

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini memberikan pengaruh yang cukup banyak dalam berbagai aspek kehidupan manusia, teknologi bukan hanya membantu manusia dalam bidang pekerjaan tetapi sudah menjadi kebutuhan yang tidak bisa dilepaskan oleh manusia. Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan perkembangan manusia dan ilmu pengetahuan, revolusi industri 4.0 secara fundamental mengakibatkan berubahnya cara manusia berpikir, hidup, dan berhubungan satu dengan yang lain. Pemanfaatannya sudah lebih jauh, bukan hanya untuk berkomunikasi tetapi banyak terobosan baru yang diciptakan guna memudahkan manusia termasuk dalam hal bertransaksi yang bisa dilakukan melalui handphone (Poluakan, Dikayuna, Wibowo dan Raharjo, 2019, hlm. 188).

Begitu juga yang terjadi di Indonesia, saat ini telah memasuki era revolusi yang dimana kehidupan dapat diintegrasikan melalui internet. Bahkan di Indonesia sendiri hampir bisa dikatakan sudah sangat maju dalam hal teknologi dan pengguna internet menurut Hootsuite dan We are social pada Februari lalu, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 204,7 juta, jumlah itu setara dengan 73,7% dari populasi penduduk di Indonesia. Uang ialah alat bertransaksi yang sah untuk pembelian barang serta jasa. Majunya teknologi pada sistem pembayaran, menggeser

fungsi uang tunai menjadi non tunai. Hal ini menggambarkan keinginan besar masyarakat dalam menggunakan uang elektronik. Uang digital memiliki kekuatan sebagai alat pengganti uang tunai sebagai alat pembayaran, pemerintah mensupport perubahan sistem pembayaran elektronik (Purnama, Khairina dan Tryana, 2022, hlm. 122).

Pertumbuhan ekonomi digital merupakan bentuk implementasi antara teknologi dan informasi yang diwujudkan dalam bentuk pembayaran non-tunai. Sektor pembayaran merupakan salah satu bentuk pertumbuhan fintech tertinggi di Indonesia. Hal ini juga didukung oleh Bank Indonesia dengan mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Gerakan ini gencar dilakukan untuk menjawab tantangan era digital dengan tujuan untuk mengedukasi masyarakat bahwa metode transaksi digital memiliki banyak manfaat yakni efisien, cepat, nyaman, mudah, dan aman.

Perkembangan teknologi pada saat ini yang terjadi dalam beberapa bidang salah satunya yaitu perkembangan dalam sistem pembayaran yang telah melalui beberapa proses pengembangan dengan ilmu pengetahuan yang dikatakan semakin berkembang dan sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah Al-Alaq ayat 1-5, Al-Anbiya ayat 80 dan Ar-Rahman ayat 33:

أَفِرُّ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ 1(خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ) 2(أَقْرَبُ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ) 3(الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ) 4(عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ

Artinya “: “*Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah, Bacalah dan Tuhanmulah yang Maha*

Mulia, Yang mengajar (manusia) dengan pena, Dan mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya ” (Al-Alaq ayat 1-5).

وَعَلَّمَآهُ صَوْنَةَ الْبُيُوتِ لَكُمْ لِيُحْصِيَنَّكُمْ مِنْ بَأْسِكُمْ ۚ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ

Artinya:” *“Dan telah kami ajarkan kepada Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu; maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah)” (Al-Anbiya ayat 80).*

يٰۤآٰخِرَ الْجِيْنَ وَالْاِنْسِ اِنْ اَسْتَعْثُمُ اَنْ تَنْفُذُوْا مِنْ اَقْطَارِ السَّمٰوٰتِ وَالْاَرْضِ فَاَنْفُذُوْا ۗ لَا تَنْفُذُوْنَ اِلَّا بِسُلْطٰنٍ

Artinya: *“Wahai golongan jin dan manusia! Jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, maka tembuslah. Kamu tidak akan mampu menembusnya kecuali dengan kekuatan (dari Allah)” (Ar-Rahman ayat 33).*

