

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin maju tidak terlepas dari adanya pengaruh era globalisasi yang progresif. Era globalisasi yang semakin progresif telah membawa perubahan secara signifikan Darwis (2019) selaku Anggota Komisi Penyiaran Indonesia (KPI) Pusat, mengatakan bahwa generasi sekarang harus mampu saling bersinergi terutama anak muda harus memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi terutama yang berbasis platform digital. Saat ini, era revolusi industri 4.0 telah membawa perubahan dalam teknologi yang mempermudah masyarakat Indonesia dalam memperoleh informasi dan pengembangan usaha. Salah satunya yaitu adanya *fintech* (finansial teknologi) yang adalah penggabungan teknologi dan jasa keuangan yang memunculkan sebuah inovasi dalam mempermudah sistem keuangan (Rahardjo, 2021). Di Indonesia, perkembangan *Fintech* telah merambah ke berbagai sektor seperti pembayaran, peminjaman (*lending*), investasi ritel, remitansi, riset keuangan, perencanaan keuangan (*financial planner*), pembiayaan (*crowdfunding*), dan lain-lain (Purwanto et al., 2022). Pertumbuhan *fintech* tertinggi di Indonesia diduduki oleh sektor pembayaran dimana terdapat metode pembayaran didalamnya (Faizani & Indriyanti, 2021).

Purwanto et al (2022) dalam perkembangan *Fintech* di Indonesia, mengatakan terdapat empat faktor yang mempengaruhinya antara lain :

1. Generasi milenial

Pada dasarnya, kemudahan yang ditawarkan dari penggunaan *fintech* sejalan dengan kondisi milenial zaman sekarang dimana banyak generasi milenial yang memiliki jiwa wirausaha. Adanya *fintech* dapat membantu dalam mengelola keuangan serta mengelola bisnisnya.

2. Bisnis *Fintech* fleksibel

Industri *fintech* dianggap lebih fleksibel karena persyaratan dalam membangun bisnisnya tidak sulit. *Fintech* adalah wadah yang tepat bagi wirausahawan muda karena lebih fleksibel bila dibandingkan dengan bisnis keuangan tradisional.

3. Perkembangan teknologi

Pelaku *fintech* dapat berinovasi dengan cepat menyediakan produk keuangan inovatif didukung dengan perkembangan teknologi yang ada.

4. *Fintech* memfasilitasi sektor keuangan

Kemudahan yang didapatkan dari *fintech* dapat dirasakan oleh mereka yang berada di luar jangkauan produk keuangan tradisional.

Ramadani Silalahi et al (2022) mengatakan bahwa perkembangan teknologi yang semakin maju pada sektor pembayaran, menggeser fungsi uang tunai (*cash based*) menjadi non tunai (*non-cash*). Seiring dengan perkembangan teknologi, pembayaran berbasis kertas (*paper based*) seperti bilyet giro dan cek telah beralih ke pembayaran *paperless* seperti transfer dana elektronik dan alat pembayaran

berbasis kartu seperti kartu kredit, kartu ATM dan kartu debit. Salah satu metode pembayaran yang saat ini disukai masyarakat adalah metode pembayaran berbasis digital (*digital payment*) karena lebih mudah dan efisien. Penggunaan dompet digital sebagai alat transaksi pembayaran merupakan wujud dari perkembangan teknologi dalam alat transaksi pembayaran. Pembayaran dengan kartu debit, kartu kredit, dan uang elektronik saat ini menjadi semakin populer di kalangan masyarakat karena pilihan pembayaran yang semakin beragam. Tiga inisiatif yang telah diambil oleh Bank Indonesia (BI) sebagai upaya kolaboratif dan komprehensif antara negara maju dan berkembang. Inisiatif tersebut antara lain percepatan integrasi industri sistem pembayaran, pengembangan infrastruktur sistem pembayaran yang terintegrasi dan sinergi digitalisasi UMKM.

