS untuk membangun sistem ekonomi Indonesia yang lebih baik. QRIS dirancang untuk memudahkan transaksi bagi masyarakat Indonesia. Dengan satu kode QR yang terstandarisasi, siapa pun bisa membayar di berbagai *merchant* tanpa perlu khawatir perbedaan bank atau aplikasi pembayaran. Selain itu, QRIS juga merupakan sistem yang sangat efektif dan efisien, mempercepat proses pembayaran dan mengurangi kebutuhan akan uang tunai. Yang tidak kalah penting, keamanan teknologi QRIS juga terjamin, memberikan rasa tenang bagi pengguna saat melakukan transaksi [4].

Menurut data yang dirilis oleh Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), per Juni 2024, platform pembayaran QRIS telah diadopsi oleh sekitar 33 juta *merchant*. Angka tersebut merefleksikan peningkatan substansial sebesar 6 juta *merchant* atau pertumbuhan 22% secara *year-on-year* dari Juni tahun sebelumnya. Pertumbuhan *merchant* ini berkorelasi positif dengan ekspansi basis pengguna QRIS, yang pada Juni 2024 telah mencapai estimasi 51 juta individu, menandai penambahan sekitar 14 juta pengguna atau peningkatan 38% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Konsekuensinya, lonjakan jumlah konsumen dan *merchant* ini secara signifikan mendorong peningkatan aktivitas transaksi. ASPI melaporkan bahwa sepanjang tahun 2024, volume transaksi QRIS mengalami kenaikan 196%, sementara nilai transaksinya meningkat 191% dibandingkan dengan tahun 2023 [5].

Sebelum riset dijalankan, pra-survei sudah dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh UMKM selama menggunakan QRIS sebagai alat transaksi yang dilakukan terhadap pelaku UMKM pada tanggal 17 November 2024 berlokasi di Kota Lhokseumawe. Peneliti telah melaksanakan pra-survei terhadap delapan pelaku UMKM yang telah memanfaatkan QRIS. Hasilnya menunjukkan bahwa alasan utama penggunaan QRIS adalah karena sistem ini dianggap praktis dan efisien dalam proses transaksi, mudah dipahami, terjamin keamanannya dan dapat menghindari uang palsu, dan adanya dorongan dari *customer* yang merekomendasikan penggunaan QRIS. Dibalik keuntungan yang dirasakan oleh UMKM setelah menggunakan QRIS masih menemui beberapa kendala atau tantangan yang dialami oleh UMKM ialah datang dari jaringan yang tidak stabil, gangguan sistem, terjadinya *error*, dan *server* bank pelanggan *down*.

Implementasi QRIS di Indonesia telah membawa dampak positif bagi digitalisasi transaksi keuangan. Namun, UMKM menghadapi beberapa tantangan dalam proses adopsi, dengan literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat dan pelaku UMKM menjadi masalah utama yang memerlukan edukasi mengenai penggunaan teknologi [6]. Di Kota Lhokseumawe, berdasarkan data dari Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan UMK, tercatat sebanyak 6.848 UMKM. Dari jumlah tersebut, mayoritas adalah usaha mikro dengan 6.438 unit, diikuti oleh 349 unit usaha kecil, dan 60 unit usaha menengah. Berbagai sektor penting seperti perdagangan, pertanian, industri, perikanan, transportasi, dan peternakan menjadi tempat tersebar ribuan UMKM ini.

Pada penelitian Heppy Rosalina Siahaan, Cahyani Budihartanti tentang penerimaan pengguna *e-wallet* sebagai alat transaksi digital. Faktor kemudahan penggunaan dan kebergunaan menjadi faktor yang signifikan yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap *e-wallet*. Sikap positif terhadap penggunaan *e-wallet* serta rendahnya risiko yang dirasakan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [7]. Sementara itu penelitian Rosmasari, Fahrul Agul, dan Dandhi Naufa Alfirama mengenai model TAM dalam analisis penerimaan aplikasi *mobile banking* Bankaltimtara. Temuan analisis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki dampak positif terhadap persepsi manfaat, sikap, dan perilaku, sesuai dengan hasil uji hipotesis. Selain itu, semua faktor pada penelitian

ini mempengaruhi signifikan terhadap niat untuk menggunakan dan penggunaan nyata [8].

Menyadari permasalahan yang dihadapi pelaku UMKM, riset ini bertujuan mengidentifikasi aspek-aspek yang menentukan tingkat adopsi QRIS di lingkungan mereka. Kerangka TAM pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada 1989 sebagai dasar untuk menganalisis perilaku pengguna terhadap teknologi. TAM ini dipilih karena merupakan model paling efektif dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi, khususnya di era digital [9].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana UMKM di Kota Lhokseumawe menerima teknologi QRIS sebagai alat pembayaran digital, jika diukur menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM)?
2. Bagaimana faktor-faktor dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) memengaruhi penerimaan UMKM di Kota Lhokseumawe terhadap penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk mencapai hal-hal berikut:

1. Menganalisis tingkat penerimaan teknologi QRIS oleh UMKM di Kota Lhokseumawe melalui penerapan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Mengetahui dampak faktor-faktor *Technology Acceptance Model* (TAM) pada adopsi QRIS sebagai alat pembayaran digital kalangan UMKM Kota Lhokseumawe.

1.4 Batasan Penelitian

Agar penelitian terfokus, batas-batas ruang lingkup masalah akan diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada UMKM di wilayah Kota Lhokseumawe, sehingga hasil yang diperoleh hanya menunjukkan tingkat penerimaan QRIS pada UMKM di wilayah tersebut dan belum tentu berlaku secara umum pada UMKM di wilayah lain.
2. Studi ini hanya menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai landasan teori. Oleh karena itu, variabel yang dianalisis terbatas pada persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, dan niat untuk menggunakan teknologi QRIS. Aspek-aspek lain yang berada di luar model TAM tidak akan dibahas.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari studi analisis penerimaan teknologi QRIS sebagai alat pembayaran digital pada UMKM kota Lhokseumawe dengan menggunakan metode TAM sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menambah referensi mengenai penerimaan teknologi QRIS di kalangan UMKM dengan menggunakan TAM. Hasil penelitian dapat menjadi sumber literatur tambahan bagi penelitian sejenis dan referensi bagi akademisi yang tertarik dengan topik penerimaan teknologi dan digitalisasi pembayaran di sektor UMKM.
2. Studi ini dapat menawarkan pemahaman baru bagi pemerintah dan regulator, seperti Bank Indonesia, dalam mendesain kebijakan dan strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan penerimaan QRIS di kalangan UMKM. Informasi mengenai faktor penerimaan dan kendala yang dihadapi UMKM dapat membantu dalam pengembangan program edukasi dan pendampingan yang tepat.
3. Hasil studi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para UMKM di Kota Lhokseumawe dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan QRIS. Dengan demikian, UMKM dapat lebih siap untuk mengadopsi QRIS sebagai alat pembayaran digital, dan mengetahui manfaat dan cara penggunaannya, serta mengatasi kendala yang mungkin dihadapi dalam menggunakan QRIS.