

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat telah memberikan dampak transformasi signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk pada sektor keuangan. Salah satu perkembangan pada sektor keuangan adalah adopsi sistem pembayaran digital yang menggabungkan efisiensi, kecepatan, dan keamanan transaksi melalui integrasi layanan berbasis teknologi seperti *internet banking*, *e-wallet*, dan pembayaran berbasis QR code (Gunawan, Fatikasari, & Putri, 2023). Dalam perkembangan tersebut, sektor keuangan digital atau *Financial Technology* (Fintech) berperan penting sebagai inovasi utama layanan keuangan digital yang inklusif, cepat, dan terjangkau (Sriwidadi & Prabowo, 2024). *Fintech* memungkinkan layanan keuangan dapat menjangkau populasi yang sebelumnya tidak tersentuh oleh sistem keuangan formal, memperkuat fondasi ekonomi digital (Wiryawan et al., 2023).

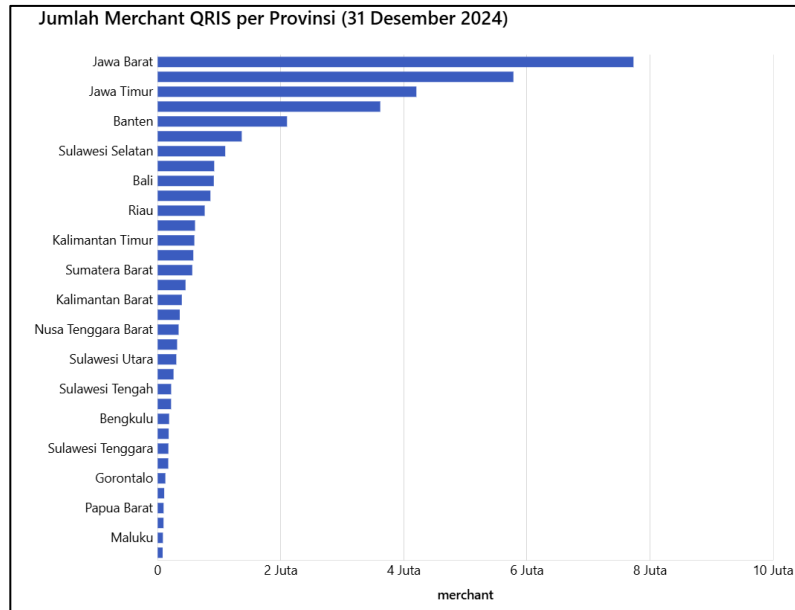
Salah satu inovasi dalam sektor keuangan digital yang mendorong perkembangan tersebut adalah implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) oleh Bank Indonesia pada tahun 2019. Implementasi QRIS mampu menyatukan berbagai sistem pembayaran berbasis QR code menjadi satu standar nasional yang dapat digunakan lintas platform, mempermudah pelaku usaha dan konsumen dalam bertransaksi secara digital (Gunawan et al., 2023). Tujuan implementasi QRIS tersebut tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi transaksi, namun implementasi QRIS juga bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan dan menciptakan sistem pembayaran yang terintegrasi lintas platform secara nasional (Rafferty & Fajar, 2022).

Dalam bidang perekonomian nasional, sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) berperan sebagai tulang punggung perekonomian Indonesia. Menurut laporan Kementerian Koperasi dan UKM (2024) UMKM menyumbang lebih dari 60,5% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dan menyerap sekitar 97% dari total tenaga kerja nasional. Hal tersebut menjadikan digitalisasi UMKM melalui sistem pembayaran menggunakan QRIS sebagai prioritas strategis

nasional dalam mendorong integrasi ekonomi-keuangan digital yang inklusif dan berkelanjutan (Bank Indonesia, 2024). Relevansi strategi tersebut ditunjukkan dengan semakin pesatnya pertumbuhan ekosistem QRIS di Indonesia. Menurut Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dalam Ahdiat (2025b) hingga bulan Maret 2024 tercatat sekitar 32 juta *merchant* yang telah menerima pembayaran melalui QRIS secara nasional. Lebih lanjut, laporan Kumparan (2024) mencatat bahwa pada akhir tahun 2024 jumlah tersebut meningkat menjadi 35,1 juta *merchant*. Dengan demikian, berdasarkan data hingga akhir tahun 2024, diperkirakan sekitar 31,6 juta UMKM telah mengadopsi QRIS. Meskipun demikian, masih terdapat sekitar 33 juta UMKM lainnya yang belum mengadopsi QRIS sebagai sistem pembayaran digital, menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan dalam transformasi digital di sektor UMKM.

