

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri keuangan merupakan salah satu dari sekian banyak aspek kehidupan masyarakat yang telah mengalami perubahan substansial akibat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa tahun ini. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah pembayaran digital, yaitu metode non-tunai yang memanfaatkan teknologi seperti mobile banking, kode QR, dompet elektronik, dan aplikasi pembayaran lainnya. Sejak diperkenalkannya pembayaran digital, masyarakat dan organisasi telah sepenuhnya mengubah cara berbisnis mereka, beralih dari penggunaan uang tunai secara eksklusif menuju transaksi perangkat digital yang lebih nyaman, cepat, dan aman.

Transformasi digital didorong oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di sejumlah bidang, termasuk ekonomi. Maraknya metode pembayaran digital yang secara bertahap menggantikan transaksi tunai merupakan salah satu contoh nyata dari bentuk perubahan yang terjadi saat ini. Untuk mempermudah metode pembayaran nontunai yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), Bank Indonesia mendorong percepatan digitalisasi sistem pembayaran di Indonesia melalui penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS).



Sumber: Kemenkopukm

Gambar 1. 1 Pengguna QRIS

Wilayah Aceh adalah area penyebaran UMKM selama dalam tahap pengembangan. Namun, sejumlah kendala masih menghadang kemampuan UMKM untuk beradaptasi dan memanfaatkan teknologi digital, termasuk yang terkait dengan infrastruktur, literasi digital, kepercayaan konsumen, dan perilaku pelaku usaha itu sendiri. Menurut temuan awal, meskipun pemerintah telah menyediakan berbagai fasilitas dan dukungan, banyak UMKM di Aceh Utara belum sepenuhnya memanfaatkan QRIS sebagai alat transaksi utama mereka.

Sesuai dengan fenomena cash lash, pihak UMKM menentukan strategi pemasaran modern yang disingkat sebagai STP (Segmenting, Targeting, Positioning) merupakan penentu dasar dalam perencanaan pemasaran yang akan dilakukan. Elemen yang ada dalam pemasaran merupakan langkah awal kegiatan pemasaran untuk meraih kesuksesan dalam penjualan. Segmenting, merupakan upaya memetakan pasar dengan memilah konsumen sesuai dengan kesamaan mereka, dengan sudut pandang kreatif agar dapat mengidentifikasi dan memanfaatkan peluang yang muncul dengan melakukan segmentasi pasar ini

pemasaran lebih dilakukan terarah dan sumber daya perusahaan dapat digunakan secara efektif dan efisien untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Targeting, merupakan proses mengevaluasi setiap daya tarik segmen kemudian memilih satu atau lebih karakteristik untuk dilayani. Dalam proses ini perusahaan mempertimbangkan apakah memilih segmen masal beberapa segmen kecil dan segmen sangat kecil. Hal ini yang membuat setiap UMKM harus memperhatikan bagaimana caranya mengutamakan apa yang diinginkan konsumen terkait dengan pembayaran secara cepat (Ameliany et al., 2024).

Kepala Dinas Koperasi dan UKM Aceh Azhari menyatakan rasio wirausaha di provinsi itu pada Agustus 2024 sebesar 3,94 persen atau lebih tinggi dari nasional hanya 3,08 persen. a menyebutkan jumlah UMKM di Aceh berjumlah sebanyak 424.850 usaha yang terdiri dari 23.178 usaha mikro, 1.470 usaha kecil, dan 202 usaha menengah.(Antaranews.com, n.d.-b) Dengan jumlah UMKM pada data akhir tahun 2024 berdasarkan dataset resmi dari Dinas Koperasi & UKM Provinsi Aceh yang diperbarui melalui OpenData Aceh per Januari 2025 menunjukkan bahwa Aceh timur menduduki jumlah UMKM yang paling tinggi sebanyak 5891, lalu disusul oleh Aceh Besar sebanyak 4456, dan baru pada tingkat ketiga pada Aceh Utara sebanyak 3660 UMKM. Maka dengan itu fokus peneliti berada di Kabupaten Aceh Utara.(Data.acehprof.go.id, n.d.)

