

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi telah berdampak banyak pada perubahan di berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor keuangan. Inovasi teknologi di sektor ini, seperti pembayaran elektronik dan aplikasi *mobile banking*, hal ini memudahkan orang untuk melakukan aktivitas pembayaran di kesehariannya. Perkembangan teknologi keuangan ini disebut *FinTech.*, telah merubah lanskap pembayaran secara global. *Financial Technology/FinTech* merupakan teknologi jasa keuangan berbasis teknologi yang telah membawa banyak perubahan dari versi bisnis tradisional menjadi modern. Awalnya, transaksi harus dilakukan secara langsung dan sejumlah uang tunai harus dibawa kemana-mana. Saat ini, perdagangan jarak jauh dapat diselesaikan dalam hitungan detik (Bank Indonesia, 2020).

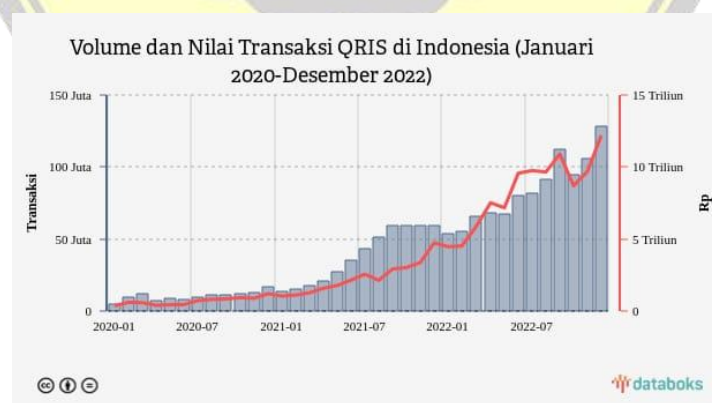
Salah satu sistem pembayaran digital Indonesia adalah *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)* yang diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019. QRIS ini didesain bertujuan supaya memudahkan proses pembayaran nontunai dengan lebih fleksibel yakni menggunakan kode yang terintegrasi dalam hal ini yakni QRIS pada seluruh penyedia jasa pembayaran di Indonesia (Bank Indonesia, 2020).

Kode QR adalah sekumpulan kode yang menyimpan data dan informasi penting, seperti ID pedagang atau pengguna, jumlah pembayaran, dan jenis mata uang. Kode ini dapat dibaca oleh perangkat pembayaran berbasis teknologi. Kode QR memanfaatkan teknologi untuk menyimpan informasi dalam bentuk pola titik hitam yang dapat diakses melalui aplikasi dompet elektronik di Indonesia.

QRIS kini memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran menggunakan berbagai alat transaksi elektronik, ini termasuk dompet virtual seperti Dana, OVO, *Go-pay*, *ShopeePay*, dan *LinkAja*. Selain itu, hampir semua bank yang memiliki aplikasi untuk iOS dan Android juga mendukung fitur ini, termasuk mobile banking. Ini berarti, hanya dengan menggunakan kode QR, konsumen dapat melakukan pembayaran lintas platform dengan mudah. Setiap pedagang yang mengimplementasikan QRIS dapat menerima pembayaran dari berbagai alat transaksi yang berbeda. (Hanafi & Toolib, 2020).

Gambar 1

Volume dan nilai transaksi QRIS di Indonesia



Sumber: databooks.katadata.co.id, 2022

Data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) menunjukkan per Desember 2022, terdapat antara 128 juta pembayaran melalui QRIS di seluruh Indonesia, antara akumulasi nilai transaksi sebesar Rp12,2 triliun. Nilai ini mencatatkan nilai baru teratas, baik dalam hal kuantitas maupun nilai transaksi. Dalam periode setahun yakni tahun 2022, akumulasi besaran transaksi QRIS mencapai 1 miliar transaksi secara nasional, mengalami perkembangan sebesar 117,59% dibandingkan tahun 2021. Selain itu, nilai total transaksi QRIS pada tahun 2022 mencapai Rp99,98 triliun, yang tumbuh signifikan sebesar 261,81% dibandingkan tahun sebelumnya. Mulai paruh kedua tahun ini, Bank Indonesia juga memberlakukan *Merchant Discount Rate* (MDR) sebesar 0,3% untuk para pedagang (*merchant*) yang menggunakan fasilitas QRIS.

Penerapan teknologi keuangan seperti QRIS tidak hanya mendorong pertumbuhan ekonomi digital, tetapi juga mengurangi ketergantungan pada uang tunai yang memiliki risiko keamanan lebih tinggi, serta memberikan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi. Menurut survei dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (2022), adopsi QRIS di Indonesia terus meningkat seiring dengan kemajuan infrastruktur teknologi dan dukungan dari pemerintah melalui program digitalisasi ekonomi. Penelitian oleh Setiawan dan Nugroho (2021) juga menunjukkan bahwa pengguna QRIS merasa lebih mudah dan aman melakukan transaksi, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital. Inovasi ini juga diharapkan mampu meningkatkan inklusi keuangan.

