

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi masa kini bukan sudah tidak dianggap asing oleh masyarakat di Indonesia. Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini mengalami perkembangan pesat yang akan memberikan kemudahan dalam mengakses suatu informasi serta kemudahan dalam mengelola sumber daya secara efektif dan efisien. Perkembangan teknologi dalam hal penggunaan internet merupakan perkembangan yang paling diminati oleh sebagian besar masyarakat. Perkembangan internet yang pesat telah melahirkan inovasi-inovasi khususnya dalam teknologi finansial yang akan memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu dalam pemberian akses layanan finansial serta pemrosesan transaksi (Rahma, 2018, hlm 5).

Usaha Mikro dipaksa untuk bisa segera berinovasi dan beradaptasi, antara lain dengan mengadopsi model bisnis digital. Hingga saat ini terdapat 132 juta pengguna internet di Indonesia. Industri fintech (*financial technology*) berupaya mengoptimalkan potensi tersebut dengan menawarkan berbagai bentuk produk keuangan yang memberi kemudahan bagi penggunanya untuk mengakses berbagai layanan keuangan. Produk-produk keuangan digital itu antara lain Go-Pay, Ovo, Dana, dan sebagainya. Selain itu, terdapat pula alternatif pembayaran menggunakan QRIS. QRIS memberikan alternatif

metode pembayaran non-tunai secara lebih efisien (goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee & Perdana, 2018, hlm 53).

Melalui penggunaan satu standar QR Code, penyedia barang dan jasa (*merchant*) tidak perlu memiliki berbagai jenis QR Code dari penerbit yang berbeda. Penggunaan QRIS menjadi trend positif belakangan ini bagi pelaku usaha dan juga konsumen. Mengingat manfaatnya dalam membantu proses transaksi non-tunai secara lebih efisien, penggunaan QRIS oleh usaha mikro akan dapat membantu meningkatkan kinerja usahanya. Hingga saat ini, belum banyak usaha mikro yang telah menggunakan QRIS, sehingga penelitian perlu dilakukan untuk mengeksplorasi persepsi penggunaan QRIS. Dengan mengetahui persepsi usaha mikro menggunakan QRIS, diharapkan akan dapat dirumuskan strategi yang tepat untuk mendorong lebih banyak usaha mikro menggunakan QRIS.

Disisi lain, usaha mikro memiliki strategi dalam mencapai tujuan. Strategi merupakan tindakan untuk mengupayakan terjadinya peningkatan usaha secara terus menerus dengan cara memenuhi apa yang diharapkan para pelanggan di masa kini maupun masa mendatang termasuk menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan. (Prahalad, 1995, hlm 131-138). Usaha mikro juga memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi dan sebagai bukti eksistensi usaha dalam membangun *brand image*. Dengan jangkauan informasi yang luas ini menyebabkan usaha mikro memiliki daya saing yang lebih besar. Di tengah persaingan yang begitu ketat, sangat dibutuhkan penyesuaian strategi secara

cepat untuk merespon perubahan situasi dan kondisi. Agar tetap kompetitif, usaha mikro berfokus pada upaya membangun sinergi, memanfaatkan kompetensi dasar dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan (Richard L. Daft, 2010, hlm 8). Usaha mikro memperoleh informasi mengenai trend usaha melalui berbagai media sosial. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat memudahkan usaha mikro dalam melakukan perencanaan dan pengembangan usahanya.

Menurut (Mangeswuri et al., 2018; Modelski & Devezas, 2018) ekonomi digital merupakan sistem ekonomi yang kompleks dan merupakan fenomena yang baru muncul terkait dengan aspek-aspek ekonomi mikro, ekonomi makro dan teori organisasi serta administrasi atau dengan kata lain “Virtual bisnis benar-benar dilakukan, nilai dibuat dan dipertukarkan serta transaksi terjadi dalam hubungan satu dengan satu yang matang dengan menggunakan apa saja termasuk inisiatif internet sebagai alat tukar”.

Akibat perkembangan baru dalam bidang digitalisasi tersebut, sikap dan gaya hidup masyarakat berubah menjadi peka dan kritis terhadap setiap perubahan, yang kemudian menciptakan bentuk interkoneksi baru antar pelaku ekonomi yang menjadi semakin kreatif, aktif dan produktif. Selain perkembangan industri atau ekonomi kreatif, perkembangan teknologi digitalisasi juga merubah metode pembayaran dari metode pembayaran tunai ke non tunai menggunakan *electronic money* atau uang elektronik. Berdasarkan Bank for International Settlements, e-money didefinisikan *stored-value* atau

*prepaid* produk dimana catatan dana atau value yang tersedia untuk konsumen dan produsen disimpan pada perangkat elektronik yang dimiliki.

