

ANALISIS PERSEPSI PEBISNIS PADA PENGGUNAAN QRIS SEBAGAI ALAT TRANSAKSI UMKM DI KOTA DENPASAR

Putu Sri Arta Jaya Kusuma^{1*}; Gloria Ayu Natalia Sihaloho²

Universitas Pendidikan Nasional^{1,2}

Email: sriarta@undiknas.ac.id¹; gloriaayu39@gmail.com²

ABSTRAK

Berbagai aspek kehidupan manusia telah sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang berkembang pesat. QRIS dikenal melalui pembayaran transaksi non tunai sebagai contohnya. Untuk transaksi yang menggunakan uang berbasis server elektronik, dompet digital, dan mobile banking, Quick Response Indonesia Standard, atau QRIS, digunakan. Persepsi manfaat, kemudahan, risiko, dan kepercayaan berdampak pada keinginan UMKM di Kota Denpasar untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi ini berdampak. Riset ini mengumpulkan sampel dari 80 responden menggunakan metode purposive sampling dan Teori Pengakuan Teknologi Model (TAM). Fokus penelitian adalah UMKM di sekitar Kota Denpasar. Program SPSS 25 digunakan dalam pengujian penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, manfaat, dan kepercayaan QRIS meningkatkan keinginan untuk menggunakannya, sementara persepsi risiko menurunkan keinginan untuk menggunakannya.

Kata Kunci : QRIS; Persepsi Manfaat; Persepsi Kemudahan; Persepsi Resiko; Persepsi Kepercayaan

ABSTRACT

The rapid development of technology has significantly influenced various aspects of human life. QRIS is known through non-cash transaction payments as an example. For transactions using electronic money, e-wallets, and mobile banking based on an electronic server, Quick Response Indonesia Standard, or QRIS, is utilized. Perceptions of benefits, ease of use, risks, and trust impact the desire of SMEs in Denpasar City to use QRIS as a transaction tool. This research aims to understand how these perceptions impact usage. This research collected samples from 80 respondents using purposive sampling and the Technology Acceptance Model (TAM). The focus of the research was SMEs around Denpasar City. SPSS 25 was used for testing in this research. The results indicate that perceptions of ease of use, benefits, and trust in QRIS increase the intention to use it, whereas perceptions of risk decrease the intention to use it.

Keywords : QRIS; Perceived Ease of Use; Perceived Usefulness; Perceived of Trust; Perceived Risk

PENDAHULUAN

Saat ini, kemajuan teknologi telah merambah berbagai aspek kehidupan manusia, memungkinkan akses informasi dengan cepat dan mudah melalui perangkat teknologi. Kemajuan teknologi di berbagai lini kehidupan manusia ini tentunya juga dipengaruhi

oleh perkembangan dunia internet yang telah mengalami peningkatan secara signifikan. Apalagi mengingat semakin populernya internet di Indonesia seiring berkembangnya teknologi informasi. Pengguna internet Indonesia akan mencapai sekitar 210,03 juta pada tahun 2021 dan 2022, menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). Di Indonesia, jumlah orang yang menggunakan internet terus meningkat setiap tahunnya. Dibandingkan periode sebelumnya, jumlah pengguna internet Indonesia meningkat sebesar 6,78%, mencapai 196,7 juta orang. Dengan jumlah pengguna internet yang besar ini memungkinkan masyarakat menggunakan dan memanfaatkan produk inovasi dan distruksi digital (Mansurali et al., 2022).

Perluasan ekonomi digital dan peningkatan inklusi keuangan akan didorong oleh kemajuan teknologi dan informasi terbaru. Salah satu cara pertumbuhan ekonomi digital dan teknologi informasi berhubungan dengan pembayaran untuk transaksi nontunai. Ini penting karena UMKM merupakan pilar penting dalam perekonomian Indonesia, dan peningkatan inklusi keuangan melalui adopsi teknologi pembayaran dapat membantu mereka mengakses modal dan memperluas jangkauan pasar (Widagdo & Sa'diyah, 2023). Dalam mendukung dan mendorong transaksi non tunai di Indonesia ini, Bank Indonesia merilis system pembayaran online atau yang dikenal dengan QRIS. Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) telah memperkenalkan QRIS sebagai sebuah revolusi dalam sistem pembayaran, dengan tujuan menciptakan sistem yang lebih cepat, sederhana, dan dapat dipantau secara terpusat oleh regulator. Mulai Januari 2020, uang berbasis layanan elektronik, dompet digital (e-wallet), dan mobile banking semuanya akan beroperasi dengan QRIS dimana QRIS adalah QR Code yang digunakan dalam bertransaksi (Silalahi et al., 2022). Tentunya akan banyak keuntungan dengan adanya transaksi pembayaran digital ini bagi pelaku bisnis, retailer, dan juga masyarakat umum. QRIS pada gilirannya mendukung cita-cita menuju masyarakat tanpa uang tunai, sehingga memudahkan transaksi sehari-hari dan mendorong ekonomi digital yang lebih inklusif dan berkelanjutan (Sembiring et al., 2022).