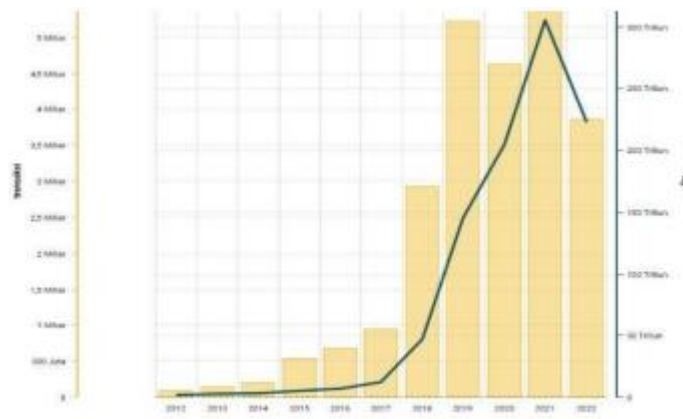
QRIS adalah Quick Response Code Indonesian Standard merupakan standar kode QR Nasional sebagai media pembayaran kode QR di Indonesia yang diluncurkan oleh Bank Indonesia.(Yuliati & Handayani, 2021) Indikasi adanya kesenjangan antara tingkat ketersediaan teknologi dengan penerimaan dan penggunaan QRIS oleh UMKM menjadi perhatian peneliti. Hal ini membuat

peneliti ingin mengetahui Apa saja faktor penentu tingkat adopsi teknologi pembayaran digital oleh UMKM? Untuk menjawab pertanyaan ini Peneliti menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) sebagai kerangka analitis dalam menyelesaikan masalah. UTAUT (*Univied Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi.(Putro et al., 2022) Model UTAUT dianggap mampu mengidentifikasi faktor penentu utama niat dan perilaku pengguna saat menggunakan teknologi baru, termasuk pengaruh sosial, ekspektasi bisnis, ekspektasi kinerja, dan keadaan yang mendukung.

Pemilihan model UTAUT dalam konteks ini menjadi penting karena dapat memberikan gambaran yang sistematis mengenai persepsi, hambatan, serta dorongan yang dirasakan oleh pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS. Penelitian ini tidak hanya penting secara teoritis untuk mengembangkan model penerimaan teknologi di level UMKM, tetapi juga secara praktis, dapat memberikan masukan kepada pembuat kebijakan, lembaga keuangan, dan pengembang teknologi untuk menyusun strategi yang lebih tepat sasaran dalam mendorong digitalisasi UMKM, khususnya di wilayah seperti Aceh Utara yang masih dalam tahap berkembang.

Meskipun Pemerintah dan Bank Indonesia telah mendorong digitalisasi sistem pembayaran melalui implementasi QRIS, namun pelaku UMKM di Aceh Utara belum menunjukkan hasil yang optimal. Banyak pelaku usaha yang masih enggan beralih dari sistem pembayaran konvensional ke digital, baik karena keterbatasan literasi digital, persepsi tentang kerumitan penggunaan, atau karena

belum merasakan manfaat langsung dari QRIS dalam menunjang aktivitas usaha mereka.



Sumber : <https://www.bi.go.id/>

Gambar 1. 2 Pengguna QRIS

Permasalahan utama yang muncul adalah terlihat dari database yang menunjukkan penurunan tingkat penerimaan dan penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM masih rendah, padahal teknologi tersebut telah dirancang untuk memudahkan transaksi, meningkatkan efisiensi, serta memperluas akses pasar di era digital ekonomi. Adapun permasalahan tersebut peneliti telah mengkaji dari berbagai informasi terkait kurangnya peminat menggunakan QRIS yaitu terlihat dari literasi digital dan inklusi keuangan yang rendah. Banyak pelaku UMKM dan masyarakat di daerah pedesaan (termasuk komunitas Dayah) belum familiar dengan sistem pembayaran digital, yang mengakibatkan lambatnya adopsi QRIS. Serta minimnya edukasi dan sosialisasi secara komprehensif menyebabkan pengguna belum memahami cara kerja dan manfaat QRIS.(Infoaceh.net, n.d.)