Kesimpulan dari ketiga ayat yang ada diatas adalah jika kita ingin melakukan suatu perubahan agar lebih baik dari segi apapun hal itu apalagi dalam menciptakan sebuah terobosan baru dengan membuat sebuah inovasi serta menciptakan suatu hal yang baru maka kita sebagai manusia yang beriman hendaklah kita belajar dan menuntut ilmu agar tidak tertinggal oleh perkembangan serta kemajuan teknologi yang sekarang semakin maju dan canggih . sebagai manusia yang beriman kita dianjurkan untuk membaca karna dengan membaca kita dapat mengetahui berbagai macam ilmu pengetahuan tentang alam semesta yang diciptakan Allah SWT. Sebagaimana alam semesta yang diciptakan agar kita sebagai manusia bisa mempelajari alam semesta dan Allah SWT telah menciptakan manusia dengan memberikan ilmu pengetahuan sejak awal sebagai pembeda kepada makhluk lainnya. Dan juga dapat diambil kesimpulan dari ketiga ayat diatas bahwa dengan bekal ilmu

pengetahuan yang dimiliki tiap tiap manusia bisa dapat menghasilkan sebuah terobosan yang baru dan inovasi.

Perilaku pelanggan yang dinamis, persaingan yang ketat, pertumbuhan teknologi yang cepat, dan globalisasi semuanya telah menimbulkan tantangan kritis dalam mempertahankan kualitas yang dapat diterima (Maheshwari, 2021, hlm. 45).

Indonesia sebagai negara maju dan modern BI selaku Bank Indonesia telah meluncurkan QRIS yang diluncurkan pada hari kemerdekaan Indonesia yaitu pada tanggal 17 Agustus 2019 dan berlaku efektif secara nasional mulai pada tanggal 1 Januari 2020. QRIS sendiri merupakan satu satunya transaksi QR yang asli di Indonesia. Bank Indonesia menargetkan QRIS ditingkat nasional mencapai 12 juta merchant. Pada peluncuran QRIS tujuannya adalah mendorong industri perbankan, layanan keuangan digital maupun perdagangan untuk menggunakan serta menerapkan QRIS dan menyesuaikan dengan sistem yang dimiliki. Transaksi QRIS sendiri memiliki beberapa jenis, yakni QRIS Pengguna Pindai (Merchant Presented Mode/MPM), QRIS Pedagang Pindai (Customer Presented Mode/CPM), dan QRIS Tanpa Tatap Muka (TTM). Internet juga merupakan sebagai alat bantu mempromosikan produk dan layanan jasa pada perbankan.

Metode Transaksi sebelum dan sesudah adanya QRIS sebelum adanya QRIS pada pembayaran dalam bertransaksi merchant harus menyediakan beberapa aplikasi pembayaran yang harus dipasang, sehingga konsumen yang ingin membayar secara

non tunai juga harus mempunyai aplikasi pembayaran yang telah tersedia di merchant.

Sesudah adanya QRIS pada pembayaran dalam bertransaksi merchant hanya menyediakan satu QR code dan tidak memerlukan banyak aplikasi pembayaran, karna hanya dengan satu QR code konsumen dapat memindai dengan smartphone dengan berbagai aplikasi pembayaran yang dipunyai oleh konsumen.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. BRI adalah salah satu bank di Indonesia yang siap menuju digitalisasi, melalui sistem QRIS atau Quick Response Code Indonesian Standard adalah standarisasi pembayaran menggunakan metode QR code dari Bank Indonesia adalah satu diantara digitalisasi yang sudah diterapkan oleh BRI. QRIS BRI memberikan ruang bagi semua orang untuk melakukan pembayaran secara ringkas, mudah dan aman (Terapkan Digitalisasi, Etalase Foundation Buat Website hingga Pembayaran QRIS BRI, t.t.).

