

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Di era kehidupan saat ini masyarakat tidak dapat lepas dari adanya teknologi digital. Saat ini teknologi digital berkembang sangat pesat di berbagai aspek kehidupan manusia mulai dari pendidikan, ekonomi, perdagangan, media, pemerintahan, pekerjaan informasi, seni, agama, sosial, politik dan sebagainya. Ditambah dengan adanya kondisi pandemi Covid-19 yang pernah terjadi, seluruh aktivitas kegiatan berubah total dari kondisi normal sebelumnya. Dikarenakan adanya kondisi tersebut semua kegiatan dialihkan menjadi kegiatan online atau dalam jaringan. Kondisi tersebut menyebabkan adanya peningkatan penggunaan internet atau smartphone di Indonesia. Di Indonesia pertumbuhan positif digitalisasi dirasakan semua aspek kehidupan manusia dan salah satunya yaitu ekonomi digital. Menurut *Report G20 China (2016)*, pengertian ekonomi digital mengacu pada berbagai aktivitas ekonomi, yang meliputi penggunaan informasi dan pengetahuan digital sebagai faktor kunci produksi, jaringan informasi modern (*modern information networks*) sebagai ruang aktivitas yang penting dan efektivitas penggunaan *Information and Communication Technology (ICT)* sebagai penggerak penting terhadap pertumbuhan produktivitas dan optimalisasi struktural ekonomi.

Ekonomi digital sendiri tidak hanya diperuntukan untuk usaha-usaha yang sudah berkembang besar namun juga untuk para pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) menjadi suatu tantangan saat ini dalam menghadapi era serba digital. Di Indonesia, UMKM memiliki peran strategis dan kontribusi sangat besar bagi perekonomian Nasional dengan menyumbang 53,3% dari total PDB (Pendapatan Domestik Bruto). Jumlah UMKM di Indonesia mencapai sekitar 56,2 juta unit dan mampu menyerap 97,2% tenaga kerja dari total angkatan tenaga kerja yang ada. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pertumbuhan usaha perdagangan berbasis online ini meningkat dalam 10 tahun terakhir, menjadi 26 juta lebih atau naik 17% serta diikuti dengan jumlah pelaku UMKM mencapai 55 juta

unit lebih (Sutandi et al., 2020). Oleh karena itu para UMKM dipaksa untuk bisa berinovasi dan beradaptasi, yaitu dengan mengadopsi bisnis digital. Bisnis digital di Indonesia untuk saat ini sangat beragam yang dapat digunakan oleh para pelaku UMKM salah satunya yaitu industri *fintech*. Industri *fintech* (*financial technology*) berupaya mengoptimalkan potensi tersebut dengan menawarkan berbagai bentuk produk keuangan yang memberi kemudahan bagi penggunanya untuk mengakses berbagai layanan keuangan. Produk-produk keuangan digital itu antara lain *go-Pay*, *Ovo*, *Dana*, dan sebagainya. Selain itu, terdapat pula alternatif pembayaran menggunakan QRIS (Setiawan & Mahyuni, 2020). QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) merupakan salah satu alternatif pembayaran berbasis digital dengan metode non-tunai atau *cashless*. Dengan pembayaran menggunakan QRIS, transaksi menjadi lebih efisien dan aman. QRIS menjadi salah satu sistem pembayaran yang dibuat oleh Bank Indonesia yang digunakan untuk upaya meningkatkan digitalisasi di Indonesia. QRIS di ciptakan oleh Bank Indonesia dengan bekerjasama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) menggunakan standard internasional EMV.

Hadirnya QRIS memungkinkan para penyedia Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) berbasis QR bisa discan atau diakses hanya dengan menggunakan satu *QR code* untuk semua jenis e-wallet atau alat pembayaran digital lainnya. Dengan artian suatu merchant atau pelaku UMKM hanya perlu menyediakan satu *QR code* saja walaupun konsumen menggunakan aplikasi pembayaran digital apapun. QRIS menjadi salah satu upaya untuk para pelaku UMKM menjadi lebih maju atau naik kelas. Dengan menggunakan atau menyediakan QRIS, para pelaku UMKM memiliki pilihan pembayaran selain tunai. Ditambah di era serba digital saat ini yang ditunjukkan dengan adanya 38 lebih *e-wallet* yang telah mendapatkan lisensi resmi di Indonesia. Mulai 1 Januari 2020, BI mewajibkan seluruh penyedia layanan pembayaran non tunai menggunakan QRIS. Tujuannya agar transaksi pembayaran lebih efisien, inklusi keuangan berjalan lebih cepat, UMKM lebih maju, dan pada akhirnya bisa mendorong pertumbuhan ekonomi secara maksimal (Husien, 2021).

Pada saat ini, masih banyak pelaku usaha atau UMKM yang masih belum menggunakan QRIS sebagai salah satu alternatif pembayaran. Berdasarkan data Bank Indonesia (2023) *merchant* yang menggunakan QRIS mencapai 30,41 juta. Sedangkan total pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) jumlahnya mencapai 55 juta. Hambatan yang dihadapi oleh para pelaku UMKM adalah kurangnya edukasi digitalisasi. Banyak para pelaku UMKM yang belum tahu atau masih asing dengan QRIS. Dengan keterbatasan pengetahuan tentang digitalisasi, perlu dilakukan peningkatan literasi keuangan khususnya inovasi pembayaran (Subar, 2021). Pemerintah juga menurunkan beberapa kebijakan yang mendukung para pelaku UMKM seperti literasi digitalisasi terutama terkait QRIS. Alasan Pemerintah sangat mendukung adanya QRIS adalah untuk mengurangi transaksi tunai di kehidupan masyarakat sehari-hari. Dengan penggunaan transaksi non tunai akan lebih menghemat biaya dibandingkan dengan transaksi tunai. Biaya-biaya tersebut meliputi biaya cetak uang, biaya distribusi uang, dan biaya cash handling. Pemerintah dan Bank Indonesia berupaya agar para pelaku UMKM dapat teredukasi terkait QRIS. Bank Indonesia juga mengajak seluruh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang ada di Indonesia termasuk perbankan untuk menerapkan QRIS dan mengedukasi seluruh UMKM binaannya.

Selain menjadi penyedia jasa keuangan di Indonesia pihak perbankan juga berperan penting dalam kelancaran edukasi digitalisasi termasuk terkait QRIS. Produk *mobile banking* merupakan salah satu produk pengembangan dari sms banking dan internet banking yang menunjang digitalisasi. Didalam *mobile banking* terdapat fasilitas QR Bayar yang dapat digunakan untuk para nasabah untuk memudahkan dalam bertransaksi agar lebih aman dan efisien. Selain adanya fitur QR Bayar yang terdapat di *mobile banking*, pihak perbankan juga memfasilitasi para *merchant* dalam penyediaan QRIS. Akan tetapi tanpa adanya edukasi digitalisasi terkait QRIS membuat para *merchant* atau pelaku UMKM ragu untuk menggunakan QRIS. Ini menjadi salah satu tantangan bagi pihak perbankan bagaimana cara mengedukasi para *merchant* atau pelaku UMKM mulai dari pengadaan sampai pemanfaatannya dengan benar agar para *merchant* dan pelaku

UMKM dapat menikmati kemudahan menggunakan QRIS tanpa rasa khawatir. Di Indonesia memiliki beberapa perbankan yang bekerja sama dengan Bank Indonesia dalam mengsucceskan QRIS salah satunya adalah Bank Mandiri.

Bank Mandiri adalah salah satu perbankan terbesar di Indonesia yang memanfaatkan teknologi digital di berbagai aspek kehidupan. Digital banking diciptakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan keuangan perbankan. Bank Mandiri sudah tersebar luas di berbagai area, termasuk kota Solo. Di kota Solo digitalisasi sudah mulai dikembangkan baik usaha besar, menengah, kecil, bahkan pasar tradisional. Bank Mandiri Area Solo sudah memiliki banyak merchant atau pelaku UMKM yang menjadi binaan dalam meningkatkan usaha menghadapi digitalisasi saat ini. Berbagai upaya dilakukan oleh Bank Mandiri Area Solo untuk memfasilitasi para merchant atau pelaku UMKM termasuk berbagai edukasi digitalisasi termasuk pengadaan dan pemanfaatan QRIS. Salah satu merchant aktif binaan Bank Mandiri Solo adalah Sate Kambing Bu Hj Bejo.

Kota Solo merupakan salah satu kota yang memiliki beragam kuliner salah satunya adalah kuliner yang berasal dari kambing seperti sate kambing, tengkleng, sate buntel, oseng kambing dan lainnya. Setiap wisatawan yang berkunjung ke kota Solo pasti tidak pernah melewati untuk mencoba beberapa kuliner olahan kambing tersebut. Tidak hanya wisatawan luar kota Solo saja yang menyukai kuliner olahan kambing tersebut namun warga lokal kota Solo juga menggemari kuliner olahan kambing tersebut. Salah satu tempat makan yang menjual beberapa kuliner olahan kambing yang populer dikota Solo adalah Sate Kambing Bu Hj Bejo. Sate Kambing Bu Hj Bejo merupakan salah satu merchant dari Bank Mandiri yang saat ini sudah menggunakan QRIS sebagai salah satu sistem pembayarannya. Pelanggan atau pembeli Sate Kambing Bu Hj Bejo berasal dari berbagai daerah baik dikota Solo sendiri ataupun masyarakat luar kota Solo. Berdasarkan fenomena tersebut Sate Kambing Bu Hj Bejo menjadi sampel yang tepat dalam penelitian ini. Penelitian ini menitikberatkan pada proses edukasi dan pengaruh dari penggunaan QRIS sesudah dan sebelum penerapan QRIS sebagai salah satu sistem pembayaran.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti dapat mengambil sebuah permasalahan yang menarik untuk diangkat sebagai sebuah penelitian, yaitu dengan judul yang diambil dalam penelitian ini adalah : “Digitalisasi QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) Oleh Bank Mandiri Pada Usaha Sate Kambing Hj Bejo”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana usaha Sate Kambing Bu Hj Bejo di digitalisasi oleh Pihak Bank Mandiri?
2. Apa bentuk digitalisasi yang digunakan oleh Pihak Bank Mandiri dalam proses edukasi digitalisasi penggunaan QRIS?
3. Apa manfaat yang dirasakan oleh usaha Sate Kambing Bu Hj Bejo setelah adanya digitalisasi dan penggunaan QRIS pada usaha?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan bagaimana Pihak Bank Mandiri mendigitalisasi usaha Sate Kambing Bu Hj Bejo.
2. Mendeskripsikan bentuk digitalisasi yang digunakan oleh Pihak Bank Mandiri dalam mendigitalisasi usaha Sate Kambing Bu Hj Bejo dalam proses penggunaan QRIS.
3. Mendeskripsikan manfaat yang dirasakan oleh usaha Sate Kambing Bu Hj Bejo setelah adanya digitalisasi dan penggunaan QRIS.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dalam penggunaan dan pemanfaatan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) bagi para pelaku UMKM.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumber masukan untuk menambah wawasan serta pemahaman bagi pelaku usaha UMKM terkait penggunaan dan pemanfaatan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS).

### b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan digunakan sebagai acuan dalam memperkaya pengetahuan terkait pembayaran non tunai melalui *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS).