

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sistem pembayaran dalam kehidupan masyarakat akan selalu mengalami perkembangan. Sistem pembayaran yang berkembang membantu perpindahan dana non tunai secara cepat, efisien, dan tentunya aman. Pembayaran yang awalnya berupa tunai (*cash*) dapat berubah menjadi non tunai (*non-cash*). Salah satu pembayaran non tunai adalah sistem berbasis server (*server based*) seperti *e-wallet* dan juga *QR code* (Sihaloho et al., 2020). Keberadaan *e-wallet* maupun *QR code* dapat mempermudah dalam melakukan transaksi menggunakan *smartphone* melalui internet, namun dengan syarat adanya ketersediaan saldo pada aplikasi tersebut.

Uang selalu mengalami perputaran dan perpindahan tangan dari satu pihak menuju pihak lainnya. Penggunaan uang non tunai lebih memiliki keunggulan positif apabila dibandingkan dengan uang tunai. Keunggulannya adalah transaksi akan menjadi lebih efisien, praktis, cepat, mudah dan juga aman. Keunggulan untuk konsumen adalah tidak perlu lagi membawa dompet berisi uang tunai, sementara keunggulan bagi produsen maupun toko ritel adalah tidak perlu menyediakan uang pecahan kecil yang susah didapatkan untuk kembalian pembayaran. Penggunaan uang non tunai akan menjadi lebih 'sehat' dibandingkan uang tunai karena masyarakat kurang menyadari apabila banyak bakteri yang tertinggal pada uang tunai yang sering berpindah tangan (Avy, 2015). Terlebih

lagi dengan kehadiran kondisi pandemi *Covid-19* yang menuntut kebutuhan kebersihan untuk mencegah risiko penularan penyakit pada lingkungan masyarakat.

Perkembangan sistem pembayaran menawarkan berbagai kemudahan bagi pengguna dalam mengakses layanan keuangan. Layanan keuangan tersebut merupakan *digital payment* berupa aplikasi *e-wallet* berbasis *QR code* seperti OVO, Dana, Go-Pay, Shopeepay dan lain sebagainya. Tidak hanya kemudahan bagi pengguna saja, *merchant* UMKM turut mendapatkan kemudahan dalam akses layanan *digital payment* tersebut. Hingga saat ini, data Kementerian Koperasi dan UKM mengungkapkan bahwa jumlah UMKM di Indonesia mencapai total 64,19 juta atau 99,99% dari total pelaku usaha di Indonesia (Kementerian Keuangan RI, 2020).

Hadirnya berbagai macam aplikasi *digital payment* menyebabkan para *merchant* UMKM menyediakan beberapa layanan *QR code* sebanyak jumlah aplikasi pembayaran. Hal tersebut dirasa sangat tidak efisien dan membuat para konsumen merasa kewalahan dalam pemindahan *QR code* karena syarat dan ketentuan yang berbeda dalam setiap aplikasi *e-wallet* tersebut (Saputri, 2020).

Menanggapi beberapa masalah yang dialami oleh masyarakat, Bank Indonesia bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia ASPI meluncurkan *e-wallet* baru yaitu *Quick Response Code Indonesian Standard* atau biasa dikenal dengan QRIS (dibaca KRIS) pada 17 Agustus 2019 yang turut memfasilitasi pembayaran *QR code* di Indonesia (QRIS, 2019). QRIS dapat digunakan pada semua *merchant* yang bekerja sama dengan PJSP (Penyelenggara

Jasa Sistem Pembayaran) seperti Link Aja, Gopay, OVO, DANA, ShopeePay dan lain sebagainya. Per tanggal 1 Januari 2020 telah ditetapkan bahwa seluruh *merchant* wajib menggunakan *QR code* dengan QRIS sebagai standarnya (Bank Indonesia, 2019).

Gubernur Bank Indonesia mengatakan bahwa pengguna dari QRIS secara nasional telah tercatat sebanyak 18,7 juta dan 90 persen dari total penggunanya adalah *merchant-merchant* UMKM yang telah tersambung secara *digital* (Santia, 2022). *Merchant* merupakan pihak-pihak yang menyediakan barang maupun jasa dengan memberikan barang dan jasa mereka kepada pembeli sesuai dengan kesepakatan masing-masing (Sulaiman, 2006). Pengguna dari QRIS turut meningkat setiap tahunnya. Melihat peningkatan tersebut, Bank Indonesia menaikkan batas transaksi QRIS per tanggal 1 Maret 2022 yang semula hanya dibatasi sebesar 5 juta menjadi 10 juta (QRIS, 2022).

Perkembangan sistem pembayaran membuat pelaku *merchant* UMKM harus turut beradaptasi, salah satu cara *merchant* UMKM dapat beradaptasi pada perkembangan sistem pembayaran adalah dengan menggunakan QRIS dalam transaksi berbisnisnya. Hingga saat ini, Laporan Perekonomian Provinsi Jawa Timur oleh Bank Indonesia (2022) mencatat bahwa provinsi Jawa Timur menjadi provinsi terbesar ke-3 setelah DKI Jakarta dan Jawa Barat sebagai pemegang jumlah *merchant* QRIS terbesar di Indonesia. Data Bank Indonesia menyatakan bahwa hingga bulan September 2022, pengguna dari QRIS mencapai 1.216.123 *merchant* di provinsi Jawa Timur.

Dinas Kominfo (2022) menyatakan bahwa total dari 38 kabupaten/kota di Jawa Timur, Kota Surabaya berada pada urutan pertama sebagai kota dengan nilai transaksi elektronik tertinggi se-Jawa Timur tahun 2021. Total transaksinya sebesar 39,5 triliun dengan jumlah uang elektronik sebanyak 115.261.017 unit kartu *e-money*. Nilai tersebut naik sebesar 84,6 persen dibanding tahun 2020 dengan total transaksi yang sebesar 21,39 triliun dan jumlah uang elektronik sebanyak 69.241.575 unit kartu *e-money*.



Sumber Qris.id (2020)

**Gambar 1.1**  
**Ilustrasi sebelum dan sesudah adanya QRIS**

Penggunaan QRIS dirasa cukup mudah bagi *merchant* maupun bagi konsumen pengguna. *Merchant* dapat membuka rekening atau akun pada salah satu penyelenggara QRIS yang telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia dan setelahnya, *merchant* dapat menerima pembayaran dari masyarakat menggunakan *QR Code* dari aplikasi manapun (QRIS, 2020). QRIS dapat mendorong efisiensi

transaksi dan memajukan *merchant* UMKM sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi untuk Indonesia lebih maju (Departemen Komunikasi Bank Indonesia, 2019).

Metode pembayaran non tunai yang lebih efisien diberikan oleh QRIS untuk seluruh penggunanya. QRIS menjadi salah satu metode pembayaran yang *trend* saat ini dikalangan pelaku *merchant* UMKM dan juga konsumen sebagai pengguna. Adanya fenomena kemunculan QRIS sebagai salah satu alat pembayaran tersebut memunculkan satu pertanyaan utama yakni “Mengapa UMKM tertarik untuk menggunakan QRIS dalam transaksi bisnisnya?”. Apakah mereka terbantu dengan adanya manfaat yang diberikan QRIS atau justru sebaliknya, dan apakah ada hambatan yang mereka alami saat menggunakan QRIS dalam bertransaksi bisnis.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), sektor usaha paling dominan adalah sektor makanan atau sektor *food and beverage* (f&b) yang berada pada urutan pertama dengan jumlah UMKM terbanyak di Indonesia (Ahdiat, 2020). Provinsi Jawa Timur menjadi provinsi dengan peringkat kedua dalam 10 besar peringkat nasional sebagai pemegang jumlah UMKM sektor makanan terbanyak di Indonesia (Rizaty, 2021). Bertambahnya total UMKM sektor makanan di Kota Surabaya diwujudkan dengan terus bertambahnya area makan yang terdiri dari berbagai *merchant* dalam satu tempat yang sama atau yang biasa disebut *food court* maupun pujasera (pusat jajanan serba ada).

Beberapa pujasera di Surabaya yang menjadi tempat favorit masyarakat adalah Pujasera 20 yang berada di Jl. Nginden Semolo no. 20, Menur Pumpungan,

Kec. Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur dan Pujasera Rame-Rame yang berada di Jl. Nginden Semolo No,26, RT.002/RW.01, Nginden Jangkungan, Kec. Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60118. Lokasi dari kedua pujasera tersebut cukup strategis karena terletak dekat dengan permukiman warga, sekolah, universitas, dan juga berdekatan dengan wilayah kost siswa maupun mahasiswa yang membuatnya selalu ramai dikunjungi oleh para konsumen. Banyak *merchant* UMKM sektor makanan yang berjualan di Pujasera 20 dan Pujasera Rame-Rame dan diantaranya telah menggunakan QRIS sebagai salah satu sistem pembayarannya. Pada saat peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan, cukup banyak konsumen yang memanfaatkan QRIS untuk bertransaksi. Banyaknya konsumen yang menggunakan QRIS dan beberapa *merchant* UMKM telah menggunakan QRIS di kedua pujasera tersebut, menunjukkan bahwa manfaat dari QRIS telah turut dirasakan oleh *merchant* UMKM maupun oleh para konsumen dalam penggunaannya.

Bagi *merchant*, manfaat QRIS adalah penggunaan yang lebih praktis dengan satu *QR code* saja, sehingga *merchant* memiliki potensi untuk meningkatkan penjualan, lebih kekinian, tidak perlu menyiapkan uang kembalian, dan berpotensi mencegah kecurangan pencatatan transaksi. Bagi konsumen, manfaat QRIS yaitu tidak perlu lagi membawa uang tunai yang banyak, transaksi lebih mudah dan cepat, serta konsumen akan terlindungi karena semua penyelenggara QRIS sudah pasti memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia. Manfaat-manfaat tersebut sesuai dengan pernyataan yang diutarakan oleh Bank Indonesia (2020) yakni “*Just scan and pay*”.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini berupaya untuk menganalisis manfaat, kemudahan, hambatan, dan beberapa unsur pengendalian internal dari *merchant* UMKM di Kota Surabaya sebelum dan sesudah menggunakan QRIS. Penelitian ini penting dilakukan untuk UMKM kedepannya karena Bank Indonesia telah mewajibkan penggunaan QR code dengan QRIS sebagai standarnya untuk digunakan oleh *merchant* UMKM, dengan demikian diharapkan para pemilik usaha dapat memahami penggunaan dari QRIS untuk mempermudah proses bisnisnya dalam bertransaksi. Fokus pada Kota Surabaya dipilih dengan dasar Kota Surabaya menjadi urutan pertama dari Top 5 kontribusi UMKM–Koperasi berdasarkan Kabupaten/Kota se-Jawa Timur tahun 2019 dengan total kontribusi sebesar 183,43 triliun rupiah (Satu Data, 2019) dan provinsi Jawa Timur menjadi pemegang jumlah *merchant* QRIS terbesar di Indonesia.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arta (2020), menemukan bahwa UMKM memilih menggunakan QRIS karena terdapat persepsi yang positif terhadap keberadaan QRIS. Hasil lain penelitian tersebut mengungkapkan bahwa adanya faktor dari eksternal yang membuat UMKM berminat menggunakan QRIS.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Muhyi (2022) menemukan bahwa penggunaan dari *digital payment* memberikan manfaat bagi pelaku usaha dan konsumennya. Penelitian ini mengungkapkan bahwa salah satu manfaat dari penggunaan *digital payment* adalah semakin meningkatnya omset penjualan dari pelaku usaha.

Manfaat-manfaat lainnya didukung pula dalam penelitian oleh Romadhon (2020) terkait analisis peluang dan tantangan dalam penggunaan *financial technology*. Penelitian ini menemukan berbagai bukti bahwa apabila ditinjau dari sudut pandang peluang, pembayaran secara digital dapat berpotensi untuk meningkatkan penjualan dan memperluas pangsa pasar dari pelaku usaha. Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian oleh Carera et al. (2022) turut menunjukkan hasil bahwa terjadi peningkatan rata-rata dari omset penjualan pelaku usaha setelah menggunakan QRIS. Peningkatan tersebut dikarenakan QRIS membantu pelaku usaha dalam melakukan transaksi dan membantu pelaku usaha untuk berevolusi dengan baik.

