

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Di era digital saat ini, transformasi teknologi pembayaran elektronik telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam berbagai sektor termasuk sektor ekonomi dan bisnis, salah satu inovasi yang muncul dalam dunia transaksi keuangan adalah sistem pembayaran digital, yang menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi. Uang tunai semakin sedikit dipakai sebagai metode pembayaran karena adanya alternatif digital yang lebih ekonomis dan efisiensi berkat perkembangan teknologi dalam sistem transaksi (Kamilah & Haryati, 2024). Masyarakat telah beralih dari metode pembayaran tradisional menggunakan uang tunai ke metode yang lebih modern, yaitu pembayaran digital.

Pada masa kini, masyarakat banyak menggunakan pembayaran non-tunai atau pembayaran digital dalam berbagai aktivitas transaksi, dimana salah satu instrument pembayaran non-tunai tersebut dikenal sebagai uang elektronik atau *E-money* (Zusrony et al., 2023). Dalam pembayaran elektronik memungkinkan pengguna menyimpan nilai uang secara digital dan menggunakannya untuk berbagai transaksi, seperti belanja, pembayaran tagihan dan sebagainya. Hal ini mencerminkan perkembangan teknologi keuangan (*fintech*) yang mempermudah aktivitas masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. *Fintech* adalah perpaduan antara layanan keuangan dan teknologi yang mengubah cara bisnis tradisional menjadi lebih modern, memungkinkan transaksi dilakukan dimana saja dan kapan saja. Menurut Silaen et al., (2021) standarisasi ini dapat

digunakan untuk mempercepat dan mempermudah transaksi digital di Indonesia. *Fintech* menciptakan solusi baru yang lebih efisien dan mudah diakses untuk layanan keuangan tradisional, seperti perbankan. *Fintech* memang menyediakan layanan yang sama seperti bank, mungkin lebih efisien karena teknologi digital (Foes, 2017). Dengan menggunakan teknologi, *fintech* memungkinkan lebih banyak orang untuk mengakses layanan keuangan termasuk mereka yang sebelumnya tidak memiliki akses ke bank.

Di Indonesia *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai instrumen pembayaran digital yang inovatif. QRIS merupakan standar kode *QR (Quick Response)* untuk transaksi digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet elektronik, atau perbankan seluler (nur isma tasya br sebayang, 2023). Pembayaran digital melalui QRIS merupakan terobosan Bank Indonesia dalam mendorong inklusi keuangan dan digitalisasi ekonomi di Indonesia, khususnya pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Pentingnya digitalisasi dalam sistem pembayaran dan perannya dalam mendukung UMKM merupakan tonggak sejarah dalam perekonomian daerah dan nasional (Setyaningtyas & Suranto, 2024). Beberapa aplikasi pembayaran digital yang populer pada saat ini, seperti OVO, DANA, M.banking, ShopeePay, GoPay, LinkAja. Penggunaan QRIS diatur dalam PADG No.21/18/2019 tentang Implementasi Standar Internasional QRIS untuk Pembayaran yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia (N. I. Putri et al., 2022). Penerapan QRIS bertujuan untuk mempermudah proses transaksi, mengurangi penggunaan uang tunai, dan mendukung inklusi keuangan di berbagai lapisan masyarakat (oktaviani astridtia, 2024). Sistem pembayaran QR mempercepat dalam

proses transaksi serta tidak memerlukan kontak fisik seperti uang tunai atau kartu, Penggunaan uang tunai sering kali membawa resiko, seperti pencurian atau kehilangan, tidak efisien dalam hal pencatatan transaksi, serta terhindar dari uang palsu, dengan munculnya QRIS transaksi dapat dilakukan secara digital, yang lebih aman dan praktis.

Penggunaan QRIS semakin populer dikalangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia. Pemilik UMKM yang menerapkan pembayaran secara digital biasanya diawali oleh permintaan konsumen, sehingga peningkatan QRIS semakin meningkat (Rahmawati & Arief Arfiansyah, 2023). Semakin banyaknya UMKM yang mengadopsi QRIS dapat membantu UMKM dalam mengakses pasar yang lebih luas, termasuk pelanggan yang lebih muda yang lebih nyaman dengan teknologi digital. Walaupun pengguna QRIS sudah cukup luas, masih ada Sebagian masyarakat yang belum memahami cara menggunakan aplikasi QRIS ini untuk transaksi digital (Yeza et al., 2024) ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pengetahuan tentang teknologi, ketidakpahaman tentang cara kerja aplikasi, atau kurangnya akses terhadap informasi dan pelatihan. Masyarakat yang begitu belum paham dengan penggunaan QRIS mungkin termasuk orang-orang yang lebih tua atau mereka yang tinggal didaerah dengan akses terbatas ke teknologi.

