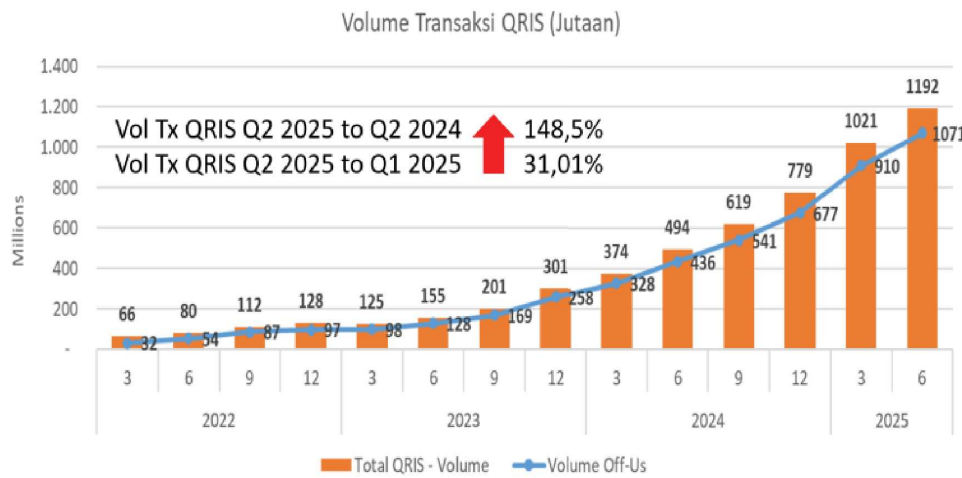


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi digital telah memengaruhi banyak aspek kehidupan, termasuk metode pembayaran. Indonesia, sebagai negara dengan pertumbuhan ekonomi digital yang pesat, telah mengalami perubahan pemikiran dari metode pembayaran secara langsung ke sistem pembayaran digital (*cashless*) [1]. Salah satu inovasi yang dihadirkan oleh Bank Indonesia dalam mendukung transformasi digital ini yaitu *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang diluncurkan pada Agustus 2019 sebagai standar kode QR pembayaran terintegrasi secara nasional [2]. Adanya QRIS memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi dengan cara yang lebih sederhana, cepat, dan efisien tanpa harus menggunakan banyak aplikasi berbeda [3].



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Transaksi QRIS Indonesia 2020-2025 [4]

Berdasarkan informasi dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), jumlah transaksi QRIS telah menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Di awal tahun 2022, jumlah transaksi QRIS hanya berada di kisaran puluhan juta, namun pada tahun 2025 melonjak menjadi miliaran transaksi [4]. Pertumbuhan ini didukung oleh kebijakan Bank Indonesia yang mendorong digitalisasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang merupakan lebih dari 90% merchant QRIS, sehingga memberikan peningkatan efisiensi operasional dan perluasan pasar bagi

UMKM [5] [6]. Ini mengindikasikan terjadinya evolusi perilaku pembeli yang semakin akrab dengan penggunaan sistem pembayaran digital dalam kegiatan ekonomi sehari-hari.

Meskipun demikian, tingkat keberhasilan implementasi QRIS tidak bergantung pada teknologi yang tersedia, tetapi juga pada penerimaan pengguna. Pelanggan sebagai pengguna akhir memiliki peran penting dalam menentukan keberlanjutan penggunaan QRIS. Faktor-faktor yang meliputi pandangan mengenai kemudahan penggunaan, pandangan akan manfaat, serta keyakinan terkait keamanan sistem pembayaran digital terbukti berpengaruh besar terhadap minat untuk mengadopsi teknologi pembayaran digital [7]. Selain itu, tingkat penerimaan terhadap teknologi ini tidak selalu sama di setiap kelompok usia. Oleh sebab itu, studi ini ditujukan untuk menganalisis perbedaan penerimaan QRIS yang bergantung pada generasi pengguna, seperti Generasi Milenial dan Generasi Z, guna mengidentifikasi kelompok yang paling cepat beradaptasi dengan inovasi teknologi pembayaran digital.

