

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Selama beberapa dekade terakhir, sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) telah menjadi tulang punggung perekonomian Indonesia, terutama di masa-masa sulit seperti pandemi COVID-19. Di tengah perubahan teknologi dan digitalisasi yang pesat, UMKM dituntut untuk terus berinovasi agar tetap mampu bersaing dan bertahan di pasar yang semakin kompetitif. Saat ini, di mana terdapat 132 juta pengguna internet di Indonesia (Heryanto, 2023). Industri *fintech* berperan penting dengan menyajikan berbagai produk keuangan digital seperti Go-Pay, Ovo, Dana, dan sebagainya. Pemanfaatan QRIS sebagai alternatif pembayaran juga semakin berkembang, menciptakan solusi keuangan yang lebih mudah diakses bagi para pengguna (Martinelli dkk., 2023).

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) memberikan solusi penggunaan standar QR Code, seperti QRIS, dianggap lebih efisien dalam sistem pembayaran non-tunai (BI, 2019). Adanya satu standar QR Code, pedagang tidak perlu menyediakan berbagai QR Code dari berbagai vendor yang berbeda. Hingga Mei 2023, Bank Indonesia mencatat 671.000 pengguna QRIS di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), menunjukkan pertumbuhan tahunan sebesar 43,2%. Deputi Gubernur Bank Indonesia, Filianingsih Hendarta, menyatakan bahwa jumlah *merchant* QRIS di DIY per 9 Juni 2023 mencapai 613.000, mengalami peningkatan 32% dibandingkan dengan Juni 2022. Penggunaan QRIS di DIY menjadi tren positif bagi bisnis, memberikan manfaat efisiensi dalam proses transaksi non-tunai. Pemanfaatan QRIS oleh UMKM diharapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai, terutama dalam menghadapi ketidakpastian ekonomi (Listiyono dkk., 2024).

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) merupakan bentuk usaha produktif yang dimiliki oleh perorangan atau badan usaha dengan pendapatan sesuai dengan ketentuan undang-undang (UU No. 20 Tahun 2008, 2008). Peran UMKM sangat besar untuk pertumbuhan perekonomian Indonesia, dengan jumlahnya mencapai 99% dari keseluruhan unit usaha. Pada tahun 2023 pelaku usaha UMKM mencapai sekitar 66 juta. Kontribusi UMKM mencapai 61% dari Pendapatan Domestik Bruto (PDB) Indonesia, setara Rp9.580 triliun. UMKM menyerap sekitar 117 juta pekerja (97%) dari total tenaga kerja. (Kementerian Koperasi dan UKM, 2023). Keberhasilan UMKM bertahan selama krisis moneter tahun 1998 menjadi bukti ketangguhannya. Namun, dalam situasi pandemi saat ini, kemampuan UMKM untuk bertahan kembali diuji (Setiawan & Mahyuni, 2020).

Menghadapi tantangan tersebut, Pemerintah telah melaksanakan sejumlah program untuk mendukung UMKM, seperti pemberian insentif dan pembiayaan melalui program PEN, Kredit Usaha Rakyat, Gerakan Nasional Bangga Buatan Indonesia (Gernas BBI), upaya digitalisasi UMKM, penguatan wirausaha melalui Alumni Program Kartu Prakerja dengan dukungan pembiayaan KUR, dan juga strategi jangka panjang untuk meningkatkan kelas UMKM melalui implementasi UU Cipta Kerja (Haryo Limanseto, 2021).

Sementara itu, UMKM juga perlu merancang strategi yang komprehensif untuk mencapai tujuan mereka. Memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini dan di masa depan menjadi bagian integral dari strategi ini (Prahald, 1995). Pemanfaatan media sosial sebagai alat promosi membantu UMKM membangun citra merek dan meningkatkan daya saing mereka. Dalam menghadapi persaingan yang ketat, UMKM harus mampu mengubah strategi mereka dengan cepat sesuai dengan perubahan situasi dan lingkungan (Natasia dkk., 2024).

UMKM perlu fokus pada pembangunan kerja sama, agar tetap kompetitif dalam memanfaatkan kompetensi dasar, dan memberikan nilai

tambah bagi pelanggan (Richard L. Daft, 2010). Dengan menggabungkan upaya pemerintah, kerja sama lintas sektor, dan strategi bisnis yang inovatif, UMKM dapat lebih berhasil menghadapi tantangan digital dan meningkatkan daya saing mereka di pasar.

