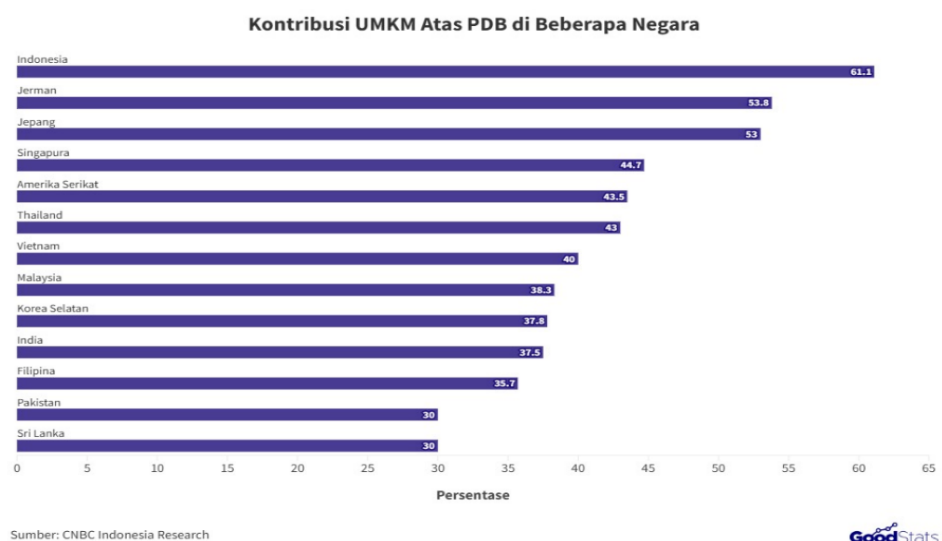


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

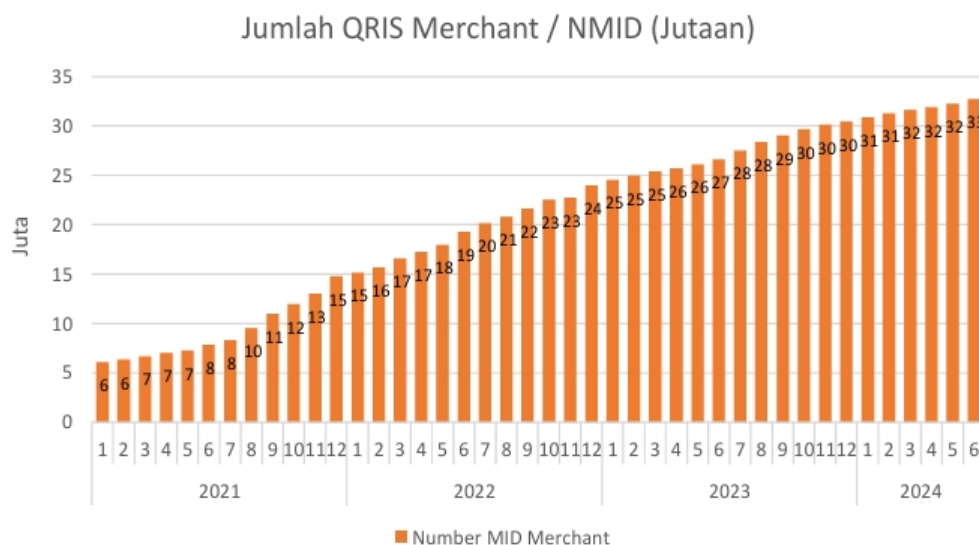
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era revolusi industri 4.0 telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor keuangan dan sistem pembayaran (Rafidah & Maharani, 2024). Digitalisasi sistem pembayaran menjadi salah satu manifestasi nyata dari transformasi tersebut, ditandai dengan meningkatnya adopsi metode pembayaran berbasis teknologi secara global. Inovasi ini tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga mendorong terciptanya ekosistem ekonomi digital yang lebih inklusif, efisien, dan terkoneksi, khususnya bagi pelaku usaha di berbagai segmen, termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).



Gambar 1. 1: Kontribusi UMKM atas PDB di Beberapa Negara

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM tahun 2023, sektor UMKM memberikan kontribusi sebesar 61% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional. Selain itu, UMKM juga mampu menyerap sekitar 97% tenaga kerja di Indonesia dengan jumlah unit usaha yang mencapai 64,2 juta. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa UMKM merupakan salah satu pilar utama yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja di Indonesia (Zakiyah, 2023).