Di era digitalisasi ini, UMKM diharapkan dapat meleak teknologi atau dengan kata lain mengikuti perkembangan teknologi guna perkembangan usaha mereka tidak ketinggalan dengan usaha lainnya. Pelaku usaha, terutama UMKM, akan mendapati kemudahan dalam menjalankan bisnis mereka dengan menerapkan uang elektronik yang

dapat digunakan untuk transaksi baik online maupun offline (Lin et al., 2023). Perekonomian dan inklusi keuangan Indonesia nantinya dapat memperoleh manfaat dari hal ini. Menurut data yang diperoleh dari Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah, jumlah pedagang UMKM di Bali pada tahun 2022 mencapai 441.127 pelaku usaha. Sementara untuk di daerah Kota Denpasar sendiri jumlah pedagang sebanyak 32.226 pedagang. Penelitian menunjukkan bahwa dengan meningkatnya adopsi teknologi, UMKM tidak hanya dapat bertahan tetapi juga berinovasi dalam model bisnis mereka, yang diperlukan untuk bersaing di pasar yang semakin kompetitif (Gunawan et al., 2023).

Inovasi digital, seperti penggunaan dompet digital, telah terbukti meningkatkan pengalaman pelanggan dan mempercepat proses pembayaran (Abdul-Halim et al., 2021). Dengan adopsi teknologi keuangan yang pesat, UMKM diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja bisnis mereka, serta berperan aktif dalam perekonomian digital Indonesia (Culebro-Martínez et al., 2024). Adapun sebaran pedagang pengguna QRIS di Provinsi Bali ini diantaranya Kota Denpasar sebanyak 179.643 pedagang (44%), Kabupaten Badung sebanyak 110.252 pedagang (27%), dan Kabupaten Gianyar sebanyak 40.397 pedagang (10%). Selain itu sebaran pedagang pengguna QRIS di Kabupaten Buleleng yakni sebanyak 24.559 pedagang (6%), Kabupaten Tabanan sebanyak 20.808 pedagang (5%), Kabupaten Karangasem sebanyak 9.640 pedagang (2%), Kabupaten Jembrana sebanyak 9.121 pedagang (2%), Kabupaten Klungkung sebanyak 7.981 pedagang (2%), dan Kabupaten Bangli sebanyak 5.867 pedagang (1%). Adanya transaksi melalui QRIS yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya secara khusus di Provinsi Bali menunjukkan betapa masyarakat sangat tertarik untuk memanfaatkan uang elektronik berbasis QRIS. Keberadaan sistem pembayaran digital yang terpercaya dapat membantu memperkuat kinerja ekonomi lokal dan mendukung pertumbuhan usaha di Bali (Gunawan et al., 2023). Selain itu, faktor-faktor seperti keuntungan yang dirasakan, tingkat kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan risiko yang dirasakan dapat memengaruhi keinginan untuk menggunakan QRIS. Hal ini akan mendorong adopsi yang lebih luas terhadap sistem pembayaran digital, yang pada gilirannya berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dan inklusi keuangan di Indonesia (Lu & Kosim, 2022). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah persepsi kemudahan, manfaat, risiko, dan kepercayaan berdampak pada minat UMKM di Kota Denpasar terhadap penggunaan QRIS sebagai alat transaksi.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Keberhasilan sebuah system informasi bergantung pada bagaimana tingkat penerimaan pribadi dari implementasi sistem informasi. dimana Technology Acceptance Model (TAM) dapat digunakan untuk mengukur penerimaan suatu teknologi informasi. Theory of Reasoned Action (TRA), yang pertama kali dikemukakan oleh (M. B. Davis, 1989) dan diadopsi oleh Ajzen dan Fisbein (1980), menjadi dasar bagi Technology Acceptance Model (TAM). Menurut (Klein, 1989), TAM terdiri dari dua konstruksi utama. Yang pertama adalah pemahaman tentang kemudahan penggunaan yang dirasakan, dan yang kedua adalah pemahaman tentang manfaat yang dirasakan. Utilitas yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan berdampak pada niat perilaku. Menurut (M. Davis, 1986), ada sejumlah variabel yang memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan sistem baru yang ditawarkan; ini terutama berkaitan dengan kegunaan dan kemudahan penggunaan, serta keyakinan bahwa sistem tersebut akan meningkatkan produktivitas pengguna (kegunaan). Sebaliknya, kemudahan penggunaan sistem ditentukan oleh seberapa mudah pengguna menggunakannya. Tujuan utama TAM adalah untuk menjelaskan elemen penting yang memengaruhi cara pengguna menggunakan teknologi informasi. Variabel penerimaan dibuat oleh model TAM dengan menggabungkan penggunaan teknologi aktual dan niat perilaku untuk digunakan (Wiradimaja & Rikumahu, n.d.).

Dalam ulasan ini, model Cap tidak sepenuhnya masuk akal. Faktor utama yang mempengaruhi minat pengguna dalam penelitian ini hanyalah manfaat yang dirasakan dan kenyamanan yang dirasakan. Namun, pasti selalu ada ketidakpastian saat menggunakan teknologi baru, yang artinya ada risiko. Dalam konteks yang berisiko, kepercayaan menjadi krusial bagi pihak yang terlibat dalam menentukan apakah mereka akan tetap menggunakan teknologi tersebut atau tidak (Mao et al., 1995). Berdasarkan teori yang disampaikan, maka selain persepsi manfaat dan juga persepsi kegunaan, peneliti juga meneliti persepsi kepercayaan dan persepsi risiko. Hal ini dikarenakan faktor tersebut juga berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pengguna dalam menggunakan suatu teknologi baru.

QR Code Payment

Metode transfer pembayaran nontunai, Pembayaran Kode QR hanya memerlukan pemindaian kode QR pedagang untuk memulai transfer (Dorothy Sagayarani, 2017; (Arianti, 2019). dimana QR Code ini dapat dipindai secara horizontal dan vertikal, serta dari berbagai sudut. Banyak organisasi non-perbankan serta lembaga keuangan telah menerbitkan kode QR yang digunakan dalam sistem pembayaran. Merchant juga menggunakan QR Code untuk mempermudah transaksi pembayaran nontunai berbasis server.