UMKM dapat mengakses informasi tentang tren bisnis melalui berbagai platform media sosial. Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat membantu UMKM merencanakan dan mengembangkan usahanya. “Bisnis virtual benar-benar dilakukan, nilai dibuat dan dipertukarkan, serta transaksi terjadi dalam hubungan satu dengan satu yang matang dengan menggunakan apa saja termasuk inisiatif internet” (Setiawan & Mahyuni, 2020). Ekonomi digital merupakan suatu sistem ekonomi yang kompleks yang melibatkan berbagai elemen, termasuk ekonomi mikro, ekonomi makro, serta teori organisasi dan administrasi (Setiawan I wayan Arta & Mahyuni Luh putu, 2020).

Dampak perkembangan di bidang digitalisasi adalah perubahan sikap dan gaya hidup masyarakat yang menjadi lebih sensitif dan kritis terhadap setiap perubahan. Hal ini menimbulkan hubungan baru antara pelaku ekonomi yang semakin aktif, kreatif, dan produktif. Transformasi teknologi digitalisasi juga menyebabkan pergeseran dari sistem pembayaran tunai ke pembayaran non-tunai yang menggunakan uang elektronik. *Bank for International Settlements* mendefinisikan uang elektronik sebagai “*e-money*”, yaitu catatan dana atau nilai yang ada untuk produsen dan konsumen yang disimpan dalam perangkat elektronik yang dimiliki (Mahyuni & Setiawan, 2021).

Menyikapi situasi saat ini, Bank Indonesia yang bertanggung jawab atas Kebijakan moneter dan pengaturan sistem pembayaran telah mengimplementasikan QRIS melalui Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 (Vinet & Zhedanov, 2011). Penerapan alat pembayaran non-tunai seperti QRIS bertujuan untuk meningkatkan daya beli masyarakat dan memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi negara

(Hutagalung dkk., 2021). Penggunaan QRIS memberikan kemudahan dan keamanan khususnya bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Salah satu manfaatnya adalah UMKM tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar untuk melakukan transaksi langsung (Sari & Adinugraha, 2021).

Selain mengembangkan metode pembayaran non-tunai melalui QRIS, Perubahan terjadi di berbagai perusahaan dan industri. Menerapkan lebih dari sekedar teknologi informasi keuangan dan komunikasi dikenal dengan istilah *fintech* (*financial technology*). Keberadaan *fintech* ditujukan untuk hal tersebut. Mempromosikan akses terhadap produk keuangan untuk usaha kecil dan menengah, memfasilitasi transaksi dan meningkatkan literasi keuangan (Mahyuni & Setiawan, 2021). sistem pembayaran elektronik mudah dipahami dan digunakan, dengan tolak ukur nilai tambah yang jelas Ini akan lebih dapat dipercaya oleh pengguna (Richard L. Daft, 2010). Sistem pembayaran elektronik harus semudah mungkin digunakan Meningkatkan produktivitas dan membuat proses pembayaran lebih efisien (Bank Indonesia, 2014).

Dalam UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik, disebutkan bahwa Indonesia harus mengikuti perkembangan teknologi agar dapat dilakukan secara merata, optimal dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat, mengingat kemajuan teknologi yang pesat di era ini (Republik Indonesia, 2008). Kita harus menyadari bahwa digitalisasi juga memiliki dampak negatif, seperti penipuan yang sering terjadi saat melakukan transaksi *online*. Baik produsen maupun konsumen bisa menjadi korban penipuan, dengan jumlah laporan terkait penipuan dan penyalahgunaan informasi mencapai sekitar 486.000 dari tahun 2017 hingga 2020 (Hasan, 2020). Dalam hal ini, negara harus mau untuk bertanggung jawab dalam mengatur, menjaga, dan memfasilitasi perkembangan untuk mencapai tujuan bangsa, dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara umum. Kemajuan teknologi juga memiliki peran penting dalam

perdagangan menurut UU No. 11 Tahun 2008. Ketentuan negara untuk menjamin penerimaan QRIS oleh pengguna diatur melalui Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/Padg/2019 yang merupakan persyaratan untuk membuat dan menggunakan QRIS (Bank Indonesia, 2019).

Beberapa studi dan laporan media menemukan peningkatan kasus penipuan dengan berbagai modus, termasuk penipuan bukti transaksi palsu yang menysasar *merchant* dan konsumen. Dalam modus ini, pelaku memalsukan bukti pembayaran yang tampak sah sehingga pedagang sering kali tidak menyadari bahwa dana tidak pernah diterima (Metro Tempo, Kompas *Business*). Selain itu, modus penipuan lainnya seperti *cashback* palsu dan *phishing* juga digunakan, di mana pelaku menipu korban dengan janji-janji insentif yang menarik atau dengan memanfaatkan kelemahan dalam sistem QRIS statis (*Moneyduck*).

