

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital saat ini telah menjangkau hampir seluruh aspek kehidupan, mulai dari aktivitas belanja, transportasi, layanan keuangan, pariwisata, hingga berbagai kegiatan ekonomi lainnya yang kini dapat dilakukan secara daring. Kedekatan masyarakat dengan penggunaan gawai dan jaringan internet, yang didukung oleh layanan berbasis teknologi digital, membuat berbagai aktivitas menjadi lebih praktis melalui pemanfaatan smartphone. Sejalan dengan hal tersebut, inovasi di sektor keuangan hadir untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, akses yang lebih luas, serta efisiensi biaya bagi penggunanya.

Perkembangan teknologi digital belakangan ini membuat banyak hal berubah, termasuk cara orang melakukan pembayaran. Sistem pembayaran tanpa uang tunai kini semakin populer dan melahirkan banyak inovasi baru. Di Indonesia, perubahan ini semakin terlihat sejak hadirnya QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). Dengan QRIS, orang bisa bertransaksi dengan lebih cepat, mudah, dan tidak perlu lagi bergantung pada uang tunai.

Perkembangan teknologi digital banyak mengubah pola dan gaya hidup masyarakat, kehidupan masyarakat yang memanfaatkan smartphone dan internet juga didukung dengan adanya fasilitas layanan berbasis teknologi atau digitalisasi, hal ini membuat aktivitas sehari-hari di masyarakat

menjadi efektif dan efisien (Restiani & Ima Amaliah, 2022). Seluruh bank di Indonesia hingga aplikasi e-wallet membangun aplikasi untuk menunjang kegiatan ekonomi menggunakan smartphone. Banyak kepraktisan dalam bertransaksi yang didapat dari penggunaan smartphone. Dengan adanya layanan-layanan yang diberikan menimbulkan perkembangan mobile payment di kalangan masyarakat (Restiani & Ima Amaliah, 2022).

Pemerintah dan Bank Indonesia mendorong penggunaan QRIS untuk membangun sistem pembayaran yang bisa digunakan semua kalangan, terutama UMKM. Melalui QRIS, UMKM bisa menerima pembayaran dari berbagai e-wallet dan mobile banking tanpa harus menyiapkan banyak jenis metode pembayaran. Cara ini membantu usaha jadi lebih efisien, layanan lebih baik, dan pelanggan pun merasa lebih nyaman saat bertransaksi.

Di Indonesia, perkembangan pembayaran digital terlihat dari meningkatnya penggunaan dompet digital, mobile banking, dan sistem pembayaran berbasis QR. Bank Indonesia kemudian menginisiasi QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) sebagai standar nasional QR code untuk menyatukan berbagai penyelenggara pembayaran digital. Sejak diluncurkan pada 2019, QRIS diproyeksikan mampu mendorong efisiensi transaksi, mempermudah pelaku usaha, serta mendukung inklusi keuangan digital.

Meski begitu, penggunaan QRIS tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologinya, melainkan juga kesiapan dan kemauan para penggunanya, termasuk pelanggan UMKM. Salah satu hal yang dapat

memengaruhi kebiasaan seseorang dalam memakai layanan keuangan digital adalah tingkat pemahamannya tentang keuangan. Pelanggan yang sudah paham cara kerja keuangan dan teknologi biasanya lebih cepat menyesuaikan diri dengan pembayaran digital. Sebaliknya, jika pengetahuan mereka masih kurang, hal itu bisa membuat mereka ragu atau kesulitan memanfaatkan layanan tersebut.

UMKM jadi salah satu sektor yang paling didorong memakai QRIS karena perannya sangat besar dalam ekonomi Indonesia. Jumlah UMKM yang sangat banyak membuat sektor ini jadi tulang punggung kegiatan ekonomi di berbagai daerah. UMKM bukan cuma membantu menyediakan pekerjaan, tapi juga membuat aktivitas jual beli di masyarakat tetap berjalan. Karena UMKM berhubungan langsung dengan banyak orang, proses digitalisasi pada sektor ini jadi penting untuk mendorong ekonomi yang lebih modern dan berbasis teknologi.