Pada penelitian ini, dasar teori yang digunakan untuk menganalisis adalah teori *technology acceptance model* (TAM) dan *theory of planned behavior* (TPB). Kombinasi dari kedua teori tersebut membantu proses eksplorasi peneliti untuk menganalisis dan mendeskripsikan terkait kemunculan QRIS terhadap pandangan dari sisi *merchant* yang berada di Kota Surabaya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian yang berjudul “Implikasi Kemunculan QRIS sebagai Wujud Inovasi *Digital Payment* dari Sisi Pandangan *Merchant* UMKM di Surabaya” ini penting dilakukan. Alasan penelitian ini penting dilakukan karena digunakan untuk mengeksplorasi bagaimana pandangan dari sisi *merchant* UMKM di Kota Surabaya terhadap penggunaan QRIS yang memberikan berbagai manfaat dan kemudahan bagi penggunanya.



## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka fokus penelitian terletak pada beberapa poin utama, yakni pengendalian internal yang terdiri dari pemisahan tugas karyawan, wewenang dan prosedur pencatatan, pencatatan yang memadai, mutu kinerja karyawan, praktik sehat menjalankan tanggung jawab pada *merchant* UMKM di Surabaya sebelum dan setelah menggunakan QRIS, manfaat penggunaan QRIS oleh *merchant*, kemudahan penggunaan QRIS oleh *merchant*, serta hambatan yang terjadi saat *merchant* melakukan transaksi menggunakan QRIS. Berdasarkan latar belakang pada penelitian ini, peneliti mengemukakan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manfaat penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran pada *merchant* UMKM di Surabaya?
2. Bagaimana kemudahan penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran pada *merchant* UMKM di Surabaya?
3. Bagaimana hambatan dalam penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran pada *merchant* UMKM di Surabaya?
4. Bagaimana pengendalian internal pada *merchant* UMKM di Surabaya sebelum dan sesudah menggunakan QRIS sebagai sistem *digital payment*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah, antara lain:

1. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan manfaat penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran pada *merchant* UMKM di Surabaya

2. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan kemudahan penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran pada *merchant* UMKM di Surabaya
3. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan hambatan penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran pada *merchant* UMKM di Surabaya
4. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan perbedaan pengendalian internal pada *merchant* UMKM di Surabaya sebelum dan setelah adanya QRIS sebagai sistem pembayaran digital.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat bagi berbagai pihak baik, diantaranya adalah:

##### 1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan seluruh pembaca. Sangat diharapkan juga dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti yang akan mengadakan penelitian secara lebih mendalam terhadap permasalahan yang serupa pada periode yang akan datang.

##### 2. Manfaat Praktis

Sangat diharapkan bahwa penelitian ini dapat membuat para pelaku *merchant* untuk menambah pengetahuan dan wawasan juga pemahaman khususnya terkait sistem pembayaran menggunakan QRIS. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi solusi atau inovasi bagi Bank Indonesia dan ASPI untuk dapat menerima saran dan kritik dari pengguna QRIS. Penelitian ini

diharapkan menjadi solusi kepada seluruh masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait kemudahan bertransaksi.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab. Apabila dijabarkan, maka rinciannya adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II PERSPEKTIF DAN KAJIAN TEORETIS**

Bab ini terdiri dari penelitian-penelitian terdahulu sebagai pembandingan penelitian saat ini, kajian teoretis yang mendasari penelitian, kerangka pikir dari penelitian, dan juga proposisi penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai pendekatan penelitian, lokasi penelitian, teknik penentuan informan, metode pengumpulan data, teknik keabsahan data, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini menjelaskan mengenai dari gambaran latar penelitian oleh masing-masing informan, analisis data penelitian, dan juga pembahasan hasil penelitian yang telah didapatkan sebelumnya

## **BAB V**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan implikasi dari hasil penelitian yang meliputi kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan juga saran bagi *merchant* UMKM, Bank Indonesia, serta peneliti selanjutnya.