

BAB I

PENDAHULUAN

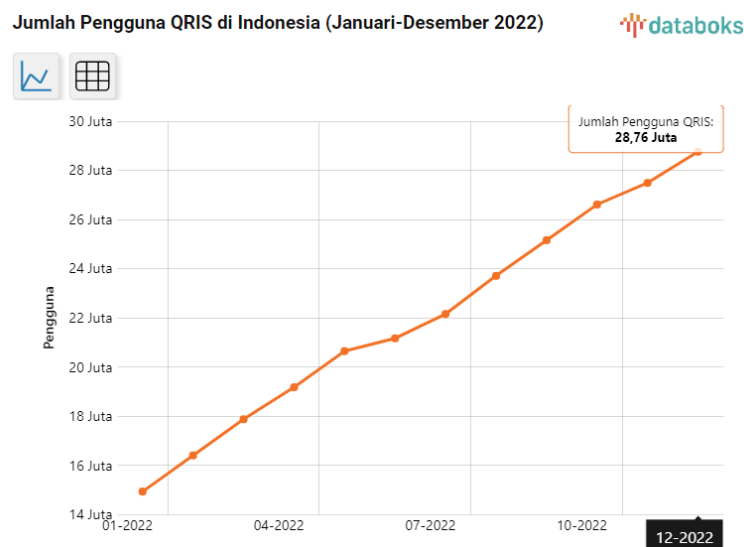
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Di tengah kemajuan teknologi yang terus berkembang, banyak sistem konvensional yang mulai beralih menuju sistem digital. Perubahan ini melingkupi banyak aspek mulai dari komunikasi sampai gaya hidup yang kita terapkan sehari-hari. Salah satu yang paling mencolok adalah perubahan dalam sistem pembayaran. Dahulu, membawa uang tunai adalah hal yang umum bagi semua orang. Meskipun terdapat pilihan seperti kartu kredit tetapi tidak semua orang dapat menggunakannya. Sementara opsi seperti cek dan bilyet giro biasanya hanya dipilih pada saat melakukan transaksi dengan nominal besar atau antar organisasi saja.

Pada saat ini sistem pembayaran sudah menyediakan pilihan untuk beralih secara digital tanpa uang tunai atau yang sering disebut dengan *cashless*. Perubahan ini tidak terjadi secara tiba-tiba. Setelah kemunculan kartu debit dan kredit, muncul beberapa *platform* pembayaran digital berbasis dompet elektronik atau *e-wallet* seperti aplikasi Dana dan OVO, ada juga *e-wallet* yang menjadi fitur bawaan aplikasi *e-commerce* seperti Gopay pada aplikasi Gojek, dan Shopeepay pada aplikasi Shopee. Dengan munculnya aplikasi ini, pembayaran secara *cashless* menjadi lebih mudah dan banyak dipilih oleh masyarakat. Menurut Bank OCBC NISP (2024), “beberapa keuntungan dalam bertransaksi secara *cashless* yaitu: meminimalisasi peredaran uang palsu, terhindar dari tindak kriminal akibat membawa uang tunai, transaksi keuangan menjadi lebih mudah dan aman”.

Seiring dengan tren pembayaran secara digital yang semakin diminati masyarakat Indonesia, Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) meluncurkan inovasi yang disebut QRIS atau *Quick Response Code Indonesian Standard* pada 17 Agustus 2019. Menurut Bank Indonesia (2024), “QRIS adalah standar pembayaran menggunakan metode QR Code yang dapat digunakan melalui aplikasi uang elektronik *server*

based, dompet elektronik, atau *mobile banking* dengan cara memindai kode yang tersedia kemudian memasukkan nominal transaksi dan melakukan pembayaran. QRIS memiliki tujuan untuk membuat proses transaksi dengan QR Code menjadi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya”. QRIS juga digunakan sebagai solusi pembayaran alternatif yang disarankan selama masa pandemi karena meminimalisir terjadinya kontak antar individu. Berikut adalah grafik pertumbuhan pengguna QRIS di Indonesia pada tahun 2022:



Gambar 1.1 Grafik Pengguna QRIS di Indonesia tahun 2022

Sumber: Katadata.co.id

Pada akhir tahun 2022, pengguna QRIS tercatat sudah mencapai angka 28,76 juta pengguna. Kemudian pada tahun 2023, Bank Indonesia melaporkan telah terjadi peningkatan pengguna QRIS sebesar 58,5% dibandingkan tahun sebelumnya dari 28,76 juta menjadi 45,58 juta pengguna yang tersebar di seluruh Indonesia.