Penggunaan QRIS di Kalimantan Selatan sendiri tercatat pada bulan Oktober 2022 sebanyak 295 ribu yang didominasi oleh kategori usaha mikro. Kota Banjarmasin sendiri termasuk dari salah satu dari 5 kota kategori digital kata Imam selaku kepala kantor perwakilan Bank Indonesia Kalimantan Selatan. Pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Banjarmasin seperti toko kelontong, stand makanan dan minuman bahkan pedagang keliling sudah mulai menerapkan pembayaran digital dengan menggunakan QRIS. Dalam penggunaan QRIS merchant

diharuskan memahami fitur dan cara tiap tiap transaksi agar terhindar dari kejahatan, akan tetapi ada beberapa merchant yang kurang paham dengan penggunaan QRIS sendiri dikarenakan tidak semua dari golongan memahami cara kerja digital terutama transaksi menggunakan QRIS. Orang tua yang tidak memahami sepenuhnya cara kerja pembayaran QRIS rentan terjadi kejahatan berupa tidak masuknya nominal pada saat pembayaran hal ini terjadi karna merchant tidak memegang akses secara langsung dan pemasangan QRIS yang dilakukan ada beberapa yang hanya dijadikan pajangan kecuali dalam keadaan memang tidak memiliki cash. Penggunaan QRIS pada nasabah Bank BRI unit Teluk Tiram Banjarmasin masih belum sepenuhnya efektif karna peneliti menemukan beberapa UMKM memasang QRIS hanya sebagai formalitas saja.

Alasan merchant yang ditemui adalah karna tidak terbiasanya mereka dengan hal digital terutama QRIS / QR code ini. Nasabah mengungkapkan bahwa menggunakan dan memahami fitur pada QRIS adalah hal yang baru dan nasabah atau sebagai merchant harus mampu mengikuti dan menyeimbangkan era teknologi hal ini guna memudahkan pembeli apalagi dikaum milenial yang tidak semuanya membawa uang cash. Oleh sebab itu para UMKM mulai menggunakan QRIS sebagai pembayaran non tunai meskipun tidak memahami secara keseluruhan tentang fitur fitur pada QR code. Berbagai jenis usaha mikro pun seharusnya harus bisa beradaptasi dengan perubahan era ini, salah satunya adalah mulai menggunakan internet untuk operasional usaha. (Wulan Ayodya, 2019, hlm. 2)

Berdasarkan informasi yang peneliti dapat dari salah satu pegawai stand makanan di Banjarmasin bahwa menggunakan pembayaran melalui QRIS mempermudah transaksi juga cepat karna tidak perlu mencari nominal kecil untuk kembalian. akan tetapi pembayaran menggunakan QRIS untuk uang bisa dicairkan dalam waktu 2 hari kata pegawai tersebut. Meskipun uang baru bisa diambil dalam 2 hari, uang yang tersimpan bisa dijadikan sebagai simpanan pedagang tersebut. Adapun pedagang keliling yang menggunakan QRIS tersebut dimana merchant kurang paham dengan fitur QRIS dan konsumen yang menggunakan metode pembayaran digital hanya yang bekerja di bank saja kata pedagang tersebut. Dan fakta yang ditemukan merchant yang menggunakan QRIS padahal tidak paham dengan fitur tersebut bahwa pemasangan QRIS dilakukan oleh anaknya karna merchant kurang paham dengan fitur digital, pemasangan QRIS hanya sebagai formalitas saja, karna tidak mau tertinggal dengan jaman yang teknologi mau tidak mau harus mengikuti perkembangan terutama dalam hal pembayaran digital.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan bahwasanya pada masa sekarang penggunaan QRIS memang efektif namun ada beberapa sebagian pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah, menggunakan QRIS hanya sebagai formalitas saja. Berdasarkan masalah dan latar belakang tersebut, maka penulis merasa perlu dan tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Penggunaan QRIS Oleh Pelaku Usaha Kecil dan Menengah Nasabah Bank BRI Unit Teluk Tiram”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Efektivitas penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM Nasabah Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin?
2. Bagaimanakah Kendala dalam menggunakan metode pembayaran digital QRIS pada UMKM Nasabah Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Efektivitas penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM Nasabah Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin.
2. Mengetahui Kendala dalam menggunakan metode pembayaran digital QRIS pada UMKM Nasabah Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin

D. Manfaat penelitian

1. Secara teoritis
 - a. Sebagai bahan kajian ilmiah untuk menambah ilmu kepada pembaca dan penulis serta dapat mengetahui seputar tentang QRIS yang digunakan oleh pelaku UMKM Banjarmasin.
 - b. Sebagai sumbangan pemikiran dalam mengisi khazanah ilmu pengetahuan bagi perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dalam bentuk karya tulis ilmiah.

2. Secara Praktis penelitian ini diharapkan bisa berguna sebagai bahan informasi bagi pihak bank dalam meningkatkan dan mempertahankan pengguna QRIS terhadap UMKM dan memberikan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan QRIS, sehingga banyak yang merasakan manfaat dan tujuan dibuatnya QRIS.

E. Definisi Operasional

1. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.

Jadi efektivitas yang dimaksud disini adalah hasil penggunaan QRIS oleh pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah nasabah Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin dalam menggunakan metode pembayaran non-tunai secara maksimal dan sesuai, contohnya:

- a. Merchant memahami fitur pada QRIS
- b. Merchant sudah merasakan manfaat dan tujuan dibuatnya QRIS seperti proses transaksi lebih cepat, mudah, mencegah peredaran uang palsu, mencatat transaksi secara otomatis, metode yang variatif dan keuangan lebih aman.
- c. Kualitas sistem, informasi, pelayanan, pengguna, kepuasan pengguna dan keuntungan bersih.

2. QRIS adalah standar kode QR nasional untuk memfasilitasi pembayaran digital melalui uang elektronik. QRIS merupakan produk terobosan baru. Jadi QRIS yang dimaksud adalah sebuah sistem pembayaran yang menjadi standar pada setiap transaksi yang dimana semua merchant hanya membutuhkan satu barcode untuk semua transaksi melalui aplikasi pembayaran e-money.
3. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan usaha yang dimiliki perorangan ataupun kelompok. Jadi UMKM yang dimaksud disini adalah para pedagang kecil atau menengah nasabah Bank BRI Unit Teluk Tiram Banjarmasin yang menggunakan pembayaran digital QRIS sebagai alat pembayaran saat bertransaksi jual beli.

F. Kajian Pustaka / Penelitian terdahulu

1. Venita Fadhillah (20180430068), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2022. Dengan judul "Determinan Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kaum Milenial Sebagai Alat Transaksi Non Tunai". Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Peneliti meneliti minat generasi milenial terhadap penggunaan sistem QRIS dengan melakukan 30 responden yang merupakan mahasiswa yang melakukan transaksi non tunai menggunakan QRIS, hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, pengaruh sosial dan kondisi yang

memfasilitasi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa dalam melakukan transaksi non tunai menggunakan QRIS. Dari hasil penelitian diatas yang menjadi persamaan dengan yang akan penulis laksanakan yaitu membahas tentang pembayaran non tunai dengan menggunakan QRIS. Perbedan dengan penelitian yang akan penulis laksanakan yaitu penulis lebih memfokuskan efektivitas penggunaan QRIS yang dilakukan oleh UMKM dalam menyediakan metode pembayaran non tunai kepada pembeli. Sedangkan penelitian terdahulu lebih membahas tentang minat generasi milenial dalam pembayaran non tunai QRIS.