QR Code Indonesian Standard (QRIS)

BI telah membuat QRIS untuk memudahkan transaksi keuangan di Indonesia. Ini digunakan dalam aplikasi dompet elektronik, uang elektronik, dan mobile banking berbasis server. QRIS adalah produk yang dikembangkan oleh BI dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Untuk standarisasi proses pembayaran termasuk QR Code, digunakan sistem pembayaran berbasis shared delivery channel yang disebut QRIS (QR Code Indonesian Standard). Salah satu tujuan Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) adalah untuk mencapai 2025 dengan meluncurkan QRIS pada Mei 2019. Diluncurkan pada 17 Agustus 2019, QRIS menjadi standar nasional untuk pembayaran berbasis QR Code dengan tujuan untuk menyatukan berbagai aplikasi pembayaran elektronik dan memastikan interkoneksi yang efisien antara berbagai penyedia layanan pembayaran (Rahadi et al., 2022). Sementara itu, BI akan mewajibkan semua penyedia layanan pembayaran QR untuk menggunakan sistem QRIS mulai 1 Januari 2020.

Tujuan dari peluncuran QRIS adalah untuk membuat transaksi lebih mudah dan aman bagi semua lapisan masyarakat, termasuk pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) (Widayat et al., 2023). Semua aplikasi pembayaran berbasis QR mematuhi QRIS, yang merupakan standar industri saat ini. Akibatnya, semua bisnis yang bekerja sama dengan PJSP (Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran), yang menyediakan standar untuk koneksi penyelenggara, dan menggunakan Merchant Presented Mode (MPM), dapat menggunakan QRIS. Sehingga pengguna hanya perlu memindai QR yang tersedia pada pelaku usaha yang telah bermitra dengan PJSP saat melakukan transaksi. Sementara itu kasir hanya perlu memantau dan mengecek status transaksi dari aplikasi. Bagi pemilik merchant (pelaku usaha) setiap aplikasi PJSP dapat

menerima pembayaran nontunai dari satu rekening QRIS, yang tentunya akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi transaksi. Pelaku UMKM hanya perlu mendaftar menjadi merchant QRIS di salah satu PJSP yang sudah ada. Selain itu, yang pasti akan menghasilkan transaksi yang lebih efektif dan efisien (Widyastuti et al., 2023). Wisatawan mancanegara (wisman) yang menggunakan aplikasi QR Code yang kompatibel dengan EMV Co (Europe Master Card Visa) nantinya dapat menggunakan QRIS dalam melakukan transaksi pembayaran di Indonesia. Hal ini tentunya akan memudahkan wisatawan mancanegara yang berlibur ke Indonesia dalam melakukan transaksi pembayaran hanya dengan menggunakan InterActive QRIS yang disusun dengan standar internasional.

Standar Kode QR Nasional memberikan banyak keuntungan dengan menggunakan QRIS ini, antara lain sebagai berikut:

- a. Jika Anda mengikuti tren pembayaran digital nontunai, mungkin ada peluang pertumbuhan penjualan karena adanya alternatif uang tunai (Widayat et al., 2023).
- b. Kemungkinan meningkatkan lalu lintas penjualan (Eren, 2022).
- c. Biaya manajemen kas dan kas kecil yang lebih rendah (Budiarto et al., 2023).
- d. Kemungkinan untuk mengurangi risiko kerugian yang disebabkan oleh penerimaan pembayaran dalam mata uang palsu (Culebro-Martínez et al., 2024).
- e. Pencatatan transaksi secara otomatis memungkinkan untuk menampilkan riwayat transaksi (Balakrishnan & Gan, 2023).
- f. Membangun profil kredit bagi bank. Dalam skenario ini, ini dapat meningkatkan peluang untuk mendapatkan modal kerja (Hasan et al., 2023).
- g. Memfasilitasi pembelian non tunai, biaya, dan pembayaran tagihan tanpa harus meninggalkan toko (Eren, 2022).

Untuk keuntungan yang diperoleh dari menggunakan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran bagi pengguna aplikasi diantaranya:

- a. Dengan memanfaatkan teknologi QR Code terbaru ini segala transaksi dapat dilakukan dengan cepat
- b. Adanya teknologi QR Code ini tentunya memberikan kesan praktis bagi pengguna dikarenakan prosesnya yang mudah hanya dengan mendownload, lalu melakukan registrasi dan selanjutnya sudah bisa melakukan transaksi.
- c. Teknologi QR Code ini tentunya sangat efektif karena dapat menghemat waktu dan

juga dapat dilakukan disegala jenis merchant.

d. Dengan menggunakan QR Code ini juga terjamin aman, dikarenakan transaksi tidak perlu lagi menggunakan uang tunai.