Masih adanya kendala pada infrastruktur dan koneksi, Dalam sejumlah wilayah di Aceh, akses internet dan kelistrikan masih belum stabil, sehingga transaksi QRIS sering terhambat oleh gangguan sinyal atau mati listrik . Infrastruktur belum merata, membuat sebagian UMKM sulit memanfaatkan QRIS

secara konsisten.(Financialbisnis.com, n.d.) Selanjutnya adanya biaya transaksi dan pemotongan MDR yang menyebabkan pihak perusahaan rugi apabila konsumen melakukan transaksi dibawah satu juta. Dengan MDR yang dikenakan, terutama setelah penerapan PPN 12 %, banyak merchant mulai memasukkan biaya tersebut ke dalam harga jual. Hal ini bisa memicu inflasi mikro yang dirasakan oleh konsumen.(Youtab.id, n.d.)

Selanjutnya peneliti juga menemukan masih adanya masalah teknis dan administratif dalam pendaftaran serta sistem dan pengalaman pengguna yang tidak konsisten dalam penggunaan QRIS. BI Aceh telah meminta agar masyarakat melaporkan kendala penggunaan QRIS, namun hal ini mengindikasikan masih adanya masalah teknis, dari sinyal hingga kerusakan sistem, yang membutuhkan penanganan cepat.(Antaraneews.com, n.d.-a)

Penulis melakukan pra-survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden yang merupakan pelaku UMKM di Aceh Utara. Pra-survey ini ditujukan untuk mengetahui kondisi penggunaan QRIS, baik terhadap UMKM yang masih menggunakan QRIS maupun yang pernah menggunakan namun tidak lagi memanfaatkannya. Adapun hasil pra-survey dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1. 1 Pra-Survey Penelitian

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Apakah anda memiliki usaha di wilayah Aceh Utara?	30	100%	0	0%
2	Apakah anda pengguna QRIS tetapi tidak menggunakan lagi?	10	33%	20	67%
3	Apakah QRIS membantu usaha Anda jadi lebih cepat dan praktis saat menerima pembayaran?	18	60%	12	40%
4	Apakah QRIS mudah digunakan tanpa perlu banyak belajar?	20	67%	10	33%
5	Apakah pelanggan atau orang sekitar membuat Anda jadi mau menggunakan QRIS?	15	50%	15	50%

6	Apakah HP dan internet Anda cukup mendukung untuk memakai QRIS?	16	53%	14	47%
7	Apakah Anda berniat terus memakai QRIS untuk usaha Anda ke depan?	17	57%	13	43%
8	Apakah Anda sudah sering menggunakan QRIS dalam transaksi sehari-hari?	14	47%	16	53%

Sumber: Olahan Peneliti

Hasil pra-survey terhadap 30 UMKM di Aceh Utara menunjukkan bahwa seluruh responden merupakan pelaku usaha, namun terdapat fenomena menarik dimana sebanyak 33% responden pernah menggunakan QRIS tetapi tidak lagi melanjutkannya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS sudah diperkenalkan sebagai instrumen pembayaran digital, keberlanjutan penggunaannya di kalangan UMKM masih menghadapi tantangan.