Berdasarkan data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia melalui Ahdiat (2025a) Provinsi Jawa Barat mencatat jumlah merchant QRIS tertinggi secara nasional, yaitu mencapai 6,81 juta *merchant*. Di sisi lain, data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat (2025) menunjukkan bahwa wilayah Kota Bandung dan Kabupaten Bandung menampung lebih dari 16% dari total usaha skala mikro dan kecil di Provinsi Jawa Barat (Badan Pusat Statistik, 2024). Oleh karena itu, Kota Bandung dan Kabupaten Bandung sebagai wilayah dengan konsentrasi UMKM yang tinggi dinilai strategis untuk mengkaji secara kontekstual faktor-faktor yang memengaruhi keputusan adopsi QRIS oleh pelaku UMKM.

Laporan tersebut diperkuat oleh data transaksi QRIS yang menunjukkan rata-rata 11,8 transaksi per *merchant* per bulan, dengan nilai transaksi rata-rata mencapai Rp1,3 juta yang tumbuh lebih dari 150% dibandingkan tahun sebelumnya, sehingga mencerminkan peningkatan adopsi dan efektivitas sistem pembayaran digital. Visualisasi data tersebut ditampilkan pada Gambar I-1 berikut.

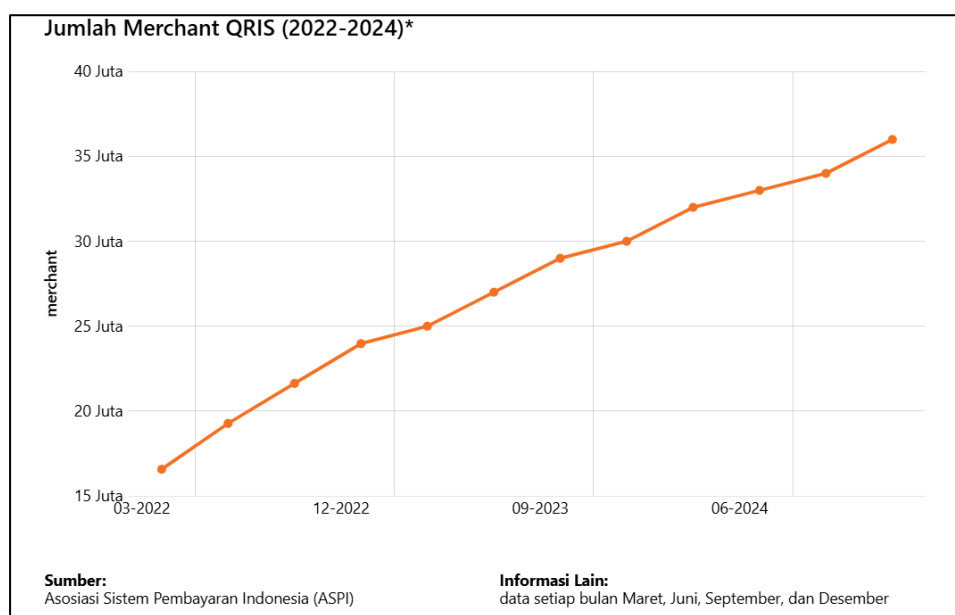


Gambar I-1. Jumlah *merchant* pengguna QRIS per provinsi tahun 2024
Sumber: (Ahdiat, 2025a)

