

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi digital di era modern ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sistem pembayaran. Inovasi di bidang teknologi telah diadopsi oleh sektor perbankan, yang terlihat dari semakin banyaknya institusi keuangan yang mengintegrasikan teknologi dalam layanan mereka. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyediakan metode pembayaran yang lebih praktis dan efisien bagi nasabah. Salah satu bentuk pembayaran digital yang semakin populer di Indonesia adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). QRIS merupakan sistem pembayaran elektronik berbasis kode QR yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi dengan lebih mudah, cepat, dan aman. Pemerintah Indonesia secara aktif mendorong penggunaan QRIS sebagai standar pembayaran digital nasional, dengan tujuan meningkatkan inklusi keuangan serta memperkuat ekosistem pembayaran digital di Tanah Air. Dari perspektif syariah, transaksi yang dilakukan secara elektronik melalui sistem pembayaran digital seperti QRIS dinilai halal, selama tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah yang berlaku. (Maulida, 2020). Hal tersebut berlandaskan kepada salah satu kaidah berikut:

والأصل في العقود والمعاملات الصحة حتى يقوم دليل على البطلان
والتحريم

“ Bahwa setiap transaksi dalam muamalah pada dasarnya diperbolehkan kecuali ada dalil yang mengharamkannya ”.

Saat ini, terdapat berbagai jenis aplikasi dompet digital atau e-wallet yang sangat diminati oleh masyarakat. Beberapa di antaranya yang paling populer adalah GoPay, OVO, ShopeePay, LinkAja, dan DANA. Penggunaan e-wallet dalam bertransaksi memiliki sejumlah keunggulan, di antaranya adalah faktor kepercayaan, kemudahan, serta kenyamanan yang ditawarkan kepada pengguna. Dalam sistem pembayaran digital ini, pihak penjual atau pedagang hanya perlu menyediakan kode QR (Quick Response), sedangkan pembeli cukup melakukan pemindaian atau mengunduh barcode tersebut untuk menyelesaikan transaksi. Untuk menyederhanakan dan meningkatkan efisiensi sistem pembayaran digital, pemerintah melalui Bank Indonesia telah mengembangkan dan menerapkan sistem QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). QRIS dirancang agar dapat digunakan oleh seluruh aplikasi dompet digital di Indonesia, sehingga konsumen tidak perlu menggunakan berbagai kode QR yang berbeda untuk setiap layanan e-wallet. Dengan adanya QRIS, masyarakat cukup menggunakan satu kode QR yang terstandarisasi untuk melakukan transaksi di berbagai platform pembayaran digital yang tersedia. Sebagai langkah awal dalam penerapannya, Bank Indonesia secara resmi

meluncurkan QRIS pada tanggal 17 Agustus 2019. Peluncuran ini dilakukan secara serentak di kantor pusat Bank Indonesia serta di kantor-kantor cabang yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia. Kehadiran QRIS diharapkan dapat meningkatkan efisiensi sistem pembayaran digital serta mendorong inklusi keuangan di Tanah Air. (Saputri, 2020). Penerapan, diwajibkan penggunaanya terhitung mulai tanggal 1 Januari 2020 (Ningsih et al., 2021).

Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 16/8/PBI/2024, uang elektronik merupakan sebuah alat pembayaran yang diterbitkan berdasarkan sejumlah nilai yang telah disetorkan terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit. Dengan kata lain, uang elektronik berfungsi sebagai media pembayaran yang hanya dapat digunakan setelah pengguna melakukan pengisian saldo atau top-up ke dalam sistem yang disediakan oleh penerbit.

Nilai uang yang telah disetor oleh pemegang kemudian disimpan secara elektronik dalam suatu media tertentu, baik dalam bentuk server maupun chip. Media ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi pembayaran kepada pihak pedagang atau merchant yang menerima uang elektronik tersebut. Namun, penting untuk dicatat bahwa pedagang yang menerima pembayaran ini bukanlah penerbit uang elektronik itu sendiri, melainkan pihak ketiga yang bekerja sama dalam ekosistem pembayaran digital.