2. Sinta Astika Handayani (1801270061) Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan, 2022. Dengan judul "Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan QRIS Bagi UMKM di Kota Medan". Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Peneliti meneliti faktor faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS bagi UMKM dikota Medan, untuk menganalisis manfaat dan kemudahan terhadap Minat UMKM di kota Medan, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat penggunaan QRIS dikota Medan. Dari hasil penelitian diatas yang menjadi persamaan dengan yang akan penulis laksanakan yaitu membahas tentang pembayaran non tunai QRIS . Perbedaan dengan penelitian yang akan

penulis laksanakan yaitu penulis lebih memfokuskan efektivitas penggunaan QRIS yang dilakukan oleh UMKM dalam menyediakan metode pembayaran non tunai kepada pembeli. Sedangkan penelitian terdahulu lebih membahas tentang faktor yang mempengaruhi UMKM dalam penggunaan QRIS.

3. Rina Anasti Nasution (0503161083) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021. Dengan judul "Analisis Persepsi Pedagang Pada Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi UMKM di Kota Medan". Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif. Peneliti meneliti sejarah Bank Indonesia meluncurkan QRIS, penerapan QRIS dan persepsi pedagang pada penggunaan QRIS sebagai alat transaksi UMKM di kota Medan, hasil penelitian menyimpulkan pertama, Bank Indonesia meluncurkan QRIS pada tanggal 17 Agustus 2019, kedua QRIS sebagai salah satu inisiatif untuk mewujudkan sistem pembayaran Indonesia 2025 dan ketiga dengan adanya QRIS membantu UMKM untuk melakukan pembayaran yang cepat dan praktis. Dari hasil penelitian diatas yang menjadi persamaan dengan yang akan penulis laksanakan yaitu membahas tentang pembayaran non tunai QRIS. Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis laksanakan yaitu penulis lebih memfokuskan efektivitas penggunaan QRIS yang dilakukan oleh UMKM dalam menyediakan metode pembayaran non tunai kepada pembeli. Sedangkan penelitian

terdahulu lebih membahas tentang persepsi dikalangan UMKM tentang peluncuran QRIS.

4. Dwi Yanti Sahriana, Mustafa kamal Rokan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2022. Dengan judul "Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (Quick Response-Code Indonesian Standard) Untuk Mendukung Paperless Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan". Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif. Peneliti meneliti gambaran tentang penerapan QR code untuk mendukung kegiatan paperless disuatu perusahaan Perbankan karna berkaitan dengan individu, kelompok, organisasi, dan prosedur. Hasil penelitian menyimpulkan penggunaan QR code memberikan efek yang baik karna lebih efisien waktu saat melakukan transaksi hal itu juga memudahkan nasabah sekaligus, serta dapat mengurangi penggunaan kertas fisik. Beberapa nasabah juga menerima manfaat dari fitur QRIS meskipun masih ada beberapa nasabah yang menolak. Dari hasil penelitian diatas yang menjadi persamaan dengan yang akan penulis laksanakan yaitu membahas tentang pembayaran non tunai QRIS. Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis laksanakan yaitu penulis lebih memfokuskan efektivitas penggunaan QRIS yang dilakukan oleh UMKM dalam menyediakan metode pembayaran non tunai kepada pembeli. Sedangkan penelitian terdahulu lebih membahas tentang efektivitas penggunaan QRIS untuk mendukung paperles.

G. Sistematika Penulisan

BAB I adalah pendahuluan, Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II adalah landasan teori, pada bab ini akan menyajikan mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan penelitian, yang ditemukan dalam literatur atau jurnal- jurnal pendukung yaitu teori mengenai Efektivitas, (yang meliputi pengukuran efektivitas dan pendekatan efektivitas), pengertian QRIS (yang meliputi pengertian, perkembangan QRIS, QRIS BRI dan Praktek penggunaan QRIS), pengertian UMKM (yang meliputi pengertian, klasifikasi dan kriteria UMKM).

Selanjutnya BAB III membahas mengenai metode penelitian, yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan dan pengolahan data serta analisis data.

Kemudian BAB IV berisikan penyajian data dan laporan hasil penelitian, yang berisi analisis terhadap rumusan masalah dan permasalahan yang ada dalam penelitian.

Yang terakhir bab V merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dan saran hasil penelitian. Kemudian dilanjutkan daftar pustaka dan lampiran- lampiran.