Meskipun demikian, implementasi QRIS di kalangan UMKM masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian yang sebelumnya telah dilakukan di wilayah Kota Bandung menunjukkan bahwa persepsi terhadap QRIS yang terlalu kompleks, dan kekhawatiran akan keamanan transaksi merupakan hambatan utama dalam adopsi teknologi QRIS di bidang UMKM (Pamungkas dan Noviaristanti, 2024). Studi yang dilakukan oleh Singh et al. (2020) juga memberikan informasi mengenai *Perceived Security* sebagai determinan utama dalam membentuk kepercayaan dan niat perilaku dalam penggunaan sistem keuangan digital. Selain itu, pengaruh sosial juga terbukti memiliki peran penting dalam mendorong adopsi teknologi baru di kalangan pelaku UMKM. Dalam mengadopsi teknologi tersebut, pengaruh sosial dapat dipengaruhi oleh opini dari rekan usaha, komunitas bisnis, hingga pelanggan yang dapat memengaruhi keputusan adopsi layanan QRIS (Wiryawan et al., 2023; Khoirun Nisa et al., 2022)

Adopsi layanan QRIS juga tidak dapat dilepaskan dari upaya nasional menuju *cashless society*, yaitu kondisi sosial-ekonomi di mana sebagian besar transaksi dilakukan tanpa menggunakan uang tunai (Bank Indonesia, 2024). Konsep ini telah menjadi salah satu indikator digitalisasi sistem keuangan nasional dengan pertimbangan nilai kontribusi terhadap efisiensi, transparansi, dan keamanan transaksi (Sriwidadi & Prabowo, 2024). Pemerintah dan Bank Indonesia terus

menggalakkan program digitalisasi sistem pembayaran, di antaranya melalui kebijakan Gerakan Nasional Nontunai (GNNT) dan implementasi QRIS sebagai instrumen utama yang menjembatani pelaku usaha ke dalam sistem pembayaran digital. QRIS dinilai mampu menurunkan biaya transaksi, mengurangi risiko keuangan fisik, dan mempercepat inklusi keuangan (Gunawan et al., 2023). Implementasi sistem pembayaran nontunai QRIS yang ditinjau dalam penggunaan oleh pelaku usaha khususnya UMKM dinilai dapat menjadi alat untuk meningkatkan efisiensi operasional dan menjangkau konsumen digital yang kini mendominasi pasar (Sriwidadi & Prabowo, 2024).



Gambar I-2. Pertumbuhan *merchant* pengguna QRIS tahun 2022-2024
Sumber:(Ahdiat, 2025b)

Dalam (Ahdiat, 2025b) Laporan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia mencatat bahwa pada Desember 2024 jumlah *merchant* QRIS mencapai 36 juta, dengan 55 juta pengguna aktif secara nasional. Data tersebut menunjukkan bahwa *cashless society* bukan lagi sebuah visi jangka panjang, namun telah menjadi realitas yang berkembang secara pesat. Namun demikian, transisi ini masih menghadapi tantangan, terutama dari sisi persepsi keamanan, kesiapan teknologi, dan penerimaan sosial yang belum merata, hal-hal yang secara langsung berkaitan dengan keberhasilan implementasi *cashless society* di tingkat mikro (Pamungkas & Noviaristanti, 2024).

Untuk memahami perilaku adopsi QRIS secara menyeluruh, penulis melakukan pendekatan teoretis melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai kerangka yang relevan untuk digunakan dalam penelitian ini (Davis, 1989). TAM memberikan pemodelan dengan dua variabel utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) dapat memengaruhi sikap dan niat perilaku dalam penggunaan teknologi (Saputra, Santosa, & Permanasari, 2023). Namun, model dasar TAM dinilai belum cukup untuk menjelaskan kompleksitas keputusan pengguna, khususnya dalam konteks UMKM yang dipengaruhi oleh faktor eksternal (Pamungkas & Noviaristanti, 2024). Oleh karena itu, terdapat banyak studi yang telah dilakukan sebelumnya dengan mengembangkan *Extended TAM* dengan penambahan variabel *Security* dan *Social Influence* (Nisa & Solekah, 2022; Patel & Patel, 2018; Singh et al., 2020)