Seiring berjalannya waktu teknologi telah banyak membawa perubahan dalam berbagai pada aspek kehidupan, sebagai contoh perilaku konsumen dalam bertransaksi. Salah satu dampak positif perkembangan teknologi di Indonesia adalah adanya *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)* dengan maksud supaya memudahkan serta menyatukan berbagai platform pembayaran virtual . Di tempat wisata, seperti kawasan Payung Madinah di Pasuruan, penggunaan QRIS memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi transaksi dan menarik lebih banyak pelanggan.

Wisatawan yang mengunjungi Payung Madinah sering kali berasal dari berbagai daerah, termasuk generasi muda yang terbiasa menggunakan metode pembayaran digital. Dalam konteks ini, QRIS memberikan solusi tepat bagi pedagang kaki lima (PKL) untuk menghadirkan layanan yang lebih modern sesuai kebutuhan konsumen. Dengan memindai kode QR dengan telepon pintar, konsumen dapat melakukan penyerahan uang sesuai harga tanpa harus membawa uang tunai. Metode ini tidak hanya menghemat waktu serta juga memberikan pengalaman perdagangan yang aman dan nyaman.

Kenyataannya banyak PKL di kawasan Payung Madinah yang belum mengadopsi QRIS, meskipun peluangnya sangat besar. Fenomena ini mencerminkan adanya hambatan tertentu yang harus diatasi untuk mendorong minat penggunaan teknologi ini di kalangan PKL. Adapun beberapa jenis dagangan PKL yang telah menggunakan QRIS di sekitar kawasan payung Madinah Kota Pasuruan seperti dibawah ini.

Tabel 1
Data PKL Menggunakan QRIS

Lokasi	Jenis PKL	Jumlah
Selatan Payung Madinah Barat Gapura Alun-alun	Es Degan, Nasi dan Mie Goreng (2)	3
Selatan Payung Madinah Timur Gapura Alun-alun	Es Rasa-rasa, Sate	2
Timur Payung Madinah Selatan Gapura Alun-alun	Angkringan	1
Timur Payung Madinah Utara Gapura Alun-alun	Es Rasa-rasa	1
Utara Payung Madinah Timur Gapura Alun-alun	Nasi dan Mie Goreng	1
Utara Payung Madinah Barat Gapura Alun-Alun	Belum ada	-

Sumber: Peneliti Mengolah Data Primer, 2025

QRIS memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas transaksi di kawasan wisata seperti Payung Madinah, namun adopsinya oleh pedagang kaki lima masih menghadapi sejumlah hambatan. Minimnya literasi digital, kurangnya edukasi, kendala infrastruktur, dan keengganan untuk berubah menjadi faktor utama yang menghambat penggunaan QRIS.

Dukungan yang tepat dari pemerintah daerah, pengelola kawasan wisata, dan lembaga keuangan dapat mengatasi hambatan tersebut. Langkah-langkah seperti pelatihan literasi digital, sosialisasi intensif, dan penyediaan fasilitas teknologi dapat mendorong minat pedagang untuk mengadopsi QRIS. Pedagang kaki lima di kawasan wisata tidak hanya mampu meningkatkan pelayanan, tetapi juga memperkuat daya saing usaha mereka dalam era digital.

Faktor utama yang mempengaruhi minat penggunaan QRIS oleh pedagang kaki lima adalah persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan. Penjelasan ini berlandaskan pada Teori TAM yang digagas oleh Davis pada tahun 1989. Model ini mengasumsikan bahwa dua elemen vital, yaitu kemanfaatan dan kemudahan, berperan penting dalam mendorong sikap pengguna serta tingkat penerimaan terhadap inovasi teknologi informasi. Berdasarkan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Kemudahan penggunaan adalah persepsi individu mengenai seberapa mudah suatu teknologi digunakan. Dalam pengembangan teknologi, sangat penting untuk merancanginya dengan mempertimbangkan kemudahan penggunaan yang dirasakan, agar pengguna dapat menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien (Wicaksono, 2022). Sebuah penelitian sebelumnya oleh Joan dan Sitinjak (2019) mengemukakan dalam persepsi kemudahan memberikan pengaruh besar pada minat untuk memakai *go-pay*. Oleh karena hal ini, dapat diambil garis besar yakni pergeseran dalam persepsi kemudahan penggunaan bisa berdampak langsung pada tingkat minat pengguna terhadap *go-pay*.

