

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital saat ini telah mengubah cara masyarakat Indonesia melakukan transaksi keuangan dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu inovasi penting dalam sistem pembayaran saat ini adalah dengan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), yang diperkenalkan oleh Bank Indonesia sebagai standar pembayaran digital yang memungkinkan melakukan transaksi secara non-tunai dengan menggunakan kode QR. Meningkatnya perkembangan di bidang teknologi membuat masyarakat semakin terbiasa dengan kegiatan transaksi keuangan secara digital (*Financial Technology/Fintech*), salah satunya adalah dengan melakukan transaksi pembayaran. Kebutuhan akan sistem pembayaran yang cepat dan aman menjadi sebuah gagasan lahirnya layanan transaksi keuangan digital.¹

Teknologi dalam pembayaran digital dalam menggunakan QRIS, pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan praktis melalui *smartphone* mereka tanpa harus membawa uang tunai atau kartu kredit. QRIS semakin sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Masyarakat dapat menggunakan QRIS untuk membayar berbagai hal, seperti membeli sesuatu di toko, menggunakan layanan transportasi, atau memberi donasi ke tempat ibadah. Pengguna hanya perlu memindai kode QR di toko atau layanan,

¹ Mohammad Akbar Baihaqi, *Penerapan Sistem Pembayaran QRIS (Quick Response Indonesian Standard) Pada UMKM Di Kota Semarang*, 2024, 2.

memasukkan jumlah pembayaran, dan menyelesaikan transaksi dengan konfirmasi melalui aplikasi perbankan atau dompet digital. Tak hanya itu, dengan adanya sistem QRIS, diperlukan juga yang namanya strategi penerapan untuk memaksimalkan manfaat dan meningkatkan penggunaan teknologi pembayaran digital di kalangan UMKM.²

Penerapan QRIS tidak hanya sekadar tentang teknologi, tetapi juga tentang menciptakan ekosistem keuangan yang inklusif. Meskipun QRIS telah ditetapkan sebagai standar nasional, namun penggunaan dan pemanfaatannya oleh UMKM masih menghadapi berbagai tantangan. Masih banyak pelaku usaha yang belum sepenuhnya memahami manfaat dan cara penggunaan QRIS, sehingga strategi penerapan yang tepat sangat diperlukan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman mereka.³ Salah satu langkah awal yang dapat diambil adalah melakukan edukasi dan sosialisasi tentang QRIS kepada pelaku UMKM. Ini dapat dilakukan melalui seminar, *workshop*, atau pelatihan yang menjelaskan cara kerja QRIS, manfaatnya dalam meningkatkan efisiensi transaksi, serta bagaimana QRIS dapat membantu memperluas jangkauan pasar mereka.⁴

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Indonesia juga telah mengalami pertumbuhan yang sangat cepat dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan

² Mohammad Akbar Baihaqi, *Penerapan Sistem Pembayaran QRIS (Quick Response Indonesian Standard) Pada UMKM Di Kota Semarang*, 2024, 1.

³ Cheryl Faviana Abigail, Dian Arisanti, and Indriana Kristiawati, “*Analisis Digital Marketing , Dan Cashless Payment Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Online Customer Review Sebagai Variable Moderasi (Studi Kasus Marketplace Shopee Di Kota Surabaya)*”

⁴ Muhammad Balyan, *Analisis Strategi Pemasaran Produk Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Pada PT. Bank Aceh Syariah*, 2023.

meningkatnya penggunaan teknologi digital. Penggunaan *platform digital Payment* oleh UMKM telah menjadi solusi yang efektif untuk mempermudah transaksi, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan.⁵ Pelaku UMKM hanya perlu memastikan bahwa mereka memiliki kehadiran yang kuat dalam *platform online*, seperti media sosial dan *website*. Selain itu, memberikan promosi seperti *cashback* atau diskon khusus bagi pelanggan yang melakukan transaksi dengan QRIS juga dapat meningkatkan minat penggunaan. Strategi ini tidak hanya menarik pelanggan baru tetapi juga mendorong pelanggan lama untuk kembali berbelanja.⁶

Berdasarkan data pada bulan April 2022, nominal transaksi non-tunai mengalami pertumbuhan sebesar 51,88% menjadi Rp100,25 triliun dan untuk volumenya sebesar 32,72% menjadi 24,55 juta transaksi.⁷ Fenomena ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti peningkatan pengguna *smartphone*, akses internet yang lebih luas, dan perkembangan *platform fintech* yang telah menyediakan berbagai pilihan untuk pembayaran non-tunai.