Selain itu, dalam regulasi yang telah ditetapkan, nilai uang elektronik yang disimpan oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit tidak dikategorikan sebagai simpanan sebagaimana yang dimaksud dalam

undang-undang yang mengatur tentang perbankan. Hal ini berarti bahwa uang elektronik tidak memiliki karakteristik yang sama dengan tabungan atau deposito di bank, melainkan hanya berfungsi sebagai alat transaksi yang praktis dan efisien dalam pembayaran digital. Dengan adanya regulasi ini, pemerintah melalui Bank Indonesia bertujuan untuk memberikan kepastian hukum serta perlindungan bagi pengguna uang elektronik dalam ekosistem keuangan digital yang semakin berkembang pesat (Lestari & Nofriantika, 2018).

Gambar 1. 1

Data Jumlah Uang Elektronik Beredar



Sumber. OJK (2023) diolah Kembali

Berdasarkan data yang ditampilkan pada grafik di atas, jumlah uang elektronik yang beredar di Indonesia mengalami peningkatan secara signifikan dari tahun 2018 hingga 2023. Tren kenaikan ini tidak terlepas dari semakin populernya penggunaan uang elektronik, khususnya di kalangan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Faktor utama yang mendorong peningkatan ini adalah kemudahan yang ditawarkan oleh uang elektronik dalam mengakses layanan keuangan,

sehingga para pelaku usaha dapat lebih mudah melakukan transaksi tanpa harus bergantung pada uang tunai.

Selain itu, meningkatnya penggunaan uang elektronik di Indonesia juga berkontribusi terhadap pertumbuhan UMKM, terutama dalam hal pembiayaan usaha. Salah satu mekanisme yang mendukung perkembangan ini adalah pemanfaatan layanan financial technology (fintech) berbasis Peer-to-Peer (P2P) lending. Melalui sistem ini, UMKM dapat memperoleh akses pendanaan yang lebih fleksibel dan efisien, yang pada akhirnya membantu memperluas usaha mereka dan meningkatkan daya saing di pasar.

Sementara itu, sistem pembayaran berbasis Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) juga membawa dampak positif dalam mempermudah berbagai jenis transaksi keuangan. QRIS tidak hanya digunakan untuk pembayaran barang dan jasa, tetapi juga memfasilitasi berbagai kebutuhan transaksi lainnya, seperti peminjaman, donasi, hingga bentuk transaksi digital lainnya yang memanfaatkan teknologi modern. Kemudahan ini mencerminkan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam perspektif agama, segala bentuk inovasi yang bertujuan untuk meringankan dan mempermudah pekerjaan manusia dapat dianggap sebagai bagian dari ibadah kepada Allah SWT. Hal ini sejalan dengan firman-Nya dalam Surah Al-Baqarah ayat 185, yang menekankan bahwa

kemudahan dalam menjalani kehidupan merupakan bentuk kasih sayang dan rahmat dari Allah bagi hamba-Nya.


 يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Artinya: “ Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu ”(QS. Al-Baqarah:185).

Ayat ini menegaskan bahwa Allah SWT selalu memberikan kemudahan bagi manusia dalam menjalani kehidupan. Jika dikaitkan dengan kemudahan yang ditawarkan dalam bertransaksi menggunakan QRIS, maka dapat diartikan bahwa sistem ini membantu menghemat waktu dan tenaga pengguna dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan adanya efisiensi tersebut, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah memenuhi berbagai kebutuhannya secara praktis dan cepat tanpa harus menghadapi hambatan yang berarti.

Kemudahan ini secara khusus sangat bermanfaat bagi para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang mengutamakan efisiensi dalam pencatatan keuangan serta sistem pembayaran mereka. Sebagai salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi nasional, UMKM terus berkembang dan memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan daya saing mereka di pasar. (Adhimmufti, 2017) Penggunaan QRIS dalam transaksi digital tentunya tidak serta-merta diterapkan begitu saja, tetapi melalui berbagai

proses serta tahapan pengembangan yang matang agar sistem ini dapat berjalan dengan optimal dan memberikan manfaat luas bagi penggunanya.

Selain faktor kemudahan, aspek kepercayaan juga menjadi elemen penting dalam penggunaan sistem pembayaran digital seperti QRIS. Menurut Maharani, (2010), kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap keandalan, ketahanan, serta integritas pihak lain dalam suatu hubungan. Keyakinan ini didasarkan pada asumsi bahwa pihak yang dipercaya akan bertindak dengan itikad baik dan menghasilkan manfaat positif bagi pengguna. Oleh karena itu, dalam penerapan QRIS, selain mempertimbangkan kemudahan penggunaannya, penting juga untuk memastikan bahwa sistem ini memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi agar masyarakat merasa aman dalam menggunakannya.