Security merujuk pada persepsi pengguna terhadap kemampuan sistem dalam melindungi informasi pribadi dan transaksi (Bolano et al., 2025). Faktor tersebut dinilai secara signifikan berkontribusi terhadap kepercayaan (*trust*) dan niat perilaku (*Behavioral Intention to Use*) dalam penggunaan layanan finansial berbasis teknologi digital (Singh et al., 2020). Studi yang dilakukan oleh Patel & Patel (2018) menunjukkan bahwa dalam adopsi layanan internet banking di Gujarat, *Perceived Security* dan *Social Influence* merupakan dua faktor eksternal yang berpengaruh kuat terhadap niat penggunaan, sehingga memperkuat relevansi pemilihan kedua variabel tersebut dalam pengembangan model adopsi teknologi berbasis TAM. Selain aspek *Security*, aspek *Social Influence* juga memegang peranan penting dalam pembentukan persepsi pengguna dalam adopsi layanan digital. Variabel ini menggambarkan sejauh mana sikap dan keyakinan individu terhadap kemanfaatan serta kemudahan suatu teknologi dipengaruhi oleh pengaruh sosial dari lingkungan terdekat, seperti kolega usaha, komunitas usaha, atau pelanggan (Wiryawan et al., 2023). Dalam adopsi teknologi QRIS oleh pelaku UMKM, kedua faktor eksternal ini menjadi sangat relevan dengan mempertimbangkan kecenderungan pelaku UMKM untuk menjadikan pengaruh sosial sebagai acuan proses pengambilan keputusan adopsi teknologi (Rafferty & Fajar, 2022).

Meskipun relevansi *Security* dan *Social Influence* telah dibuktikan dalam berbagai studi terdahulu, sebagian besar studi menempatkan kedua variabel ini sebagai prediktor langsung terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention to Use*), tanpa menjelaskan bagaimana keduanya membentuk persepsi awal pengguna terhadap sistem digital. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*, persepsi awal yang direpresentasikan oleh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* merupakan komponen fundamental yang secara teoritis memediasi hubungan antara faktor eksternal dan niat perilaku pengguna (Davis, 1989). Oleh karena itu, penelitian ini memperluas pemodelan TAM dengan menempatkan *Security* dan *Social Influence* sebagai determinan terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, dengan tujuan mengkaji proses pembentukan persepsi pengguna terhadap sistem pembayaran digital berbasis QRIS. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat peran variabel eksternal dalam struktur teoritis TAM, tetapi juga merefleksikan kebutuhan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi finansial di sektor UMKM.

Berdasarkan fenomena ketimpangan adopsi QRIS di kalangan UMKM serta keterbatasan pendekatan teoretis sebelumnya, penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengaruh *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Attitude Toward Using* (ATU), dan *Behavioral Intention to Use* (BIOU) terhadap adopsi sistem pembayaran QRIS oleh pelaku usaha sektor UMKM di wilayah Kota Bandung dan Kabupaten Bandung, sebagai ibu kota provinsi Jawa Barat menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis bagaimana variabel eksternal berupa keamanan (*Security*) dan pengaruh sosial (*Social Influence*) memengaruhi *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* dalam membentuk persepsi awal pengguna dalam adopsi QRIS sebagai metode pembayaran nontunai di UMKM. Dalam penelitian ini, dilakukan pendekatan kuantitatif melalui metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak R dengan *package* SEMinR dengan tujuan memperoleh pemahaman struktural atas hubungan antar variabel dalam model TAM (Ramayanti, Azhar, & Nik Azman, 2025).

I.2 Perumusan Masalah

- a. Bagaimana persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*), sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*), dan niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) dapat memengaruhi pelaku usaha sektor UMKM di wilayah Kota Bandung dan Kabupaten Bandung dalam mengadopsi sistem pembayaran QRIS dengan *Technology Acceptance Model*?
- b. Bagaimana keamanan (*Security*), dan pengaruh sosial (*Social Influence*) dapat memengaruhi pelaku usaha sektor UMKM di wilayah Kota Bandung dan Kabupaten Bandung dalam mengadopsi sistem pembayaran QRIS dengan *Technology Acceptance Model*?

I.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengaruh persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*), sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*), dan niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) terhadap keputusan adopsi sistem pembayaran QRIS oleh pelaku usaha sektor UMKM di wilayah Kota Bandung dan Kabupaten Bandung dengan *Technology Acceptance Model*.
- b. Mengetahui pengaruh keamanan (*Security*) dan pengaruh sosial (*Social Influence*) terhadap keputusan adopsi sistem pembayaran QRIS oleh pelaku usaha sektor UMKM di wilayah Kota Bandung dan Kabupaten Bandung dengan *Technology Acceptance Model*.

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. Subjek penelitian ini adalah pelaku sektor usaha mikro (pemilik maupun karyawan) yang tergolong sebagai UMKM dan telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran nontunai dalam kegiatan operasional usahanya.
2. Pengambilan sampel difokuskan pada wilayah Kota Bandung dan Kabupaten Bandung.

3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui pengisian kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.
4. Model teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperluas dengan penambahan dua variabel eksternal yaitu *Security* dan *Social Influence*.
5. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini mencakup empat variabel utama dalam TAM, yaitu *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Attitude Toward Using* (ATU), dan *Behavioral Intention to Use* (BIU), serta dua variabel eksternal *Security* (SEC) dan *Social Influence* (SI).
6. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert ordinal 4 poin, yang dalam analisis data diasumsikan sebagai skala interval untuk memenuhi syarat penerapan analisis statistik dalam metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).
7. Teknik analisis data dilakukan dengan pendekatan PLS-SEM menggunakan perangkat lunak R dengan *package* SEMinR.

I.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi pelaku UMKM, penelitian ini memberikan wawasan empiris mengenai persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan QRIS, serta faktor eksternal yang dapat memengaruhi adopsi QRIS. Pemahaman ini diharapkan dapat mendorong meningkatkan efisiensi operasional usaha dan memperluas jangkauan pasar melalui pemanfaatan teknologi pembayaran digital yang aman dan praktis.
2. Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar perumusan kebijakan yang lebih kontekstual dalam mendukung digitalisasi UMKM, termasuk inisiatif edukasi, sosialisasi QRIS, serta penyusunan strategi untuk mengatasi hambatan adopsi teknologi, khususnya di sektor usaha mikro dan informal.
3. Bagi lembaga keuangan dan penyedia layanan pembayaran digital, temuan dalam penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman mendalam tentang persepsi dan preferensi pengguna di sektor UMKM,

sehingga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan produk dan fitur layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta meningkatkan strategi penetrasi pasar QRIS secara lebih tepat sasaran.

4. Bagi konsumen dan masyarakat umum, peningkatan adopsi QRIS oleh UMKM yang dianalisis dalam penelitian ini diharapkan dapat mendorong ekosistem transaksi yang lebih efisien, cepat, aman, dan mendukung peningkatan inklusi keuangan secara menyeluruh.
5. Bagi peneliti dan akademisi, penelitian ini memperluas penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan pendekatan teoritis yang menempatkan variabel eksternal sebagai determinan persepsi awal dalam konteks sektor UMKM di negara berkembang. Penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk studi lanjutan baik secara lintas sektor, lintas wilayah, maupun melalui integrasi model-model lain dalam studi adopsi teknologi keuangan.

I.6 Sistematika Penulisan

Dalam pelaksanaan penelitian ini, dapat diuraikan sistematika penulisan yang dilakukan:

BAB I

Pendahuluan

Pada Bab I berisi tentang penguraian konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II

Tinjauan Pustaka

Pada Bab II memuat pemaparan mengenai penelitian terdahulu studi literatur, dan landasan teori berkaitan dengan topik permasalahan dan metode yang digunakan untuk melakukan penelitian.

BAB III

Metodologi Penelitian

Bab III membahas metodologi penelitian yang mencakup penguraian model konseptual yang diterapkan, serta tahapan penyelesaian masalah yang mencakup identifikasi, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, dan pengambilan keputusan.

BAB IV

Implementasi dan Pengolahan Data

Pada Bab IV menjelaskan tahapan implementasi model yang digunakan, mulai dari hasil pengumpulan data kuesioner, serta tahap pengolahan data melalui RStudio, hingga pembuatan model yang ditentukan untuk mengevaluasi dan menganalisis data.

BAB V

Analisis Data

Pada Bab V menjelaskan tentang penyajian hasil analisis data dari kuesioner yang mencakup evaluasi model pengukuran, model struktural, dan pengujian hipotesis dari variabel yang telah ditentukan.

BAB VI

Kesimpulan dan Saran

Pada Bab VI menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, mencakup jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan pada bab pendahuluan, serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.