Sedangkan bagi merchant sendiri ada beberapa keuntungan yang diperoleh dari penggunaan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran diantaranya:

- a. Penjualan dapat meningkat karena kemampuan perangkat untuk menerima pembayaran berbasis QR apa pun.
- b. Dapat meningkatkan branding dan tampil modern.
- c. Lebih bermanfaat karena hanya satu QRIS yang perlu digunakan.
- d. Peurunan harga manajemen kas.
- e. Tidak perlu menawarkan perubahan.
- f. Transaksi dapat diakses dan tercatat secara otomatis setiap saat.
- g. Dapat memisahkan keuangan pribadi dan bisnis.
- h. Mempermudah rekonsiliasi dan mungkin mencegah penipuan akuntansi terkait transaksi tunai.
- i. Menambahkan informasi profil kredit Anda untuk memudahkan mendapatkan kredit di masa mendatang

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

UMKM saat ini menjadi praktik bisnis yang banyak digemari di masyarakat. UMKM didefinisikan sebagai "usaha produktif milik individu atau badan usaha yang memenuhi syarat sebagai usaha mikro", menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008. Bisnis kecil yang produktif adalah bisnis yang beroperasi secara mandiri dan memiliki hubungan langsung atau tidak langsung dengan satu atau lebih bisnis kecil, menengah, atau besar. Karakteristik ini menjadikan UMKM sebagai bagian integral dari ekonomi produktif yang tidak hanya menciptakan lapangan kerja tetapi juga meningkatkan ketahanan ekonomi masyarakat di tingkat lokal hingga nasional (Gunawan et al., 2023).

Ekonomi produktif adalah jenis ekonomi yang berdiri sendiri dan dipimpin oleh individu atau badan usaha yang tidak berafiliasi, bukan cabang atau divisi dari bisnis lain, yang memiliki, mengendalikan, atau terintegrasi secara langsung atau tidak langsung dengan bisnis kecil atau besar dalam hal kekayaan bersih atau pendapatan penjualan. Ekonomi yang berdiri sendiri adalah istilah lain untuk perusahaan menengah

tahunan. Penelitian menunjukkan bahwa UMKM yang memiliki literasi keuangan yang baik dapat lebih efektif dalam mengambil keputusan finansial yang berdampak positif terhadap kinerja usaha mereka (Culebro-Martínez et al., 2024). UMKM adalah perusahaan dengan modal usaha yang terbatas, dimiliki oleh individu atau badan yang tidak terafiliasi sebagai anak perusahaan atau cabang dari usaha lain, sesuai dengan definisi tersebut. Dengan meningkatnya literasi keuangan, pelaku UMKM mampu mengidentifikasi peluang dan ancaman yang ada serta merespons perubahan di pasar dengan lebih inovatif (Gunawan et al., 2023).

Persepsi

Menggunakan panca indera, persepsi adalah proses mengenali atau mengidentifikasi sesuatu (Drever & Martin, 2010). Menurut (Latifah & Van Groesen, 2012) persepsi adalah cara yang paling umum untuk menyatukan, menguraikan peningkatan yang diperoleh individu sehingga itu adalah sesuatu yang signifikan dan tindakan yang tergabung dalam diri orang tersebut. Pengalaman objek, peristiwa, atau hubungan dikenal sebagai persepsi dan diperoleh melalui inferensi dan interpretasi pesan (Rakhmat Jalaludin dalam Natalia: 2012). Sebaliknya, (Handayani, n.d.) menjelaskan persepsi sebagai “proses dimana individu menerima atau membentuk pandangan berdasarkan pengalaman dan pembelajaran, yang membantu mereka dalam pengambilan keputusan dan penanganan situasi tertentu”. Didalam penelitian ini, terdapat empat persepsi yang digunakan sebagai variable independen diantaranya :

a. Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Manfaat suatu produk akan berkurang jika penggunaannya juga dibatasi; akibatnya, Manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap orang tentunya akan berbeda-beda berdasarkan seberapa sering mereka menggunakan produk tersebut. Kemanfaatan, menurut (Prasetyo, 2014), didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu elemen akan meningkatkan kinerjanya di tempat kerja. Sedangkan, menurut Purnama (2012: 37). Kepercayaan pengguna dalam menerima teknologi dan keyakinan bahwa teknologi akan bermanfaat bagi mereka merupakan indikator dari manfaat menggunakannya.

Menurut (M. B. Davis, 1989), Sejauh mana persepsi konsumen menggunakan teknologi atau faktor lain akan meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja dikenal sebagai manfaat yang dirasakan. Menurut (M. Davis, 1986) *perceived usefulness*

persepsi seseorang tentang manfaat atau kegunaan suatu teknologi atau sistem. Ini diukur pada tingkat di mana pengguna percaya bahwa menggunakannya dapat meningkatkan kinerja kerja mereka. Menurut definisi ini, kemanfaatan menjadi dasar untuk pengambilan keputusan. Seseorang pasti akan memanfaatkan sistem jika mereka percaya bahwa penggunaannya sangat bermanfaat. Namun, jika seseorang merasa sistem informasi tidak efisien, mereka tidak akan menggunakannya.

Indikator Persepsi Manfaat

Davis dan rekan (2017: 4) Indikator berikut dapat digunakan untuk mengukur manfaat yang dirasakan:

1. Membuat pembayaran lebih mudah dilakukan
2. Merampingkan proses pembayaran
3. Menawarkan keuntungan tambahan saat transaksi selesai.
4. Menjamin rasa aman dalam transaksi pembayaran
5. Meningkatkan proses pembayaran

b. Persepsi Kemudahan (Perceived Ease Of Use)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kemudahan adalah hal yang dapat mempercepat serta mendukung kegiatan perdagangan. Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), menurut Jogiyanto (2007:114), merujuk pada tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan teknologi, di mana penggunaan teknologi dalam bisnis tidak akan terganggu olehnya. Menurut Davis et al. (1989: 320), *Perceived Ease of Use* adalah seberapa cepat dan mudahnya pengguna menganggap suatu sistem atau teknologi dapat digunakan. Menurut Davis (1989), kemudahan didefinisikan sebagai seberapa mudah seseorang menganggap sistem informasi dapat dipahami dan digunakan sesuai dengan persepsinya. Pengguna akan lebih tertarik untuk menggunakan sistem teknologi jika lebih mudah dioperasikan. Intensitas penggunaan aplikasi dan keterlibatan pengguna keduanya dapat menunjukkan seberapa ramah penggunanya.

