

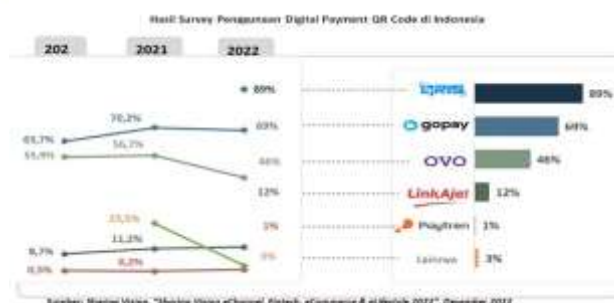
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fenomena penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) dalam transaksi digital menjadi tren di kalangan masyarakat dan pedagang UMKM yang sedang berkembang di Indonesia. QRIS merupakan salah satu sistem pembayaran Indonesia yang direncanakan pada 2019 yang lalu. QRIS merupakan sistem pembayaran digital yang menggunakan kode *Quick Response* (QR) sebagai metode transaksi. QRIS memungkinkan pengguna melakukan pembayaran melalui aplikasi dompet digital yang terhubung dengan kode QR yang terletak di merchant atau titik pembayaran. QR Code adalah sebuah kode matriks dua dimensi, terdiri atas penanda tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas dan sudut kanan atas, memiliki modul hitam berupa persegi, titik atau piksel, dan memiliki kemampuan menyimpan data alfanumerik, karakter dan simbol (Ulfah 2023).

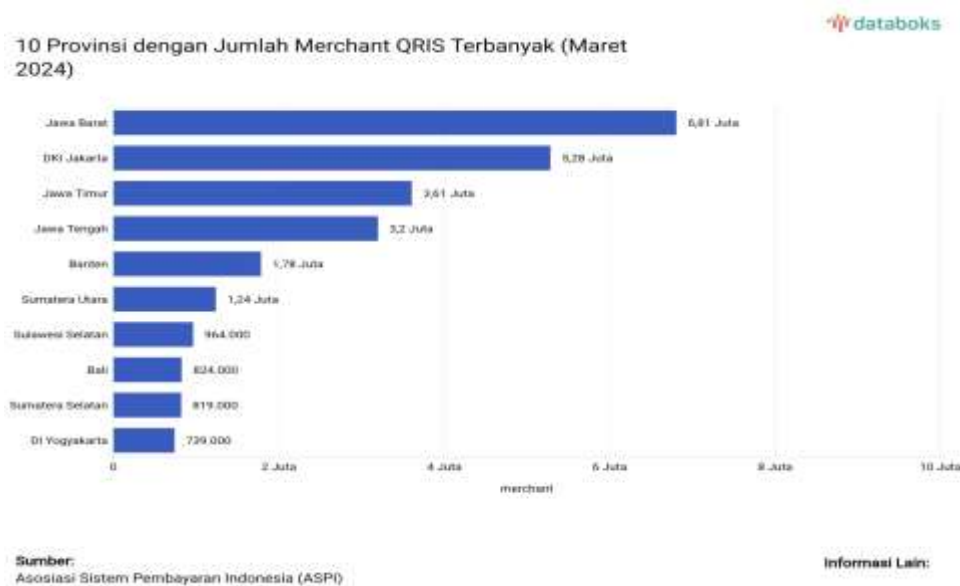
Berdasarkan artikel yang ditulis oleh *Kompas.com* (2022), pada akhir tahun 2022, Bank Indonesia mencatat peningkatan nilai transaksi perbankan digital termasuk pembayaran digital sebesar Rp53,144 triliun, meningkat 30,19% dibandingkan tahun 2021. Pada bulan Oktober 2022 saja kenaikannya mencapai Rp5.184,1 atau 38,38 persen, sehingga BI memperkirakan pada tahun 2023 dan tahun 2024 transaksi perbankan digital akan semakin digemari masyarakat.