⁵ M A Fitroni and A Samsudin, "Pelaksanaan Digitalisasi Usaha Untuk Pertumbuhan Dan Pengembangan UMKM Daerah Bersama PT. Narasumber Teknologi Indonesia," *Faedah: Jurnal Hasil Kegiatan Pengabdian ...* 1, no. 3 (2023)

⁶ Meningkatkan Penjualan UMKM dengan QRIS: Strategi Digital yang Harus Anda Terapkan, diakses melalui <https://mudahindonesia.com/blog/meningkatkan-penjualan-UMKM-dengan-QRIS/> pada tanggal 21 Januari 2025

⁷ Bank Indonesia, *Data Transaksi Non Tunai tahun 2022*.

https://www.bi.go.id/Id/Publikasi/Ruang-Media/News-Release/Pages/Sp_2411822.aspx. Diakses pada tanggal 14 November 2024

Berdasarkan data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), jumlah *Merchant* yang menggunakan QRIS di Indonesia mengalami peningkatan. Untuk lebih lengkapnya terkait dengan pertumbuhan *Merchant* yang menggunakan QRIS dari tahun 2020 hingga 2024 dapat dilihat dari data grafik dibawah ini:⁸



Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)

Gambar 1.1 Pertumbuhan *Merchant* QRIS di Indonesia Tahun 2020-2024

Mengacu pada data tersebut disimpulkan bahwa di tahun 2020 jumlah *Merchant* yang menggunakan QRIS telah tercatat sekitar 6 juta. Pada tahun 2021 jumlah *Merchant* meningkat secara signifikan menjadi 15 juta, meningkatnya kesadaran publik akan pentingnya transaksi non-tunai, terutama selama pandemi COVID-19, mendorong banyak pelaku usaha untuk menggunakan QRIS agar bisa memfasilitasi pembayaran tanpa kontak fisik,

⁸ Statistik QRIS Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), diakses melalui <https://www.aspi-indonesia.or.id/statistik-QRIS/> pada tanggal 17 Januari 2025

yang sangat relevan dalam konteks kesehatan masyarakat. Tahun 2022 jumlah *Merchant* yang menggunakan QRIS meningkat menjadi 24 juta. Pada tahun 2023, jumlah *Merchant* telah mencapai 30 juta. Hingga pada bulan Juni 2024, jumlah *Merchant* yang menggunakan QRIS terus meningkat menjadi 33 juta.

Penggunaan teknologi pembayaran digital di Indonesia semakin meluas, mencerminkan tren positif dalam penggunaan sistem pembayaran modern. Hal tersebut dapat dilihat dari data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), konsumen QRIS di tahun 2024 telah mencapai angka 51 juta pengguna. Angka tersebut juga berkembang pesat dari tahun-tahun sebelumnya. Berikut grafik pertumbuhan jumlah konsumen QRIS di Indonesia dari tahun 2022 –2024:⁹



Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)

Gambar 2.1 Pertumbuhan User QRIS di Indonesia Tahun 2022-2024

⁹ Statistik QRIS Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), diakses melalui <https://www.aspi-indonesia.or.id/statistik-QRIS/> pada tanggal 17 Januari 2025

Dalam grafik diatas menunjukkan bahwa dari tahun 2022 hingga Juni 2024 telah mengalami pertumbuhan. Pada akhir tahun 2022, jumlah pengguna QRIS mencapai 29 juta. Pada tahun 2023, jumlah pengguna QRIS melonjak menjadi 46 juta. Hingga Juni 2024, jumlah pengguna QRIS terus meningkat menjadi 51 juta. Secara keseluruhan, peningkatan jumlah pengguna QRIS setiap tahun menunjukkan bahwa sistem pembayaran ini semakin populer dan dapat diandalkan di Indonesia. Dengan proyeksi pertumbuhan yang positif di masa depan, QRIS dapat terus mendukung pertumbuhan ekonomi digital Indonesia dan meningkatkan inklusi keuangan bagi semua lapisan masyarakat.