Menurut (Buluati et al., (2023), kemudahan dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang dapat mempercayai suatu teknologi tanpa mengalami kesulitan dalam menggunakannya. Dalam konteks transaksi digital menggunakan QRIS, kemudahan ini menjadi faktor utama yang menarik minat masyarakat untuk beralih ke metode pembayaran digital. Namun, meskipun QRIS menawarkan kemudahan dalam bertransaksi, bukan berarti pengguna sepenuhnya terbebas dari kendala atau hambatan teknis.

Salah satu permasalahan yang kerap dihadapi pengguna adalah saat melakukan pemindaian kode QR yang tidak terbaca dengan baik. Situasi ini mengharuskan pengguna untuk melakukan pemindaian ulang sebanyak

dua hingga tiga kali sebelum transaksi dapat diproses. Kendala seperti ini dapat mengurangi efisiensi yang diharapkan dari penggunaan QRIS, meskipun secara umum sistem ini tetap lebih praktis dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional. Oleh karena itu, selain faktor kemudahan, aspek lain seperti kepercayaan dan kenyamanan juga menjadi elemen penting dalam memastikan pengalaman pengguna yang optimal.

Menurut (Mauliddiyah, 2021), kenyamanan memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendorong penggunaan QRIS. Kenyamanan dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana individu merasa aman dan puas dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam hal ini, QRIS memberikan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan transaksi perbankan secara langsung atau interpersonal. Dengan sistem yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, QRIS memberikan fleksibilitas yang lebih besar dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat.

Lebih lanjut, pengguna yang merasakan kenyamanan dalam menggunakan sistem informasi cenderung memiliki niat lebih besar untuk terus menggunakannya dibandingkan dengan mereka yang merasa kurang nyaman. Semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dirasakan pengguna dalam memanfaatkan QRIS, maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk menjadikannya sebagai metode pembayaran utama dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, kenyamanan bukan hanya sekadar nilai tambah dalam penggunaan QRIS, tetapi juga menjadi faktor

utama yang mempengaruhi loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap layanan pembayaran digital.

Masyarakat Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan merupakan salah satu target utama penggunaan QRIS. Kota Banjarmasin memiliki potensi yang besar dalam adopsi teknologi pembayaran digital. Namun, keberhasilan penerapan QRIS tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur, melainkan juga oleh penerima dan persepsi masyarakat terhadap teknologi tersebut (Venkatesh et al., 2003). Terdapat dua faktor utama yang diduga berpengaruh terhadap keputusan masyarakat di Kota Banjarmasin dalam menggunakan QRIS, yaitu kenyamanan (*perceived ease of use*) dan kepercayaan terhadap teknologi (*perceived trust*). Kenyamanan dalam hal ini merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa penggunaan QRIS dapat dilakukan dengan mudah, tanpa memerlukan upaya yang besar atau menghadapi hambatan yang signifikan dalam proses transaksi. Ketika pengguna merasakan bahwa teknologi ini benar-benar memberikan kemudahan, maka kecenderungan mereka untuk terus menggunakannya dalam aktivitas sehari-hari akan semakin tinggi.

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena berkaitan dengan tren peningkatan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Data yang tersedia menunjukkan adanya pertumbuhan signifikan dalam jumlah pengguna, volume transaksi, serta nominal transaksi yang dilakukan menggunakan QRIS. Hingga akhir Oktober 2023, jumlah pengguna QRIS telah mencapai 43,44 juta orang, atau sekitar 92% dari

target akhir tahun yang ditetapkan sebesar 45 juta pengguna. Selain itu, jumlah merchant yang menerima pembayaran melalui QRIS juga mengalami peningkatan, dengan total mencapai 29,63 juta merchant. Mayoritas dari merchant tersebut berasal dari sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), dengan komposisi usaha mikro sebesar 55,70%, usaha kecil 30,17%, usaha menengah 6,02%, dan usaha besar 3,74%.

