

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian



Gambar 1. 1 Logo Kota Bandung

*Sumber:* Website Resmi Kota Bandung

Kota Bandung berada di wilayah Jawa Barat dan menjadi Ibukota Provinsi Jawa Barat. Letak geografis Kotamadya Bandung sangat strategis, baik dari segi komunikasi, ekonomi, maupun keamanan. Kota Bandung menjadi tolok ukur pertumbuhan industri kreatif di tingkat nasional. Penghargaan bermunculan dari masyarakat termasuk dari kota-kota besar yang terkenal sebagai pusat pengembangan mode, pusat kreasi seni dan budaya, pedagang kaki lima, dan pusat kuliner yang dikenal sebagai Paris Van Java. Saat ini Kota Bandung telah menjadi salah satu ikon wisata. Kota Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia yang memiliki beragam UMKM yang tersebar.

UMKM di Bandung mencakup berbagai sektor, termasuk industri kreatif, kuliner, kerajinan, pariwisata, dan lain sebagainya. Beberapa contoh UMKM yang dapat ditemukan di Bandung termasuk pusat kerajinan yang terkenal dengan produk seperti batik, tenun, tas, dan aksesoris. Selain itu, kota ini juga dikenal sebagai surga kuliner dengan warung makan dan kafe kecil yang dikelola oleh UMKM, menawarkan hidangan tradisional dan kreatif. Industri fashion di Bandung mempunyai banyak desainer dan butik UMKM yang menawarkan pakaian dan aksesoris berkualitas, sementara sektor industri kreatif melibatkan UMKM di bidang desain grafis, seni rupa, musik, dan lainnya. Dalam sektor

pariwisata Kota Bandung memiliki sejumlah UMKM yang mendukung bisnis perhotelan, agen perjalanan, penyewaan kendaraan, dan sektor-sektor terkait lainnya.

Tabel 1. 1 Jumlah UMKM Berdasarkan Jenis Usaha di Kota Bandung

Data UMKM di Kota Bandung							
Jenis Usaha	Satuan	Unit					Total
	Tahun	2019	2020	2021	2022	2023	
Fashion		1.025	45	262	131	163	1.626
Handicraft		501	10	71	40	64	686
Jasa		780	11	121	53	67	1.032
Kuliner		2.268	136	831	355	557	4.147
Lainnya		652	15	83	45	68	863
Perdagangan		1.074	51	482	98	90	1.795
	Total	6.300	268	1.850	722	1.009	10.149

*Sumber:* Open Data Kota Bandung (2024)

Berdasarkan data UMKM di Kota Bandung dari tahun 2019 hingga 2023, terlihat bahwa total jumlah UMKM mengalami peningkatan signifikan dari 6.300 unit pada tahun 2019 menjadi 10.149 unit pada tahun 2023. Usaha kuliner menjadi jenis usaha yang paling dominan, menunjukkan pertumbuhan pesat dari 2.268 unit pada tahun 2019 menjadi 4.147 unit pada tahun 2023. Jenis usaha lain seperti fashion dan perdagangan juga menunjukkan kontribusi signifikan, dengan masing-masing mencapai 1.626 dan 1.795 unit pada tahun 2023. Meskipun sebagian besar jenis usaha mengalami peningkatan setiap tahun, tahun 2020 menunjukkan sedikit penurunan atau stagnasi dalam beberapa jenis usaha, kemungkinan akibat dampak pandemi COVID-19.

UMKM di Bandung memiliki peran penting dalam ekonomi kota ini, menciptakan lapangan kerja, menghasilkan pendapatan lokal, dan mendukung perkembangan ekonomi secara keseluruhan. Selain itu, UMKM juga berperan dalam melestarikan budaya dan kearifan lokal Bandung melalui produk dan layanan yang mereka tawarkan.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi dan infrastruktur internet yang kini semakin canggih, kehidupan sehari-hari masyarakat semakin terfasilitasi, terutama dalam hal melakukan transaksi. Akibatnya, terjadi pergeseran perilaku masyarakat menuju metode pembayaran non-tunai, dimana mereka beralih menggunakan perangkat digital di ponsel pintar mereka. Selain memudahkan proses transaksi, penggunaan ponsel pintar dianggap lebih efisien dan nyaman karena adanya sistem keamanan yang terintegrasi. Kemajuan teknologi dan perkembangan e-commerce telah mengubah cara UMKM mengelola bisnis mereka (Nada et al., 2021).