Dilansir dari *kominfo.go.id* tahun 2021, dijelaskan bahwa pada tahun 2020, Bank Indonesia mewajibkan kepada seluruh penyedia layanan pembayaran non tunai untuk menggunakan *quick response code Indonesia standard* (QRIS). QRIS merupakan standar QR Code untuk pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik yang terdiri dari *served based*, mobile banking ataupun dompet elektronik. Terdapat beberapa aplikasi uang elektronik yang dapat digunakan dalam penggunaan QRIS antara lain : Ovo, Shopeepay, LinkAja, Gopay, *mobile banking* dan Dana. Rifani (2020) mengatakan UMKM dapat menerima akses yang lebih cepat dan mudah dengan menggunakan QRIS dalam pembayaran non tunai. Sebelum ada QRIS, terdapat kendala yang dialami oleh UMKM dalam pembayaran non tunai yaitu karena harus terhubung dengan beberapa platform pembayaran yang berbeda. Dengan adanya QRIS, UMKM hanya perlu membuat satu QR Code untuk

menerima semua transaksi dari berbagai jenis aplikasi pembayaran digital seperti dompet digital atau rekening bank sehingga dapat meningkatkan kemudahan dan kenyamanan UMKM dalam menerima transaksi pembayaran digital. Sebagai alat pembayaran, uang non tunai atau uang digital memiliki kekuatan sebagai alat pengganti uang tunai. Dibuktikan dengan dukungan perubahan oleh pemerintah terhadap sistem pembayaran elektronik. Banyak keuntungan yang didapatkan dari menerapkan QRIS dapat dirasakan oleh pelaku UMKM seperti kemudahan transaksi, proses transaksi yang tidak memerlukan waktu lama, jangkauan pasar yang lebih luas, keamanan transaksi yang semakin meningkat, berkurangnya ketergantungan akan penggunaan uang tunai, dan berkurangnya resiko akan penipuan uang palsu.

Bank Indonesia secara resmi meluncurkan QRIS pada 17 Agustus tahun 2019 dan secara nasional, pengimplementasian QRIS efektif dimulai tanggal 1 Januari 2020 (Berliana, 2023). Adanya kemudahan dalam transaksi akan berdampak kepada sektor ekonomi. Kemajuan pesat pada sektor teknologi mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dengan cepat dan mudah, serta memberikan dampak pada perekonomian negara (Pangestu 2023 dalam (Kudu et al., 2023). Salah satu yang berpengaruh dalam dunia usaha adalah *Internet of Things (IoT)*, dimana penggunaan internet dalam menjalankan usaha menjadi sangat penting. Dilansir dari Kementerian keuangan, berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, UMKM memiliki kontribusi sebesar 60,5% terhadap Produk Domestik Bruto. Hal ini menunjukkan bahwa UMKM di Indonesia sangat potensial

untuk dikembangkan sehingga dapat berkontribusi lebih besar lagi terhadap perekonomian.

Tabel 1.1
Jumlah pengguna QRIS di Indonesia Pada Januari – Desember 2022

| Bulan | Jumlah Pengguna QRIS (Juta) |
|-----------|-----------------------------|
| Januari | 14,9 |
| Februari | 16,4 |
| Maret | 17,9 |
| April | 19,2 |
| Mei | 20,7 |
| Juni | 21,2 |
| Juli | 22,2 |
| Agustus | 23,7 |
| September | 25,2 |
| Oktober | 26,6 |
| November | 27,5 |
| Desember | 28,8 |

Sumber : Databox (diolah)

Mustajab (2022) dalam Kudu et al (2023) menjelaskan adanya peningkatan penggunaan QRIS di Indonesia, dilihat dari data Bank Indonesia pengguna QRIS pada akhir tahun 2021 sebanyak 15,95 juta dan terus mengalami peningkatan sebesar 28,8 juta pada akhir tahun 2022. Peningkatan ini terus terjadi hingga awal tahun 2023 sebanyak 30,87 juta dan 24,9 juta dari total merupakan pedagang (Elena, 2023). Akan tetapi, perkembangan pembayaran digital yang semakin pesat belum sepenuhnya dirasakan masyarakat terutama bagi mereka yang belum memahami penggunaan QRIS. Hal ini berkaitan dengan minimnya literasi

keuangan (HANINA, 2021). Selain itu, kendala yang sering dialami pelaku UMKM dalam penggunaan QRIS yaitu adanya *pending transaction* apabila pelaku UMKM memiliki banyak QRIS dari berbagai bank dimana uang yang masuk ke rekening pelaku umkm membutuhkan waktu antara 2 sampai 5 hari kerja setelah transaksi selesai (Yuniati, 2023). Herin (2023) mengatakan bahwa banyak pedagang yang masih mengeluhkan adanya potongan saldo tabungan.