Penggunaan QRIS di usaha UMKM sebenarnya punya banyak keuntungan, baik untuk pemilik usaha maupun pembeli. Dengan pembayaran digital ini, proses bayar jadi lebih cepat karena pelanggan nggak perlu lagi siapin uang tunai atau nunggu kembalian. Pelayanan jadi lebih lancar dan pelanggan pun merasa lebih nyaman. Selain itu, QRIS juga membantu mengurangi risiko uang palsu, salah hitung, atau uang hilang yang sering terjadi kalau transaksi masih dilakukan secara manual.

Penggunaan QRIS bisa diartikan sebagai aktivitas seseorang saat melakukan pembayaran dengan cara men-scan satu kode QR yang sudah

standar untuk semua layanan. Lewat QRIS, pelanggan dapat membayar apa pun cukup dari aplikasi di ponsel tanpa harus membawa uang tunai.

Keunggulan lain dari QRIS adalah bisa membantu UMKM mencatat keuangan dengan lebih rapi dan otomatis. Setiap transaksi langsung tersimpan secara digital, jadi pemilik usaha lebih mudah mengontrol keluar masuk uang dan bikin catatan simpel kalau dibutuhkan. Cara ini juga memudahkan mereka kalau suatu saat ingin mengajukan bantuan atau pinjaman usaha. Fitur seperti ini sangat membantu, apalagi bagi UMKM yang selama ini masih sering kesulitan mencatat keuangan secara manual.

Pada UMKM AURAJA kelemahan pada QRIS biasanya disebabkan oleh lemahnya atau lama jaringan internet, hal ini bisa menyebabkan keterlambatan dalam proses transaksi. Walaupun demikian keterlambatan jaringan hanya menimbulkan antrean pelanggan saja. Oleh karena itu, kondisi jaringan yang kurang mendukung menjadi salah satu faktor hambatan dalam penerapan QRIS pada UMKM AURAJA, terutama pada saat jam ramai pengunjung yang datang.

Literasi keuangan adalah kemampuan seseorang dalam memahami cara mengatur dan memakai uangnya dengan baik. Jadi, orang yang punya literasi keuangan itu tahu bagaimana mengatur pemasukan dan pengeluaran, tahu mana kebutuhan dan mana keinginan, serta bisa mengambil keputusan yang lebih bijak soal uang.

Literasi keuangan menjadi salah satu faktor kunci dalam adopsi teknologi keuangan. Individu dengan pemahaman keuangan yang baik

cenderung lebih percaya diri menggunakan layanan keuangan digital, termasuk QRIS. Namun survei nasional menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia masih tergolong rendah, yaitu 49,68% pada 2022, sehingga mempengaruhi adopsi berbagai instrumen keuangan digital, termasuk sistem pembayaran (OJK, 2023).

Dalam hal ini literasi keuangan menjadi faktor penting karena individu yang paham konsep keuangan, risiko, dan sistem pembayaran digital cenderung lebih percaya diri dalam mengadopsi metode pembayaran baru. Menurut penelitian, literasi keuangan berkontribusi signifikan terhadap keputusan adopsi teknologi keuangan.

Literasi keuangan ialah perpaduan antara kesadaran, pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku dalam mengelola keuangan untuk mencapai kondisi finansial yang sejahtera. Artinya, literasi keuangan tidak hanya berbicara tentang kemampuan memahami informasi keuangan, tetapi juga bagaimana seseorang mampu menyikapi informasi tersebut dengan bijak dan mengambil keputusan yang mendukung tujuan keuangan jangka pendek maupun jangka panjang. Dengan literasi keuangan yang baik, individu dapat menghindari keputusan finansial yang merugikan, memaksimalkan potensi pendapatan, dan membangun kebiasaan positif dalam penggunaan keuangan sehingga dapat menciptakan stabilitas serta kesejahteraan ekonomi (Rachmawati et al., 2023)

Selain literasi keuangan, persepsi manfaat (*perceived usefulness*) turut menentukan minat seseorang menggunakan teknologi baru. Dalam konteks

QRIS, persepsi manfaat berkaitan dengan kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan kenyamanan.