Adopsi teknologi pada UMKM adalah salah satu solusi yang diluncurkan untuk meningkatkan kinerja UMKM. Dengan penerapan teknologi modern, UMKM dapat bertransformasi menjadi lebih efisien dan kompetitif (Wahyuningtyas et al., 2021). UMKM berperan sebagai fondasi untuk kemandirian ekonomi Indonesia (Noviaristanti et al., 2023). Teknologi dapat membantu UMKM dalam manajemen inventaris, memperluas jangkauan pemasaran melalui platform online, serta mempermudah transaksi pembayaran digital.

Namun dalam hal penerapan pembayaran melalui ponsel masih dianggap berbeda oleh UMKM dan tingkat adopsinya belum didukung oleh pelaksanaan yang efektif. Masih banyak UMKM di Bandung yang kurang memahami teknologi. Mereka menghadapi berbagai masalah seperti ketidakmampuan dalam teknologi, kurangnya inovasi, keterbatasan modal, dan bahkan kekurangan badan hukum. Masalah ini mungkin disebabkan oleh preferensi UMKM untuk menjalankan penjualan secara manual. Fakta menunjukkan bahwa sebanyak 90,96 % UMKM di Bandung tidak menggunakan komputer dalam operasional mereka, yang berarti kesiapan UMKM untuk mengadopsi teknologi layanan pembayaran melalui ponsel menjadi kurang (Utami et al., 2019).

Pengetahuan yang cukup mengenai penggunaan digital dapat meningkatkan kinerja bisnis seseorang. Contohnya, implementasi QRIS dapat meningkatkan kinerja UMKM karena QRIS memberikan kemudahan dan manfaat bagi para pengusaha serta pelanggan dalam melakukan transaksi (Hutagalung et al.,

2021). Pemilik bisnis merasa bahwa dengan menggunakan QRIS akan lebih berguna untuk kelancaran bisnis yang mereka jalani (Herlambang, 2021). Selain mempermudah pemilik bisnis, penggunaan QRIS juga mempermudah konsumen (Leatemia et al., 2023). Dengan menggunakan QRIS, konsumen tidak wajib membawa tunai untuk melakukan transaksi (Leatemia et al., 2023).

Kepala BPPD Kota Bandung Iskandar Zulkarnain menyatakan bahwa Kota Bandung adalah yang pertama di antara kota dan kabupaten di seluruh Jawa Barat yang mengadopsi teknologi pembayaran QRIS (Ray, 2022). Oleh karena itu, inovasi ini perlu disosialisasikan lebih luas lagi agar manfaatnya dapat dirasakan oleh lebih banyak UMKM dan masyarakat secara keseluruhan. Dengan memperluas sosialisasi, diharapkan semakin banyak pelaku usaha yang memahami dan memanfaatkan teknologi pembayaran melalui ponsel, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat daya saing mereka di pasar yang semakin digital.

Pada tahun 2023, kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Jawa Barat (BI Jabar) menyatakan bahwa sejauh ini sudah terdapat 5,9 juta atau 21,39% UMKM di Provinsi Jawa Barat telah menggunakan metode pembayaran QRIS dan Jawa Barat merupakan provinsi tertinggi dalam penggubaan QRIS di UMKM (Prayoga, 2023). Sebanyak 21,39% UMKM di antaranya berada di kota Bandung yang termasuk dalam total UMKM yang menggunakan QRIS. Namun, masih banyak UMKM yang belum mengadopsi QRIS sebagai metode transaksi mereka.

Terdapat tiga alasan utama mengapa UMKM tidak lagi memilih pembayaran digital sebagai opsi utama. Pertama, banyak pelaku UMKM khawatir akan kesalahan saat menggunakan pembayaran digital. Kedua, para pelaku UMKM kurang percaya diri terhadap produk non-tunai dan digital. Ketiga, mereka tidak memahami fitur dan cara menggunakan layanan pembayaran digital (Antareza et al., 2021).

Inovasi digital merujuk pada inovasi yang memanfaatkan teknologi digital untuk menciptakan hal-hal baru melalui digitalisasi. Inovasi ini melibatkan penggunaan alat dan platform digital untuk mengembangkan produk, layanan, dan proses bisnis yang lebih efisien dan efektif (Noviaristanti et al., 2023). Salah satu

contohnya yaitu penerapan metode pembayaran digital QRIS. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah standar kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk memfasilitasi pembayaran digital di Indonesia. Adopsi QRIS dapat memberikan banyak manfaat bagi UMKM, termasuk peningkatan efisiensi, keamanan, dan akses ke data penting.