Terkait penggunaan QRIS, pada tahun 2023 Bank Indonesia kembali mengeluarkan kebijakan terbaru yaitu adanya potongan biaya layanan atau *merchant discount rate* (MDR) sebesar 0,3 persen yang berlaku mulai 1 Juli 2023 (Serambinews.com, 2023). MDR merupakan biaya layanan yang dikenakan kepada merchant oleh *Payment Service Provider* (PSP), akan tetapi tidak diperbolehkan untuk dikenakan kepada pembeli. Sebelum kebijakan terbaru ini diberlakukan, biaya layanan sebelum pandemi adalah 0,7 persen dimana biaya ini secara resmi digratiskan oleh Bank Indonesia selama pandemi. Setelah pandemi berakhir, Bank Indonesia kembali mengenakan biaya layanan bagi pedagang yang menggunakan QRIS meskipun tarifnya tidak sebesar tarif sebelumnya (Jefriando, 2023). Kebijakan ini membuat para pedagang menjadi merasa keberatan sehingga terdapat beberapa UMKM yang mengenakan biaya ini kepada konsumen. Dilansir dari republika.co.id (9 Juli 2023) terdapat salah satu UMKM yang memprotes terkait dengan kebijakan MDR terbaru dari Bank Indonesia (BI). Pedagang tersebut mengatakan bahwa ia akan membebankan biaya layanan tersebut kepada pembeli karena merasa potongan tersebut akan membuatnya rugi.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan rumusan masalah penelitian yaitu apakah terdapat hubungan penggunaan QRIS terhadap kepuasan UMKM, kemudian dilakukan analisa apakah terdapat kendala atau hambatan oleh pelaku UMKM dalam penggunaan QRIS. Atas dasar fenomena yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk meneliti, bagaimana “ **Hubungan Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) terhadap kepuasan UMKM Kuliner di Kecamatan Depok Daerah Istimewa Yogyakarta 2024**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah :

1. Apakah lama menggunakan QRIS berpengaruh terhadap keefektifan dalam bekerja, waktu transaksi menjadi lebih singkat, jumlah kunjungan konsumen, menurunkan resiko buruk dalam transaksi, dan profitabilitas usaha di Kecamatan Depok, Yogyakarta?
2. Apakah terdapat kendala atau hambatan yang dirasakan pelaku UMKM kuliner dalam penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran?
3. Apakah UMKM membebankan biaya *Merchant Discount Rate* (MDR) kepada konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan lama penggunaan QRIS terhadap keefektifan dalam bekerja, waktu transaksi menjadi lebih singkat, jumlah kunjungan konsumen, menurunkan resiko buruk dalam transaksi, dan profitabilitas usaha di Kecamatan Depok, Yogyakarta
2. Untuk mengetahui kendala dan hambatan yang dialami pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran
3. Untuk mengetahui apakah UMKM membebankan biaya *Merchant Discount Rate* (MDR) kepada konsumen

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pemaparan di atas, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan menjadi media implementasi teori-teori akademis yang telah diperoleh selama mengikuti studi di perguruan tinggi serta sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar kesarjanaan dalam bidang Ekonomi Pembangunan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan tentang kebijakan transaksi non-tunai dan manfaat dari penggunaan QRIS sebagai alat transaksi yang praktis dan efisien.

3. Bagi Lembaga Jasa Keuangan, penelitian ini dapat bermanfaat untuk dijadikan bahan evaluasi mengenai kebijakan yang diterapkan. Serta memberi gambaran bagaimana kebijakan baru yang telah diluncurkan dapat diterapkan dan diterima oleh pelaku usaha dan kalangan masyarakat.

1.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis pada penelitian ini adalah diduga terdapat pengaruh antara lama penggunaan QRIS dengan keefektifan dalam bekerja, waktu transaksi menjadi lebih singkat, jumlah kunjungan konsumen, menurunkan resiko buruk dalam transaksi, dan profitabilitas.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab I dalam penelitian ini memaparkan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab II pada penelitian ini menjelaskan mengenai landasan teori yang mencakup teori yang berkaitan dengan penelitian, hasil penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian, pengembangan hipotesis dan juga kerangka teoritis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab III pada penelitian ini menjelaskan mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data dan definisi operasional dari variabel yang digunakan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV pada penelitian ini berisi mengenai uraian hasil pembahasan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.

BAB V: PENUTUP

Bab V pada penelitian ini berisi mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