Dengan kontribusi dan skala sebesar itu, UMKM bukan hanya menjadi penggerak utama pertumbuhan ekonomi, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan pemerataan kesejahteraan masyarakat di seluruh pelosok Indonesia (Khumairo et al., 2025). Di tengah dominasi peran UMKM tersebut, transformasi digital menjadi keniscayaan yang tidak bisa dihindari. QRIS terbukti mencatatkan pertumbuhan yang sangat signifikan sebagai instrumen pembayaran digital nasional. Berdasarkan data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), 2024), jumlah merchant yang mengadopsi QRIS mencapai sekitar 32,7 juta, mengalami pertumbuhan sebesar 22,93% secara tahunan.



Gambar 1. 2: Jumlah QRIS Merchant (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), 2024)

Pada Juni 2025, Bank Indonesia mencatat pengguna QRIS telah mencapai 57 juta orang dengan jumlah merchant 39,3 juta, dengan QRIS tidak perlu lagi repot mencari uang kecil untuk kembalian dan tidak lagi harus setor tunai hasil penjualanmu ke ATM/bank (ASPI, 2025). Semua transaksi tercatat dengan baik, membuat pencatatan keuanganmu menjadi lebih mudah dan efisien. Yang sangat signifikan, dari total keseluruhan merchant QRIS yang terdaftar secara nasional, 95% di antaranya merupakan pelaku UMKM. Fakta ini mempertegas bahwa QRIS sejatinya adalah instrumen pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan paling relevan serta paling berdampak bagi sektor UMKM (Departemen Komunikasi, 2026). Penggunaan QRIS oleh UMKM tidak hanya memudahkan proses penerimaan pembayaran dari pelanggan, tetapi juga memberikan manfaat strategis berupa pencatatan transaksi otomatis, akses terhadap ekosistem keuangan digital, serta potensi

peningkatan omset penjualan melalui kemudahan bertransaksi yang ditawarkan kepada konsumen (Natsir et al., 2023).

Di tingkat regional, Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan perkembangan QRIS yang sangat menggembirakan. Kantor Perwakilan Bank Indonesia DIY mencatat jumlah pengguna QRIS di wilayah itu hingga akhir 2024 mencapai 925.880 pengguna, dengan penambahan 114.700 pengguna baru atau naik (Boim, 2024).

Hingga triwulan IV 2024, terdapat 857 ribu merchant QRIS di wilayah DIY, meningkat 21,10 persen secara tahunan, dan 941 ribu pengguna QRIS yang meningkat 16,13 persen secara tahunan (Kepala Perwakilan Bank Indonesia, 2025). Dari sisi sebaran *merchant* QRIS di DIY, Kabupaten Sleman mendominasi sebagai wilayah dengan konsentrasi merchant QRIS terbanyak. Per Juni 2024, total *merchant* QRIS se-DIY telah mencapai 773 ribu, dan 97 persen di antaranya merupakan merchant UMKM kategori usaha mikro (Deni, 2024).

Berdasarkan (Dinas Koperasi, 2026) yang dikelola Dinas Koperasi UKM Sleman, jumlah pelaku usaha di Kabupaten Sleman mencapai 110.970 unit pada tahun 2026 dengan sebagian besar merupakan usaha mikro dan kecil. Sektor perdagangan dan reparasi mendominasi dengan 23.615 usaha, disusul sektor penyedia akomodasi dan makan minum sebanyak 23.676 usaha, serta industri pengolahan 8.738 usaha. Pertumbuhan UMKM di Kabupaten Sleman juga menunjukkan trend yang positif secara konsisten. Pada tahun 2023, terdapat 100.000 unit jumlah pelaku UMKM. Pemerintah Kabupaten Sleman

melalui Dinas Koperasi UKM terus berkomitmen mendorong UMKM naik kelas, selain pelatihan, kolaborasi antara sektor wisata dan UMKM dinilai dapat meningkatkan tumbuh kembang UMKM Sleman (Janati, 2023).

Meskipun potensi QRIS bagi UMKM sangat besar, adopsinya tidak berjalan tanpa hambatan. Penelitian secara konsisten mengidentifikasi beberapa tantangan utama yang menghambat adopsi QRIS secara luas di kalangan pelaku UMKM. Tantangan tersebut meliputi rendahnya literasi digital di kalangan pelaku UMKM, keterbatasan infrastruktur internet di beberapa wilayah, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital, serta persepsi bahwa sistem pembayaran digital terlalu rumit atau tidak aman untuk digunakan (Ekaputra et al., 2024).

Untuk memahami secara komprehensif faktor-faktor yang menentukan penerimaan dan penggunaan QRIS di kalangan pengusaha UMKM, penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai kerangka teoritis utama. TAM yang dikembangkan oleh (Davis, 2014b) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna ditentukan oleh dua variabel kunci, yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Kedua persepsi tersebut akan membentuk niat penggunaan, yang selanjutnya memengaruhi penggunaan aktual suatu teknologi. Dalam konteks UMKM, TAM terbukti relevan karena mampu menjelaskan mengapa sebagian pengusaha lebih cepat mengadopsi QRIS sementara yang lain masih ragu, melalui evaluasi manfaat dan kemudahan yang mereka persepsikan (Sholihah & Nurhapsari, 2023).

Persepsi kemanfaatan diartikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi tertentu dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Pada penggunaan QRIS, persepsi kemanfaatan tercermin melalui kemudahan transaksi, peningkatan keamanan data, serta dukungan terhadap pencatatan keuangan yang lebih praktis dan terorganisasi (Nurrohmah & Nuryani, 2025). Manfaat yang dirasakan pelaku UMKM dari QRIS meliputi kecepatan transaksi, pengurangan antrian, kemudahan pencatatan keuangan, serta peningkatan profesionalitas usaha. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin mudah QRIS dioperasikan, dan semakin besar kepercayaan terhadap keamanannya, maka semakin besar pula kemungkinan UMKM untuk mengadopsi layanan pembayaran digital tersebut (Rayhan et al., 2025). Persepsi kemanfaatan bagi pengusaha UMKM dapat memengaruhi niat dalam penggunaan QRIS yang dibuktikan oleh Setyowati et al., (2020) di Pekalongan, Rahimi et al., (2024) di Pekanbaru, dan Huwaena et al., (2024) di kota Malang.

Persepsi kemudahan penggunaan dalam konteks QRIS mengacu pada keyakinan pelaku UMKM bahwa sistem pembayaran tersebut mudah dipelajari, dipahami, dan dioperasikan. Kemudahan tersebut dapat terlihat dari proses pendaftaran sebagai *merchant*, penggunaan kode QRIS dalam transaksi, hingga pengecekan notifikasi pembayaran yang dapat dilakukan secara sederhana dan tidak memerlukan prosedur yang rumit (Putri & Anjani, 2026). Bagi pelaku UMKM yang memiliki tingkat pendidikan dan literasi digital yang beragam, kemudahan dalam penggunaan QRIS menjadi salah satu

pertimbangan penting sebelum memutuskan untuk memanfaatkan teknologi pembayaran digital tersebut. Fitur kemudahan yang dimiliki QRIS memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara lebih cepat dan praktis. Dengan memanfaatkan aplikasi pembayaran digital, pengguna dapat melakukan pembayaran tanpa harus menggunakan uang tunai. Oleh karena itu, persepsi terhadap kemudahan penggunaan QRIS diduga dapat memengaruhi keputusan seseorang untuk memanfaatkan teknologi pembayaran digital tersebut, temuan ini diperkuat oleh penelitian Naibaho Khoirunnisa & Siregar (2025) di Medan, Intani et al., (2024) di Pangkalpinang, serta (Sholihah & Nurhapsari, 2023) di kota Semarang.

Selain terdapat perbedaan hasil pada penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian mengenai QRIS masih berfokus pada wilayah perkotaan, seperti Malang, Medan, dan Pekalongan. Penelitian terkait penggunaan QRIS pada UMKM di Kabupaten Sleman sendiri masih terbatas. Salah satu penelitian yang telah dilakukan oleh Kusumaningtyas & Budiantara (2023) yang meneliti pengaruh penggunaan QRIS terhadap pengembangan UMKM secara umum tanpa menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Oleh karena itu, kajian mengenai proses penerimaan teknologi QRIS oleh pelaku UMKM di Kabupaten Sleman, khususnya terkait pengaruh persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat serta penggunaan aktual, masih belum banyak diteliti. Padahal, Kabupaten Sleman merupakan salah satu daerah dengan jumlah UMKM terbesar di Daerah Istimewa Yogyakarta serta memiliki tingkat adopsi merchant QRIS yang cukup

tinggi (Deni, 2024). Kondisi tersebut menjadikan Kabupaten Sleman sebagai lokasi yang relevan untuk menguji kembali faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS berdasarkan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM).

Kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada penerapan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis penggunaan QRIS pada pengusaha UMKM di Kabupaten Sleman. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada minat penggunaan QRIS atau dilakukan pada daerah lain, penelitian ini menitikberatkan pada penggunaan aktual QRIS oleh pelaku UMKM di Kabupaten Sleman. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada kondisi perkembangan ekosistem pembayaran digital yang semakin pesat pascaimplementasi kebijakan digitalisasi sistem pembayaran nasional, sehingga diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih aktual mengenai faktor-faktor yang menentukan penggunaan QRIS pada sektor UMKM.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, landasan teori yang digunakan dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan terhadap niat penggunaan QRIS pada UMKM. Di samping itu, masih terbatasnya penelitian yang secara khusus dilakukan pada pengusaha UMKM di Kabupaten Sleman semakin memperkuat pentingnya penelitian ini untuk dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul “Faktor Penentu Penggunaan QRIS dalam

Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Pengusaha UMKM di Kabupaten Sleman.”

B. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada beberapa hal berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aktual pada pengusaha UMKM, meliputi variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:
 - a. Persepsi Kemanfaatan
 - b. Persepsi Kemudahan Penggunaan
 - c. Niat Menggunakan
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai dasar teori dalam menjelaskan perilaku penggunaan QRIS.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengusaha UMKM yang telah menggunakan atau pernah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran dalam kegiatan usahanya.
4. Penelitian difokuskan pada pengusaha UMKM dalam kapasitasnya sebagai penyedia/penerima pembayaran QRIS (*merchant*)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemanfaatan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan QRIS pada pengusaha UMKM?

2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan QRIS pada pengusaha UMKM?
3. Apakah niat untuk menggunakan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis

1. Pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap niat penggunaan QRIS pada pengusaha UMKM.
2. Pengaruh persepsi penggunaan QRIS terhadap niat penggunaan QRIS pada pengusaha.
3. Niat untuk menggunakan QRIS terhadap penggunaan QRIS pada pengusaha UMKM.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang sistem informasi dan keuangan digital melalui penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menjelaskan penggunaan QRIS pada pengusaha UMKM. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji adopsi teknologi pembayaran digital dengan menggunakan konstruk utama TAM, yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman peneliti mengenai penggunaan teknologi pembayaran digital, khususnya QRIS, serta faktor-faktor yang memengaruhinya berdasarkan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Selain itu, penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk mengaplikasikan teori dan metode penelitian yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam penelitian empiris yang berkaitan dengan digitalisasi sistem pembayaran pada UMKM.

b. Bagi Pengusaha UMKM

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS sehingga pelaku UMKM dapat lebih memahami manfaat digitalisasi pembayaran dan termotivasi untuk memanfaatkan QRIS secara optimal dalam kegiatan usahanya.

3. Bagi Bank Indonesia dan Penyedia Layanan QRIS

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan QRIS, memperluas penetrasi QRIS di kalangan UMKM khususnya di Kabupaten Sleman, serta merancang program edukasi dan pendampingan yang lebih tepat sasaran bagi pelaku usaha.

4. Bagi Pemerintah Kabupaten Sleman

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan konkret bagi Dinas Koperasi UKM Kabupaten Sleman dalam merancang kebijakan dan program digitalisasi UMKM yang lebih efektif, khususnya dalam mendorong adopsi sistem pembayaran digital di kalangan pelaku usaha.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan bahan kajian bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis atau penelitian lanjutan terkait adopsi teknologi pembayaran digital, khususnya QRIS, di kalangan UMKM dengan variabel, lokasi, atau metode yang berbeda.

F. Definisi Operasional Variabel

1. Penggunaan Aktual

Penggunaan QRIS adalah perilaku nyata pengusaha UMKM dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital dalam aktivitas usaha sehari-hari.

2. Persepsi Kemanfaatan

Persepsi kemanfaatan adalah keyakinan pengusaha UMKM bahwa penggunaan QRIS dapat memberikan manfaat dan meningkatkan efektivitas transaksi usaha.

3. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan adalah tingkat keyakinan pengusaha UMKM bahwa QRIS mudah dipahami, mudah dipelajari, dan mudah digunakan dalam proses transaksi usaha.

4. Niat Menggunakan

Niat menggunakan adalah tingkat keinginan atau kecenderungan pengusaha UMKM untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital dalam kegiatan usahanya.