Selain itu penggunaan QRIS memberikan manfaat besar bagi UMKM karena mampu membuat proses transaksi menjadi jauh lebih cepat, praktis, dan efisien. Qris memungkinkan pelaku usaha menerima berbagai jenis pembayaran digital hanya dengan satu kode, sehingga mereka tidak perlu menyediakan banyak metode pembayaran. Sistem ini juga membantu pencatatan transaksi secara otomatis, sehingga mempermudah pemilik usaha dalam memantau pemasukan dan mengelola keuangan. (Kamaliah & Haryati, 2024)

Keamanan menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS. Keamanan diartikan sebagai keyakinan bahwa sistem pembayaran digital mampu melindungi data pribadi, menjaga kerahasiaan informasi transaksi, serta meminimalkan risiko penyalahgunaan. Persepsi keamanan ini mencakup perlindungan dari potensi penipuan, gangguan sistem, maupun kebocoran data, sehingga tingkat aman yang tinggi akan mendorong meningkatnya penggunaan QRIS oleh UMKM. (Anggraini et al., 2024)

Dengan sistem keamanan yang kuat, orang bisa bertransaksi lewat QRIS atau pembayaran digital lainnya tanpa merasa khawatir karena data dan uang mereka lebih terlindungi dari berbagai risiko. Sekarang ini banyak berita tentang penipuan dan kebocoran data, jadi wajar kalau banyak orang jadi lebih waspada dalam memilih cara bayar. Masih ada juga yang ragu

meninggalkan cara bayar biasa dan beralih ke pembayaran digital seperti QRIS karena takut terjadi hal yang tidak diinginkan.

Selain itu, keamanan menjadi faktor penting dalam keputusan penggunaan QRIS. Sebagai alat pembayaran yang berbasis teknologi digital, tingkat keamanan transaksi melalui QRIS harus cukup terjamin agar pelaku UMKM merasa nyaman dan aman dalam menggunakan sistem ini.

Selain itu, penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada pelaku UMKM, bukan pelanggannya. Padahal keberhasilan implementasi QRIS juga sangat ditentukan oleh persepsi dan perilaku pelanggan sebagai pengguna akhir. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan mengkaji faktor yang memengaruhi pelanggan menggunakan QRIS.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Kamaliah & Haryati, 2024) bahwa manfaat yang dirasakan pengguna seperti transaksi yang lebih cepat, praktis dan pencatatan otomatis mendorong pelaku UMKM untuk memilih QRIS sebagai alat pembayaran digital. Sedangkan keamanan juga berpengaruh kuat terhadap penggunaan QRIS. Pelaku UMKM lebih yakin menggunakan QRIS ketika mereka percaya bahwa sistem ini mampu melindungi data pribadi, menjaga kerahasiaan dan risiko penyalahgunaan.(Anggraini et al., 2024)

Dari berbagai penelitian yang sudah ada, bisa dilihat bahwa penggunaan QRIS dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Literasi keuangan ternyata tidak selalu punya dampak besar terhadap UMKM untuk memakai QRIS,