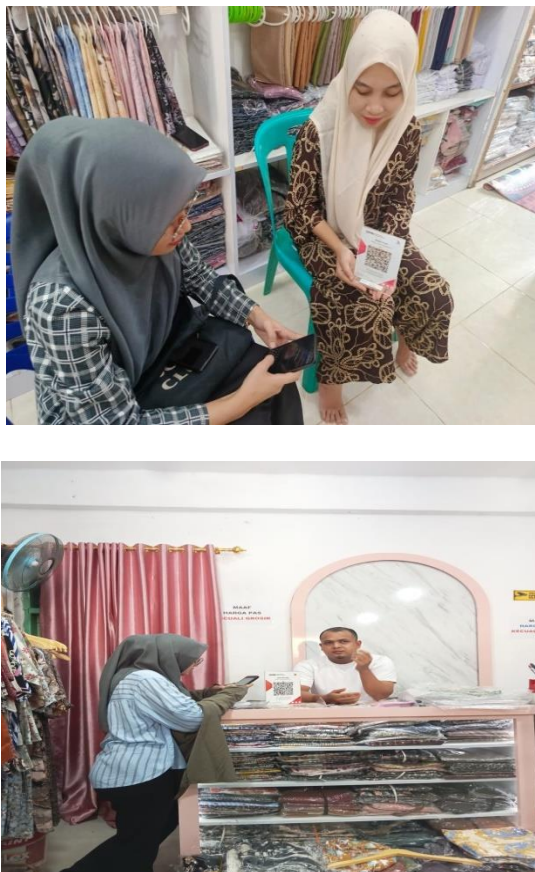
Sebagian besar responden menyatakan QRIS memberikan kemudahan dan manfaat, di mana 60% merasa QRIS membantu usaha menjadi lebih cepat dan praktis, serta 67% menilai QRIS mudah digunakan. Namun demikian, hanya separuh responden (50%) yang merasa terdorong oleh pelanggan atau lingkungan sekitar untuk menggunakan QRIS, dan 47% masih mengalami kendala fasilitas seperti perangkat HP dan jaringan internet.

Dari sisi niat dan perilaku, 57% responden berkeinginan melanjutkan penggunaan QRIS, tetapi hanya 47% yang benar-benar sering menggunakannya dalam transaksi sehari-hari. Temuan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara niat dan praktik penggunaan QRIS, sekaligus menegaskan bahwa masih terdapat hambatan dalam penerapan pembayaran digital di kalangan UMKM.

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber, narasumber pertama Ibu Risna menyatakan bahwa terdapat masalah dalam melakukan transaksi. Dia menjelaskan bahwa ketika melakukan pemindahan dana dari satu

bank ke bank yang lain, terdapat keterlambatan dalam proses transaksi yang menyebabkan uang yang ditransfer sebelumnya tidak masuk ke bank yang di tujukan.

Narasumber kedua Bapak Romi mengungkapkan bahwa terdapat pengurangan biaya administrasi saat melakukan transaksi, sehingga para pelaku UMKM cenderung ragu menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Bagi pelaku UMKM kecil, mereka merasa dirugikan dan kurang diuntungkan karena adanya pemotongan yang dianggap cukup tinggi, terutama dalam situasi toko yang kurang ramai meskipun QRIS ini memberikan kemudahan bagi mereka. Dari wawancara ini menunjukkan bahwa terdapat kendala-kendala yang menjadi tantangan dalam pemanfaatan QRIS.



Gambar 1. 3 Observasi Awal

Untuk mengkaji fenomena ini, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kerangka Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang dikembangkan oleh (Pangestu, 2022). Model ini menilai niat dan perilaku penggunaan teknologi berdasarkan empat variabel utama, yaitu: Sejauh mana pelaku UMKM percaya bahwa penggunaan QRIS akan meningkatkan kinerja usaha mereka, Persepsi tentang kemudahan penggunaan QRIS dalam kegiatan sehari-hari, Sejauh mana pelaku UMKM merasa terdorong oleh lingkungan sosial (pelanggan, pesaing, keluarga) untuk menggunakan QRIS dan Ketersediaan infrastruktur, pelatihan, dan dukungan teknis untuk memfasilitasi penggunaan QRIS.

Pada data UMKM Dinas Koperasi dan UKM Aceh kabupaten Aceh Utara terdapat sektor usaha mikro, kecil, dan menengah yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Data UMKM kabupaten Aceh Utara

No.	Kecamatan	Mikro	Kecil	Menengah	Total
1.	Baktiya	19	95	2	116
2.	Baktiya Barat	5	48	4	57
3.	Banda Baro	3	25	1	29
4.	Cot Girek	24	61	3	88
5.	Dewantara	64	269	56	389
6.	Gereudong Pase	27	10	1	38
7.	Kuta Makmur	163	54	2	219
8.	Langkahan	44	36	2	82
9.	Lapang	116	8	-	124
10.	Lhoksukon	153	204	21	378
11.	Matang Kuli	15	29	2	46
12.	Meurah Mulia	10	69	4	83
13.	Muara Batu	255	112	9	376
14.	Nibong	13	43	3	59
15.	Nisam	30	37	2	69
16.	Nisam Antara	2	22	1	25
17.	Paya Bakong	2	26	3	31
18.	Pirak Timu	41	9	-	50
19.	Samudera	108	103	9	220
20.	Sawang	14	39	2	55