Dari segi volume transaksi, penggunaan QRIS juga telah melampaui target yang ditetapkan oleh Bank Indonesia (BI) hingga Oktober 2023. Sepanjang periode Januari hingga Oktober 2023, jumlah transaksi pembayaran menggunakan QRIS mencapai 1,59 miliar transaksi, dengan total nominal transaksi yang tercatat sebesar Rp24,97 triliun. Peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin percaya dan nyaman dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital yang efisien, fleksibel, dan aman dalam mendukung berbagai jenis transaksi.

Penelitian ini di ambil dari jurnal penelitian terdahulu, bertujuan memberi informasi yang memiliki hubungan pada penelitian yang dilakukan agar tidak terjadi plagiasi. Penelitian oleh Oktaviar, Arief dan Saratian (2024) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kenyamanan terhadap Keputusan Menggunakan QRIS sebagai Alat Pembayaran Digital”. Hasil penelitian menunjukkan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif Dan signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital. Variabel

kepercayaan (trust) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital. Selain itu, variabel kenyamanan dalam bertransaksi juga menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan individu dalam memilih QRIS sebagai metode pembayaran. Kepercayaan dan kenyamanan menjadi faktor utama yang mendorong adopsi QRIS di masyarakat, karena kedua aspek ini berperan dalam menciptakan pengalaman transaksi yang aman, efisien, dan bebas dari hambatan teknis.

Penelitian yang dilakukan oleh Siswanto dan Sugiyanto (2022) dalam studi mereka yang berjudul "*Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan QRIS (Studi Kasus pada Masyarakat Kota Semarang)*" menunjukkan hasil yang sejalan dengan temuan tersebut. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa faktor kepercayaan, keamanan, serta kemudahan penggunaan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan dan persepsi keamanan pengguna terhadap sistem QRIS, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsinya dalam transaksi sehari-hari.

Selain itu, penelitian lain yang dilakukan oleh Putri & Sulistyono (2020) dengan judul "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Minat Menggunakan QRIS (Studi Kasus pada*

Mahasiswa Universitas Brawijaya)" juga mendukung temuan sebelumnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan, serta keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan QRIS. Dengan kata lain, ketika pengguna merasakan bahwa QRIS mudah digunakan, aman, dan dapat dipercaya, maka kecenderungan mereka untuk beralih ke metode pembayaran digital ini akan semakin tinggi.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan merupakan faktor-faktor utama yang menentukan tingkat adopsi QRIS di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan penggunaan QRIS secara lebih luas, diperlukan strategi yang berfokus pada peningkatan rasa aman dan kepercayaan pengguna, serta optimalisasi kenyamanan dalam proses transaksi digital. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kenyamanan Terhadap Penggunaan QRIS Sebagai Media Pembayaran (Studi Pada Pelaku UMKM di Kota Banjarmasin)"**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pada pelaku UMKM di kota Banjarmasin?

2. Apakah Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan QRIS sebagai media pembayaran Pada Pelaku UMKM di Kota Banjarmasin ?
3. Apakah Kenyamanan berpengaruh terhadap penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pada pelaku UMKM di Kota Banjarmasin?
4. Apakah Kepercayaan, Kemudahan, dan Kenyamanan berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pada pelaku UMKM di Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui seberapa Pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pada Pelaku UMKM di Kota Banjarmasin
2. Untuk mengetahui seberapa Pengaruh Kemudahan terhadap penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pada pelaku UMKM di Kota Banjarmasin
3. Untuk mengetahui seberapa Pengaruh Kenyamanan terhadap penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pada pelaku UMKM di Kota Banjarmasin
4. Untuk mengetahui Kepercayaan, Kemudahan, dan Kenyamanan berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pada pelaku UMKM di Kota Banjarmasin

D. Signifikansi Penelitian

a. Kegunaan teoritis

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat serta menjadi referensi dalam menyediakan informasi yang relevan. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, perbandingan, serta dasar untuk penyempurnaan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

b. Kegunaan praktis

1. Peneliti

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat serta berkontribusi dalam memperluas wawasan dan pengetahuan. Selain itu, temuan penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan studi di bidang yang relevan.

2. Bagi UIN Antasari

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memperluas wawasan dalam bidang keilmuan serta menjadi referensi bagi penelitian lanjutan di masa mendatang. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi studi lain yang mungkin dilakukan dengan sudut pandang yang berbeda.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan inspirasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi dan pedoman bagi penelitian selanjutnya.

4. Bagi masyarakat

Dari hasil penelitian ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui dan memahami tentang QRIS.