Melihat kondisi tersebut, Bank Indonesia yang memiliki tugas menentukan kebijakan moneter dan mengatur sistem pembayaran telah mengeluarkan kebijakan sistem melalui QRIS yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.16/08/PBI/2014 (Bank Indonesia, 2014). Dengan adanya alat pembayaran non-tunai seperti QRIS ini diharapkan mampu mengoptimalkan daya beli masyarakat yang sekaligus berdampak pada meningkatnya perekonomian negara. Hal ini karena QRIS sendiri memberi kemudahan dan keamanan bagi usaha mikro dalam sebagai pengguna QRIS. Kemudahan dan keamanan yang diberikan salah satunya adalah usaha mikro tidak perlu membawa uang tunai secara langsung dalam jumlah yang banyak untuk bertransaksi (Mangeswuri et al., 2018, hlm 9).

Selain perkembangan dalam alat pembayaran nontunai melalui QRIS, berbagai perusahaan industri juga melakukan transformasi dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi keuangan atau yang lebih dikenal *fintech* (*financial technology*). Keberadaan *fintech* bertujuan untuk membuat usaha mikro lebih mudah mengakses produk-produk keuangan, mempermudah transaksi dan juga meningkatkan literasi keuangan (Carlsson & Gustavsson, 2001; Mangeswuri et al., 2018, hlm 18-20). Suatu sistem pembayaran elektronik yang mudah dipahami, digunakan, memiliki tolak ukur jelas terhadap nilai tambah bagi pengguna dan akan lebih dipercaya oleh pengguna (Richard L. Daft, 2010, hlm 6).

Sistem pembayaran elektronik dikatakan mudah digunakan apabila dapat meningkatkan produktivitas dan membuat proses pembayaran lebih efektif dan efisien (Gefen et al., 2003; Yahyapour, 2008, hlm 22).

Ezeh & Nwankwo, (2018) menemukan bahwa persepsi akan kemudahan dalam penggunaan, persepsi akan biaya dan jumlah informasi tersedia terkait pembayaran digital berpengaruh penting terhadap niat pelanggan dalam menggunakan pembayaran digital. Akan tetapi, manfaat yang dirasakan, persepsi kredibilitas, ekspresi dan juga *self-efficacy* tidak mampu memprediksi niat pelanggan dalam menerima pembayaran digital.

(Khalil Md Nor & Pearson, 2007). Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepercayaan, keunggulan relatif serta kemampuan dalam proses uji coba sangat berpengaruh terhadap pengguna fasilitas pembayaran melalui internet banking. Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari salah satu pedagang kelontong di kota pelaihari bahwa dengan adanya QRIS ini mempermudah dalam melakukan transaksi dan cepat, tidak perlu lagi mencari nominal kecil untuk mengembalikan uang pembeli, penjual juga mengatakan bahwa dengan adanya QRIS ini transaksi jadi lebih simple walaupun sejauh ini masih sedikit yang menggunakannya. Dengan adanya pembayaran nontunai menggunakan QR Code akan memudahkan transaksi yang akan dilakukan antara penjual dan pembeli dengan scan code yang telah disediakan oleh penjual. Penjual tidak harus bersusah payah lagi mencari uang dengan nominal kecil untuk mengembalikan uang pembeli dan pembeli juga tidak bersusah payah lagi harus membawa uang tunai saat melakukan pembelian. Pembayaran nontunai

ini juga menghindari penjual mendapatkan uang palsu saat melakukan transaksi. Dengan adanya QRIS ini membantu merchant untuk lebih efisien dalam melakukan transaksi atau pembayaran non tunai dengan pembeli.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa hal diantaranya, adanya manfaat yang didapatkan dari penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran non tunai yang menjadikan proses pembayaran semakin efektif, namun dalam penelitian ini peneliti menemukan kendala yang menyebabkan bahwa masih rendahnya penggunaan pembayaran non tunai di kota Pelaihari tersebut, sedangkan di daerah kecamatan pun sudah banyak pelaku usaha mikro yang sudah menggunakan metode pembayaran non tunai ini khususnya QRIS. Selain itu, kurangnya pengetahuan tentang QRIS ini baik dari pelaku usaha mikro maupun masyarakat. Apakah transaksi pembayaran menggunakan QRIS pada pelaku bisnis Usaha Mikro tersebut dalam penerapannya dapat memberikan alternatif pilihan pembayaran yang lebih aman bagi konsumen agar daya belinya optimal dan nyaman, serta mampu memberi kemudahan bagi kedua belah pihak baik dari sisi pedagang maupun pembeli pada saat bertransaksi ?. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut perihal fenomena yang terjadi dengan judul “ANALISIS PERSEPSI PELAKU USAHA MIKRO TERHADAP PENGGUNAAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS) SEBAGAI METODE PEMBAYARAN JUAL BELI DI KOTA PELAIHARI ”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana persepsi pelaku Usaha Mikro terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran jual beli di kota pelaihari ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

Untuk mengetahui persepsi pelaku usaha mikro terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran jual beli di kota Pelaihari.