21.	Seunuddon	92	70	3	165
22.	Simpang Keuramat	7	20	1	28
23.	Syamtalira Aron	61	94	12	167
24.	Syamtalira Bayu	124	49	3	176
25.	Tanah Jambo Aye	28	125	12	165
26.	Tanah Luas	236	94	10	340
27.	Tanah Pasir	47	38	-	85
	Jumlah	1.703	1.789	168	3.660

Sumber: <http://bit.ly/4ePiZs0>

Dalam cakupan ini penulis ingin melihat dari segi UMKM Kabupaten Aceh Utara dikarenakan Aceh Utara menduduki tingkat terbanyak ketiga senilai 3660 yang akan dibagikan ke berbagai wilayah Aceh Utara dengan pembagian ke 27 Kecamatan yang tersebar di berbagai sektor seperti perdagangan, kuliner, jasa, dan pertanian. Jumlah ini menunjukkan potensi besar dalam pengembangan sistem pembayaran digital. Kemudian Aceh Utara memiliki peran penting dalam perekonomian daerah, dan mendorong digitalisasi UMKM di daerah ini dapat memberikan dampak langsung terhadap inklusi keuangan dan efisiensi transaksi, khususnya dalam ekosistem ekonomi lokal dan pasar.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan guna memahami sejauh mana kelima komponen UTAUT berpengaruh terhadap penerimaan QRIS oleh UMKM di Aceh Utara. Pemahaman ini tidak hanya akan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi dan perilaku teknologi, tetapi juga akan memiliki implikasi praktis dalam merumuskan strategi implementasi teknologi digital oleh pemerintah daerah, lembaga keuangan, serta stakeholder lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema: **“Pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition* Terhadap *Use Behavior* Pada Pengguna Qris Di Umkm Aceh Utara**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *Use Behavior* pada pengguna QRIS di UMKM Aceh Utara?
2. Apakah *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap *Use Behavior* pada pengguna QRIS di UMKM Aceh Utara?
3. Apakah *Sosial Influence* berpengaruh terhadap *Use Behavior* pada pengguna QRIS di UMKM Aceh Utara?
4. Apakah *Facilitating Condition* berpengaruh terhadap *Use Behavior* pada pengguna QRIS di UMKM Aceh Utara?
5. Apakah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition* berpengaruh secara simultan Terhadap *Use Behavior* Pada Pengguna Qris Di Umkm Aceh Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dikemukakan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Use Behavior* pada pengguna QRIS di UMKM Aceh Utara
2. Untuk mengetahui pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Use Behavior* pada pengguna QRIS di UMKM Aceh Utara
3. Untuk mengetahui pengaruh *Sosial Influence* terhadap *Use Behavior* pada pengguna QRIS di UMKM Aceh Utara

4. Untuk mengetahui pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior* pada pengguna QRIS di UMKM Aceh Utara
5. Untuk mengetahui pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition* secara simultan Terhadap *Use Behavior* Pada Pengguna Qris Di Umkm Aceh Utara

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sajian ilmiah yang dapat digunakan bagi para akademisi tentang penggunaan teknologi pembayaran digital, faktor-faktor pengaruhnya dan berbagai macam keterkaitannya dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *Use Behavior*.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasilnya diharapkan mampu menyumbang perspektif baru dan inklusif kepada penulis, dan mengembangkan cara berpikir serta sebagai sarana yang dapat digunakan untuk mengimplementasikan teori-teori dan pengetahuan yang diperoleh selama studi ke dalam sebuah karya tulis ilmiah.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang relevan dan berguna bagi perusahaan terkait dalam upaya peningkatan performa

perusahaan dan dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan dengan mengembangkan program-program promosi dan pemasaran.