Meskipun telah ada panduan bagi *merchant* untuk lebih berhati-hati dalam memonitor status pembayaran dan memverifikasi kode QRIS (Kompas *Business*, *Moneyduck*), penelitian mengenai efektivitas langkah-langkah pencegahan dan strategi deteksi dini terhadap penipuan bukti transaksi QRIS masih sangat terbatas. Selain itu, belum banyak kajian empiris yang mengeksplorasi peran literasi digital masyarakat dalam mencegah penipuan berbasis QRIS.

Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk mengisi gap tersebut dengan meneliti lebih lanjut mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan QRIS, khususnya bagi pelaku UMKM di Kota Yogyakarta. Penelitian ini akan memfokuskan pada analisis bagaimana pelaku UMKM menghadapi tantangan dalam penggunaan QRIS, termasuk risiko penipuan dan biaya transaksi yang tinggi, serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan terhadap teknologi ini. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi langkah-langkah mitigasi risiko

yang dapat diambil untuk mengatasi potensi ancaman yang muncul dalam transaksi berbasis QRIS.

Berkaitan dengan adanya penipuan dalam transaksi QRIS, dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada lima pelaku UMKM, terdapat dua pelaku yang melaporkan mengalami penipuan transaksi berupa manipulasi tangkapan layar (*screenshot*) bukti pembayaran. Penipuan ini terjadi ketika pelaku memperlihatkan bukti transaksi yang terlihat sah, namun setelah dicek, dana tidak pernah masuk ke rekening. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan keterampilan dalam memverifikasi pembayaran QRIS masih menjadi tantangan bagi sebagian pelaku UMKM, sehingga mereka rentan menjadi korban penipuan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mengambil judul: Analisis Dampak Positif Dan Negatif Penggunaan QRIS Dalam Digitalisasi Transaksi Pada UMKM Di Kota Yogyakarta.

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana pendapat Pelaku UMKM dalam penggunaan QRIS sebagai metode transaksi?
2. Bagaimana saja dampak positif yang dialami dalam penggunaan QRIS?
3. Bagaimana saja dampak negatif yang dialami dalam penggunaan QRIS?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pendapat pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS sebagai metode transaksi di Kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dampak positif yang ditemukan setelah menggunakan QRIS.
3. Untuk mengetahui dampak negatif yang ditemukan setelah menggunakan QRIS.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian tentang Dampak digitalisasi transaksi pada perkembangan UMKM diharapkan dapat memberikan efisiensi operasional melalui otomatisasi, akses global melalui *e-commerce*, pembiayaan lebih mudah lewat *fintech*, analisis data dengan *big data*, keamanan tinggi, inovasi produk melalui teknologi, koneksi pelanggan via pemasaran digital, dan peningkatan layanan pelanggan digital. Dengan implementasi yang baik, digitalisasi berpotensi mendorong pertumbuhan UMKM dalam era ekonomi digital.

2. Manfaat praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada UMKM, termasuk efisiensi operasional (penghematan waktu, manajemen inventaris), akses pasar global (ekspansi tanpa batas geografis), pembiayaan yang mudah diakses (pengajuan cepat), analisis data untuk keputusan taktis (pemahaman pelanggan), keamanan transaksi, inovasi produk, pemasaran digital (efektivitas pemasaran), dan peningkatan layanan pelanggan (respons cepat). Dengan implementasi yang baik, digitalisasi membantu UMKM secara nyata dalam operasional sehari-hari dan pertumbuhan jangka panjang.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pemahaman tentang penelitian ini, penelitian dilakukan secara komprehensif dan sistematis, melibatkan beberapa tahapan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini, akan dibahas latar belakang masalah yang menjadi landasan pemikiran penelitian. Hal ini melibatkan tinjauan dari

aspek teoritis dan fakta-fakta yang mendorong penulis untuk menjalankan penelitian ini. Bab ini juga akan mencakup rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan terstruktur mengenai penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab kedua ini, akan disajikan tinjauan pustaka yang mendetail untuk setiap variabel dalam penelitian. Tinjauan pustaka ini akan membantu mendukung perumusan hipotesis. Selain itu, bab ini juga akan mengulas penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan topik yang sedang dibahas. Dengan demikian, pembaca akan diperkenalkan pada kerangka teoritis yang memandu penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga, akan dijelaskan secara rinci mengenai jenis penelitian yang diterapkan, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data yang digunakan, serta teknik analisis data yang akan diterapkan. Penjelasan ini dirancang untuk memberikan gambaran yang jelas tentang prosedur dan metode yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga pembaca dapat memahami dengan baik kerangka kerja penelitian.