Pembayaran digital QRIS ini memungkinkan konsumen untuk melakukan pembayaran dengan cara yang simpel dan efisien melalui penggunaan kode QR. Metode pembayaran ini kini sedang meningkat dalam popularitasnya terutama dalam konteks UMKM. QRIS sebagai teknologi baru, masih memerlukan upaya sosialisasi yang lebih luas agar dapat dikenal oleh seluruh lapisan masyarakat. Bank Indonesia telah mengambil langkah-langkah proaktif dalam upaya ini (Faizani & Indriyanti, 2021).

Penelitian mengenai adopsi teknologi di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) telah dilakukan secara luas diantaranya adopsi mobile payment system (Mahakittikun et al., 2021); adopsi pembayaran digital (Ni Putu Yeni Astiti et al., 2023); transformasi digital (Cahyadi et al., 2023); adopsi pembayaran digital (Faizani & Indriyanti, 2021); teknologi digital (Faizal et al., 2022); adopsi QRIS (Sulistyaningsih & Hanggraeni, 2021); adopsi mobile payment (Putri et al., 2020); adopsi e-commerce (Setiyani & Rostiani, 2021); adopsi teknologi aplikasi (Kumar et al., 2022).

Meningkatkan kesiapan digital pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki signifikansi yang besar. Sebagai pilar penting dalam ekonomi suatu negara, menggalakkan UMKM agar lebih siap secara digital akan membuka peluang besar bagi mereka untuk memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pertumbuhan ekonomi. Peningkatan kesiapan digital ini dapat mencakup penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pelatihan terkait keterampilan digital, serta memfasilitasi integrasi UMKM ke dalam ekosistem digital. Dengan mengambil langkah-langkah tersebut, UMKM dapat memanfaatkan sepenuhnya potensi era digital, yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif bagi kemajuan ekonomi secara keseluruhan (Rafiah et al., 2022).

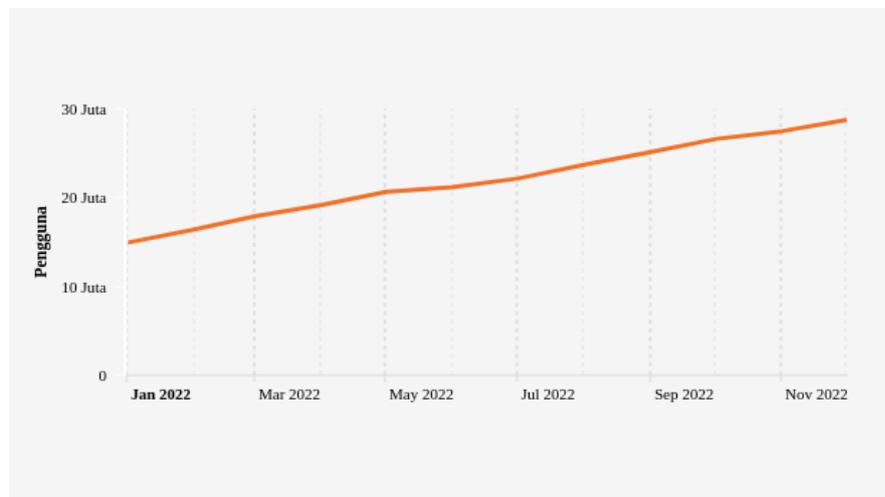
Kini telah muncul sebuah konsep yaitu *cashless society*. Konsep *cashless society* di Indonesia merujuk pada sebuah keadaan di mana transaksi keuangan dan pembayaran dilakukan tanpa menggunakan uang tunai, melainkan melalui alat pembayaran elektronik seperti kartu debit, kartu kredit, dompet digital, dan transfer bank. Tujuan dari *cashless society* adalah untuk menciptakan sistem keuangan yang lebih efisien, aman, dan transparan. Dengan mengurangi penggunaan uang tunai, biaya produksi, distribusi, dan penyimpanan uang tunai dapat diminimalkan. Penelitian yang telah dilakukan Abbas (2017) saat itu, konsep *cashless society* masih proses atau masih perlu fokus dalam pengembangan penelitian tentang *cashless society* di Indonesia. Sedangkan menurut Aminata & Sjarif (2020) konsep *cashless society* di Indonesia memiliki pengaruh yang signifikan dari transaksi kartu debit, transaksi kartu kredit serta uang elektroni.

Maka dari itu, konteks *cashless society* dapat termasuk dalam metode pembayaran QRIS. Untuk meningkatkan jumlah pengguna baru, QRIS harus memprioritaskan pembangunan persepsi positif dalam masyarakat terkait dengan teknologi pembayaran ini. Persepsi positif ini mencakup pemahaman akan manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan QRIS serta keyakinan akan kemudahan penggunaannya. Ketika masyarakat memiliki pemahaman yang baik tentang manfaat seperti kemudahan, kecepatan, dan keamanan yang ditawarkan oleh QRIS, mereka akan cenderung lebih tertarik dan termotivasi untuk mengadopsi teknologi ini (Faizani & Indriyanti, 2021).