Dengan demikian, apabila penggunaan alat transaksi QRIS di rasa rumit dan sulit digunakan oleh pengguna, maka pengguna akan enggan menggunakannya. Namun, apabila pengguna merasa mudah dalam menggunakan, maka pengguna akan menggunakan dan mempelajarinya dengan cepat (Widayat et al., 2023). Selain itu, persepsi kemudahan ini terkait dengan fakta bahwa ketika sesuatu menjadi lebih mudah digunakan, seseorang lebih tertarik untuk menggunakannya. Jika penggunaan QRIS

disertai dengan pelatihan yang memadai dan dukungan teknis, kemungkinan besar pengguna akan merasa lebih percaya diri dan menerima teknologi ini dengan lebih baik, sehingga meningkatkan tingkat adopsi (Widagdo & Sa'diyah, 2023). Dengan kata lain, pendekatan yang lebih proaktif dalam mendidik pengguna mengenai manfaat dan cara penggunaan QRIS akan membantu meningkatkan persepsi mereka mengenai kemudahan dan kegunaan sistem ini (Balakrishnan & Gan, 2023). Meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna terhadap QRIS akan sangat berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi sistem pembayaran digital di Indonesia (Lu, 2022)

Indikator Persepsi Kemudahan (Perceived Ease of Use)

Indikator kemudahan yang dirasakan ini, seperti yang dinyatakan oleh Arta dan Aizizah (2020) terdiri dari empat indikator, antara lain:

- a) Kesederhanaan belajar
- b) Secara efektif melakukan apa yang dibutuhkan klien
- c) Akomodasi yang dapat meningkatkan keinginan klien
- d) Kesederhanaan aktivitas

c. Persepsi Risiko (Perceived Of Risk)

Persepsi risiko adalah suatu ketidakpastian dan kosekuensi terhadap produk dan layanan yang akan digunakan. Selain itu, ketidakpastian yang dialami pembeli saat mereka tidak dapat memperkirakan hasil keputusan pembelian juga dapat dilihat sebagai bentuk risiko yang dirasakan. Definisi ini menekankan dua poin krusial: konsekuensi dan ketidakpastian. Terlepas dari apakah suatu risiko benar-benar ada, Definisi ini menyoroti bagaimana persepsi pelanggan tentang risiko berdampak. Perilaku konsumen tidak akan terpengaruh oleh risiko yang tidak tercermin dalam persepsi konsumen (Akter & Sultana, 2020).

Indikator Persepsi Risiko (Perceived Risk)

terdapat tiga indikator dari persepsi risiko (perceived risk) diantaranya:

- 1. Risiko yang dihasilkan oleh pengguna cukup besar
- 2. Kebutuhan penggunaan
- 3. Keamanan data

Selain itu, terdapat beberapa indikator dari persepsi risiko diantaranya sebagai berikut:

- 1. Perasaan Rugi

2. Persepsi bahwa masalah yang tidak terduga akan berkembang di masa depan
3. Perasaan Penuh Risiko

d. Persepsi Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa pihak yang dipercaya tidak akan mengecewakan dengan memanfaatkan orang lain secara tidak adil dalam keadaan tertentu. Kepercayaan terhadap suatu produk merupakan suatu faktor penting dalam tingkat penerimaan suatu teknologi baru, apabila pengguna memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi maka pengguna akan mau mempelajari serta dapat dengan cepat memahami fungsi dari produk tersebut. *Trust* ini sendiri juga dapat didefinisikan sebagai kesediaan (*willingness*) seseorang yang memiliki kepercayaan pada pihak lain dan dapat mengandalkan mereka dalam pertukaran. Menurut (Gefen et al., 2003), kepercayaan dikaitkan dengan keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, Yousafzi, dkk. Menurut (2003, 2003): “Kepercayaan harus melalui proses, dibangun dari awal, dan dapat dibuktikan.” Itu tidak hanya muncul di benak konsumen. Dalam ulasan ini, kepercayaan berpusat pada keyakinan responden dalam melibatkan QRIS sebagai alat tukar cicilan bagi UMKM di Kota Denpasar.

Indikator Persepsi Kepercayaan (Perceived Of Trust)

Menurut Verhagen dan (Van Dolen et al., 2007) indikator dalam pengukur kepercayaan diantaranya sebagai berikut :

- a) Dapat diandalkan
- b) Memiliki reputasi positif
- c) Keamanan dalam transaksi

Pengembangan Hipotesis

Seseorang berpendapat bahwa penerapan sistem di tempat kerja akan meningkatkan kinerja, produktivitas, dan efektivitas. Jika suatu produk teknologi terkini dapat menyelesaikan pekerjaan pengguna dengan lebih efisien, cepat, dan efektif, maka pengguna akan mempercayai penggunaannya. Kegunaan yang ditawarkan oleh pemakaian QRIS dalam alat transaksi guna mempermudah mendapatkan layanan yang diinginkan. Hal ini juga sesuai dengan temuan penelitian (Daffa Athaya Bakhits, 2022). Hal ini menegaskan bahwa minat untuk memanfaatkan QRIS akan berdampak positif oleh manfaat penggunaan yang dirasakan. Uraian ini menjadi landasan bagi hipotesis penelitian berikut ini.:

H1: Persepsi Keuntungan Memotivasi Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi UMKM Di Kota Denpasar