Tingkat kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang menentukan minat pelaku UMKM untuk mengadopsi sistem pembayaran digital. Semakin sederhana dan intuitif antarmuka sistem, semakin besar kemungkinan UMKM akan tertarik untuk menggunakannya. Namun, meskipun potensi besar yang dimiliki oleh

UMKM, banyak di antara mereka yang masih menghadapi tantangan dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital, termasuk QRIS. Salah satu faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi ini adalah kemudahan penggunaan. Apabila sistem pembayaran dianggap kompleks atau sulit dimengerti, UMKM cenderung ragu untuk melakukannya (Sylvie & Pascal, 2021). Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana kemudahan pengguna QRIS dapat mempengaruhi minat pelaku UMKM di kecamatan batang kuis untuk beralih ke sistem pembayaran ini. (Zusrony et al., 2023) Menyatakan bahwa, Para konsumen banyak yang menggunakan teknologi QRIS dalam transaksi pembayaran artinya masyarakat percaya bahwa teknologi pembayaran digital memiliki kegunaan serta memiliki manfaat.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wicky Laloan, dkk et al., (2023) menyatakan bahwa kemudahan pengguna tidak berpengaruh terhadap minat pengguna E-Payment QRIS pada mahasiswa FEB Universitas sam ratulangi manado, Selanjutnya pada penelitian Ghalib Imam Sembada, (2024), menyatakan bahwa persepsi kemudahan pengguna tidak memiliki pengaruh pada intensitas pengguna QRIS pada UMKM di Daerah istimewa Yogyakarta, namun berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh Hidayatulah & Wardhani, (2023) Menyatakan bahwa kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat minat menggunakan qris pada umkm di pangkalpinang. Oleh karena itu peneliti perlu meneliti ulang penelitian ini dengan objek penelitian yang berbeda.

Pandangan mengenai keuntungan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi ketertarikan dalam pemanfaatan QRIS. Pelaku UMKM akan cenderung mengadopsi teknologi baru jika mereka melihat manfaat langsung dari penggunaannya. Salah satu manfaat QRIS ialah Pencatatan transaksi otomatis dan bisa dilihat kapan saja (Fauziah & Prajawati, 2023). Pembayaran non-tunai juga menawarkan promo menarik seperti cashback dan diskon (Septa & Budiwitjacksono, 2023). Berdasarkan peneliti sebelumnya mengenai persepsi manfaat yang dilakukan oleh Kamilah & Haryati, (2024) menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran bagi para pelaku usaha UMKM, selanjutnya pada penelitian Fauziah & Prajawati, (2023) menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasih, dkk et al., (2024) menyatakan bahwa persepsi manfaat tidak signifikan terhadap minat menggunakan QRIS, persepsi manfaat berpengaruh negatif dan signifikan terhadap sikap terhadap QRIS. Oleh karena itu peneliti perlu meneliti ulang penelitian ini dengan objek penelitian yang berbeda.

Kecamatan batang kuis, yang terletak di kabupaten Deli Serdang, memiliki populasi yang aktif dalam mengembangkan berbagai usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang signifikan. Berbagai macam UMKM yang beroperasi di berbagai sektor usaha meliputi perlengkapan rumah tangga, sembako, makanan dan lain sebagainya yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, terdapat

peningkatan signifikan dalam penggunaan teknologi pembayaran digital, termasuk QRIS di berbagai sektor termasuk kalangan UMKM. Fenomena ini menunjukkan bahwa pelaku UMKM semakin menyadari pentingnya digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing usaha. Di Batang Kuis terdapat beberapa UMKM yang beroperasi, di mana 37 diantaranya telah mengadopsi sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai metode transaksi. Meskipun demikian, masih ada sejumlah UMKM yang belum memanfaatkan QRIS. Beberapa UMKM di kecamatan batang kuis memilih untuk tidak menggunakan QRIS karena berbagai alasan, antara lain kurangnya pemahaman tentang teknologi pembayara digital, kekhawatiran terhadap biaya transaksi yang mungkin timbul, serta ketidakpercayaan terhadap keamanan sistem pembayaran elektronik. Selain itu, beberapa UMKM juga merasa bahwa pelanggan mereka lebih nyaman menggunakan metode pembayaran tradisional seperti tunai yang dianggap lebih mudah dan langsung.

