

BAB II

PERSPEKTIF DAN KAJIAN TEORITIS

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu cara bagi penulis dalam menelusuri studi maupun karya terdahulu yang masih memberikan kaitan dengan penelitian saat ini untuk menemukan inspirasi baru sekaligus menghindari plagiasi dalam menjaga orisinalitas dan keabsahan penelitian. Penelusuran tersebut akan menjelaskan beberapa teori dan juga hasil dari penelitian terdahulu yang tetap relevan dengan permasalahan yang diangkat penulis saat ini. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang turut membahas QRIS ataupun sistem pembayaran secara digital sebagai topik utama permasalahan penelitian terdahulu.

2.1.1 Penelitian oleh Arta (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan eksplorasi terhadap persepsi dan faktor-faktor intensi dari UMKM terhadap adanya QRIS. Penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur untuk mengumpulkan data dengan total 16 pelaku usaha UMKM di kota Denpasar. Proses *coding* dan *theming* digunakan untuk menganalisis data penelitian tersebut. Hasil penelitian menyatakan bahwa intensi UMKM dalam menggunakan QRIS dikarenakan adanya persepsi positif terhadap keberadaan QRIS. Hasil lainnya menunjukkan bahwa adanya hubungan dari pihak eksternal seperti *influencer*, pembeli, dan teman dekat dari pelaku usaha untuk dekat dari pelaku usaha untuk menggunakan QRIS. Hambatan yang

diungkap oleh pelaku usaha saat menggunakan QRIS berasal dari koneksi internet pengguna dan juga limit transaksi.

Persamaan Penelitian :

- a. Kedua penelitian menggunakan metode kualitatif dan mengumpulkan data melalui proses wawancara kepada pelaku usaha UMKM
- b. Kedua penelitian sama-sama meneliti terkait penggunaan QRIS pada UMKM.

Perbedaan Penelitian:

- a. Penelitian terdahulu melakukan wawancara bersama UMKM yang ada di kota Denpasar, sedangkan penelitian saat ini melakukan wawancara bersama UMKM yang ada di Kota Surabaya
- b. Hasil dari penelitian terdahulu mengungkap bahwa limit transaksi QRIS menjadi hambatan pelaku usaha, sedangkan pada saat penelitian sekarang dilakukan, Bank Indonesia telah menaikkan limit transaksi dari QRIS. Penelitian saat ini akan mengungkap apakah limit transaksi dari QRIS masih menjadi hambatan bagi pelaku usaha ataupun sebaliknya
- c. Hasil penelitian terdahulu berfokus pada tiga hal yakni persepsi positif UMKM dalam penggunaan QRIS, faktor eksternal yang memengaruhi penggunaan QRIS, dan hambatan pelaku usaha saat menggunakan QRIS. Tidak jauh dengan penelitian saat ini, pembaruan fokus bahasan penelitian saat ini adalah bagaimana perbedaan pengendalian internal *merchant* UMKM sebelum dan sesudah pelaku usaha menggunakan QRIS serta

bagaimana manfaat dan kemudahan pelaku usaha saat menggunakan QRIS saat bertransaksi.

2.1.2 Penelitian oleh Gst Ag Gd Wahyu Widhi Atmika et al. (2021)

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan berbagai implikasi dari QRIS dalam peningkatan akuntabilitas pengelolaan dana punia di Bali. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data penelitian akan direduksi, disajikan, dan diambil kesimpulannya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada saat itu, QRIS dirasa kurang efektif karena masih kurangnya sosialisasi untuk penggunaan QRIS kepada masyarakat setempat. Hal tersebut mengakibatkan masih pendeknya pola pikir masyarakat yang mengakibatkan tidak adanya peningkatan terhadap akuntabilitas dari pengelolaan dana punia pada Pura Jagatnatha Singaraja di kota Bali.

Persamaan Penelitian :

- a. Kedua penelitian menggunakan metode kualitatif serta mendapatkan data melalui wawancara dan dokumentasi
- b. Proses analisis data sama-sama menggunakan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan keputusan.

Perbedaan Penelitian:

- a. Penelitian terdahulu membahas terkait implikasi penggunaan QRIS terhadap peningkatan akuntabilitas dalam pengelolaan dana saja, sedangkan penelitian saat ini membahas terkait manfaat, kemudahan, dan hambatan dalam penggunaan QRIS dari sisi *merchant* UMKM

- b. Penelitian terdahulu mengungkap masih kurangnya sosialisasi dari QRIS sehingga membuat masyarakat setempat kurang memahami penggunaan dan manfaat dalam menggunakan QRIS, sedangkan saat penelitian saat ini dilakukan, Bank Indonesia telah melakukan berbagai sosialisasi QRIS secara rutin untuk masyarakat khususnya untuk *merchant* UMKM.

2.1.3 Penelitian oleh Tarantang et al. (2019)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan analisis atas akibat yang diberikan oleh perkembangan sistem pembayaran digital di era ekonomi digital dan sekaligus meminimalisir risiko yang dapat ditimbulkan oleh penggunaan sistem pembayaran digital. Tujuan lainnya adalah untuk mencegah terjadinya inflasi dari beredarnya uang tunai yang berlebihan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan fenomenologis yang mengkaji permasalahan berdasarkan fenomena yang sedang terjadi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi pada era ekonomi digital tidak dapat dihindari dengan mudah, terutama dalam perkembangan sistem pembayaran digital yang berkembang dengan cepat.

Persamaan Penelitian :

- a. Kedua penelitian memiliki topik bahasan yang sama terkait kemunculan *digital payment* untuk non tunai yang lebih efisien apabila dibandingkan dengan penggunaan uang tunai
- b. Kedua penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif

Perbedaan Penelitian:

- a. Penelitian terdahulu hanya membahas terkait dampak yang terjadi dalam perkembangan *digital payment* terhadap eksistensi dari uang tunai, sedangkan penelitian saat ini membahas beberapa hal yang lebih luas seperti manfaat, kemudahan, hambatan, dan beberapa unsur pengendalian internal dalam penggunaan QRIS dari sisi *merchant* UMKM
- b. Penelitian terdahulu menggunakan beberapa aplikasi pembayaran digital seperti OVO, Go-Pay, dan DANA untuk objek penelitian. Berbeda dengan penelitian saat ini yang berfokus pada satu aplikasi pembayaran yaitu QRIS.

2.1.4 Penelitian oleh Suryanto et al. (2022)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis terkait *digital payment* yang digunakan oleh UMKM. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berjenis eksploratif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan beberapa informan yaitu perusahaan asosiasi *fintech*, Bank Indonesia, Asosiasi UMKM Indonesia, dan juga pada perusahaan yang menggunakan *digital payment*. Data penelitian juga berasal dari studi literatur. Hasil dari penelitian terdahulu mengungkap bahwa penggunaan sistem pembayaran telah mengalami evolusi sejak lama, dimulai dengan jaman barter hingga jaman *digital payment* saat ini. Hasil lainnya menunjukkan bahwa penggunaan *digital payment* membawa manfaat baik dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi untuk pelaku UMKM.

Persamaan Penelitian :

- a. Kedua penelitian membahas bagaimana penggunaan *digital payment* dalam UMKM
- b. Kedua penelitian menggunakan metode kualitatif yang mengumpulkan data penelitian melalui wawancara.

Perbedaan Penelitian:

- a. Penelitian terdahulu melakukan wawancara dengan berbagai informan (perusahaan dengan asosiasi *fintech*, Asosiasi UMKM Indonesia, Bank Indonesia, dan perusahaan pengguna *digital payment*), sedangkan penelitian saat ini berfokus pada pelaku UMKM yang menggunakan QRIS di Kota Surabaya untuk menjadi informan
- b. Penelitian terdahulu memiliki objek penelitian *digital payment* yang terbagi menjadi beberapa bagian seperti media kartu debit dan kredit, m-banking, dan beberapa aplikasi *digital payment*. Berbeda dengan penelitian saat ini yang berfokus pada satu objek penelitian yaitu aplikasi pembayaran digital berupa QRIS.

2.1.5 Penelitian oleh Rivaldi (2022)

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan *fintech* pada UMKM. Penelitian ini menggunakan teori *technology Acceptance Model* (TAM) dengan menambahkan satu faktor yaitu faktor kepercayaan. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada seluruh UMKM di Kota Banda Aceh. Responden penelitian terkumpul sebanyak 130 orang. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori TAM

yang mana persepsi manfaat dan persepsi kemudahan memiliki hubungan positif terhadap minat untuk menggunakan sebuah teknologi. Semakin tinggi manfaat dari *fintech*, maka semakin mudah seseorang untuk memiliki minat menggunakan *fintech*.

Persamaan Penelitian :

- a. Kedua penelitian menggunakan teori *Technology Acceptance Model* untuk menemukan jawaban atas permasalahan penelitian
- b. Kedua penelitian membahas beberapa topik yang sama terkait *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use* penggunaan teknologi pembayaran dalam UMKM.

Perbedaan Penelitian:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif
- b. Subjek penelitian terdahulu adalah UMKM di Kota Banda Aceh yang menggunakan atau familiar dengan *fintech*, sedangkan subjek penelitian saat ini adalah *merchant* UMKM di Kota Surabaya yang menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran.

2.1.6 Penelitian oleh Romadhon (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan berbagai tantangan dan peluang dari penerapan *financial technology (fintech)* pada perkembangan UMKM di kota Gresik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan data melalui wawancara yang mempertimbangkan opini dari informan. Informan penelitian ini adalah pelaku

usaha UMKM yang telah dan belum memanfaatkan *fintech* dalam proses bisnisnya. Hasil dari penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa pelaku UMKM menganggap *fintech* memiliki interpretasi yang baik, namun pelaku UMKM tetap harus memperhatikan hambatan dalam penerapan *fintech* seperti faktor waktu, keamanan, keterampilan penggunaan, keraguan dengan teknologi yang digunakan, dan sebagainya.

Persamaan Penelitian :

- a. Kedua penelitian membahas topik utama tentang keberadaan teknologi untuk pembayaran secara digital dalam sisi UMKM
- b. Kedua penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dan mengumpulkan data melalui proses wawancara kepada informan.

Perbedaan Penelitian:

- a. Penelitian terdahulu hanya berfokus untuk menjawab berbagai tantangan dan peluang dari penerapan *fintech* untuk perkembangan UMKM saja, sedangkan penelitian saat ini akan menjawab berbagai pertanyaan terkait manfaat, kemudahan dan hambatan dalam penggunaan QRIS dari sisi *merchant* UMKM
- b. Objek penelitian terdahulu adalah *Financial Technology* secara luas, sedangkan objek penelitian saat ini berfokus pada *digital payment* berbasis *QR code* yang diwujudkan dalam bentuk QRIS.

2.1.7 Penelitian oleh Kazan (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *platform digital payment* dapat menciptakan kondisi terbaik untuk strategi perusahaan dalam

memanfaatkan *platform digital payment*. Subjek dari penelitian ini adalah perusahaan di Eropa yang memanfaatkan *digital payment* untuk proses bisnisnya. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa *platform digital payment* telah mampu untuk memasuki pasar yang dicapai melalui desain *platform* strategis dalam hal pengembangan *platform* dan distribusi layanan, serta desain dari teknologi *platform* tersebut. Hasil lainnya menyatakan bahwa *platform digital payment* memanfaatkan layanan pembayaran sebagai sarana untuk mendekatkan pasar *platform* lain untuk dapat memperkuat posisi pasar perusahaan.

Persamaan Penelitian :

- a. Kedua penelitian membahas terkait penggunaan *digital payment* yang membantu pelaku usaha dalam berproses dalam bisnis
- b. Kedua penelitian menggunakan pendekatan kualitatif.

Perbedaan Penelitian:

- a. Penelitian terdahulu berfokus untuk menggali informasi terkait cara yang dilakukan agar *digital payment* dapat menghasilkan kondisi yang terbaik bagi perusahaan, sedangkan penelitian saat ini memiliki topik bahasan yang lebih luas yaitu terkait manfaat, kemudahan, dan hambatan dalam penggunaan QRIS dari sisi *merchant* UMKM
- b. Subjek penelitian terdahulu adalah perusahaan di Eropa yang memanfaatkan *digital payment* dalam proses bisnisnya, sedangkan penelitian saat ini menggunakan pelaku *merchant* UMKM di Kota Surabaya yang menggunakan QRIS sebagai salah satu sistem pembayaran dalam proses bisnisnya sebagai subjek penelitian.

2.1.8 Penelitian oleh Purba et al. (2021)

Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan berbagai upaya dalam peningkatan kerangka kerja untuk menilai perspektif dari teknologi digital dalam pembayaran pada era pandemi tahun 2020 di Indonesia. Penelitian ini membahas terkait masalah-masalah yang terjadi pada digitalisasi teknologi seperti aksesibilitas, kecepatan penggunaan, dan penilaian layanan pada generasi milenial. Penelitian ini menggunakan metode survei melalui kuesioner dengan masyarakat pengguna *fintech* di wilayah Depok, Bogor, Jakarta, dan Bekasi sebagai responden. Metode analisis data penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan analisis deskriptif menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Hasil dari penelitian terdahulu ini adalah bahwa semua variabel memiliki hubungan yang positif dalam mendorong pilihan digunakannya *digital payment* untuk pemesanan makanan dan lainnya pada masa pandemi *covid-19*. Hasil lainnya menyebutkan bahwa terdapat beberapa peluang bisnis baru yang pada sektor keuangan digital.

Persamaan Penelitian :

- a. Ada persamaan dalam salah satu topik pembahasan dalam kedua penelitian, yaitu bahasan terkait manfaat dalam menggunakan *digital payment*
- b. Persamaan topik lainnya dalam kedua penelitian ini adalah topik terkait hambatan-hambatan dalam menggunakan *digital payment*.

Perbedaan Penelitian :

- a. Penelitian terdahulu berfokus untuk membahas masalah-masalah yang terjadi pada penerapan teknologi dalam sistem pembayaran saja, sedangkan penelitian saat ini membahas topik yang lebih luas yaitu terkait pemahaman,

minat, manfaat, dan hambatan dalam penggunaan QRIS dari sisi *merchant* UMKM

- b. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner survei, sedangkan penelitian saat ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mendapatkan data melalui wawancara
- c. Subjek penelitian terdahulu adalah masyarakat yang menggunakan teknologi digital melalui aplikasi pembayaran digital seperti OVO dan Go Pay di wilayah Depok, Bogor, Jakarta, dan Bekasi. Berbeda dengan penelitian saat ini, subjek penelitian saat ini adalah pelaku *merchant* UMKM di Kota Surabaya yang menggunakan QRIS sebagai salah satu alat pembayaran.

2.1.9 Penelitian oleh Tan et al. (2018)

Penelitian ini bertujuan menjawab isu seputar digitalisasi yang diprioritaskan untuk teknologi para era 4.0. Penelitian ini memilih generasi milenial yang pernah melakukan transaksi *financial technology* di wilayah Jakarta, Depok, dan Tangerang sebagai responden penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa *Fintech* telah berkembang pesat pada era saat ini dan ada beberapa peluang bisnis yang terbuka bagi pendatang baru di sektor keuangan yang menggunakan sistem teknologi informasi.

Persamaan Penelitian :

- a. Kedua penelitian membahas tentang kemunculan dan perkembangan dari teknologi sistem pembayaran

- b. Kedua penelitian memiliki beberapa topik bahasan yang sama, yakni mencari jawaban terkait beberapa manfaat dalam penggunaan sistem pembayaran secara digital
- c. Kedua penelitian memiliki beberapa topik bahasan yang sama, yakni mencari jawaban terkait beberapa manfaat dan kemudahan dalam penggunaan sistem pembayaran secara digital.

Perbedaan Penelitian :

- a. Subjek penelitian terdahulu adalah generasi milenial, sedangkan subjek penelitian saat ini adalah *merchant* UMKM di Kota Surabaya
- b. Penelitian terdahulu tidak spesifik dalam menyebutkan *financial technology* yang seperti apa yang akan dibahas dalam penelitian, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada *digital payment* berbasis *QR code* yang diwujudkan dalam bentuk QRIS.

2.1.10 Penelitian oleh Sugiarti et al. (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang memengaruhi intensi keberadaan UMKM yang telah menggunakan QRIS. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang mengumpulkan data melalui kuesioner dengan 203 UMKM sebagai responden penelitian. Hasil dari penelitian ini membuktikan adanya pemahaman tentang QRIS, adanya manfaat dan kemudahan QRIS, adanya hubungan eksternal dalam penggunaan QRIS, semakin meningkatnya rekomendasi konsumen dan teman terdekat untuk menggunakan QRIS yang membuat intensi intensi UMKM dalam menggunakan QRIS turut

meningkat. Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa adanya beberapa faktor yang dapat menjadi kendala UMKM dalam menggunakan QRIS.

Persamaan Penelitian :

- a. Kedua penelitian meneliti keberadaan QRIS pada UMKM
- b. Kedua penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif
- c. Kedua penelitian membahas tentang manfaat dan kemudahan QRIS, adanya hubungan eksternal dalam penggunaan QRIS, dan beberapa hambatan dalam penggunaan QRIS oleh UMKM
- d. Subjek penelitian kedua penelitian adalah UMKM dan objek penelitiannya adalah QRIS.

Persamaan Penelitian :

- a. Penelitian terdahulu menggunakan UMKM di kota Denpasar sebagai responden, sedangkan penelitian saat ini menggunakan UMKM di Kota Surabaya sebagai informan
- b. Penelitian terdahulu melakukan penyebaran kuesioner untuk mendapat data penelitian, sedangkan penelitian saat ini menggunakan proses wawancara untuk mendapat data penelitian.

2.2 Kajian Teoretis

2.2.1 Pembayaran Digital

Sistem pembayaran terbagi menjadi dua garis besar, yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non tunai. Sistem pembayaran tunai menggunakan bentuk fisik dalam melakukan transaksi yaitu seperti uang kartal (uang kertas dan uang logam) yang menjadi alat pembayaran paling utama. Sistem

pembayaran non tunai menggunakan *e-wallet*, bilyet giro, alat pembayaran kartu, cek, maupun uang elektronik secara digital sebagai alat pembayarannya. Disimpulkan bahwa perbedaan mendasarnya adalah pada instrumen yang digunakan oleh masing-masing sistem (Bank Indonesia, 2020). Penelitian ini akan berfokus pada sistem pembayaran non tunai berupa *e-wallet* berbasis *QR code* oleh QRIS.

Pembayaran Digital atau *Digital Payment* merupakan jenis pembayaran menggunakan media elektronik seperti *e-wallet*, SMS, *mobile banking*, *internet banking*, dompet elektronik, dan sebagainya. Berbeda dengan sistem pembayaran biasanya, pembayaran digital menyediakan cara pembayaran melalui internet. Pembayaran digital akan sangat mempermudah kelancaran transaksi serta mempermudah pencatatan dan perencanaan keuangan penggunanya (Wiwik Sri Rahayu et al., 2020). Penelitian ini akan berfokus pada penggunaan *e-wallet* berbasis *QR code* yang diwujudkan dalam bentuk QRIS. Keunggulan QRIS dalam bisnis adalah memudahkan *merchant* untuk menerima segala jenis pembayaran hanya melalui satu aplikasi saja.

Pembayaran digital menjadi layanan keuangan yang paling banyak digunakan sehari-hari. Pengguna akan mendapatkan peningkatan pengalaman dengan pembayaran yang efisien, cepat, dan nyaman (Rumondang et al., 2019). Adanya pembayaran digital membuat pengguna akan memperoleh keuntungan dengan melakukan pembayaran tanpa perlu membawa fisik uang tunai dan harga barang yang dibayarkan sesuai dengan harga aslinya sehingga tidak perlu lagi menerima uang kembalian (Wijaya, 2021).

2.2.2 QRIS

a. Pengertian QRIS

QRIS (2019) merupakan kependekan dari *Quick Response Code Indonesian Standard* yang merupakan standar kode QR Nasional untuk memfasilitasi pembayaran kode QR di seluruh Indonesia. QRIS diluncurkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019. Per tanggal 1 Januari 2020, Bank Indonesia mewajibkan seluruh *merchant* menggunakan *QR code* dengan QRIS sebagai standarnya (Bank Indonesia, 2019).

b. Manfaat QRIS

Ada beberapa manfaat khusus dari QRIS yang bagi seluruh *merchant* yang menggunakan QRIS sebagai salah satu sistem pembayarannya sesuai yang dipaparkan dalam bahan sosialisasi (Bank Indonesia, 2020b). Manfaat tersebut di antaranya adalah:

1. Mengikuti *trend* pembayaran secara non tunai digital (seperti Gopay, Dana, OVO, Paytern, dan lain sebagainya) yang berpotensi memperluas penjualan karena alternatif pembayaran yang cukup banyak selain menggunakan *cash*
2. Peningkatan *traffic* dalam kegiatan penjualan
3. Penurunan biaya pengelolaan uang tunai maupun kecil
4. Tidak memerlukan uang kembalian
5. Sebagian besar uang hasil penjualan dapat dengan langsung tersimpan di bank dan dapat dilihat kapan saja

6. Menurunnya risiko uang tunai hilang atau dicuri
7. Menurunnya risiko rugi karena menerima pembayaran dengan uang palsu
8. Transaksi tercatat otomatis dan bisa dilihat kembali *history* transaksinya
9. Kemudahan dalam segala pembayaran
10. Mengikuti program pemerintahan (Bank Indonesia, Kementerian, dan Pemda)

c. Indikator QRIS:

Bank Indonesia (2020) meluncurkan QRIS dengan karakteristik yang tepat yaitu 'UNGGUL'. Kata 'UNGGUL' tersebut memiliki beberapa arti. Kepanjangan dari kata 'UNGGUL' adalah:

1. Universal

QRIS menerima pembayaran dari aplikasi pembayaran apapun dengan menggunakan *QR code* untuk seluruh lapisan masyarakat yang dapat digunakan dalam maupun luar negeri. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi memiliki berbagai macam aplikasi pembayaran yang tidak efektif.

2. GampanG

Transaksi cukup mudah, aman, dan efisien dengan menggunakan satu *QR code* saja yang dapat di *scan* menggunakan aplikasi pembayaran apapun

3. Untung

Transaksi menjadi efisien dengan hanya satu *QR code* saja yang digunakan untuk transaksi pembayaran apapun. Pengguna maupun

merchant hanya perlu memiliki 1 (satu) akun saja untuk menerima semua pembayaran melalui *QR code*

4. Langsung

Transaksi sangat cepat dan seketika sehingga dapat mendukung kelancaran sistem pembayaran. Pembayaran dengan QRIS dapat langsung diproses seketika kemudian pengguna dan *merchant* langsung mendapat notifikasi transaksi.

d. Efektivitas Pengguna QRIS oleh Bank Indonesia

Efektivitas merupakan suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang dalam mewujudkan kehendaknya. Semakin banyak rencana yang berhasil diraih maka suatu kegiatan dalam mencapai rencana tersebut akan dianggap semakin efektif dan efisien.

e. Jenis Penggunaan *QR code*

QRIS memiliki beberapa jenis pembayaran yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dari *merchant*. Ada 3 (tiga) jenis pembayaran melalui QRIS (Bank Indonesia, 2020). Ketiga jenis pembayaran QRIS tersebut diantaranya adalah:

1. *Merchant Presented Mode* (MPM) Statis

Transaksi ini dilakukan dengan cara *push payment*, yang mana transaksi tersebut akan dipicu oleh transfer dari akun nasabah penerbit. MPM statis ini dilakukan dengan cara pedagang (*merchant*) menampilkan *QR code* pembayaran untuk kemudian dipindai oleh penggunanya. *Merchant* cukup menampilkan satu *print-out* dari *QR code* QRIS lalu

pelanggan dapat dengan mudah melakukan *scan*, diikuti dengan memasukkan nominal pembayaran, lalu memasukkan pin dan terakhir klik bayar. Pengguna maupun *merchant* akan segera menerima notifikasi transaksi setelah proses pembayaran selesai. Jenis pembayaran MPM Statis ini cocok digunakan untuk pelaku usaha mikro dan kecil.

2. *Merchant Presented Mode* (MPM) Dinamis

Transaksi ini juga menggunakan cara *push payment*. Print out dari *QR code* akan dikeluarkan melalui *device* seperti mesin EDC. Nominal pembayaran harus dimasukkan terlebih dahulu oleh *merchant*, kemudian pelanggan dengan mudah melakukan *scan QR code* yang telah tercetak tersebut. Jenis pembayaran MPM Dinamis ini disarankan untuk *merchant* dengan skala usaha menengah dan besar atau *merchant* dengan skala transaksi yang tinggi.

3. *Customer Presented Mode* (CPM)

Transaksi ini dilakukan dengan cara *pull payment*, yang mana *merchant* akan menagihkan pembayaran kepada akun nasabah. CPM ini merupakan metode penggunaan *QR code* dengan cara menampilkan *QR code* dari aplikasi pembayaran pengguna yang kemudian akan di *scan* oleh pedagang (*merchant*). Metode CPM ini lebih disarankan ketika memerlukan proses transaksi yang cepat, seperti parkir, ritel modern, dan juga penyedia transportasi.

2.2.3 Merchant UMKM

Pada Pasal 1 Ayat (6) UU ITE, penjual/*merchant* merupakan penyelenggara sistem elektronik yang berarti sebagai penyelenggaraan dari adanya sistem elektronik oleh negara, orang, badan usaha, maupun masyarakat (Rusmawati, 2013). Sehubungan dengan hal tersebut, Amran et al. (2016) memaparkan bahwa *merchant* merupakan penjual dari barang maupun jasa dengan memanfaatkan *online store* maupun dengan bentuk usaha (*physical store*). *Merchant* juga turut bekerja sama dengan layanan pembayaran atau *mobile payment* yang bersangkutan.

Merchant dibagi menjadi dua kategori. Kategori yang pertama adalah *merchant* perorangan yang merupakan *merchant* milik perorangan dengan tanpa didasari oleh tata cara maupun ketentuan pendirian usaha berbadan hukum yang ada. Kategori yang kedua adalah *merchant* berbadan hukum, yang merupakan *merchant* dengan didasari oleh tata cara dan ketentuan pendirian usaha berbadan hukum sesuai yang sedang berlaku (Ximenes et al., 2019).

Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah mengelompokkan jenis usaha berdasarkan kriteria dari aset dan juga omsetnya seperti yang telah tertulis pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 (2008) yang berisi tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Usaha Mikro merupakan usaha produktif milik perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang telah memenuhi kriteria kekayaan bersih maksimal Rp.50.000.000 (tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha yang memiliki omset tahunan maksimal Rp.300.000.000).

Kriteria kedua adalah Usaha Kecil yang merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri dan dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha. Kriteria dari usaha kecil adalah memiliki kekayaan bersih dalam kisaran Rp.50.000.000 sampai dengan Rp.500.000.000 (tidak termasuk tanah dan bangunan usaha). Hasil penjualan tahunan lebih dari Rp.300.000.000 sampai dengan paling banyak Rp 2,5 miliar.

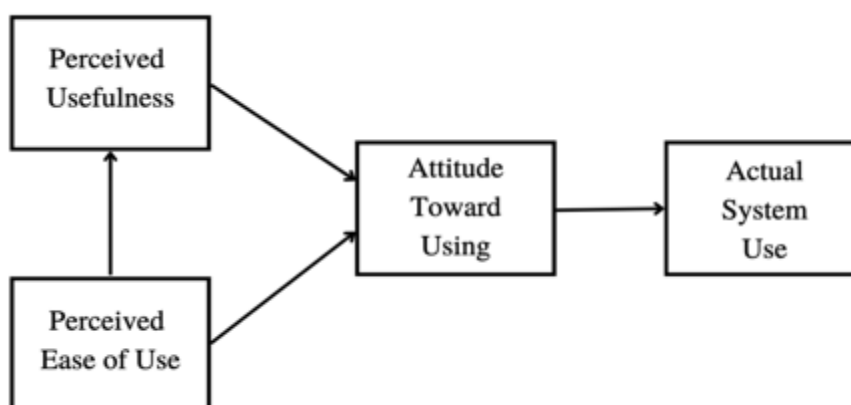
Kriteria terakhir yakni Usaha Menengah merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri dan bukan termasuk anak perusahaan atau cabang perusahaan tertentu. Usaha Menengah memiliki kekayaan bersih dengan total lebih dari Rp.500.000.000 sampai dengan maksimal Rp.10.000.000.000 (tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha). Omset penjualan dari Usaha Menengah lebih dari Rp.2.500.000.000 sampai dengan total maksimal sebesar Rp.50.000.000.000.

2.2.4 Technology Acceptance Model (TAM)

Penelitian ini menggunakan model penelitian *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai acuan dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini. Beberapa model penelitian telah dikembangkan untuk mengetahui bagaimana penerimaan dari masuknya teknologi baru di masyarakat. *Technology Acceptance Model* atau disingkat TAM menjadi salah satu yang umum digunakan dalam mengukur penerimaan keberadaan dari teknologi baru. Fokus kajian dari TAM adalah perilaku psikologis seseorang terhadap suatu objek (Davis et al., 1989).

Tujuan utama dari TAM yang telah dikemukakan oleh Davis (1989) adalah untuk menyediakan kerangka dasar dalam penyelidikan faktor eksternal yang mengarah pada keyakinan, sikap, dan tujuan. Sehubungan dengan hal

tersebut, model penelitian *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa terdapat dua faktor yang dominan atas penerimaan kehadiran sebuah teknologi. Faktor pertama adalah *perceived of usefulness* atau persepsi kegunaan. Faktor yang kedua adalah *perceived ease of use* atau persepsi kemudahan (Latief & Nur, 2019).



Sumber: Arta (2020)

Gambar 2.1
Model *Technology Acceptance Model* (TAM)

1. *Perceived Usefulness* (Persepsi Manfaat)

Seseorang akan memutuskan untuk menggunakan teknologi apabila orang tersebut meyakini bahwa teknologi akan memberikan manfaat terhadap pekerjaannya. Persepsi manfaat menjadi awal penentu penggunaan suatu teknologi (Davis et al., 1989). Hal tersebut dapat diumpamakan seperti sejauh mana seseorang dapat merasa yakin dengan penggunaan QRIS sebagai inovasi *digital payment*, maka kinerja mereka akan turut meningkat dan lebih mudah dalam melakukan pekerjaan bertransaksi dalam proses bisnisnya.

Har Lee et al. (2011) menyebutkan bahwa manfaat yang diperoleh dapat didefinisikan sebagai sejauh mana konsumen percaya bahwa pembayaran

digital dapat meningkatkan kinerja dalam bertransaksi. Hal tersebut berarti manfaat yang dirasakan akan didapatkan ketika seseorang merasakan kemudahan. Davis et al. (1989) juga mengungkapkan bahwa persepsi manfaat menjadi sebuah ukuran yang mana dalam penggunaan suatu teknologi, diyakini akan memberikan manfaat bagi penggunanya. Begitu pula dengan sistem pembayaran digital. Sistem pembayaran digital berbasis *QR code* seperti QRIS memberikan berbagai manfaat untuk penggunanya.

2. *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)

Persepsi kemudahan penggunaan dalam suatu teknologi dipercaya dapat memberikan berbagai manfaat bagi penggunanya. Perspektif ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi akan membuat pekerjaan seseorang menjadi lebih mudah apabila dibandingkan dengan pekerjaan yang tidak menggunakan teknologi. Sehubungan dengan hal tersebut, perspektif lain menunjukkan bahwa teknologi diciptakan bukan untuk menyulitkan penggunanya (Sijabat et al., 2019).

Wen et al. (2011) menyebutkan bahwa *perceived ease of use* atau kemudahan penggunaan adalah kondisi ketika pelanggan merasakan kemudahan saat menggunakan teknologi. Keberadaan kemudahan tersebut, membuat pelanggan memiliki persepsi bahwa sebuah teknologi sangat berguna bagi kehidupan sehari-hari. Berdasarkan beberapa definisi sebelumnya, penggunaan sistem pembayaran digital berupa QRIS akan memberikan kemudahan bagi penggunanya apabila dibandingkan dengan yang tidak menggunakan.

3. *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan)

Sikap terhadap penggunaan merupakan sikap dari seseorang yang menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-harinya. Seseorang yang menggunakan teknologi tersebut memiliki ketertarikan untuk selalu menggunakan teknologi agar mendapatkan kemudahan dalam segala aktivitas (Faisal & Priyadi, 2019). Sehubungan dengan hal tersebut, sikap terhadap penggunaan ini dalam bentuk penerimaan maupun penolakan dari penggunaan suatu teknologi (Wijaya & Setiawan, 2022).

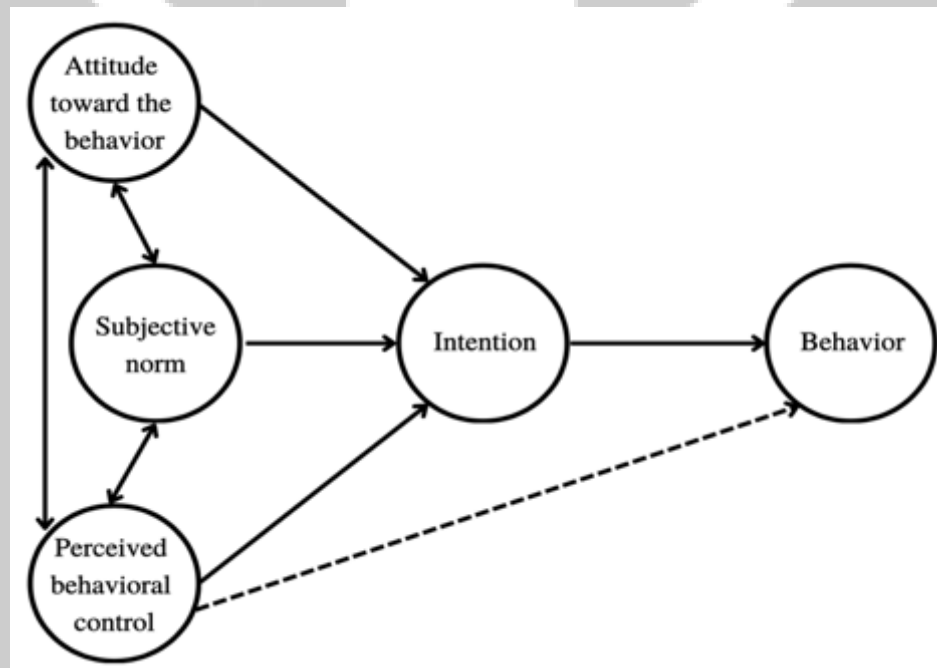
4. *Actual System Use* (Penggunaan Sistem)

Penggunaan sistem menunjukkan seberapa lama seseorang telah menggunakan teknologi. Waktu penggunaan tersebut dapat ditentukan dengan satuan waktu tertentu (Martasubrata & Priyadi, 2019). Penggunaan dalam suatu sistem menjadi kondisi nyata pada saat sebuah teknologi digunakan. Seseorang akan mendapatkan dan merasakan kepuasan ketika sistem yang digunakan dapat meningkatkan kinerja dan juga produktivitas milik mereka (Indrayani & Suwarman, 2018).

Pada penelitian ini, fokus penelitian akan dibatasi pada dua faktor dari *Technology Acceptance Model*, karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manfaat dan kemudahan dari penggunaan QRIS pada *merchant* UMKM di Kota Surabaya. Kedua faktor tersebut adalah *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use*.

2.2.5 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behaviour merupakan kerangka konseptual yang dimaksudkan untuk menggambarkan berbagai faktor penentu dari perilaku tertentu. Niat individu akan berdampak pada perilaku dari seorang individu (*behavior intention*) untuk dapat melakukan tindakan tertentu. Niat tersebut berhubungan dengan tiga faktor, yaitu *attitude toward the behavior* atau sikap terkait perilaku, *subjective norm* atau norma subyektif, dan *perceive behavior control* atau persepsi kontrol keperilakuan (Ajzen, 1991).



Sumber: Arta (2020)

Gambar 2.2
Model Theory of Planned Behavior (TPB)

A. Attitude Toward the Behavior (Sikap Terhadap Perilaku)

Sikap terhadap perilaku didapatkan ketika seseorang memiliki keyakinan terkait konsekuensi dari suatu perilaku apabila dilakukan. *Attitude* menjadi salah satu faktor penyebab dari keyakinan seseorang terhadap

perilaku. Apabila seseorang meyakini bahwa perilaku dapat memberikan hasil yang baik dan positif untuk kehidupannya, maka seseorang tersebut akan memiliki sikap yang baik dan positif pula (Afrianty, 2021, p. 27).

B. *Subjective Norm* (Norma Subjektif)

Afrianty (2021, p. 28) mengungkapkan bahwa norma subjektif merupakan manfaat dari kepercayaan yang diyakini seseorang. Kepercayaan ini akan menjadi kesepahaman maupun ketidaksepahaman dengan seseorang ataupun kelompok. Norma subjektif akan timbul karena keyakinan dari perilaku.

C. *Perceived Behavioral Control* (Persepsi Kontrol Perilaku)

Perceived behavioral control merupakan keyakinan dari individu terkait ada atau tidaknya faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam melakukan suatu perilaku. Persepsi ini juga merupakan kondisi pada saat seseorang meyakini suatu tindakan dapat dengan mudah atau sulit untuk dilakukan. Faktor ini mewakili persepsi dari setiap individu terkait mudah atau tidaknya melakukan tingkah laku dan dianggap mencerminkan pengalaman masa lalu yang telah terjadi untuk mengantisipasi hambatan-hambatan yang akan terjadi saat ini (da Cruz et al., 2015).

D. *Intention* (Intensi/Niat)

Intensi atau niat akan memberikan gambaran dari seberapa besar seseorang berkeinginan melakukan suatu hal dalam hidupnya. Intensi merupakan sebuah rencana dalam melakukan perilaku tertentu untuk

melakukan prediksi atas perilaku secara langsung (Afrianty, 2021). Lebih singkatnya, intensi adalah keinginan seseorang melakukan perilaku tertentu.

E. Behavior (Perilaku)

Afrianty (2021, p. 11) menyebutkan bahwa perilaku adalah tindakan yang dilakukan atas keinginan sendiri. Perilaku tersebut dapat berupa pernyataan lisan maupun sesuatu yang dapat dilihat. Perilaku menjadi bagian dari diri seseorang yang memberikan kesiapan untuk melakukan suatu tindakan atau perilaku tertentu.

Pada penelitian ini, akan berfokus pada salah satu faktor dari *theory of planned behavior*. Faktor tersebut yaitu *perceived behavior control* (persepsi kontrol berperilaku) untuk membahas terkait beberapa unsur pengendalian internal UMKM di Kota Surabaya sebelum dan sesudah menggunakan QRIS.

2.2.6 Pengendalian Internal

Berdasarkan pemaparan dari AICPA (*American Institute of Certified Public Accountants*) pada penelitian oleh Wulandari et al. (2022), pengendalian internal meliputi keberadaan struktur organisasi, ketentuan dan metode dalam perusahaan untuk melindungi aset, memverifikasi keakuratan dan keandalan data akuntansi, dan meningkatkan efisiensi operasional. Pengendalian internal harus dimiliki semua perusahaan maupun organisasi dan dilaksanakan dengan sebaik mungkin.

Demikian pula dijelaskan dalam penelitian oleh Hamel et al. (2013) bahwa pengendalian internal memiliki fungsi untuk memantau, mengendalikan, dan mengukur sumber daya dalam suatu organisasi. Pengendalian internal diartikan

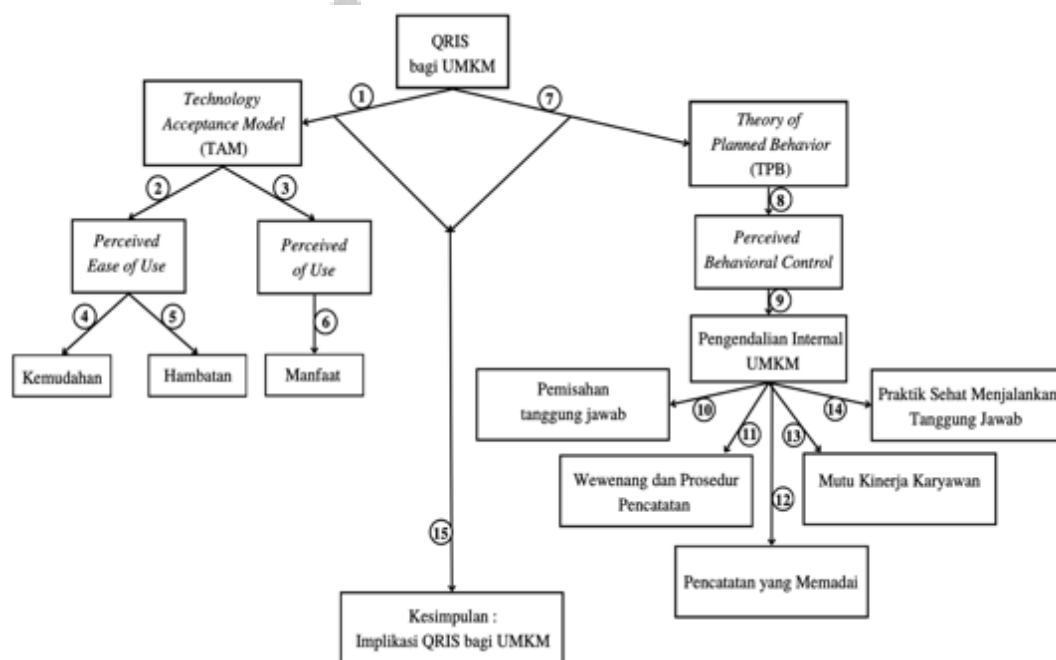
sebagai proses yang berhubungan dengan sistem teknologi informasi dan sumber daya manusia sebagai penggunanya yang diciptakan untuk mencapai suatu tujuan.

Aktivitas dalam pengendalian internal terdiri dari beberapa tindakan yang ditetapkan melalui berbagai prosedur dan ketentuan yang membantu terlaksananya arahan manajemen untuk meminimalisir risiko dari pencapaian tujuan. Terdapat 5 (lima) komponen dalam aktivitas pengendalian internal yang dapat diterapkan dalam kegiatan berbisnis pada *merchant* UMKM (Khikmah et al., 2021), diantaranya adalah:

- a. Adanya struktur organisasi yang memadai dan dilakukannya pemisahan tugas tanggung jawab dari masing-masing fungsional usaha bisnis
- b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan terhadap kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya dalam usaha bisnis
- c. Adanya dokumen dan pencatatan yang memadai dalam suatu usaha bisnis
- d. Praktik sehat dalam menjalankan tugas dan fungsi pada masing-masing unit fungsional dalam bisnis
- e. Karyawan bermutu yang sesuai dengan tanggung jawab tiap unit kerja dan dilakukannya pemeriksaan kinerja secara independen.

Pengendalian internal yang efektif dapat didefinisikan ketika tujuan dari pengendalian internal telah tercapai. Hal tersebut dibuktikan dengan terjaganya keamanan aset perusahaan, pencatatan akuntansi yang handal, operasional yang efisien, dan kepatuhan terhadap peraturan internal (Saadah, 2019).

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.3
Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan pemaparan kajian teoretis sebelumnya dan penjelasan fenomena pada pendahuluan, gambar diatas merupakan kerangka pemikiran dari penelitian ini. Apabila dijabarkan untuk keterangan dari masing-masing nomor adalah sebagai berikut:

Penelitian ini akan menganalisis dan mendeskripsikan pandangan dari sisi *merchant* UMKM di Kota Surabaya terhadap kemunculan QRIS sebagai salah satu sistem pembayaran secara digital. Pada nomor satu (1) dan tujuh (7), menunjukkan bahwa penelitian ini akan menggunakan dua teori dalam proses penelitian. Teori yang pertama adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang akan berfokus pada dua kategori dari TAM yakni (2) *perceived ease of use* dan (3) *perceived of usefulness*. Pada kategori *perceived ease of use*, peneliti akan meneliti (4) kemudahan dan (5) hambatan dalam penggunaan QRIS dari

pandangan sisi *merchant* UMKM di Kota Surabaya. Selanjutnya, dalam kategori *perceived of usefulness*, peneliti akan meneliti (6) manfaat dari penggunaan QRIS dari pandangan sisi *merchant* UMKM di Kota Surabaya.

Teori yang kedua yang digunakan dalam penelitian ini adalah (7) *theory of planned behavior*. Pada teori ini, peneliti akan berfokus pada salah satu kategori yaitu (8) *perceived behavioral control* yang akan membahas terkait beberapa unsur dari (9) pengendalian internal. Unsur pengendalian yang akan diteliti adalah (10) pemisahan tanggung jawab, (11) wewenang dan prosedur pencatatan, (12) pencatatan yang lengkap dan memadai, (13) mutu kinerja dari karyawan, dan (14) praktik sehat dalam melaksanakan tanggung jawab. Peneliti akan menganalisis dan mendeskripsikan kelima unsur dari pengendalian internal tersebut dalam *merchant* UMKM di Kota Surabaya dengan membandingkan sebelum dan sesudah *merchant* UMKM menggunakan QRIS dalam transaksi bisnisnya. Penomoran terakhir adalah (15) kesimpulan, yang mana peneliti akan mendapatkan kesimpulan dari penelitian setelah mengumpulkan beberapa data untuk penelitian ini.

2.4 Proposisi

Proposisi merupakan sebuah dugaan sementara dalam penelitian terhadap fenomena yang terjadi. Proposisi juga berarti pernyataan maupun ungkapan yang akan dibuktikan kebenarannya (Surya 2019). Proposisi dalam penelitian ini menyatakan bahwa penggunaan QRIS pada *merchant* UMKM memberikan berbagai manfaat dan kemudahan, namun tetap ada beberapa hambatan dalam penggunaannya. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran penelitian dan fokus

bahasan dalam penelitian ini, maka proposisi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan QRIS memberikan berbagai manfaat untuk *merchant* UMKM di Kota Surabaya dalam melakukan proses transaksi bisnis
2. Penggunaan QRIS memberikan berbagai kemudahan untuk *merchant* UMKM di Kota Surabaya dalam melakukan proses transaksi bisnis
3. Terdapat beberapa hambatan dari penggunaan QRIS dan salah satu yang paling utama adalah koneksi internet dari masing-masing pengguna
4. Setelah *merchant* UMKM menggunakan QRIS, pengendalian internal dalam UMKM menjadi lebih mudah dan efisien. Khususnya dalam pencatatan pembukuan yang memanfaatkan *history* transaksi QRIS.