Gambar 1. 1 Survey Penggunaan Digital Payment QR di Indonesia

(Sumber: Sharing Vision, “*Sharing Vision eChannel, Fintech, eCommerce & elifestyle 2022*”, Desember 2022)

Berdasarkan data dari artikel databoks (2024), menurut data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), pada Maret 2024 ada sekitar 32 juta *merchant* atau pedagang yang melayani pembayaran melalui QRIS. QRIS adalah fasilitas pembayaran digital dari Bank Indonesia. Dengan fasilitas ini, pedagang dan konsumen dapat melakukan transaksi nontunai dengan sensor kode QR menggunakan *smartphone*. Pada Maret 2024, *merchant* QRIS paling banyak berada di Jawa Barat, yakni 6,8 juta *merchant*.



Gambar 1. 2 Data Jumlah Merchant QRIS Terbanyak

(Sumber: Databoks, 22 Agustus 2024)

Dalam upaya memahami kepuasan pengguna QRIS di kalangan Pelaku UMKM, penulis melakukan mini wawancara dengan sepuluh narasumber yang memiliki beragam latar belakang usaha. Setelah dilakukan mini wawancara, hasilnya menunjukkan bahwa sepuluh narasumber merasakan adanya kemudahan penggunaan QRIS, manfaat QRIS dan juga keamanan sistem QRIS, meskipun QRIS memberikan kemudahan dan kemanfaatan yang signifikan bagi pelaku UMKM, masih ada kekhawatiran terkait keamanan dan ketidakpuasan atas beberapa aspek seperti biaya transaksi dan dukungan

teknis. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, diperlukan upaya dalam edukasi, peningkatan sistem keamanan, dan pengurangan biaya transaksi, sehingga pelaku UMKM dapat memanfaatkan QRIS secara maksimal dan merasa aman dalam setiap transaksi.

Kepuasan pengguna sangat penting dalam adopsi dan penggunaan QRIS. Kepuasan pengguna tergantung pada sejauh mana manfaat suatu produk sesuai dengan harapan pengguna Aseandi (2020). Kepuasan pengguna adalah indikator penting untuk mengukur seberapa jauh sistem pembayaran QRIS memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna Kuswati & Maritha (2022). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nasution (2021) menemukan bahwa persepsi pedagang terhadap penggunaan QRIS justru mempermudah mereka menjalani transaksi *cashless* menjadi lebih cepat, mudah, murah, aman, dan andal.

Menurut Jogiyanto (2007), kemudahan penggunaan didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan menggunakan QRIS, kemudahan diartikan dalam kepercayaan individu di mana pengguna memakai sistem tertentu akan bebas tindakan, apabila seseorang percaya bahwasannya teknologi itu gampang digunakan (Rozi 2024).

Secara umum, QRIS menawarkan manfaat yang dapat meningkatkan persepsi masyarakat. QRIS telah digunakan untuk transaksi pembayaran baik bank maupun non bank, yang memberikan keuntungan dan kemudahan bagi pelaku usaha dan masyarakat. Pengguna QRIS akan diuntungkan dengan kemudahan transaksi, pencegahan peredaran uang palsu, penghilangan kebutuhan akan uang kembalian, dan berbagai keuntungan dan kemudahan lainnya Putri (2023). Menurut Silalahi et al. (2022), terdapat faktor yang memengaruhi persepsi kemudahan ialah merasakan kemudahan memakai teknologi guna melakukan kegiatan yang diinginkan. Kamarudin et al. (2022), Pranoto & Setianegara (2020), dan Ramayani et al. (2020) menjelaskan bahwa kemudahan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan.

Menurut Akhyar & Sisilia (2023), manfaat adalah kecenderungan seseorang menggunakan atau tidak menggunakan sebuah aplikasi karena suatu kepercayaan bahwa aplikasi tersebut dapat membantu mereka untuk melakukan aktifitas lebih produktif. Penggunaan QRIS menjadi *trend* positif belakangan ini bagi pelaku usaha dan juga konsumen. Mengingat manfaat dan kemudahan dalam membantu proses transaksi secara nontunai yang lebih efisien, penggunaan QRIS pada UMKM akan membantu meningkatkan kinerja usaha Fazriah (2023). Kemanfaatan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan menggunakan QRIS, manfaat dalam penggunaan QRIS adalah memberikan kecepatan dalam proses transaksi, kemudian lebih efisien karena tidak perlu membawa banyak uang tunai dan juga menghemat waktu untuk melakukan kegiatan selanjutnya Rozi (2024). Dengan memanfaatkan QRIS, penyedia barang dan jasa tidak perlu lagi menggunakan berbagai QR Code dari penerbit yang berbeda Putri (2023). Maka dari itu, kemanfaatan akan memberikan kepuasan bagi pelaku UMKM yang menggunakan QRIS.

Keamanan sistem adalah bagaimana pengguna dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, di mana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik Rizky et al. (2024). Persepsi keamanan juga didefinisikan sebagai ancaman yang menciptakan keadaan, kondisi, atau peristiwa yang berpotensi menyebabkan kesulitan ekonomi melalui sumber data atau jaringan yang mengalami kerusakan, pengumpulan, dan modifikasi data, penolakan layanan, dan atau penipuan dan penyalahgunaan wewenang Chairunnisa (2023). Dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS, penting untuk memperhatikan faktor keamanannya. Beberapa bank yang akan mengimplementasikan sistem pembayaran berbasis QR Code menjamin keamanan transaksinya Putri (2023). Keamanan sistem memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan menggunakan QRIS, keamanan diartikan sebagai kepercayaan konsumen bahwa informasi pribadi mereka tidak dapat dilihat oleh pihak lain kecuali dirinya sendiri, karena informasi mereka sudah disimpan dan tidak dapat dimanipulasi oleh pihak lain Rozi (2024). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kamarudin

et al. (2022), Pranoto & Setianegara (2020), Ramayani et al. (2020) dan Fadlillah et al. (2021) menjelaskan bahwa keamanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan.

Penelitian ini diharapkan bisa mengetahui sejauh mana pengaruh TAM ini terhadap kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di Kota Cirebon. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Pada UMKM Di Kota Cirebon"**.

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dari judul diatas sebagai berikut:

1. Masih ada masyarakat yang merasa nyaman melakukan pembayaran secara tunai.
2. Masih ada masyarakat yang belum mengetahui manfaat yang dirasakan ketika menggunakan QRIS untuk transaksi pembayaran.
3. Masih ada kekhawatiran terkait keamanan dan ketidakpuasan atas beberapa aspek, seperti biaya transaksi dan dukungan teknis.
4. Adanya pemalsuan QR code yang membuat masyarakat memilih melakukan transaksi secara tunai.
5. Masih ada masyarakat yang belum paham transaksi menggunakan QRIS.

C. Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya berfokus pada kemudahan, kemanfaatan, keamanan sistem QRIS dan kepuasan pengguna QRIS pada UMKM.
2. Penelitian ini dilakukan pada UMKM di Kota Cirebon.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah kemudahan QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di Kota Cirebon?
2. Apakah kemanfaatan QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di Kota Cirebon?
3. Apakah keamanan sistem QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di Kota Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh kemudahan QRIS terhadap kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di Kota Cirebon.
2. Untuk menguji pengaruh kemanfaatan QRIS terhadap kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di Kota Cirebon.
3. Untuk menguji pengaruh keamanan sistem QRIS terhadap kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di Kota Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini untuk memperkaya literatur yang tersedia di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selain itu, diharapkan bahwa tulisan ini dapat menjadi acuan bagi peneliti-peneliti berikutnya untuk perbandingan dalam pengembangan pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan wawasan tambahan mengenai sektor perbankan, serta menyajikan informasi mengenai minat masyarakat terhadap penggunaan produk bank syariah.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat dalam memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai sektor perbankan, terutama pada bidang perbankan syariah.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan serta bisa dapat berkontribusi pada literatur penelitian, terutama dalam memperluas pemahaman tentang perbankan syariah.

G. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas sejarah penelitian ini dan motivasi penulis. Latar belakang, rumusan masalah, tujuan, keuntungan dan proses penulisan dimasukkan ke dalamnya.

BAB II Landasan Teori

Bab ini membahas teori-teori yang mendasari penelitian ini, serta penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III Metode Penelitian

Jenis data yang dikumpulkan dan cara mereka dikumpulkan, definisi objek penelitian dan metode untuk menganalisis data dibahas dalam bab ini.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan dan membahas hasil dari metode penelitian yang digunakan. Hasil ini dibahas secara sistematis sambil menggabungkan metode analisis data dengan penelitian sebelumnya dan teori-teori dasar.

BAB V Penutup

Bab ini mencakup kesimpulan dan konsekuensi dari pokok bahasan.