Total transaksi QRIS di Sumatera Selatan pada tahun 2023 tercatat telah mencapai nominal Rp. 187,04 Miliar Rupiah atau tumbuh sebanyak 197,66% secara tahunan dengan rata-rata transaksi harian sebesar Rp. 6,23 Miliar. Sementara volume transaksinya sebanyak 21,4 Juta transaksi yang bertumbuh sebesar 62,2% per tahun dengan rata-rata 40 ribu transaksi per hari. Angka ini melampaui target sebesar 14 Juta transaksi yang diperkirakan sebelumnya

dengan persentase 160% lebih tinggi. Adapun jumlah merchant QRIS tercatat di Sumatera Selatan sebanyak 669,911 merchant yang terdiri dari UMKM maupun bisnis lainnya sementara jumlah penggunaannya mencapai 1,3 juta pengguna dengan penambahan sebesar 510.361 pengguna baru.

Peningkatan aktivitas penggunaan QRIS di Provinsi Sumatera Selatan ini menjadi prestasi dan pencapaian tersendiri. Kemudian Bank Indonesia Sumatera Selatan sendiri menargetkan volume transaksi QRIS pada tahun 2024 mencapai 28 juta transaksi atau sekitar dua kali lipat lebih besar daripada target tahun sebelumnya dengan harapan volume transaksinya akan kembali melampaui target.

Meskipun dinilai memberikan berbagai macam keuntungan bagi penggunaannya, pembayaran berbasis digital seperti QRIS juga memiliki hambatan untuk meraih kepercayaan masyarakat karena masyarakat menilai sistem pembayaran ini masih memiliki beberapa kekurangan seperti terbatasnya informasi akan pembayaran digital, aksesibilitas serta isu-isu tentang privasi dan keamanan data pengguna. Selain itu, tidak semua orang memahami dan dapat mengoperasikan perkembangan teknologi ini, konsep sistem pembayaran seperti QRIS mungkin dapat dianggap rumit dan membingungkan terutama bagi masyarakat yang sudah lanjut usia maupun gagap teknologi. Hal inilah yang membuat beberapa orang masih memilih pembayaran konvensional menggunakan uang tunai sebagai opsi utama mereka karena dinilai lebih sederhana.

Sebagian pelanggan menilai bahwa pembayaran secara tunai lebih fleksibel daripada pembayaran secara non-tunai karena di toko kecil sekalipun uang tunai akan selalu diterima. Sementara tak jarang pelanggan harus membatalkan pembeliannya karena tempat tersebut tidak menerima pembayaran non-tunai. Hal ini mendorong UMKM untuk mendaftarkan usaha mereka agar dapat memiliki QRIS sendiri. Dengan begitu, pelanggan dapat memilih transaksi pembayaran secara tunai maupun non-tunai sesuai preferensi mereka.

Seperti yang terjadi pada UMKM yang berada di Taman Kambang Iwak Palembang. Menurut Ahmad (2022), “Taman Kambang Iwak merupakan taman kota yang sudah ada sejak tahun 1900-an. Taman yang awalnya dibangun sebagai tempat olahraga untuk orang keturunan Belanda ini memiliki danau buatan yang berfungsi sebagai tempat menampung luapan air hujan dan menangkal banjir. Taman Kambang Iwak berlokasi di antara Jalan Tasik dan Jalan Sutomo, Kota Palembang. Taman yang memiliki luas sekitar 5 hektar dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas.”

Selain itu, Taman Kambang Iwak juga memiliki berbagai wisata kuliner. UMKM di Taman Kambang Iwak menawarkan berbagai jenis pilihan makanan dan camilan. Setiap sore dan minggu pagi area ini akan dipenuhi oleh para pengunjung. Pada Juni 2023, menurut Dinas Koperasi & UMKM Kota Palembang, “Terdapat 75 UMKM yang semuanya sudah memiliki QRIS mereka sendiri serta ikut berpartisipasi dalam kegiatan Palembang Expo 2023. Jumlah ini tentunya akan terus meningkat seiring waktu”.

UMKM yang menjual produknya di area ini dapat menghasilkan laba yang menguntungkan, dapat dilihat pada Tabel 1.1 yang menampilkan perbandingan antara modal dan laba yang dapat diperoleh beberapa UMKM yang berjualan di Taman Kambang Iwak Palembang berikut ini:

Tabel 1.1
Modal dan Laba UMKM di Taman Kambang Iwak

No.	Nama Usaha	Modal	Laba
1.	Mie Tek-tek Sultan	Rp. 2.000.000	Rp. 500.000
2.	Azka Bakery	Rp. 20.000.000	Rp. 2.000.000
3.	Es Jeruk Peras Tini	Rp. 250.000	Rp. 250.000

Sumber: Ramadhan, 2020

Menurut Ramadhan (2020), “laba yang dapat dihasilkan oleh UMKM di Taman Kambang Iwak berkisar antara 10-100% tergantung dari jenis usahanya. Salah satu yang paling populer adalah Es Jeruk Peras Tini yang dapat menghasilkan laba sebesar 250.000 dengan modal 250.000. Tingginya

peluang usaha ini tentunya didukung oleh jumlah transaksi yang terjadi di area tersebut. Dalam satu hari, Taman Kambang Iwak bisa didatangi oleh ratusan pengunjung.”

Berdasarkan uraian di atas, topik tersebut menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian guna mengetahui apakah implementasi QRIS pada UMKM di area Taman Kambang Iwak memberikan pengaruh kepada keputusan pelanggan untuk melakukan pembelian. Karena itulah penulis melaksanakan penelitian berbentuk Laporan Akhir yang berjudul **“Pengaruh Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada UMKM Taman Kambang Iwak Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah dari pembahasan ini adalah:

“Apakah implementasi QRIS pada UMKM Taman Kambang Iwak Palembang mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan?”

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada implementasi QRIS terhadap keputusan pembelian pelanggan pada UMKM di Taman Kambang Iwak Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah implementasi QRIS mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan UMKM di Taman Kambang Iwak.

2. Untuk mengetahui sejauh manakah implementasi QRIS mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan UMKM di Taman Kambang Iwak.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Menggambarkan bagaimana sistem pembayaran yang disediakan dapat mempengaruhi minat pembelian pelanggan dan dapat menjadi referensi bagi perkembangan penelitian mengenai sistem pembayaran QRIS kedepannya.

2. Manfaat Praktis

Membantu meningkatkan kualitas UMKM dari segi sistem pembayaran yang disediakan dengan memberikan informasi mengenai transaksi pembayaran QRIS dan kendala yang dapat dihadapi pelanggan UMKM kedepannya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Pendekatan Metode Penelitian

Laporan Akhir ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Pendekatan metode penelitian kuantitatif berarti informasi atau data yang berada didalam laporan ini mulai dari proses pengumpulan data hingga penjelasan analisis data tersebut akan disajikan dalam bentuk angka.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

- a. Jenis Data

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh implementasi QRIS terhadap keputusan pembelian pelanggan pada UMKM di Taman Kambang Iwak.

b. Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Riadi (2016), “data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya”. Data primer ini penulis kumpulkan secara langsung melalui data yang didapat dari kuesioner yang telah diisi oleh responden yang relevan yaitu pelanggan yang membeli dari UMKM yang ada di Taman Kambang Iwak.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian, (Riadi, 2016). Data sekunder dalam penelitian ini penulis kumpulkan dengan metode studi literatur, yaitu penelusuran literatur mengenai dasar pengetahuan tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini. Metode ini dilakukan dengan cara mencari buku, dan artikel-artikel yang berkaitan dengan perbankan dan keuangan, implementasi QRIS serta keputusan pembelian pelanggan.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan guna mendukung pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Riset Lapangan

1. Metode Observasi

Jenis observasi yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah observasi langsung dan observasi terhadap perilaku dan lingkungan sosial yang ada.

2. Kuesioner

Menurut Bahri (2018), “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”

Pada penelitian ini Penulis mengajukan pernyataan yang nantinya akan dinilai dengan menggunakan skala pengukuran Likert 4 poin. Berikut ini merupakan tabel ketentuan skor skala Likert yang Penulis gunakan:

Tabel 1.2
Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data Primer diolah

Pernyataan ini akan diberikan dalam bentuk *google form* kepada responden yang relevan untuk mendapatkan informasi yang sesuai.

b. Riset Kepustakaan

Riset kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dan informasi secara teoritis dan mempelajari sumber-sumber tertulis berupa buku-buku literatur yang penulis jadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan selanjutnya. Penulis mencari buku, dan artikel-artikel yang berkaitan dengan sistem pembayaran dan keputusan pembelian pelanggan.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah kelompok yang memenuhi suatu karakteristik umum dan menjadi subjek dari sebuah penelitian yang hasilnya digeneralisasi, (Wiyono, 2020).

Berdasarkan definisi tersebut maka yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mengunjungi Taman Kambang Iwak. Namun, karena jumlah populasinya terlalu besar maka penulis tidak dapat mengetahui total jumlah populasinya secara pasti.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi wakil untuk diteliti sesuai dengan karakteristik yang dibutuhkan peneliti dan dimiliki oleh populasi yang terwakili, (Wiyono, 2020).

Berdasarkan Penjelasan tersebut, maka dalam penulisan Laporan Akhir ini yang dijadikan sampel adalah masyarakat yang pernah mengunjungi Taman Kambang Iwak dan melakukan transaksi pembelian pada UMKM yang berlokasi disana.

c. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam Laporan Akhir ini adalah metode teknik *accidental sampling*. *Accidental Sampling* adalah metode pengambilan sampel berdasarkan salah satu yang cocok, yang artinya sampel yang diperoleh oleh seorang peneliti secara kebetulan tanpa ada perencanaan terlebih dahulu dan peneliti meyakini bahwa orang tersebut layak dijadikan sumber informasi untuk penelitiannya, (Sugiyono, 2019).

Karena jumlah populasinya terlalu besar dan totalnya tidak diketahui secara pasti maka penulis melakukan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow yang dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti. Perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Maksimal Estimasi

d = Tingkat Kesalahan

Dari rumus diatas maka penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi 50% dan tingkat kesalahan 10% adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04 = 97$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang didapatkan adalah 97 responden.

d. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini memiliki 2 Variabel yaitu Variabel Implementasi QRIS yang dilambangkan dengan (X) dan Variabel Keputusan Pembelian yang dilambangkan dengan (Y), berikut ini adalah tabel operasional variabel:

Tabel 1.3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Implementasi QRIS (X)	Implementasi QRIS adalah penerapan satu QR Code yang merupakan penyatuan dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran	a. Pengetahuan dan pemahaman tentang QRIS	Likert
		b. Kemudahan Penggunaan QRIS	
		c. Manfaat penggunaan QRIS	
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan pembelian adalah suatu tahapan yang melibatkan bagaimana konsumen memilih, membeli, menggunakan, dan memuaskan kebutuhan serta keinginan mereka.	a. Kemantapan membeli setelah mengetahui informasi produk	Likert
		b. Memutuskan membeli karena merek yang disukai	
		c. Membeli karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan	
		d. Membeli karena mendapatkan rekomendasi dari orang lain	

Sumber: Hutabarat, V. Y. (2022); Kotler, P. & Armstrong, G. (2016).

1.5.5 Analisa Data

Menurut Sugiyono dalam Nababan (2023), “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode Kuantitatif Deskriptif. Emzir (2019), berpendapat bahwa “pendekatan kuantitatif adalah satu pendekatan yang secara primer menggunakan paradigma postpositivist dalam mengembangkan ilmu pengetahuan menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik.”

Sementara menurut Arikunto (2019), “dalam penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya”

Metode ini digunakan oleh penulis dalam penyusunan Laporan Akhir ini, dimana metode analisis data kuantitatif deskriptif ini merupakan metode yang membantu menggambarkan, menunjukkan atau meringkass data dengan cara yang konstruktif yang mengacu pada gambaran statistic yang membantu memahami detail data dengan meringkas dan menemukan pola dari sampel data tertentu.

a. Uji Validitas

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020), “validitas adalah pengukuran untuk menunjukkan apakah suatu instrument penelitian dikatakan valid atau layak untuk digunakan, adapun pengujian validitas mengarah pada seberapa jauh suatu instrument dapat menjalankan fungsinya. Instrumen dikatakan layak apabila dapat dengan tepat mengukur hal yang ingin diukur.”

Pada penelitian ini Penulis melakukan Uji Validitas dengan menggunakan program *Statistical Product for Service Solution* (SPSS) versi 29 *for Windows*. Dasar keputusannya adalah sebagai berikut:

- Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka butir pernyataan tersebut valid
- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka butir pernyataan tersebut tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali dalam Riyanto dan Hatmawan (2020), “uji Reliabilitas dilihat dari nilai Cronbach Alpha dimana suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. “

Pada penelitian ini Penulis melakukan Uji Reliabilitas dengan menggunakan program *Statistical Product for Service Solution* (SPSS) versi 29 *for Windows*. Kriteria penilaian Uji Reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Apabila hasil koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikansi 60% atau 0,60 maka kuesioner tersebut reliabel.
- Apabila hasil koefisien Alpha lebih kecil dari taraf signifikansi 60% atau 0,60 maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

c. Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana. Tujuan dari penggunaan uji regresi linear sederhana adalah untuk mempelajari hubungan linear antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Untuk menentukan persamaan regresi linear sederhana menggunakan rumus:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas

d. Uji Hipotesis

1. Uji t

Menurut Sugiyono (2019), “uji t merupakan uji koefisien regresi secara parsial yang bertujuan mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menganggap variabel bebas lainnya adalah konstan.” Pengambilan keputusan hasil uji t didasarkan pada kriteria berikut:

- Bila signifikansi $< 0,05$, artinya H_0 ditolak atau variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- Bila signifikansi $> 0,05$, artinya H_0 diterima atau variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali dalam Riyanto & Hatmawan (2020), “koefisien Determinasi mengukur seberapa jauh variabel bebas mampu meramalkan variabel terikat. Makin besar nilai koefisien determinasi maka semakin bagus garis regresi yang terbentuk dalam meramalkan variabel dependen, sebaliknya makin kecil nilai koefisien determinasi maka garis regresi yang

terbentuk semakin tidak tepat untuk meramalkan variabel dependen.”

Untuk menghitung koefisien determinasi, dapat menggunakan software SPSS dan rumus perhitungan manual, yaitu:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

r = Koefisien Korelasi