Kenyamanan dikenal sebagai seberapa mudah dan minim usaha yang diperlukan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut menurut keyakinan mereka. Akibatnya, seseorang akan memanfaatkan QRIS apabila seseorang tersebut merasa bahwa QRIS mudah digunakan. Adanya kemudahan yang ditawarkan oleh QRIS, tentu membuat masyarakat mampu memahami teknologi dengan cepat. Karena semakin tinggi pemahaman masyarakat terhadap suatu produk maka akan dapat mempengaruhi intensitas penggunaan QRIS. Penelitian (Setiawan & Mahyuni, 2020), menemukan bahwa persepsi bahwa teknologi itu mudah digunakan meningkatkan keinginan untuk menggunakannya. Uraian ini menjadi landasan bagi hipotesis penelitian berikut ini:

H2: Persepsi Positif Mengenai Kemudahan Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi UMKM Di Kota Denpasar

Risiko yang dirasakan dikenal sebagai rasa ketidakpastian pelanggan dan kemungkinan hasil yang tidak menguntungkan saat terlibat dalam suatu aktivitas. Ketika persepsi risiko meningkat, ada dorongan untuk menghindari penggunaan QRIS atau mengurangi risiko dengan mencari dan mengevaluasi alternatif sebelum mengambil keputusan. Dalam riset teknologi oleh Adhinagari dan Nustini (2020), ditemukan bahwa persepsi risiko memengaruhi penggunaan e-money. Uraian ini menjadi landasan hipotesis penelitian, yaitu:

H3: Keinginan untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi UMKM di Kota Denpasar dipengaruhi oleh persepsi risiko yang signifikan.

Kepercayaan (trust) merupakan pihak khusus yang percaya saat bertransaksi pihak yang di percayai akan memnuhi tanggung jawab sesuai yang diharapkan, baik dari segi keamanan dan kerahasiaan (Harris & Hillman, 2015). Pada penelitian ini konsep kepercayaan digunakan untuk menggambarkan kepercayaan responden dalam menggunakan QRIS sebagai alat UMKM di Kota Denpasar dalam melakukan pembayaran. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Nur Salsabila Arwan, 2022) menyatakan bahwa minat UMKM di Kota Medan dipengaruhi secara positif oleh persepsi kepercayaan mereka terhadap sistem pembayaran QRIS. Dengan mempertimbangkan penjelasan ini, hipotesis yang diajukan adalah :

H4: Persepsi Kepercayaan Meningkatkan Minat UMKM untuk Menggunakan

QRIS sebagai Alat Transaksi di Kota Denpasar.

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020:229).

Populasi dan Sampel

Pelaku usaha (UMKM) yang berada di wilayah Kota Denpasar akan menjadi sampel penelitian. Sementara itu, 80 responden yang dipilih dengan pendekatan purposive sampling menjadi sampel penelitian ini.

Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data kuantitatif digunakan. Data kuantitatif adalah informasi atau penjelasan dalam bentuk angka, terutama angka yang dapat diukur dan dikuantifikasi. Data kuesioner tentang penggunaan QRIS sebagai alat transaksi untuk UMKM di Kota Denpasar akan dianalisis dan skor data akan dinormalisasi berdasarkan jawaban responden. Analisis ini akan dilakukan dengan SPSS.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data primer dan sekunder adalah dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, data utama mencakup tanggapan responden dari kuesioner yang berisi pertanyaan tentang rumusan masalah yang diberikan kepada masyarakat dan pelaku usaha (UMKM) di Kota Denpasar yang menggunakan QRIS sebagai alat transaksi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Persepsi Manfaat pada Kecenderungan untuk Menggunakan QRIS

Nilai t-hitung Variabel Persepsi Manfaat (X1) lebih besar dari nilai t-tabel (8,117 lebih besar dari 1,995) dan nilai signifikansi 0,000 lebih besar dari 0,05, menunjukkan bahwa Variabel Persepsi Manfaat (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

H1 (Diterima): Persepsi Manfaat (X1) berpengaruh positif signifikan kepada Minat Menggunakan QRIS (Y)

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keinginan untuk Memanfaatkan QRIS

Perceived Convenience (X2) menunjukkan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel (2,155 lebih besar dari 1,995) dan nilai signifikansi sebesar 0,034 yang kurang dari 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel X2 memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

H2 (Diterima): Persepsi Kemudahan (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Menggunakan QRIS (Y)

Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keinginan untuk Menggunakan QRIS

Tabel 1. tersebut menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kepercayaan (X3) berdampak negatif dan tidak signifikan terhadap variabel Y. Nilai t-hitungnya lebih rendah dari nilai t-tabel ($-581 < 1,995$), dan nilai signifikansinya adalah 0,563, yang lebih besar dari 0,05.

H3 (Ditolak): Persepsi Risiko (X3) berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Minat Menggunakan QRIS (Y)

Pengaruh Persepsi Kepercayaan pada Minat Dengan QRIS

Tabel 1. menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kepercayaan (X4) memiliki pengaruh positif terhadap variabel Y karena nilai t-hitungnya lebih besar dari nilai t-tabel (5,899 lebih besar dari 1,995) dan nilai signifikansi 0,000 lebih besar dari 0,05.

H4 (Diterima): Persepsi Kepercayaan (X4) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan QRIS (Y).

KESIMPULAN

Hasil analisis dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Keinginan untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi UMKM di Kota Denpasar meningkat karena persepsi manfaat.
2. Di Kota Denpasar, penggunaan QRIS sebagai metode untuk transaksi bisnis kecil dan menengah (UMKM) sangat diminati karena persepsi kemudahan penggunaan.
3. Persepsi risiko memengaruhi minat UMKM di Kota Denpasar untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi dengan dampak negatif yang relatif kecil.
4. Keinginan untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi UMKM di Kota Denpasar dipengaruhi oleh persepsi kepercayaan.

5. Berdasarkan hasil Uji F penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan, risiko, dan kepercayaan pada penggunaan QRIS sebagai alat transaksi UMKM di Kota Denpasar memiliki pengaruh bersama-sama.

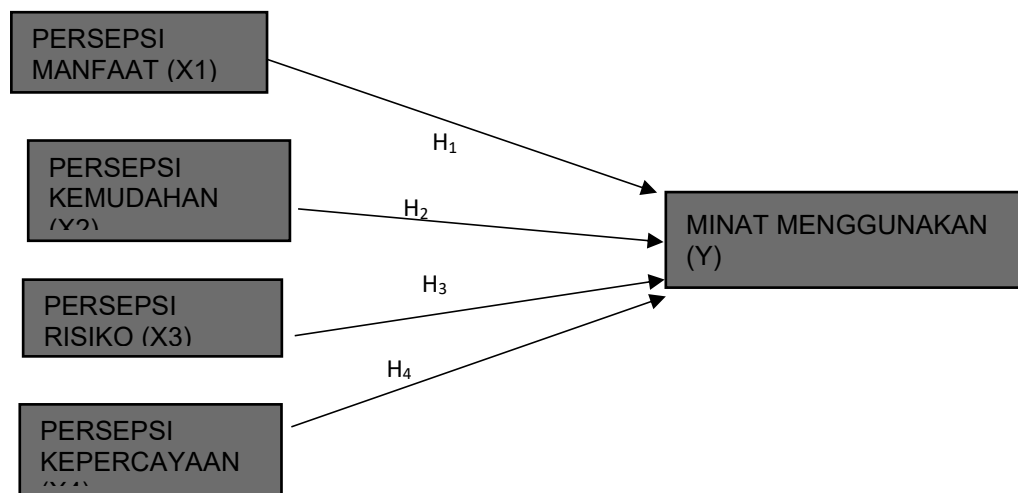
DAFTAR PUSTAKA

- Abdul-Halim, N., Vafaei-Zadeh, A., Hanifah, H., Teoh, A. P., & Nawaser, K. (2021). Understanding the determinants of e-wallet continuance usage intention in malaysia. *Quality & Quantity*, 56(5), 3413-3439. <https://doi.org/10.1007/s11135-021-01276-7>
- Akter, M., & Sultana, N. (2020). Digital Marketing Communication and Consumer Buying Decision Process in Pandemic Standpoint (COVID-19): An Empirical Study of Bangladeshi Customers' in Branded Cosmetics Perspective. *Open Journal of Business and Management*, 08(06), 2696–2715. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2020.86167>
- Arianti, A. (2019). PERANAN GURU DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI BELAJAR SISWA. *DIDAKTIKA: Jurnal Kependidikan*, 12(2), 117–134. <https://doi.org/10.30863/didaktika.v12i2.181>
- Balakrishnan, V. and Gan, C. L. (2023). Going cashless? elucidating predictors for mobile payment users' readiness and intention to adopt. *Sage Open*, 13(4). <https://doi.org/10.1177/21582440231215111>
- Budiarto, D. S., Prabowo, M. A., & Kartika, T. N. (2023). Does performance improve sustainability? empirical research on indonesian msme. *International Journal of Business and Society*, 24(3), 1252-1265. <https://doi.org/10.33736/ijbs.6422.2023>
- Culebro-Martínez, R., Moreno-García, E., & Hernández-Mejía, S. (2024). Financial literacy of entrepreneurs and companies' performance. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(2), 63. <https://doi.org/10.3390/jrfm17020063>
- Davis, M. (1986). Pharmacological and anatomical analysis of fear conditioning using the fear-potentiated startle paradigm. *Behavioral Neuroscience*, 100(6), 814–824. <https://doi.org/10.1037/0735-7044.100.6.814>
- Davis, M. B. (1989). Lags in vegetation response to greenhouse warming. *Climatic Change*, 15(1–2), 75–82. <https://doi.org/10.1007/BF00138846>
- Drever, M. C., & Martin, K. (2010). Response of woodpeckers to changes in forest health and harvest: Implications for conservation of avian biodiversity. *Forest Ecology and Management*, 259(5), 958–966. <https://doi.org/10.1016/j.foreco.2009.11.038>
- Eren, B. A. (2022). Qr code m-payment from a customer experience perspective. *Journal of Financial Services Marketing*, 29(1), 106-121. <https://doi.org/10.1057/s41264-022-00186-5>
- Gefen, Karahanna, & Straub. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51. <https://doi.org/10.2307/30036519>
- Gunawan, A., Jufrizen, J., & Pulungan, D. R. (2023). Improving msme performance through financial literacy, financial technology, and financial inclusion. *International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting*, 15(1), 39-52. <https://doi.org/10.33094/ijaefa.v15i1.761>
- Handayani, A. (n.d.). *Keseimbangan Kerja Keluarga pada Perempuan Bekerja: Tinjauan Teori Border*.
- Harris, D. R., & Hillman, G. C. (Eds.). (2015). *Foraging and farming: The evolution of plant exploitation*. Routledge.

