

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam berbagai aktivitas ekonomi, termasuk cara masyarakat melakukan pembayaran. Perubahan dari pembayaran tunai menuju pembayaran digital menunjukkan bahwa transaksi ekonomi semakin terintegrasi dengan teknologi informasi. Salah satu sistem pembayaran digital yang dikembangkan di Indonesia adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)¹. QRIS merupakan standar pembayaran berbasis kode QR yang memungkinkan berbagai penyedia jasa pembayaran menggunakan satu kode QR dalam transaksi digital². Penelitian mengenai QRIS di Kota Padang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat berpengaruh positif terhadap niat penggunaan QRIS, sedangkan persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap niat tersebut.³

QRIS dikembangkan untuk menyederhanakan transaksi digital dengan menyatukan berbagai kanal pembayaran ke dalam satu standar kode QR. Bagi pelaku UMKM, penggunaan QRIS dapat membantu mempercepat

¹ Muhammad Yusuf, Rahmiati, and Thamrin, "The Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Risk on Behavioral Intention for QRIS User," *Marketing Management Studies* 4, no. 2 (2024): 100–118, <https://doi.org/10.24036/mms.v4i2.500>.

² E. Zusrony, L. Purnanta, and G. Manalu, "Analisis Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Dan Perceived Risk," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 16, no. 1 (2023): 200–206.

³ N. Hidayat et al., "The Decision to Use QRIS in UMKM...," *Journal of Economics, Finance and Management Studies* 7, no. 6 (2024): 3763–69.

proses pembayaran, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, serta mendukung pencatatan transaksi secara lebih tertata. Penelitian mengenai penggunaan QRIS pada UMKM menunjukkan bahwa QRIS berkaitan dengan kenyamanan transaksi, efisiensi pembayaran, dan perluasan akses terhadap layanan pembayaran digital⁴. Namun, manfaat tersebut belum tentu dirasakan secara sama oleh seluruh pelaku UMKM karena penggunaannya masih dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, literasi digital, dan kondisi usaha.

Penggunaan QRIS pada sektor UMKM belum selalu menunjukkan pola yang sama pada setiap daerah. Hidayat menemukan bahwa manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan niat penggunaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS pada UMKM⁵. Namun, Usman et al. (2024) menunjukkan bahwa manfaat, pengetahuan, keamanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap niat penggunaan QRIS, sedangkan kemudahan penggunaan tidak selalu menunjukkan pengaruh yang signifikan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa keputusan penggunaan QRIS tidak hanya ditentukan oleh kemudahan teknis, tetapi juga oleh manfaat, keamanan, pengetahuan, dan kepercayaan pengguna.

Secara administratif, penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Lubuk Minturun, Kecamatan Koto Tangah, Kota Padang. Penulisan lokasi penelitian menggunakan nama administratif tersebut agar konsisten dengan wilayah

⁴ Arfianty, *Arfianty (2025) - Metadata from Manuscript Citation*, 2025; S. Izzati, "Pemanfaatan QRIS Dalam Meningkatkan Pendapatan Transaksi UMKM," *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 3, no. 5 (2025): 23–29.

⁵ N. Hidayat et al., "The Decision to Use QRIS in UMKM," *Journal of Economics, Finance and Management Studies* 7, no. 6 (2024): 3763–69.

resmi penelitian. Kelurahan Lubuk Minturun merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Koto Tengah, Kota Padang.

Hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa sejumlah pelaku UMKM di Lubuk Minturun sudah mengetahui dan pernah memakai QRIS, namun penggunaannya belum berlangsung secara konsisten dalam kegiatan transaksi harian. Banyak pelaku usaha yang belum menggunakan QRIS secara rutin dalam setiap transaksi dan masih mengombinasikannya dengan pembayaran tunai. Selain itu, penggunaan QRIS juga belum dimanfaatkan untuk mendukung pencatatan keuangan atau peningkatan efisiensi usaha secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi tidak selalu diikuti dengan pemanfaatan yang maksimal oleh pengguna.

Dalam penelitian ini, penggunaan QRIS tidak hanya dilihat dari sisi pengetahuan pelaku usaha terhadap pembayaran digital, tetapi juga dari pengalaman nyata mereka ketika memakai QRIS dalam transaksi usaha. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kajian mengenai QRIS menetapkan kriteria responden berdasarkan pengalaman penggunaan dalam periode tertentu, seperti penggunaan QRIS minimal tiga bulan⁶⁷ atau pengalaman transaksi QRIS dalam tiga bulan terakhir⁸. Hal ini menunjukkan bahwa

⁶ Rudy Haryanto and Rahmatul Jannatin Naimah, "Efektivitas Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi Digital Pada Destinasi Wisata Kota Banjarbaru," *Jurnal INTEKNA* 24, no. 2 (2024): 159–65.

⁷ Mayang Segari and Marjam Desma Rahadhini, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS Pada Mahasiswa UNISRI Surakarta," *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 2 (2025): 3364–81, <https://doi.org/10.62710/kv28t116>.

⁸ Angga Eka Alfianto, Nasharuddin Mas, and Alfiana, "Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan QRIS Terhadap Keputusan Penggunaan GoPay Melalui Kepuasan Pengguna Sebagai Intervening Pada Mahasiswa: Studi Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Kota Malang," *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini* 2, no. 3 (2025): 44–57, <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v2i3.692>.

pengalaman penggunaan menjadi aspek penting agar responden mampu menilai kemudahan, manfaat, risiko, dan keputusan penggunaan QRIS secara lebih relevan.

Fenomena tersebut sejalan dengan temuan Putri yang menunjukkan bahwa implementasi QRIS di Kota Padang masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya pemahaman terhadap fitur sistem, keterbatasan infrastruktur, serta rendahnya kepercayaan terhadap keamanan transaksi digital.⁹ Penelitian oleh Latifah juga menemukan bahwa meskipun QRIS memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi transaksi, pelaku UMKM belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi tersebut karena masih mempertimbangkan risiko yang mungkin terjadi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi manfaat teknologi dengan tingkat pemanfaatannya di lapangan.¹⁰

Dalam kajian perilaku penggunaan teknologi, penggunaan suatu sistem tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh faktor internal pengguna. Perilaku pengguna dalam menerima teknologi dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM). Kerangka ini memandang bahwa keputusan seseorang untuk memakai teknologi berkaitan erat dengan penilaiannya terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat yang diperoleh.

⁹ R. Putri, "Implementasi Program SIAP QRIS Di Pasar Raya Padang," *Jurnal Ekonomi Daerah* 12, no. 1 (2024): 15-24.

¹⁰ L. Latifah, "Intensi Pengguna QRIS Berdasarkan TAM," *Jurnal Swabumi* 11, no. 2 (2023): 196-202.

Pada penggunaan QRIS, aspek kemudahan tampak dari alur transaksi yang singkat, mudah dipahami, dan tidak menuntut pelaku usaha menyediakan peralatan tambahan yang kompleks. Pelaku UMKM hanya perlu menyediakan satu kode QR untuk menerima pembayaran dari berbagai aplikasi digital. Semakin mudah sistem digunakan, maka semakin besar kemungkinan teknologi tersebut digunakan secara berkelanjutan¹¹.

Manfaat QRIS bagi pelaku UMKM dapat dilihat melalui transaksi yang lebih cepat, pencatatan pembayaran yang lebih tertata, serta tersedianya pilihan pembayaran yang lebih praktis bagi pelanggan. QRIS memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat dan akurat, sehingga dapat meningkatkan produktivitas usaha. Ketika pelaku UMKM merasakan manfaat tersebut, maka kecenderungan untuk menggunakan QRIS secara lebih optimal akan meningkat¹².

Namun, dalam praktiknya, kemudahan dan manfaat tidak selalu menjadi faktor yang cukup untuk mendorong penggunaan teknologi secara maksimal. Selain kemudahan dan manfaat, persepsi risiko juga perlu diperhatikan karena pelaku usaha dapat merasa ragu ketika menghadapi kemungkinan gangguan jaringan, kekeliruan nominal, keterlambatan konfirmasi, atau masalah keamanan data. Bagi pelaku UMKM, terutama yang

¹¹ Reni Indriyani, Umi Widyastuti, and Muhammad Yusuf, "Analisis Penggunaan Digital Payment: Modifikasi Teori Technology Acceptance Model," *Jurnal Masharif Al-Syariah* 9, no. 3 (2024): 1678–92, <https://doi.org/10.30651/jms.v9i3.22988>.

¹² Fahri Juna R. Pulungan et al., "Implementasi Maqashid Syariah Terhadap Penggunaan QRIS Dalam Transaksi Elektronik," *Jurnal Bilal: Bisnis Ekonomi Halal* 3, no. 2 (2022): 130–39.

masih dalam tahap adaptasi dengan teknologi digital, risiko tersebut menjadi pertimbangan penting dalam menentukan tingkat penggunaan QRIS.

Penelitian oleh Zusrony menunjukkan bahwa meskipun pengguna mengakui kemudahan dan manfaat QRIS, faktor risiko tetap berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.¹³ Pelaku usaha yang merasa adanya risiko cenderung membatasi penggunaan QRIS dalam aktivitas usahanya. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap risiko dapat memengaruhi tingkat pemanfaatan teknologi, bukan hanya keputusan awal untuk menggunakannya.

Fenomena tersebut juga terlihat pada kondisi pelaku UMKM di Lubuk Minturun. Sebagian pelaku usaha telah menggunakan QRIS, tetapi belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal. Penggunaan QRIS masih terbatas pada situasi tertentu dan belum menjadi metode pembayaran utama dalam transaksi sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan dan manfaat, tetapi juga oleh pertimbangan risiko yang dirasakan oleh pengguna.

Selain itu, penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten terkait faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS. Hidayat menemukan bahwa *Perceived Usefulness* menjadi faktor dominan dalam mendorong penggunaan QRIS¹⁴, sementara Zusrony menekankan

¹³ E. Zusrony, L. Purnanta, and G. Manalu, "Analisis Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Dan Perceived Risk," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 16, no. 1 (2023): 200-206.

¹⁴ Hidayat et al., "The Decision to Use QRIS in UMKM."

bahwa *Perceived Risk* memiliki pengaruh signifikan dalam menghambat penggunaan¹⁵.

Ketidaksamaan temuan pada penelitian sebelumnya menunjukkan perlunya kajian lanjutan pada lokasi yang memiliki kondisi sosial-ekonomi berbeda, termasuk wilayah semi-perkotaan seperti Lubuk Minturun. Lubuk Minturun sebagai wilayah semi-perkotaan dengan tingkat penggunaan QRIS yang belum optimal menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji fenomena tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh faktor kemudahan, manfaat, dan risiko yang dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Risk* terhadap keputusan penggunaan QRIS pada pelaku UMKM.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat, dan risiko terhadap keputusan adopsi QRIS pada pelaku UMKM di Lubuk Minturun Kota Padang. Fokus ini dipilih karena penggunaan QRIS di wilayah tersebut masih belum optimal, sehingga perlu diketahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pelaku usaha dalam menggunakannya secara lebih efektif. Oleh

¹⁵ Zusrony, Purnanta, and Manalu, "Analisis Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Dan Perceived Risk," 2023.

karena itu, penelitian ini dirumuskan dalam judul ***“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Risiko terhadap Keputusan Adopsi QRIS dengan Kepercayaan terhadap Teknologi sebagai Variabel Mediasi pada UMKM di Lubuk Minturun Kota Padang”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepercayaan terhadap teknologi?
2. Apakah kegunaan berpengaruh terhadap kepercayaan terhadap teknologi?
3. Apakah risiko berpengaruh terhadap kepercayaan terhadap teknologi?
4. Apakah kepercayaan terhadap teknologi berpengaruh terhadap keputusan adopsi QRIS?
5. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan adopsi QRIS?
6. Apakah kegunaan berpengaruh terhadap keputusan adopsi QRIS?
7. Apakah risiko berpengaruh terhadap keputusan adopsi QRIS?
8. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh tidak langsung terhadap keputusan adopsi QRIS melalui kepercayaan terhadap teknologi?
9. Apakah kegunaan berpengaruh tidak langsung terhadap keputusan adopsi QRIS melalui kepercayaan terhadap teknologi?

10. Apakah risiko berpengaruh tidak langsung terhadap keputusan adopsi QRIS melalui kepercayaan terhadap teknologi?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada aspek-aspek sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada pelaku UMKM di Kelurahan Lubuk Minturun, Kecamatan Koto Tangah, Kota Padang, yang telah menggunakan QRIS minimal tiga bulan dalam kegiatan usahanya.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert lima poin.
3. Penelitian ini tidak membahas faktor lain di luar model penelitian, seperti pengaruh sosial, dukungan pemerintah, biaya transaksi, kualitas jaringan internet, literasi digital, promosi, maupun kinerja keuangan UMKM.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan terhadap teknologi.
2. Menganalisis pengaruh kegunaan terhadap kepercayaan terhadap teknologi.

3. Menganalisis pengaruh risiko terhadap kepercayaan terhadap teknologi.
4. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap teknologi terhadap keputusan adopsi QRIS.
5. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan adopsi QRIS.
6. Menganalisis pengaruh kegunaan terhadap keputusan adopsi QRIS.
7. Menganalisis pengaruh risiko terhadap keputusan adopsi QRIS.
8. Menganalisis pengaruh tidak langsung kemudahan penggunaan terhadap keputusan adopsi QRIS melalui kepercayaan terhadap teknologi.
9. Menganalisis pengaruh tidak langsung kegunaan terhadap keputusan adopsi QRIS melalui kepercayaan terhadap teknologi.
10. Menganalisis pengaruh tidak langsung risiko terhadap keputusan adopsi QRIS melalui kepercayaan terhadap teknologi.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis, praktis, maupun kebijakan, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai perilaku penggunaan teknologi pembayaran digital, khususnya terkait faktor kemudahan penggunaan, manfaat, risiko, dan kepercayaan dalam penggunaan QRIS pada UMKM.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pelaku UMKM, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS secara optimal.
- b. Bagi lembaga keuangan dan regulator, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan penggunaan QRIS di kalangan UMKM.

3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak terkait dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan penggunaan sistem pembayaran digital pada sektor UMKM.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai alur pembahasan, maka sistematika penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan dengan penelitian, antara lain *Technology Acceptance Model* (TAM), definisi masing-masing variabel, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta metode analisis data yang digunakan.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil pengolahan data, analisis statistik, serta pembahasan yang menghubungkan hasil penelitian dengan teori dan penelitian terdahulu.

5. BAB V PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang ditujukan kepada pihak terkait dan peneliti selanjutnya.