**Table 1.1 Data UMKM kecamatan Batang Kuis**

<b>No</b>	<b>Nama UMKM</b>	<b>Sektor Usaha</b>	<b>Keterangan</b>
1	Raja ikan patin	Makanan	Tidak Menggunakan QRIS
2	Toko Mudalifah	Makanan	Menggunakan QRIS
3	Palermo Ventures	seni & mode	Tidak Menggunakan QRIS
4	Nurzanah food	Makanan	Tidak Menggunakan QRIS
5	Nadia modist	Jasa	Tidak Menggunakan QRIS
6	Wajik bandara bunda tina	makanan	Tidak Menggunakan QRIS
7	Station cafe	Makanan	Menggunakan QRIS
8	Nemu cafe	Makanan	Menggunakan QRIS
9	Join foodcourt	Makanan	Menggunakan QRIS
10	Toko muarona	Makanan	Tidak Menggunakan QRIS

11	Bikin bersih (cuci sepatu)	Jasa	Menggunakan QRIS
12	warung pak tumiran	Makanan	Tidak Menggunakan QRIS
13	Warung bu maya	Makanan	Tidak Menggunakan QRIS
14	Waroeng samporis	Makanan	Menggunakan QRIS
15	lezato	makanan	Menggunakan QRIS
16	Toko arinda	Makanan	Tidak Menggunakan QRIS
17	Pecel bu pon	Makanan	Tidak Menggunakan QRIS
18	Roti Adi	makanan	Tidak Menggunakan QRIS
19	japancake	makanan	Menggunakan QRIS
20	Steak 21	makanan	Menggunakan QRIS
21	Yasmin boba	makanan	Menggunakan QRIS
22	Toko mu'az	Ritel	Menggunakan QRIS
23	Pecel bu tina	Makanan	Tidak Menggunakan QRIS
24	Sate maharani	Makanan	Tidak Menggunakan QRIS
25	Sate padang & air kelapa	Makanan	Tidak Menggunakan QRIS
26	Toko abdi perabotan	Ritel	Menggunakan QRIS
27	Nazwa collection	jasa	Menggunakan QRIS
28	Surya elektronik	ritel	Menggunakan QRIS
29	Pajar elektronik	ritel	Menggunakan QRIS
30	Rama fashion	ritel	Menggunakan QRIS
31	Dix parfum	ritel	Menggunakan QRIS
32	Skakmaat food & drink	makanan	Tidak Menggunakan QRIS
33	Istana elektronik	ritel	Menggunaka QRIS
34	Toko boina	makanan	Tidak Menggunakan QRIS
35	Warung leni	makanan	Tidak Menggunakan QRIS
36	Toko acong	ritel	Menggunakan QRIS
37	Mutiara coin londry	jasa	Menggunakan QRIS
38	Putra abadi petshoop	ritel	Menggunakan QRIS
39	Toko rizal	makanan	Tidak Menggunakan QRIS
40	lisa	jasa	Tidak Menggunakan QRIS
41	Warung awan	makanan	Tidak Menggunakan QRIS
42	Bakso lava ibrahim	makanan	Menggunakan QRIS
43	Tuan coffe	makanan	Menggunakan QRIS
44	Juragan parfum	ritel	Menggunakan QRIS
45	Warung rivvi	makanan	Tidak Menggunakan QRIS
46	Ayam penyet clara	makanan	Menggunakan QRIS
47	Barber shop cafe	jasa&makanan	Menggunakan QRIS
48	Toko gali	jasa	Tidak Menggunakan QRIS
49	Sungatdi	jasa	Tidak Menggunakan QRIS
50	Warung saniem	makanan	Tidak Menggunakan QRIS
51	Ahli parfum	ritel	Menggunakan QRIS

52	Toko subur	ritel	Menggunakan QRIS
53	Warung astuti	makanan	Tidak Menggunakan QRIS
54	Toko pak haji	ritel	Menggunakan QRIS
55	Win jaya service	jasa	Menggunakan QRIS
56	Warung regar	makanan	Tidak Menggunakan QRIS
57	Warung ayu	makanan	Tidak Menggunakan QRIS
58	Palingga jaya motor	ritel	Tidak Menggunakan QRIS
59	Central bangunan	ritel	Menggunakan QRIS
60	UD. Megan stell	ritel	Menggunakan QRIS

**Sumber:** <https://diskopukm.sumutprov.go.id/data-ukm/>

Penelitian ini bermaksud mengeksplorasi secara mendalam bagaimana kedua faktor Persepsi Kemudahan Pengguna dan Persepsi Manfaat berinteraksi dan mempengaruhi minat UMKM di Kecamatan Batang Kuis untuk menggunakan QRIS. Dengan memahami dinamika faktor-faktor ini, dapat dirumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan adopsi teknologi pembayaran digital pada sektor UMKM. Alasan peneliti melakukan penelitian ini yaitu untuk mengukur sejauh mana persepsi kemudahan pengguna dan persepsi manfaat mempengaruhi minat penggunaan QRIS, karna melihat penggunaan QRIS di kecamatan batang kuis belum optimal, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat dalam memanfaatkan QRIS di kecamatan Batang Kuis. Judul penelitian ini adalah “ **Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna Dan Persepsi Manfaat, Terhadap Minat Menggunakan QRIS Pada UMKM Di Kecamatan Batang Kuis**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Engko et al., 2023) terdapat rendahnya minat pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran, hal ini disebabkan oleh perkembangan teknologi tidak diiringi dengan pemerataan sosialisasi kepada pelaku UMKM, digital payment QRIS yang dianggap baru oleh sebagian masyarakat sehingga belum mengetahui kemudahan dan manfaat operasional QRIS. Beberapa masalah yang perlu diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya minat penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai transaksi pembayaran.
2. UMKM merasa QRIS sulit digunakan, hal tersebut terjadi akibat kurangnya pemahaman tentang cara kerja QRIS dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan keraguan dalam mengadopsi teknologi ini.
3. UMKM yang belum memahami manfaat yang ditawarkan oleh QRIS, seperti efisiensi dalam transaksi dan peningkatan penjualan.