Selain dari faktor persepsi, sikap mental dan tingkat kesiapan individu juga memiliki peran yang signifikan dalam mendorong penerimaan QRIS. Kesiapan ini mencakup ketersediaan perangkat, pengetahuan teknis, serta kenyamanan dalam menggunakan teknologi digital. Untuk memastikan adopsi QRIS yang lebih luas, perlu ada upaya untuk mengedukasi masyarakat tentang penggunaan QRIS, memberikan pelatihan jika diperlukan, dan mengurangi hambatan-hambatan teknis yang mungkin dihadapi. Dengan menggabungkan upaya membangun persepsi positif dan meningkatkan kesiapan masyarakat, QRIS

dapat lebih berhasil menarik pengguna baru dan mengembangkan ekosistem pembayaran digital yang lebih luas (Faizani & Indriyanti, 2021).

Pertumbuhan jumlah pengguna QRIS bisa bervariasi seiring dengan perkembangan adopsi teknologi dan peraturan yang mendukung. Penggunaan QRIS di Indonesia dapat mencakup berbagai jenis bisnis dan layanan, termasuk toko fisik, pedagang online, restoran, dan sektor usaha lainnya. Pertumbuhan pengguna QRIS dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti peningkatan kesadaran masyarakat tentang keuntungan pembayaran digital, dukungan dari pemerintah, inovasi dalam layanan keuangan, dan faktor-faktor ekonomi (Silalahi et al., 2022).



Gambar 1. 2 Pertumbuhan Jumlah Pengguna QRIS Sampai Akhir 2022

*Sumber:* databoks 2021

Data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) menunjukkan bahwa pada bulan Desember 2022, sekitar 28,76 juta pengguna (*user*) telah mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran mereka. Ini adalah peningkatan sebesar 4,6% dibandingkan dengan bulan November 2022 (month-on-month/mom), serta pertumbuhan mencapai 92,5% dibandingkan dengan tahun sebelumnya (year-to-date/ytd) (Muhamad, 2021).

Pertumbuhan yang mengesankan ini juga disertai dengan peningkatan jumlah pedagang yang menerima pembayaran melalui QRIS. Menurut data ASPI, pada bulan Desember 2022, hampir 23,97 juta pedagang aktif melayani transaksi menggunakan QRIS, yang menunjukkan peningkatan sekitar 5% secara bulanan

(mom), serta pertumbuhan sebesar 58,2% dibandingkan dengan awal tahun (ytd). Meskipun pertumbuhan pengguna dan pedagang QRIS telah mengesankan, volume dan nilai transaksi rata-rata di setiap pedagang masih cenderung rendah. Ini disebabkan oleh kenyataan bahwa masih ada sejumlah pedagang yang kurang aktif atau tidak memprioritaskan QRIS sebagai metode utama untuk bertransaksi (Muhamad, 2021).

Peningkatan jumlah pengguna QRIS di Indonesia dapat dianalisa lebih dalam terhadap kesiapan teknologi yang dilakukan oleh UMKM dengan menggunakan kerangka TOE. Kerangka TOE (*technology, organization, dan environment*) yang dikembangkan oleh Tornatzky et al. (1990) dalam membantu menganalisis kesiapan UMKM yang telah mengadopsi teknologi QRIS dipengaruhi oleh faktor-faktor *technology, organization, dan environment* yang saling terkait. Analisis ini membantu dalam mengidentifikasi area mana yang memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan adopsi QRIS di kalangan UMKM.

Konteks teknologi mencakup penerimaan inovasi yang bergantung pada teknologi internal dan eksternal yang memiliki relevansi bagi organisasi, melibatkan praktik-praktik terkini, peralatan internal, dan berbagai teknologi eksternal yang tersedia. Sementara itu, konteks organisasional merujuk pada sifat-sifat perusahaan, sumber daya, dan aset, seperti ukuran perusahaan, cakupan operasional, struktur hierarki, prosedur-prosedur, sumber daya manusia, hubungan antar karyawan, sumber daya tambahan, budaya organisasional, proses komunikasi, dan perubahan organisasional. Konteks lingkungan mencakup lingkungan di mana perusahaan menjalankan bisnisnya, seperti struktur industri, tekanan persaingan industri, pemasok, isu-isu sosial-budaya, dan hubungan dengan pemerintah (Aligarh et al., 2023).