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, kiranya penelitian ini dapat berguna untuk :

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai bahan informative yang dapat memberikan kontribusi dan menambah wawasan dalam penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran jual beli .
- b. Sebagai bahan motivasi untuk mengembangkn penelitian berikutnya serta sebagai bahan masukan, pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Dapat memberikan bahan informasi dan referensi kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari

Banjarmasin,, mahasiswa dan para pembaca, dan dapat membantu pihak yang berkepentingan.

- b. Menambah pengetahuan dan memperkaya ilmu ekonomi terutama mengenai penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran jual beli dan sebagai sumber informasi untuk melihat perkembangan Sistem Pembayaran Indonesia.

#### **E. Definisi Operasional/Batasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam menginterpretasikan judul serta permasalahan yang penulis teliti, maka diperlukan adanya definisi operasional sebagai pegangan agar lebih terarahnya pemahana bagi pembaca, yaitu sebagai berikut :

##### **1. Persepsi**

Persepsi adalah kecenderungan seseorang terhadap sesuatu dalam ranah relative, artinya persepsi individu terhadap sesuatu akan berbeda-beda berdasarkan persepsi dari masing-masing orang.

##### **2. Persepsi kemudahan penggunaan**

Persepsi kemudahan penggunaan, Fusiler dan Durlabhji berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan diantaranya bisa merasakan kemudahan dalam menggunakan teknologi yang berguna melaksanakan kegiatan yang diinginkan, bisa berinteraksi dengan layanan teknologi mobile commerce serta tidak memerlukan usaha yang besar (Ningsih et al., 2021, hlm 1-9).

### 3. Persepsi manfaat

Persepsi kebermanfaatan Davis et al. menjelaskan arti persepsi kemanfaatan sebagai tingkatan dimana pengguna (*user*) yakin bahwa dengan menggunakan teknologi/system mampu meningkatkan performa atau kinerjanya (Ningsih et al., 2021, hlm 1-9)

### 4. Persepsi pengaruh pihak eksternal

Persepsi pengaruh pihak eksternal seperti tokoh terkenal, teman dekat atau saudara, yang mempengaruhi *itensi* untuk menggunakan sesuatu.

### 5. Persepsi hambatan

Persepsi hambatan adalah suatu persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi yang tidak diinginkan dari menggunakan suatu produk atau layanan (Silalahi et al., 2022).

### 6. QRIS

QRIS adalah standard QR Code pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) merupakan Standart QR Code untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik server based, dompet elektronik, atau mobile banking. Dapat juga dikatakan bahwa QRIS ini merupakan Pemersatu QR Code Pembayaran yang ada di Indonesia dan telah terdaftar di Bank Indonesia.

#### 7. Usaha mikro

adalah usaha produktif milik orang per orang dan/ atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008

#### 8. Uang Elektronik

Uang Elektronik adalah alat pembayaran dengan nilai uang yang telah tersimpan secara elektronik pada *server* ataupun kartu dan tata cara penggunaannya dan penerbitannya telah diatur dan diawasi langsung oleh Bank Indonesia.

### **F. Kajian Pustaka/ Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dalam penelitian ini sangat diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama dengan penulis yang akan teliti, oleh sebab itu penulis membuat penelitian terdahulu dari peneliti sebelumnya untuk menemukan penelitian yang membahas masalah terkait, namun demikian ditemukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang akan penulis angkat, penelitian yang dimaksud diantaranya :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rina Anasti Nasution berjudul “Analisis Persepsi Pedagang Pada penggunaan QRIS sebagai alat transaksi UMKM di Kota Medan” bertujuan untuk menganalisis persepsi pedagang pada penggunaan QRIS sebagai alat transaksi UMKM di kota Medan dan penerapannya sebagai pendorong untuk mewujudkan visi Sistem Pembayaran Indonesia 2025. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa QRIS sebagai salah satu inisiatif untuk mewujudkan Sistem