Kota Lhokseumawe dipilih sebagai lokasi penelitian karena ekonominya didominasi oleh sektor UMKM dengan aktivitas perdagangan yang dinamis. Menurut informasi dari Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan UMKM, terdapat 6.848 unit UMKM yang berada di berbagai sektor penting. Pertumbuhan ini sejalan dengan upaya digitalisasi ekonomi lokal, sehingga pemahaman terhadap penerimaan teknologi pembayaran digital di wilayah ini dapat memperkuat pendekatan literasi digital serta inklusi keuangan yang lebih terarah.

Penerimaan teknologi menjadi kunci keberhasilan adopsi pembayaran digital. Penelitian ini memanfaatkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diusulkan oleh Davis pada tahun 1989 untuk menguraikan elemen-elemen yang berpengaruh terhadap adopsi dan pemanfaatan QRIS oleh pelanggan UMKM [8]. TAM berfungsi sebagai kerangka untuk menilai faktor penentu penerimaan dan penggunaan teknologi [9]. Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan efektivitas model TAM dalam menggambarkan tingkah laku penerimaan teknologi sistem pembayaran digital ini. Syah et al. menemukan bahwa pandangan tentang kegunaan berdampak positif terhadap ketertarikan untuk memanfaatkan QRIS di UMKM yang berada di Medan [10]. Galih et al. menegaskan bahwa kemudahan penggunaan dan kegunaan teknologi menjadi

faktor utama adopsi QRIS di Surabaya [11], sedangkan Widowati dan Khusaeni mengonfirmasi relevansi TAM dalam menjelaskan adopsi QRIS pada UMKM [12]. Oleh sebab itu, studi ini berfungsi sebagai dasar untuk mengetahui elemen-elemen yang memengaruhi penerimaan pelanggan UMKM terhadap penggunaan QRIS di Kota Lhokseumawe.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, maka rumusan masalah penelitian dalam studi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh variabel dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap penerimaan QRIS sebagai sarana pembayaran digital oleh pelanggan UMKM di Kota Lhokseumawe?
2. Apakah terdapat perbedaan dalam tingkat penerimaan QRIS antargenerasi (Generasi Milenial dan Generasi Z) pada pelanggan UMKM di Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap penerimaan QRIS sebagai sarana pembayaran digital oleh pelanggan UMKM di Kota Lhokseumawe.
2. Untuk menganalisis perbedaan tingkat penerimaan QRIS antargenerasi (Generasi Milenial dan Generasi Z) pada pelanggan UMKM di Kota Lhokseumawe.

1.4 Batasan Penelitian

Agar penelitian tetap terarah, batas-batas ruang lingkup permasalahan akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada pelanggan UMKM di Kota Lhokseumawe sebagai responden.
2. Penelitian ini mengadaptasi model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menambahkan variabel kepercayaan (*trust*). Adapun variabel yang digunakan meliputi *perceived usefulness* (persepsi kegunaan), *perceived ease of use* (persepsi

kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), dan *behavioral intention to use* (niat untuk menggunakan).

3. Objek penelitian adalah pelanggan yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran pada UMKM di Kota Lhokseumawe.
4. Melakukan pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan skala Likert dan tidak menggunakan data log transaksi aktual dari sistem QRIS.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Sistem Informasi, terkhusus pada kajian adopsi teknologi pembayaran digital menggunakan TAM, serta memperkaya literatur penelitian mengenai penerimaan QRIS dari perspektif pelanggan UMKM yang masih terbatas, khususnya di wilayah Aceh.
2. Memberikan pemahaman kepada pelaku UMKM, penyedia layanan QRIS, dan pihak terkait mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan QRIS, sehingga dapat menyusun strategi yang lebih efektif untuk mendorong adopsi pembayaran digital.
3. Memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat serta kemudahan penggunaan QRIS sebagai alternatif pembayaran yang aman dan efisien, serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya terkait adopsi teknologi pembayaran digital di Indonesia.