Persepsi manfaat yang dirasakan mengacu pada penilaian seseorang tentang seberapa membantu suatu teknologi dalam melakukan tugas atau mencapai tujuan. Dengan demikian, dalam proses pengembangan teknologi, sangat penting untuk merancanginya dengan mempertimbangkan aspek persepsi manfaat, agar dapat memberikan dukungan yang maksimal kepada pengguna dalam menjalankan aktivitas mereka serta memberikan keuntungan yang

sesuai. Penelitian sebelumnya oleh Joan dan Sitinjak (2019) mengungkapkan bahwa persepsi manfaat memiliki dampak penting berkenaan dengan minat penggunaan *go-pay*. Dengan demikian, diambil garis besar bahwa perubahan dalam tingkat persepsi kebermanfaatan akan berpengaruh terhadap sejauh mana minat pengguna dalam memanfaatkan *go-pay*.

Keamanan juga merupakan faktor yang sangat diperhatikan oleh konsumen. Meskipun QRIS menawarkan kemudahan, risiko penipuan dan kebocoran data menjadi kekhawatiran utama bagi konsumen yang masih awam terhadap transaksi digital. Studi oleh Sebayang dan Rahmawati (2023) menunjukkan bahwa persepsi keamanan sangat mempengaruhi keputusan UMKM dalam menggunakan QRIS. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa sistem pembayaran ini memiliki fitur keamanan yang handal, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan UMKM.

Berdasarkan fenomena dan data yang telah disajikan, penulis tertarik untuk mengeksplorasi bagaimana persepsi mengenai kemudahan, manfaat, dan keamanan dapat memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan QRIS. Dengan latar belakang tersebut, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan QRIS.” pada PKL di Kawasan Payung Madinah Kota Pasuruan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penjelasan di atas, maka dirumuskan permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Payung Madinah Kota Pasuruan?
2. Apakah persepsi kemudahan dan persepsi manfaat secara simultan berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Payung Madinah Kota Pasuruan?
3. Apakah persepsi kemudahan dan persepsi keamanan secara simultan berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Payung Madinah Kota Pasuruan?
4. Apakah persepsi manfaat dan persepsi keamanan secara simultan berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Payung Madinah Kota Pasuruan?
5. Apakah persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan secara parsial berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Payung Madinah Kota Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan secara simultan terhadap minat penggunaan QRIS pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Payung Madinah Kota Pasuruan.
2. Untuk mengetahui persepsi kemudahan dan persepsi manfaat secara simultan berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Payung Madinah Kota Pasuruan.
3. Untuk mengetahui persepsi kemudahan dan persepsi keamanan secara simultan berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Payung Madinah Kota Pasuruan.
4. Untuk mengetahui persepsi manfaat dan persepsi keamanan secara simultan berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Payung Madinah Kota Pasuruan.
5. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan secara parsial terhadap minat penggunaan QRIS pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Payung Madinah Kota Pasuruan.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru serta kontribusi berarti bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Kajian ini bermanfaat bagi peneliti dalam memperdalam pemahaman mengenai persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan dalam adopsi teknologi pembayaran digital seperti QRIS, serta pengaruhnya terhadap keputusan konsumen di sektor informal. Selain itu, penelitian ini memberikan pengalaman dalam analisis data kuantitatif dan penerapan model seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), serta dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan di bidang *fintech* dan pemasaran digital.

2. Bagi Pengelola PKL di Kawasan Payung Madinah

Hasil kajian ini dapat menjadi pedoman dalam mengoptimalkan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran non-tunai yang lebih aman, efisien, dan memudahkan transaksi antara pedagang dan konsumen. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai persepsi konsumen terkait kemudahan, manfaat, dan keamanan, pengelola PKL dapat meningkatkan sosialisasi dan pelatihan penggunaan QRIS.

3. Bagi Pemerintah Daerah

Hasil kajian ini dapat menjadi acuan dalam merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan digitalisasi transaksi bagi pedagang kecil. Pemerintah daerah dapat memanfaatkan informasi ini untuk mendukung program transformasi digital di sektor informal, khususnya di lingkungan pedagang kaki lima (PKL).

4. Bagi Penyedia Layanan QRIS

Kajian ini dapat mendukung penyedia layanan QRIS dalam memahami komponen yang mempengaruhi penerimaan serta penggunaan QRIS di kalangan konsumen, sehingga mereka sanggup membuat pendekatan pemasaran dan edukasi yang lebih efektif.

5. Bagi Fakultas Ekonomi

Hasil kajian ini untuk menambah wawasan ilmu keilmuan terkait pemasaran yang dapat dijadikan sebagai bahan informasi tambahan bagi mahasiswa atau juga arsip yang dapat dipakai untuk tolak ukur untuk keberhasilan dalam penelitian khususnya disiplin ilmu pemasaran sekaligus sebagai bekal bagi peneliti selanjutnya.