- Hasan, A., Yadav, A., Sharma, S., Singhal, A., Gupta, D., Raghuwanshi, S., ... & Verma, P. (2023). Factors influencing behavioural intention to embrace sustainable mobile payment based on indian user perspective. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(4), e627. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i4.627>
- Klein, R. (1989). The Wisconsin Epidemiologic Study of Diabetic Retinopathy: X. Four-Year Incidence and Progression of Diabetic Retinopathy When Age at Diagnosis Is 30 Years or More. *Archives of Ophthalmology*, 107(2), 244. <https://doi.org/10.1001/archopht.1989.01070010250031>
- Latifah, A. L., & Van Groesen, E. (2012). Coherence and predictability of extreme events in irregular waves. *Nonlinear Processes in Geophysics*, 19(2), 199–213. <https://doi.org/10.5194/npg-19-199-2012>
- Lin, L., Lin, F., Lien, C., Yang, T., Chuang, Y., & Hsu, Y. (2023). Electronic payment behaviors of consumers under digital transformation in finance—a case study of third-party payments. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(8), 346. <https://doi.org/10.3390/jrfm16080346>
- Lu, M. (2022). Cashless payments and banking performances: a study of local commercial banks in malaysia. *International Journal of Business and Society*, 23(2), 855-876. <https://doi.org/10.33736/ijbs.4842.2022>
- Lu, M. and Kosim, Z. (2022). An empirical study to explore the influence of the covid-19 crisis on consumers' behaviour towards cashless payment in malaysia. *Journal of Financial Services Marketing*, 29(1), 33-44. <https://doi.org/10.1057/s41264-022-00182-9>
- Mansurali, A., Ramakrishnan, S., Joghee, S., Kabiraj, S., & Bishnoi, M. M. (2022). Fintech innovations in the financial service industry. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(7), 287. <https://doi.org/10.3390/jrfm15070287>
- Mao, J., Price, D. D., & Mayer, D. J. (1995). Mechanisms of hyperalgesia and morphine tolerance: A current view of their possible interactions. *Pain*, 62(3), 259–274. [https://doi.org/10.1016/0304-3959\(95\)00073-2](https://doi.org/10.1016/0304-3959(95)00073-2)
- Purnama. 2012. PENGARUH KOMPENSASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN CV. CAHAYA CITRASURYA INDOPRIMA. (n.d.).
- Prasetyo, R. (2014). Pemanfaatan Berbagai Sumber Pupuk Kandang sebagai Sumber N dalam Budidaya Cabai Merah (*Capsicum annum* L.) di Tanah Berpasir. *Planta Tropika: Journal of Agro Science*, 2(2). <https://doi.org/10.18196/pt.2014.032.125-132>
- Rahadi, R. A., Nainggolan, Y. A., Afgani, K. F., Yusliza, M. Y., Faezah, J. N., Ramayah, T., ... & Angelina, C. (2022). Towards a cashless society: use of electronic payment devices among generation z. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 137-146. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.9.014>
- Sembiring, M. J., Wibowo, W., & Dewi, G. C. (2022). Adoption of innovative mobile payment technologies in indonesia: the role of attitude. *Innovative Marketing*, 18(2), 186-197. [https://doi.org/10.21511/im.18\(2\).2022.16](https://doi.org/10.21511/im.18(2).2022.16)
- Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2020). QRIS DI MATA UMKM: EKSPLORASI PERSEPSI DAN INTENSI UMKM MENGGUNAKAN QRIS. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 921. <https://doi.org/10.24843/EEB.2020.v09.i10.p01>
- Silalahi, P. R., Tambunan, K., & Batubara, T. R. (2022). *Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi*.

- Van Dolen, W. M., Dabholkar, P. A., & De Ruyter, K. (2007). Satisfaction with Online Commercial Group Chat: The Influence of Perceived Technology Attributes, Chat Group Characteristics, and Advisor Communication Style. *Journal of Retailing*, 83(3), 339–358. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2007.03.004>
- Widagdo, B. and Sa'diyah, C. (2023). Business sustainability: functions of financial behavior, technology, and knowledge. *Problems and Perspectives in Management*, 21(1), 120-130. [https://doi.org/10.21511/ppm.21\(1\).2023.11](https://doi.org/10.21511/ppm.21(1).2023.11)
- Widayat, W., Marsudi, M., & Masudin, I. (2023). Qr-code-based payment. does the consumer intend to adopt a retail buying transaction?. *Banks and Bank Systems*, 18(3), 1-13. [https://doi.org/10.21511/bbs.18\(3\).2023.01](https://doi.org/10.21511/bbs.18(3).2023.01)
- Wiradimaja, M. F., & Rikumahu, D. B. (n.d.). *THE EFFECT OF RISK FACTORS AND TRUST FACTORS ON ADOPTION OF ELECTRONIC WALLET USING TAM MODELS (CASE STUDY: E-WALLET OVO IN BANDUNG)*.
- Widyastuti, M., Ferdinand, D. Y. Y., & Hermanto, Y. B. (2023). Strengthening formal credit access and performance through financial literacy and credit terms in micro, small and medium businesses. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(1), 52. <https://doi.org/10.3390/jrfm16010052>
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

GAMBAR DAN TABEL



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.032	1.734		-.595	.553
	Persepsi Manfaat	.403	.050	.542	8.117	.000
	Persepsi Kemudahan	.221	.103	.145	2.155	.034

	Persepsi Resiko	-.010	.018	-.033	-.581	.563
	Persepsi Kepercayaan	.514	.087	.386	5.899	.000
a. Dependent Variable: Minat Menggunakan QRIS						

Tabel 2.. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	433.434	4	108.358	63.236	.000 ^b
	Residual	128.516	75	1.714		
	Total	561.950	79			
a. Dependent Variable: Minat Menggunakan QRIS						
b. Predictors: (Constant), Persepsi Kepercayaan, Persepsi Resiko, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan						