

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor keuangan. Kemajuan teknologi yang sangat pesat dapat memberikan kemudahan bagi manusia dalam melakukan aktivitas. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, khususnya pada sistem pembayaran, peran uang tunai kini mulai tergantikan oleh metode non-tunai. Kondisi ini mencerminkan tingginya minat masyarakat untuk beralih dan menggunakan uang elektronik dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Salah satu inovasi yang berkembang pesat yaitu layanan keuangan digital, yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa harus menggunakan uang tunai secara langsung (Kresna & Nugroho, 2022).

Sistem pembayaran digital QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan inovasi dalam sistem pembayaran digital yang diciptakan oleh Bank Indonesia untuk mempermudah proses transaksi di Indonesia melalui pemanfaatan kode QR. Sistem ini dapat digunakan oleh seluruh penyedia layanan sistem pembayaran, baik perbankan maupun lembaga non-bank, serta memungkinkan penerimaan pembayaran dari berbagai aplikasi pembayaran yang tersedia (Satrio, 2024). Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan jenis usaha produktif yang dimiliki perorang atau badan dengan ketentuan penghasilan sinkron dengan undang-undang (UU No. 20 Tahun 2008). Dengan adanya QRIS dapat memudahkan transaksi pembayaran secara cepat, aman, dan efisien bagi

UMKM. UMKM akan sangat diuntungkan dengan adanya layanan keuangan digital seperti QRIS (Hutagalung et al., 2021).

Sistem pembayaran di Indonesia semakin berkembang pesat diberbagai daerah saat ini dengan adanya digitalisasi melalui penerapan pembayaran melalui QRIS oleh Bank Indonesia. Kehadiran QRIS ditujukan sebagai instrumen pembayaran non-tunai yang terintegrasi, sehingga mampu menyederhanakan transaksi, memperluas inklusi keuangan, terutama bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Penggunaan QRIS saat ini berkembang sebagai tren yang memberikan dampak positif, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen. Berbagai kemudahan yang ditawarkan dalam transaksi non-tunai membuat proses pembayaran menjadi lebih efisien, sekaligus berkontribusi dalam meningkatkan kinerja dan daya saing usaha, khususnya bagi pelaku UMKM (Setiawan I, W & Mahyuni, L, 2020).

Tabel 1. 1 Perkembangan Penggunaan QRIS di Indonesia

Bulan & Tahun	Jumlah Pengguna (orang)	Jumlah <i>Merchant</i>
Desember 2021	-	14,78 Juta
Oktober 2022	15,95 Juta (pengguna baru)	22,7 Juta
Desember 2023	45,78 Juta	30,41 Juta
Oktober 2024	54,1 Juta	34,7 Juta

Sumber: Bank Indonesia, data diolah dan diakses pada tanggal 15 September 2025

Berdasarkan data diatas, perkembangan jumlah pengguna (orang) dan jumlah *merchant*/pedagang yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital mengalami peningkatan yang pesat disetiap tahunnya. Total jumlah *merchant*/pedagang yang mengadopsi QRIS sebagai sistem pembayaran digital

terdapat dari berbagai kalangan yang sebagian besar berasal dari UMKM. Pengembangan dan perluasan pemanfaatan pembayaran digital QRIS terus diupayakan untuk mempermudah transaksi pembayaran digital bagi pelaku UMKM, sekaligus menjadi pintu masuk bagi pelaku UMKM ke dalam ekosistem ekonomi dan keuangan digital (Bank Indonesia, 2021).

Hal tersebut juga menunjukkan bahwa banyak UMKM yang telah mengadopsi sistem pembayaran digital seperti QRIS untuk memudahkan dalam bertransaksi. Kondisi ini menunjukkan adanya peningkatan yang cukup besar antara potensi dan realisasi penggunaan QRIS di kalangan UMKM. Data tersebut mengindikasikan bahwa penggunaan QRIS terus menerus meningkat dengan adanya jumlah UMKM yang ada. Hal ini menguatkan urgensi penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS pada pelaku UMKM seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan risiko transaksi (Alifia et al., 2024).

Bagi seorang pelaku usaha kemudahan penggunaan dalam sistem pembayaran menjadi faktor penting dalam mendorong pelaku usaha untuk mengadopsi QRIS. Dalam mengadopsi sistem pembayaran yang semakin mudah dipahami dan digunakan, semakin besar pula kemungkinan pelaku usaha untuk menggunakan QRIS. Selain itu, kepercayaan juga memegang peranan yang penting, mengingat transaksi keuangan sangat bergantung pada keyakinan pengguna terhadap keamanan dan transparansi sistem pembayaran. Apabila UMKM percaya bahwa QRIS mempunyai reputasi yang baik (dapat dipercaya), memberikan keamanan bertransaksi, dan kualitas layanan yang diberikan, maka semakin besar keinginan

pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS. Tanpa adanya kepercayaan, UMKM cenderung menunda bahkan menolak dalam penggunaan QRIS.

Transaksi pembayaran juga salah satu hal yang penting untuk diperhatikan mengingat kerugian UMKM yang salah satunya disebabkan pada saat melakukan transaksi pembayaran. Risiko transaksi dapat berupa gangguan kinerja (aplikasi yang eror, kode QR tidak terdeteksi), efisiensi waktu (kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi), tingkat keamanan (penipuan, kehilangan saldo, pembobolan data), dan jaminan keamanan (perlindungan terhadap kerugian jika terjadi kegagalan sistem dan transparansi informasi). Semakin tinggi risiko yang dirasakan, maka semakin rendah pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Hal tersebut menjadi faktor krusial yang dapat mempengaruhi pelaku UMKM untuk beralih pada penggunaan sistem pembayaran digital seperti QRIS (Kresna & Nugroho, 2022).

Tabel 1. 2 Jumlah UMKM di Kabupaten Bangkalan Tahun 2023

Kecamatan	Skala Usaha			Jumlah
	Mikro	Kecil	Menengah	
Kamal	3620	182	11	3813
Labang	3933	189	20	4142
Kwanyar	3358	166	7	3531
Modung	3240	95	9	3344
Blega	4476	232	19	4727
Konang	3381	65	9	3455
Galis	5178	118	12	5308
Tanah Merah	5718	222	22	5962
Tragah	2216	78	8	2302
Socah	6846	152	5	7003
Bangkalan	8626	644	64	9334
Burneh	4689	201	26	4916
Arosbaya	3212	294	27	3533
Geger	3294	83	11	3388
Kokop	4291	70	21	4382
Tanjung Bumi	6163	123	15	6301

Sepulu	2086	42	2	2130
Klampis	4467	203	11	4681
Jumlah	78794	3159	299	82252

Sumber: Dinas Koperasi dan UMK Kabupaten Bangkalan

Kabupaten Bangkalan adalah salah satu Kabupaten yang terdapat di Pulau Madura, Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Bangkalan adalah salah satu daerah yang kegiatan perekonomiannya tidak hanya berfokus pada sektor agraris, namun juga terdapat sektor industri kreatif dan perdagangan, khususnya UMKM. Jumlah UMKM di Kabupaten Bangkalan mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa terdapat sejumlah pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan telah memanfaatkan QRIS sebagai sarana pembayaran digital. Hal tersebut menjadi salah satu alasan dan ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian di Kabupaten Bangkalan. Lokasi penelitian difokuskan pada Kecamatan Bangkalan, Socah, Burneh dan Kamal.

Berdasarkan data Dinas Koperasi dan UMK Kabupaten Bangkalan (2023), sebaran pelaku UMKM paling banyak terkonsentrasi di wilayah Kota Bangkalan, Socah, Burneh, dan Kamal yang menjadi pusat aktivitas ekonomi dan perdagangan utama serta sebaran UMKM terbesar di Kabupaten Bangkalan, dimana banyak usaha mikro, kecil, dan menengah bergerak di berbagai sektor. Lokasi tersebut representatif untuk menggambarkan perilaku UMKM di Bangkalan secara keseluruhan. Empat kecamatan tersebut berada di kawasan inti pertumbuhan ekonomi Kabupaten Bangkalan dan memiliki akses internet serta fasilitas perbankan digital yang relatif lebih memadai.

Menurut data BPS Kabupaten Bangkalan (2024), Kecamatan Kota Bangkalan dan Burneh memiliki rasio pengguna internet tertinggi, diikuti Kamal dan Socah

yang lebih familiar dengan penggunaan perangkat digital seperti *smartphone* dan memiliki peluang adopsi QRIS yang lebih tinggi. Kecamatan Kamal dikenal sebagai wilayah perbatasan dan kawasan pendidikan yaitu di Universitas Trunodjoyo Madura. Kegiatan ekonomi di sekitar kampus menjadikan Kamal sebagai pusat transaksi non-tunai yang potensial. Pelaku UMKM disekitar kampus mulai menerapkan pembayaran digital seperti QRIS, hal tersebut menyebabkan wilayah Kamal menjadi lokasi ideal untuk mengamati tingkat penggunaan QRIS pada pelaku UMKM.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, Penggunaan QRIS pada pelaku UMKM dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mendukung. Beberapa faktor yang digunakan oleh peneliti dan menjadi fokus penelitian dalam mempengaruhi penggunaan QRIS pada pelaku UMKM yaitu kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan risiko transaksi. Penelitian terdahulu oleh Hidayatulah et al., (2023) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan QRIS pada UMKM di Kota Pangkalpinang, sedangkan risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan QRIS pada UMKM di Kota Pangkalpinang. Menurut penelitian Buluati et al., (2023) menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan, dan kepercayaan bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap menggunakan QRIS pada pelaku UMKM di Kabupaten Boalemo. Sedangkan, menurut penelitian Setiawan I, W & Mahyuni, L, (2020) menunjukkan bahwa sebagian UMKM masih memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan QRIS dan masih lebih nyaman dengan transaksi tunai, serta

tidak semua UMKM melihat manfaat praktis QRIS, karena terdapat beberapa kendala seperti pemahaman penggunaan dan keterbatasan infrastruktur.

Penelitian ini menggunakan faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan risiko transaksi sebagai variabel independen dan penggunaan QRIS sebagai variabel dependen. Objek penelitian ini yaitu UMKM di Kabupaten Bangkalan. Berbagai penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan risiko transaksi berpengaruh terhadap penggunaan QRIS pada pelaku UMKM, namun belum terdapat penelitian yang menggunakan Kabupaten Bangkalan sebagai objek penelitiannya. Sebagian besar studi penelitian difokuskan pada kawasan perkotaan atau skala nasional yang memiliki karakteristik yang berbeda. Serta belum ada penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh 3 variabel independen tersebut secara bersamaan dengan penggunaan QRIS pada pelaku UMKM.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Risiko Transaksi Terhadap Penggunaan QRIS Pada Pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan?

3. Apakah risiko transaksi berpengaruh negatif terhadap penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan?
4. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan risiko transaksi terhadap penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh positif kemudahan penggunaan terhadap penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh positif kepercayaan terhadap penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh negatif risiko transaksi terhadap penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan antara kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan risiko transaksi terhadap penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, peneliti berharap hasil studi ini bermanfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dan pengetahuan dalam lingkup sistem layanan keuangan digital terutama penggunaan QRIS pada pelaku UMKM.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya pada konteks penggunaan QRIS pada pelaku UMKM.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pembaca dan Peneliti Selanjutnya

Penulis berharap bahwa hasil temuan dalam penelitian ini dapat memperkaya pengetahuan pembaca tentang penggunaan QRIS pada pelaku UMKM.

b. Bagi Masyarakat

Penulis berharap khususnya pada pelaku UMKM, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang baik mengenai sistem layanan keuangan digital khususnya dalam kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan risiko transaksi terhadap penggunaan QRIS pada pelaku UMKM.

3. Bagi Instansi Terkait

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan dasar pengembangan untuk sistem layanan keuangan digital selanjutnya untuk mendukung penggunaan QRIS yang lebih baik lagi.