## **1.3 Batasan Dan Rumusan Masalah**

### **1.3.1 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis menetapkan beberapa batasan masalah yang perlu ditetapkan untuk memperjelas fokus dan ruang lingkup penelitian agar tidak luas dan menghindari dari permasalahan. Maka penelitian membatasi masalah yang akan

dibahas yaitu penelitian ini akan difokuskan pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang beroperasi dikecamatan Batang Kuis, penelitian ini akan mengukur minat menggunakan QRIS berdasarkan faktor pengaruh kemudahan pengguna dan persepsi manfaat tanpa mempertimbangkan faktor eksternal lainnya yang mungkin mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS. Responden yang terlibat adalah pelaku UMKM yang sudah menggunakan QRIS.

### **1.3.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya maka rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan pengguna berpengaruh terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian (QRIS)* pada UMKM Di Kecamatan Batang Kuis?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian (QRIS)* pada UMKM Di Kecamatan Batang Kuis?

### **1.4 Tujuan penelitian**

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi kemudahan pengguna berpengaruh terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian (QRIS)* pada UMKM Di Kecamatan Batang Kuis
2. Untuk mengetahui persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan *Quick Response Code Indonesian (QRIS)* pada UMKM Di Kecamatan Batang Kuis

### **1.5 Manfaat penelitian**

1. Manfaat teoritis
  - a. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang perilaku konsumen dalam konteks penggunaan QRIS, termasuk bagaimana kemudahan pengguna, persepsi manfaat, dan risiko memengaruhi keputusan mereka. Ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut di bidang perilaku konsumen.
  - b. Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori adopsi teknologi, khususnya dalam konteks pembayaran digital. Dengan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat menggunakan QRIS, penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada mengenai adopsi teknologi di sektor UMKM.
2. Manfaat praktis
  - a. Bagi UMKM, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis bagi UMKM untuk meningkatkan adopsi QRIS dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat mereka. Ini dapat membantu

UMKM dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk menarik pelanggan.

- b. Bagi penyedia layanan QRIS, penelitian ini dapat membantu penyedia layanan dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran, dengan menekankan manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS.
- c. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi lebih lanjut tentang adopsi teknologi pembayaran digital di sektor UMKM, khususnya di daerah tertentu.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Uraian Teoritis**

##### **2.1.1 Teori TAM**

*Technology acceptance model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Davis mengembangkan TAM untuk menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan sistem informasi oleh pengguna (Sayekti & Putarta, 2016). Tujuan TAM di antaranya yaitu untuk menjelaskan faktor-faktor penentu penerimaan teknologi berbasis informasi secara general serta menjelaskan tingkah laku pemakaian akhir (*end-user*) teknologi informasi dengan variasi yang cukup luas serta populasi pemakaian. Model TAM sebenarnya diadopsi dari model *theory of reasoned action* (TRA) yaitu teori tindakan yang berlandaskan pada asumsi bahwa respon dan persepsi seseorang terhadap suatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku individu tersebut (Wibowo, 2008). TRA dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen (1967) yang dispesialiskan untuk memodelkan penerimaan pemakaian (*user acceptance*) terhadap system informasi.

TAM adalah pengembangan TRA dan diyakini mampu meramalkan penerimaan pemakaian terhadap teknologi berdasarkan dampak dari dua faktor, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan

pengguna (*perceived ease of use*)(Davis, 1989). Model penerima teori TAM menjelaskan keterkaitan antara sikap pengguna dan persepsi ketertarikan pengguna dalam mengadopsi suatu teknologi. Berdasarkan model penerimaan teknologi. TAM terdapat dua faktor utama yang memengaruhi keinginan seseorang untuk memanfaatkan teknologi tersebut, yaitu persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan. Niat tersebut selanjutnya akan berdampak pada penggunaan aktual suatu teknologi. Oleh karena itu, selama individu merasa bahwa teknologi tersebut memberikan manfaat dalam tugas-tugasnya, mereka akan tertarik untuk menggunakannya, meskipun teknologi tersebut tidak selalu mudah digunakan.

Konsep dari model penerimaan teori TAM mengungkapkan bahwa manfaat dan kemudahan penggunaa suatu teknologi merupakan faktor utama yang memengaruhi sikap individu terhadap pemanfaatan teknologi tersebut. TAM mempresiksi penerimaan teknologi baru berdasarkan beberapa komponen yaitu *perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward using, and behavioral intention of use, atcualy system usage* (Syah et al., 2022). Model ini juga memiliki potensi untuk menjelaskan niat individu dalam menggunakan teknologi tertentu yang dianggap lebih baik dibandingkan dengan TRA. Pada penelitian (Adi & Permana, 2018) menjelaskan model TAM terdiri 5 kontruks utama diantaranya:

1. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) adalah tingkat di mana seseorang meyakini bahwa penggunaan system tertentu dapat mengurangi usaha yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas. Kemudahan (*ease*) berarti tanpa kesulitan atau tidak memerlukan usaha yang berat. Persepsi kemudahan ini merujuk pada keyakinan pengguna bahwa system teknologi yang digunakan tidak memerlukan banyak usaha saat dioperasikan.
2. Persepsi manfaat (*perceived usefulness*), Davis menjelaskan persepsi manfaat sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa suatu sistem tertentu dapat meningkatkan hasil kerja atau kinerja pengguna sistem tersebut.
3. Sikap penggunaan (*attitude towards using*), terdapat berbagai definisi mengenai sikap. Berdasarkan penelitian Ajzen dan Fishbein, telah dikembangkan skala sikap terkait penggunaan spreadsheet. Sikap terhadap penggunaan di sini merujuk pada persepsi umum individu mengenai apakah hal tersebut menguntungkan atau tidak. Definisi sikap penggunaan (*attitude towards using*) menurut Davis adalah perasaan pengguna, baik yang positif maupun negatif, terhadap perilaku yang telah ditentukan.
4. Niat perilaku pengguna (*behavioral intention to use*) adalah tingkat dimana seseorang memiliki rencana secara sadar untuk melakukan atau tidak melakukan suatu Tindakan di masa depan yang telah

ditentukan sebelumnya. Sikap dan perilaku pengguna terhadap suatu sistem teknologi dapat memprediksi tingkat penggunaan sistem tersebut. Sebuah sistem teknologi yang mampu memenuhi keandalan dan mengoptimalkan kinerja akan memuaskan pengguna, yang dapat terlihat dari perilaku pengguna yang mendukung sistem tersebut.

5. Penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system usage*) adalah keadaan nyata dari penerapan sistem. Seseorang akan merasa puas dalam menggunakan sistem jika ia percaya bahwa sistem tersebut mudah dioperasikan dan dapat meningkatkan produktivitas kerjanya.

Dari teori tersebut dapat dipahami bahwa pandangan mengenai kemudahan pengguna dan manfaat dapat mempengaruhi tingkat penggunaan QRIS pada UMKM, di mana pengaruh sosial berperan sebagai perilaku dari pelaku UMKM.

### ***2.1.2 Quick Response Code Indonesian (QRIS)***

QRIS adalah standar kode QR yang dikembangkan oleh bank Indonesia untuk memfasilitasi transaksi pembayaran digital di Indonesia. Sahriana & Rokan (2022) menyatakan Code QR adalah metode pembayaran melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, mobile banking, e-money, yang dikenal sebagai QR Code Indonesian Standard atau yang sering disebut QRIS.

Hal ini diatur oleh Bank Indonesia dalam PADG No.21/18/2019 mengenai penerapan standar internasional QRIS untuk pembayaran, peluncuran QRIS merupakan salah satu realisasi dari visi sistem pembayaran Indonesia (SPI) 2025 yang telah diumumkan pada Mei 2019. Sejak diresmikan pada 1 Januari 2020 hingga September 2022, Bank Indonesia mencatat bahwa pengguna QRIS di Indonesia telah mencapai lebih dari 25 juta orang dan 22 juta merchant. Sebanyak 90 persen dari jumlah pedagang tersebut adalah pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), yang sesuai dengan target awal saat layanan ini diluncurkan oleh Bank Indonesia pada Agustus 2019 (S. A. Putri et al., 2024).

QRIS memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dan konsumen untuk bertransaksi secara non-tunai serta mengikuti tren pembayaran dengan berbagai platform digital seperti OVO, Gopay, LinkAja, DANA, dan lainnya, sehingga memungkinkan integritas yang lebih baik antara berbagai metode pembayaran, meningkatkan efisiensi transaksi, serta memperluas jangkauan pasar bagi UMKM yang ingin beradaptasi dengan trend digitalisasi ekonomi. Bank Indonesia mengusung tema UNGGUL, yang merupakan singkatan dari Universal, Gampang, Untung, dan Langsung. Diharapkan dengan adanya transaksi pembayaran berbasis QRIS ini menjadi lebih efisien, terjangkau, dan juga membantu UMKM untuk berkembang, sehingga pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi (Dwijayanti et al., 2022).

### **2.1.3 Persepsi Kemudahan Pengguna**

Menurut (Sembada, 2024) pandangan mengenai persepsi kemudahan pengguna sebagai tingkat yang diyakini oleh individu bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya. Definisi tersebut menjelaskan bahwa persepsi kemudahan pengguna merujuk pada keyakinan atau anggapan seseorang bahwa sistem yang digunakan tidak sulit dan dapat dioperasikan dengan mudah. Ketika individu merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan, mereka cenderung percaya bahwa penggunaan sistem itu akan membantu mereka dalam meningkatkan kinerja atau performa mereka dalam tugas atau pekerjaan yang dilakukan. Semakin tinggi persepsi kemudahan yang dimiliki seseorang terhadap suatu sistem, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakannya dan merasakan manfaat yang positif dari penggunaannya.

Menurut Davis (1989) persepsi kemudahan adalah satu faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi. Ketika individu merasa bahwa suatu teknologi mudah digunakan mereka cenderung memiliki sikap positif terhadap teknologi tersebut. Sebaliknya, jika mereka merasa bahwa teknologi itu rumit digunakan atau sulit dipahami, mereka mungkin akan ragu untuk menggunakannya. Hal ini sejalan dengan teori penerimaan *technology acceptance model* (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan adalah dua faktor utama yang mempengaruhi sikap dan niat pengguna untuk mengadopsi teknologi baru. Teknologi yang mudah digunakan

meningkatkan minat pihak yang menggunakannya contohnya adalah pengguna QRIS. Pelaku UMKM merasa pembayaran menggunakan QRIS mudah digunakan. Transaksi menggunakan QRIS sangat mendukung UMKM dalam proses transaksi karena pembayaran ditransfer langsung ke rekening merchant (Fauziah & Prajawati, 2023). Selain itu QRIS juga mudah digunakan cukup dengan scan code QR, masukkan jumlah total transaksi, tanpa harus menyiapkan uang kembalian (Fadlillah et al., 2021).

#### **2.1.4 Persepsi Manfaat**

Manfaat mengacu pada keuntungan yang dirasakan dari penggunaan sistem dalam konteks QRIS, potensi manfaatnya antara lain efisiensi transaksi, pengurangan biaya, dan peningkatan kepuasan pelanggan. (Roger, 2011) dalam teorinya tentang difusi inovasi menyatakan bahwa individu akan mengadopsi inovasi jika mereka melihat adanya manfaat yang jelas. Oleh karena itu, jika UMKM menyadari manfaat QRIS, minat mereka untuk menggunakan QRIS akan meningkat. Persepsi manfaat sebagai tingkatan sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan teknologi atau sistem akan meningkatkan kinerja atau meningkatkan kemampuan mereka (Santika, 2022). Jika seseorang percaya bahwa menggunakan perangkat lunak tertentu akan mempermudah pekerjaannya, menghemat waktu, atau meningkatkan produktivitas, maka persepsi manfaatnya terhadap teknologi tersebut akan positif. Semakin tinggi keyakinan seseorang bahwa teknologi akan memberikan manfaat yang

signifikan, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi tersebut secara efektif.

Persepsi manfaat merupakan salah satu faktor yang memengaruhi peningkatan kemauan untuk menggunakan teknologi dan sistem modern oleh karena itu, orang-orang yang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi mempunyai manfaat dalam meningkatkan kinerja. Setiap teknologi atau sistem memiliki manfaatnya masing-masing tergantung pada tujuan diciptakannya namun tidak semua orang mampu menerima kehadiran teknologi tersebut, menyesuaikan dengan kebutuhan masing-masing individu. Persepsi mengenai manfaat juga berbeda-beda di setiap daerah, khususnya di Indonesia, dimana kemajuan dan pembangunan di setiap daerah tentu berbeda-beda oleh karena itu, teknologi atau sistem belum tentu cocok untuk semua daerah.

### **2.1.5 Minat Pengguna**

Dalam KBBI minat merupakan keinginan untuk melakukan atau terlibat dalam sesuatu Tindakan. Ketika seseorang menilai sesuatu layak untuk digunakan maka akan timbul minat dan mendatangkan kepuasan (N. I. Putri et al., 2022). Penerapan teknologi ini akan mempercepat transaksi, mengurangi antrian, dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta potensi pendapatan (Fauziah et al., 2024). Setelah menilai bahwa sesuatu itu layak, individu cenderung merasa tertarik untuk menggunakan atau mencoba layanan tersebut. Minat ini muncul karena adanya keyakinan bahwa penggunaan layanan tersebut

akan memberikan manfaat atau nilai tambah. Minat ini juga dipicu oleh faktor-faktor eksternal, seperti rekomendasi dari orang lain, iklan, atau pengalaman positif sebelumnya.

Minat menggunakan QRIS adalah keinginan untuk mengadopsi sistem pembayaran ini. Minat ini dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan manfaat. Menurut (Davis, 2000) menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan pengguna dan manfaat, semakin besar minat untuk menggunakan teknologi baru. Hubungan positif antara kemudahan pengguna dan manfaat dengan minat untuk menggunakan teknologi baru. Semakin tinggi persepsi kemudahan dan manfaat, maka semakin besar kemungkinan seseorang untuk tertarik dan berkeinginan untuk mencoba teknologi tersebut. Ini menciptakan siklus positif dimana kemudahan dan manfaat yang dirasakan mendorong adopsi teknologi.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Table 2.1 Penelitian Terdahulu**

Berikut ini tabel penelitian terdahulu yang berisi kesimpulan hasil dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan untuk mendukung penelitian ini:

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variable Penelitian	Hasil
1	Wicky T.J Laloan, Rudi S. Wenas, Sjendry S. R Loindong (2023)	Pengaruh kemudahan penggunaan persepsi manfaat, dan risiko terhadap minat pengguna E-Payment	<b>Variabel Independen:</b> kemudahan pengguna, persepsi	Hasil penelitian ini menemukan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh

		Qris pada mahasiswa fakultas ekonomi & bisnis universitas SAM ratulangi manado	manfaat dan risiko <b>Variabel</b> <b>Dependen:</b> minat pengguna E-Payment Qris	terhadap minat pengguna, persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna, resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna, kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan resiko secara simultan berpengaruh terhadap minat pengguna E-Payment QRIS pada mahasiswa FEB Universitas sam ratulangi manado.
2	Ilham aziz hidayatullah, Rulyanti susi wardhani, sumiyati	Pengaruh kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepercayaan, efektivitas, dan risiko terhadap minat menggunakan QRIS pada UMKM Di kota pangkalpinang	<b>Variabel</b> <b>Independen:</b> kemudahan pengguna, persepsi manfaat, kepercayaan efektivitas, dan risiko <b>Variabel</b> <b>Dedependen:</b> minat menggunakan QRIS pada UMKM	Kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan QRIS pada UMKM dikota pangkalpinang karena ketiga variable ini mendasari niat utama para pelaku pengusaha ingin menggunakan QRIS dengan

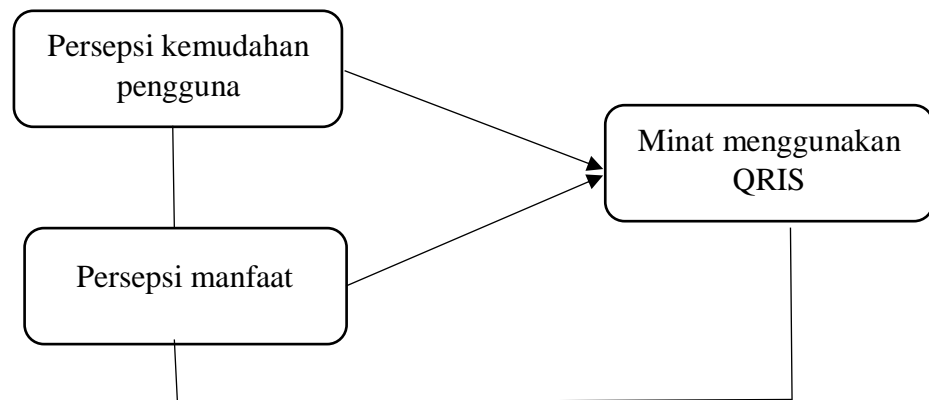
				nyaman dan mudah serta mendapatkan keuntungan dalam menggunakan system pembayaran tersebut
3	Lala kamelia Kamilah, Delvi haryati (2024)	Pengaruh kemudahan pengguna, manfaat, dan risiko terhadap penggunaan QRIS untuk transaksi pembayaran pada UMKM	<b>Variabel Independen:</b> Kemudahan pengguna, manfaat, dan risiko <b>Variabel Dedependen:</b> risiko terhadap penggunaan QRIS untuk transaksi pembayaran	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara langsung kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran bagi para pelaku usaha UMKM
4	Arif miftahun nashi, Vidia gati, Sri rahayu (2024)	Pengaruh persepsi kemudahan pengguna, persepsi manfaat, persepsi kepercayaan, persepsi risiko dan persepsi hambatan terhadap minat menggunakan QRIS yang dimediasi oleh sikap terhadap QRIS	<b>Variabel Independen:</b> persepsi kemudahan pengguna. Persepsi manfaat, persepsi kepercayaan, persepsi risiko, dan persepsi hambatan <b>Variabel Dependen:</b> minat menggunakan QRIS yang	persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan QRIS, persepsi manfaat tidak signifikan terhadap minat menggunakan QRIS, persepsi manfaat berpengaruh negatif dan signifikan terhadap sikap terhadap

			dimediasi oleh sikap terhadap QRIS	QRIS, persepsi kepercayaan tidak signifikan terhadap minat menggunakan QRIS, persepsi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap QRIS, persepsi risiko tidak signifikan terhadap minat menggunakan QRIS, persepsi hambatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan QRIS.
5	Edwin Zusrony, Luthfy Purnanta, Pindo asti, Gibson Manalu, Ivan Permana, Tri Imaliya (2023)	<i>Analisis Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Perceived Risk Terhadap Minat Penggunaan Pembayaran Digital Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Pada Pelaku UMKM</i>	<b>Variabel Independen:</b> <i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Perceived Risk</i> <b>Variabel Dependen:</b> Penggunaan QRIS	<i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Perceived Risk</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pelaku UMKM di kota salatiga dalam menggunakan pembayaran digital QRIS
6	Syafira Aulia Fadillah, Jonet Ariyanto Nugroho, Khresna Bayu Sangka (2021)	Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan <i>Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Pada Pelaku</i>	<b>Variabel Independen:</b> Kemudahan dan Keamanan <b>Variabel Dependen:</b>	Kemudahan dan keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat pelaku UMKM binaan bank

		UMKM Binaan Bank Indonesia KPw Solo	Penggunaan Qris	Indonesia KPw solo dalam menggunakan QRIS
--	--	-------------------------------------	-----------------	---

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu struktur yang menggambarkan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yang diteliti dalam suatu penelitian untuk memberikan jawaban sementara. Kerangka konseptual ini menunjukkan persepsi kemudahan pengguna dan persepsi manfaat serta bagaimana pengaruhnya terhadap keputusan UMKM dalam mengadopsinya, dari penjelasan tersebut maka penulis akan membuat kerangka konseptual sebagai berikut.



**Gambar 2.1**

Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka tersebut, menguraikan bahwa terdapat dua variabel bebas yakni persepsi kemudahan pengguna (X1), dan persepsi manfaat (X2) serta terdapat variabel terikat yakni Minat Menggunakan QRIS (Y).

## **2.4 Hipotesis**

Dalam penelitian kuantitatif sangat diperlukan adanya hipotesis, karena hipotesis ini bersifat dugaan, hipotesis bisa jadi diterima atau ditolak. Maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

### **1. Pengaruh persepsi kemudahan pengguna terhadap minat UMKM dalam menggunakan QRIS**

TAM menekankan bahwa persepsi kemudahan pengguna berperan penting dalam membentuk minat pengguna, karena jika seseorang merasa bahwa teknologi mudah digunakan, maka kemungkinan mereka akan berminat menggunakannya (Hibur et al., 2021). Teori TAM mendefinisikan persepsi kemudahan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu (Adi & Permana, 2018). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kamilah & Haryati (2024) persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran bagi para pelaku usaha UMKM.

Mendukung penelitian tersebut Arif miftahun nashi & Vidia Gati (2024), Edwin Zusrony et al., (2023), I. azis Hidayatulah et al., (2023) menyatakan variabel

persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan QRIS. Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi kemudahan pengguna sangat mempengaruhi keputusan pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS. Melalui beberapa teori diatas, sehingga diperoleh hipotesis sebagai berikut.

**H1: Persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan QRIS pada UMKM dikecamatan batang kuis.**

## **2. Pengaruh persepsi manfaat terhadap minat UMKM dalam menggunakan QRIS**

Menurut Teori TAM persepsi manfaat (perceived usefulness) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan kinerja dari pekerjaan yang dilakukan (Adi & Permana, 2018). TAM menekankan bahwa persepsi manfaat memiliki hubungan harmonis dengan penggunaan teknologi dibandingkan dengan variabel lainnya, persepsi manfaat tidak hanya secara langsung mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan sistem, tetapi juga mempengaruhi sikap mereka terhadap sistem tersebut (Siswoyo & Irianto, 2023). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kamilah & Haryati, (2024) persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran bagi para pelaku usaha UMKM.

Mendukung penelitian tersebut, Laloan et al., (2023) menyatakan hal yang sama bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pelaku

UMKM dalam menggunakan QRIS. Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi manfaat memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan UMKM dalam penggunaan QRIS.

**H2: Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan QRIS pada UMKM dikecamatan batang kuis.**

### **3. Pengaruh persepsi kemudahan pengguna dan manfaat terhadap minat UMKM dalam menggunakan QRIS**

Untuk mendukung hipotesis pengaruh persepsi kemudahan pengguna dan manfaat terhadap minat UMKM dalam menggunakan QRIS penelitian yang dilakukan oleh (Zusrony et al., 2023) yang mengungkapkan *Perceived Usefulness*, *Perception of Ease of Use* dan *Perception of Risk* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap penggunaan pembayaran digital QRIS Pelaku UMKM kota Salatiga. Terhadap sumber kajian Pustaka yang telah dilakukan terhadap variabel persepsi kemudahan pengguna dan persepsi manfaat, maka untuk mengetahui pengaruh secara Bersama-sama variabel tersebut sehingga diajukan hipotesis sebagai berikut:

**H3: persepsi kemudahan pengguna dan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan QRIS pada UMKM dikecamatan batang kuis.**