sehingga kemampuan mengatur keuangan bukan menjadi alasan utama mereka beralih ke sistem ini. Justru persepsi manfaat menjadi faktor yang paling kuat, karena QRIS dinilai lebih praktis, membuat transaksi lebih cepat, dan membantu usaha berjalan lebih efisien. Selain itu, aspek keamanan juga ikut menentukan, sebab pengguna akan lebih tenang memakai QRIS jika merasa sistemnya aman dan bisa diandalkan. Secara keseluruhan, manfaat yang dirasakan menjadi pendorong utama dalam penggunaan QRIS, disusul oleh keamanan, sedangkan literasi keuangan berpengaruh lebih kecil.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan, persepsi manfaat, dan keamanan terhadap penggunaan QRIS oleh pelanggan UMKM. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini diharapkan memberikan gambaran empiris yang komprehensif mengenai faktor-faktor penentu penggunaan teknologi pembayaran digital.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan referensi, terutama dalam bidang teknologi keuangan dan perilaku konsumen. Dalam hal ini, temuan penelitian dapat menjadi dasar bagi pemerintah, Bank Indonesia, penyedia layanan pembayaran digital, serta pelaku UMKM dalam merancang strategi edukasi, peningkatan keamanan, dan sosialisasi manfaat QRIS sehingga dapat meningkatkan adopsi masyarakat secara berkelanjutan.

Dalam hal ini, peneliti mengambil UMKM AURAJA sebagai objek penelitian karena ingin melihat sejauh mana pelanggan AURAJA sudah paham tentang penggunaan QRIS dan juga ingin melihat sejauh mana pelanggan AURAJA paham akan literasi keuangan, persepsi manfaat dan keamanan dalam penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan diatas, maka penulis akan melakukan penelitian lebih dalam tentang pengaruh literasi keuangan, persepsi manfaat dan keamanan terhadap penggunaan QRIS oleh pelanggan umkm auraja. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian sehingga peneliti memilih topik penelitian “**PENGARUH LITERASI KEUANGAN, PERSEPSI MANFAAT DAN KEAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN QRIS OLEH PELANGGAN UMKM AURAJA**”

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan pernyataan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap penggunaan QRIS oleh pelanggan UMKM AURAJA?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap penggunaan QRIS oleh pelanggan UMKM AURAJA?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap penggunaan QRIS oleh pelanggan UMKM AURAJA?

4. Apakah literasi keuangan, persepsi manfaat dan keamanan berpengaruh terhadap penggunaan QRIS oleh pelanggan UMKM AURAJA?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa pengaruh literasi keuangan terhadap penggunaan QRIS oleh pelanggan UMKM AURAJA.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa pengaruh persepsi manfaat terhadap penggunaan QRIS oleh pelanggan UMKM AURAJA.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa pengaruh keamanan terhadap penggunaan QRIS oleh pelanggan UMKM AURAJA.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa pengaruh literasi keuangan, persepsi manfaat dan keamanan terhadap penggunaan QRIS oleh pelanggan UMKM AURAJA.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diambil adalah:

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan serta wawasan tentang pengaruh literasi keuangan, persepsi manfaat dan keamanan terhadap penggunaan QRIS. Melalui penelitian ini, peneliti dapat melatih cara berpikir yang lebih logis dan

mendalam, sekaligus meningkatkan kemampuan dalam mengolah data serta menyusun kesimpulan secara sistematis. Selain itu, penelitian ini menjadi pengalaman akademik yang penting dan dapat digunakan sebagai bekal bagi peneliti dalam menyusun karya ilmiah maupun saat memasuki dunia kerja nantinya.

2. Bagi Universitas Labuhanbatu

Penelitian ini dapat memberikan tambahan referensi bagi universitas, khususnya terkait literasi keuangan dan penggunaan teknologi pembayaran digital pada UMKM. Dan juga hasil penelitian ini juga dapat menjadikan tambahan pengetahuan dan referensi untuk peneliti selanjutnya.

3. Bagi pemilik UMKM

Hasil penelitian ini dapat membantu pemilik usaha UMKM dalam memahami kebutuhan dan perilaku pelanggan, sehingga pemilik usaha dapat meningkatkan kualitas layanan pembayaran digital. Dan juga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk pemilik UMKM khususnya UMKM AURAJA.