Dari perspektif teknologi, QRIS harus mudah dipahami dan digunakan oleh pelaku UMKM yang kompatibel dengan perangkat yang dimiliki serta menawarkan keamanan transaksi yang tinggi. Dari perspektif organisasi, kesiapan internal UMKM termasuk sumber daya manusia yang terlatih dan infrastruktur pendukung, sangat penting. Dukungan dan komitmen dari manajemen dalam

mengadopsi QRIS juga krusial, demikian pula dengan budaya inovasi di dalam organisasi. Dari perspektif lingkungan terdapat kebijakan dan inisiatif pemerintah, seperti insentif untuk adopsi QRIS dan program sosialisasi dapat mendorong UMKM untuk mengimplementasikan teknologi ini. Tekanan kompetitif di pasar juga mendorong UMKM untuk mengadopsi teknologi terbaru demi mempertahankan daya saing mereka. Selain itu, kesiapan dan permintaan dari pelanggan yang semakin terbiasa dengan transaksi digital turut mempengaruhi UMKM untuk mengadopsi QRIS (Sulaiman et al., 2021).

Kerangka TOE dipilih dalam penelitian ini karena cocok untuk mempelajari adopsi dalam konteks UMKM. Pertama, TOE memiliki landasan teori yang kuat dan dukungan empiris konsisten. Kedua, kerangka ini selaras dengan teori inovasi TI di tingkat organisasi, memperkuat kemampuan penjelasannya. Ketiga, TOE dianggap komprehensif untuk mengkaji adopsi teknologi informasi. Terakhir, ketiga konteksnya (teknologi, organisasi, lingkungan) menawarkan keunggulan dibandingkan model lain karena memberikan pandangan menyeluruh tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan adopsi TI (Handayani & Mahendrawathi, 2019).

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Terhadap Kinerja UMKM Di Kota Bandung: Berdasarkan *Technology-Organization-Environment* (TOE) Framework**”

### **1.3 Perumusan Masalah**

Masalah utama yang akan diinvestigasi dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi responden terhadap peran *technology, organization, environment*, QRIS adoption dan MSME performance?
2. Bagaimana pengaruh antara *technology, organization, environment*, dan QRIS adoption terhadap MSME performance?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui persepsi dari setiap responden terhadap peran *technology, organization, environment, QRIS adoption* dan *MSME performance*
2. Mengetahui pengaruh antara *technology, organization, environment*, dan *QRIS adoption* terhadap *MSME performance*

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat mengetahui kesiapan dalam hal teknologi pada pengadopsian QRIS khususnya di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan *TOE framework* sebagai kerangka kerja yang dapat digunakan oleh peneliti lain untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya dalam bidang adopsi teknologi dan UMKM, baik di Kota Bandung maupun di lokasi lain yang memiliki karakteristik serupa.

Penelitian ini memberikan wawasan yang penting bagi UMKM tentang bagaimana meningkatkan efisiensi operasional melalui penerapan teknologi pembayaran digital yang lebih cepat dan mudah digunakan. Penelitian ini juga mengukur kinerja UMKM dalam mengadopsi teknologi baru khususnya pada penggunaan metode pembayaran QRIS. Dengan ini, UMKM dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk memastikan adopsi teknologi berjalan lancar dan efektif.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

#### **A. BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama ini bertindak sebagai pendahuluan yang memberikan gambaran secara ringkas dan padat mengenai isi penelitian. Isinya mencakup Gambaran Umum Objek Penelitian, Konteks Latar Belakang Penelitian, Penjabaran Masalah Penelitian, Tujuan Penelitian, Implikasi atau Manfaat Penelitian, dan Penjelasan Mengenai Struktur Penulisan Tugas Akhir.

#### **B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua ini memuat penjelasan teori mulai dari yang umum hingga yang khusus, disertai dengan referensi penelitian sebelumnya. Bab ini

dilanjutkan dengan penyusunan kerangka pemikiran penelitian termasuk hipotesis.

### **C. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ketiga ini menjelaskan secara rinci pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data guna menjawab pertanyaan penelitian. Isinya mencakup penjelasan tentang jenis penelitian, operasionalisasi variabel, prosedur populasi dan sampel, proses pengumpulan data, pengujian validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

### **D. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat ini memaparkan hasil penelitian dan pembahasannya dengan sistematika sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini terbagi menjadi dua bagian, dimana yang pertama adalah presentasi hasil penelitian, sedangkan yang kedua adalah pembahasan atau analisis hasil penelitian.

### **E. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab kelima ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, dan kemudian diikuti oleh saran-saran yang berkaitan dengan implikasi dan manfaat penelitian.