Penerapan teknologi QRIS sebagai alat pembayaran digital di Bank DKI Kantor Cabang Sidoarjo menjadi solusi potensial bagi UMKM dalam menghadapi tantangan ini. Kehadiran QRIS memungkinkan UMKM di Sidoarjo dapat menjangkau konsumen yang lebih luas, termasuk generasi milenial dan generasi Z yang lebih terbiasa dengan transaksi non-tunai atau *cashless*.¹⁰ Dengan adanya QRIS, UMKM di Sidoarjo diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menambah daya saing dan meningkatkan transaksi penjualan.

Bank DKI juga memiliki aplikasi *JakOne Merchant* yang khusus untuk para pelaku UMKM atau *Merchant*. *Merchant* atau tempat usaha yang terdaftar sebagai nasabah Bank DKI dapat menggunakan *Jakone Merchant*. Aplikasi tersebut menggunakan sistem pembayaran QRIS secara *real-time*.

¹⁰ Arlina Laras, "BI Jakarta Pede Pengguna Baru QRIS Tembus 247 Juta Pada 2024, Volume Transaksi 1 Miliar," Diakses pada 17 November 2024, <https://finansial.bisnis.com/read/20240530/90/1769777/bi-jakarta-pede-pengguna-baru-QRIS-tembus-247-juta-pada-2024-volume-transaksi-1-miliar>.

Dengan menggunakan aplikasi ini, *Merchant* atau tempat usaha yang terdaftar sebagai nasabah Bank DKI dapat melakukan transaksi dengan cepat, aman, dan tanpa menggunakan kartu fisik. Kemudian, untuk pendaftarannya pun tidak dipungut biaya sama sekali. Selain itu, nasabah yang terdaftar sebagai *Merchant* Bank DKI dapat melacak transaksi, mengunduh laporan transaksi, dan membuat QR.¹¹

Pertumbuhan nasabah QRIS di Bank DKI Syariah Cabang Sidoarjo menunjukkan hasil yang signifikan. Hingga Maret 2025 sudah tercatat sebanyak 675 *Merchant* QRIS dengan jumlah nominal transaksinya telah mencapai Rp. 1.355.580.206. Dengan jumlah tersebut, menunjukkan bahwa antusiasme masyarakat dan pelaku UMKM terhadap penggunaan sistem pembayaran digital.¹² Selain didukung oleh berbagai program promosi yang mendorong pengguna untuk menggunakan QRIS, peningkatan ini menunjukkan pergeseran kecenderungan masyarakat menuju sistem pembayaran yang lebih efektif dan efisien.

Bank DKI berharap dengan hadirnya aplikasi digital *JakOne Merchant* akan mempermudah transaksi antara UMKM dan konsumen serta memperluas jangkauan layanan perbankan untuk masyarakat yang selama ini tidak memiliki akses ke layanan keuangan digital. QRIS dapat membantu UMKM meningkatkan jumlah penjualan dengan meningkatkan proses kemudahan transaksi, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada perekonomian lokal

¹¹ Website *Bank DKI - Bertumbuh, Berkelanjutan Bersama Jakarta*, diakses pada tanggal 15 November 2024

¹² Wawancara dengan Billy Hadi Surya dan Gladys selaku RM Digital Marketing Bank DKI KCS Sidoarjo, tanggal 31 Oktober di Kantor Bank DKI KCS Sidoarjo.

di Sidoarjo. Penggunaan QRIS oleh UMKM juga dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi ketergantungan pada pembayaran tunai, dan membuat konsumen lebih nyaman, terutama di tengah tren *cashless society* kini.¹³

Penelitian terdahulu terkait strategi penerapan QRIS memiliki berbagai sudut pandang penting untuk memahami strategi penerapan QRIS di Bank DKI KC Syariah Sidoarjo, meskipun setiap penelitian memiliki fokus yang berbeda. Berdasarkan penelitian Dhiva Febri (2024), meskipun terdapat peningkatan jumlah pengguna QRIS, masih banyak UMKM yang belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan pendapatan mereka. Sebuah studi menunjukkan bahwa hanya sekitar 41% dari UMKM yang telah menerapkan sistem pembayaran digital menggunakan QRIS, sedangkan sisanya masih mengandalkan metode pembayaran tradisional.¹⁴ Oleh karena itu pada penelitian ini diharapkan dapat mengeksplorasi bagaimana UMKM dapat lebih efektif dalam memanfaatkan QRIS untuk meningkatkan kinerja bisnis.

Penelitian yang ditulis oleh Anjas Juliansyah Siregar, dkk (2025) dapat disimpulkan bahwa pertumbuhan jumlah pengguna QRIS telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan pendapatan UMKM. Melalui observasi yang dilakukan terhadap para pedagang kuliner, ditemukan bahwa penerapan metode pembayaran QRIS dapat menjadi salah

¹³ Website *Bank DKI - Bertumbuh, Berkelanjutan Bersama Jakarta*, diakses pada tanggal 15 November 2024

¹⁴ Dhiva Febri Yolanda, "Pengaruh Digital Marketing Dan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Terhadap Pendapatan UMKM Di Kecamatan Balikpapan Utara, 2024.

satu strategi efektif untuk meningkatkan omzet penjualan.¹⁵ Selain itu, menurut penelitian oleh Moh. Akbar Baihaqi (2024) mengatakan bahwa penelitian ini menemukan kurangnya pengetahuan digital menjadi hambatan utama bagi UMKM untuk menggunakan QRIS. Akan tetapi, tidak ada pembahasan secara mendalam terkait solusi atau strategi yang dapat diterapkan untuk mengatasi hambatan tersebut.¹⁶ Dengan demikian, penelitian ini akan mengulas lebih lanjut mengenai strategi penerapan yang dapat diintegrasikan dengan teknologi pembayaran digital serta solusi atau strategi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kurangnya pengetahuan QRIS.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memiliki tujuan untuk melakukan penelitian terkait strategi penerapan untuk kemudahan transaksi melalui QRIS kepada pelaku UMKM dan apa saja tantangan yang dihadapi oleh UMKM dalam menggunakan teknologi *Payment* digital QRIS. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai “Strategi Penerapan Teknologi Digital *Payment* QRIS Untuk Meningkatkan Kemudahan Transaksi Pada UMKM di Bank DKI KC Syariah Sidoarjo”

B. Rumusan Masalah

Adapun pengangkatan rumusan masalah pada proposal ini diambil dari latar belakang yang telah dibahas di atas adalah sebagai berikut:

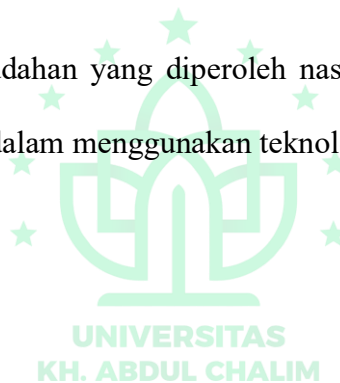
¹⁵ Anjas Juliansyah Siregar, dkk. *Penerapan Penggunaan Pembayaran Digital QRIS Pada UMKM*, Jurnal. Sains Student Research. 2025

¹⁶ Baihaqi, *Penerapan Sistem Pembayaran QRIS (Quick Response Indonesian Standard) Pada UMKM Di Kota Semarang*, 2024.

1. Bagaimana strategi penerapan teknologi digital *Payment QRIS* untuk meningkatkan kemudahan transaksi pada UMKM di Bank DKI KC Syariah Sidoarjo?
2. Bagaimana kemudahan yang diperoleh nasabah UMKM Bank DKI KC Syariah Sidoarjo dalam menggunakan teknologi digital *Payment QRIS*?

C. Tujuan

1. Mengetahui strategi penerapan teknologi digital *Payment QRIS* untuk meningkatkan kemudahan transaksi pada UMKM di Bank DKI KC Syariah Sidoarjo
2. Mengetahui kemudahan yang diperoleh nasabah UMKM Bank DKI KC Syariah Sidoarjo dalam menggunakan teknologi digital *Payment QRIS*



D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang diharapkan dari tujuan peneliti yang dilakukan di antaranya sebagai berikut:

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang penerapan teknologi pembayaran digital, khususnya QRIS di UMKM dan hasil penelitian diharapkan juga dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan strategi penerapan teknologi pembayaran.

2. Praktis

Hasil penelitian dapat memberikan panduan bagi Bank DKI Syariah dan UMKM dalam merumuskan strategi penerapan yang efektif dalam menggunakan QRIS, sehingga meningkatkan penggunaan teknologi ini di kalangan pelaku usaha kecil dan menengah. Dengan memahami manfaat QRIS, UMKM dapat lebih mudah melakukan transaksi, yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan pendapatan mereka. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dapat mempercepat proses transaksi dan meningkatkan kepuasan pelanggan.