- Pembayaran Indonesia 2025. Dengan adanya QRIS, membantu merchant (UMKM) untuk melakukan pembayaran yang lebih praktis, cepat dan aman serta mendorong merchant untuk menabung sebagian penghasilan mereka. Namun dalam wawancara yang dikemukakan oleh penulis masih sedikit masyarakat yang menggunakan pembayaran non tunai” dan masih banyak yang belum tau apa itu QRIS. Persamaan dengan penelitian ilmiah ini adalah sama-sama membahas tentang pembayaran non tunai dengan penggunaan sistem pembayaran QRIS di wilayah tertentu. Perbedaannya adalah, peneliti melakukan penelitian di Kelurahan Kedoya Selatan, Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat dengan melakukan wawancara terhadap pedagang dan pembeli yang bertransaksi menggunakan QRIS dan peneliti ini bertujuan untuk mewujudkan sistem pembayaran Indonesia 2025.
2. Penelitian berbentuk e-jurnal oleh Wayan Arta Setiawan dan Luh Putu Mahyuni dengan judul “QRIS di Mata UMKM Eksplorasi Persepsi dan Intensi UMKM Menggunakan QRIS” memiliki tujuan penelitian untuk mengeksplorasi bagaimana persepsi UMKM terhadap QRIS serta faktor-faktor yang mempengaruhi intensinya menggunakan QRIS, berlokasi di kota Denpasar, Bali. Dalam penelitian tersebut dijelaskan terkait intensi/minat UMKM menggunakan QRIS. Faktor yang disebutkan berupa faktor persepsi manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, pengaruh pihak luar, dan persepsi hambatan untuk menggunakan QRIS. Penelitian ini memiliki persamaan terkait faktor-faktor para pedagang UMKM menggunakan QRIS dengan metode wawancara dari

setiap pelaku usaha pengguna QRIS. Perbedaan dari penelitian ini adalah penyusun tidak hanya membahas pedagang, namun juga membahas persepsi pembeli, intensi/minat pelanggan dalam melakukan pembayaran pada outlet yang sudah menyediakan QRIS di outletnya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Oktoviana Banda Saputri yang melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui minat masyarakat terhadap pemberlakuan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) oleh Bank Indonesia pada tanggal 1 Januari 2020 sebagai alat transaksi digital. Pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian kepada konsumen atau masyarakat yang melakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS ini dan menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan pada penelitian saya yang saya teliti adalah penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran jual beli pada usaha mikro dan menggunakan penelitian kualitatif. Persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama meneliti tentang penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Agung Edi Rustanto dan Iis Kartini yang melakukan penelitian yang bertujuan untuk membantu masyarakat dan UMKM di daerah aliran sungai (DAS) Citarum agar lebih efektif dalam melakukan sistem pembayaran sehingga masyarakat dalam melakukan pembayaran dapat lebih mudah dan lebih meningkatkan penjualan. Persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama membahas tentang pembayaran non tunai.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Josef Evan Sihaloho, Atifah Ramadani dan Suci Rahmayanti yang melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengkaji penerapan QRIS pada UMKM di Medan, dan memaparkan peranan, kendala dan pendapat UMKM dengan adanya QRIS. Metode penelitian digunakan adalah wawancara dan studi pustaka dengan para pedagang UMKM yang telah menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran ditokonya. Informan pada penelitian ini adalah 4 pedagang yang telah menggunakan QRIS untuk sistem pembayaran non tunai dan menggunakan teknik non-probability untuk mengumpulkan data dan peneliti telah mempersiapkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada informan. Persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama meneliti tentang penggunaan QRIS namun dengan jumlah informan yang berbeda.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Bab I adalah pendahuluan, dalam bab pendahuluan ini berisikan latar belakang masalah yang akan diteliti, kemudian agar penelitian lebih terarah pada pokok permasalahan, maka dibuatlah rumusan masalah. Setelah itu dibuat juga tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan, serta manfaat penelitian yang dikemukakan. Agar terhindar dari kesalahpahaman penulisan, maka dibuatlah definisi operasional sebagai pembatas istilah dalam judul penelitian. Adapun sistematika penulisan merupakan susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II merupakan landasan teori, dalam bab ini akan membahas mengenai penjabaran masalah-masalah yang berhubungan dengan objek

penelitian melalui teori- teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur mengenai persepsi pelaku usaha mikro terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran jual beli.

Bab III adalah metode penelitian yang menguraikan jenis penelitian dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian berisi tempat dimana letak penulis akan melakukan penelitian, data dan sumber data, kemudian melakukan metode pengumpulan data, lalu teknik analisis data serta teknik pengolahan data, hal ini dibuat agar penelitian ini sistematis sesuai dengan prosedur penelitian.

Bab IV merupakan tentang hasil penelitian Analisis Persepsi Pelaku Usaha Mikro Terhadap Penggunaan Qris Sebagai Metode Pembayaran Jual Beli Di Kota Pelaihari. Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil analisis serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada Bab III, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian serta jawaban dari rumusan masalah.

Bab V merupakan penutup, dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dibahas dan juga penulis memberi saran atas kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif dan bermanfaat untuk kedepannya.