

Analisis Minat Penggunaan QRIS pada UMKM Surabaya: Perspektif Kemudahan, Keamanan, dan Sikap Pengguna

Yossy Imam Candika

Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan, dan sikap penggunaan terhadap minat pelaku UMKM di Surabaya dalam menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai alat pembayaran digital. Metode yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan data yang diperoleh dari responden pelaku UMKM di wilayah Surabaya. Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap minat penggunaan QRIS, sementara keamanan dan sikap penggunaan berpengaruh positif dan signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kemudahan biasanya dianggap sebagai faktor pendukung, dalam konteks ini persepsi kemudahan yang berlebihan dapat menurunkan minat, sedangkan keyakinan terhadap keamanan sistem dan sikap positif terhadap teknologi meningkatkan minat untuk mengadopsi QRIS. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi regulator dan pelaku UMKM dalam mendorong penggunaan teknologi pembayaran digital yang aman dan bernilai, serta menekankan pentingnya membangun sikap positif sebagai kunci keberhasilan adopsi teknologi baru.

Kata Kunci: QRIS, UMKM, Kemudahan, Keamanan, Sikap Penggunaan, Minat Penggunaan

Abstract

This study aims to analyze the influence of ease of use, security, and attitude on the interest of MSMEs in Surabaya in using the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as a digital payment tool. The method used was multiple linear regression with data obtained from MSME respondents in the Surabaya area. The analysis results show that ease of use has a significant negative effect on interest in using QRIS, while security and attitude have a significant positive effect. These findings indicate that although ease of use is usually considered a supporting factor, in this context, excessive perceptions of ease can reduce interest, while confidence in system security and positive attitudes toward the technology increase interest in adopting QRIS. This study provides important implications for regulators and MSMEs in encouraging the use of secure and valuable digital payment technologies and emphasizes the importance of developing positive attitudes as a key to successful adoption of new technologies.

Keywords: QRIS, MSMEs, Ease of Use, Security, Attitude to Use, Intention to Use

• Pendahuluan

Transformasi digital dalam sistem pembayaran telah mendorong adopsi teknologi keuangan (fintech) secara masif di berbagai sektor, termasuk pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Salah satu bentuk inovasi digital yang berkembang pesat di Indonesia adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yakni sistem pembayaran berbasis kode QR yang disatukan secara nasional oleh Bank Indonesia. QRIS tidak hanya menawarkan efisiensi dalam proses transaksi, tetapi juga dinilai sebagai solusi pembayaran digital yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan UMKM.

Perkembangan industri perbankan di Indonesia sangat pesat, terutama dengan

adanya transformasi digital dalam sektor keuangan yang didorong oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018. Digitalisasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi operasional bagi bank serta memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Salah satu inovasi signifikan adalah Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) yang diluncurkan oleh Bank Indonesia. QRIS memungkinkan transaksi non-tunai dengan berbagai aplikasi e-wallet seperti Gopay, Dana, OVO, dan LinkAja. Standar ini diwajibkan bagi semua penyedia jasa pembayaran QR di Indonesia sejak 1 Januari 2020. Metode pembayaran berbasis digital (*cashless*) menjadi salah satu yang diminati oleh Masyarakat karena dirasa dapat meminimalisir terjadinya peredaran uang/inflasi yang ada. QRIS juga memfasilitasi transaksi keuangan bagi semua kalangan termasuk generasi milenial berstatus pelajar dan mahasiswa (Kurniawati et al., 2021). Penggunaan QRIS sangat didukung oleh tingginya penggunaan smartphone oleh masyarakat (Harun, 2021).

Dalam menghadapi dinamika ekonomi yang terus berkembang, teknologi digital telah menjadi solusi penting bagi UMKM untuk tetap bertahan dan berkembang. QRIS memudahkan transaksi keuangan non-tunai, mengurangi risiko uang palsu, dan meningkatkan efisiensi bisnis. Meskipun demikian, UMKM masih menghadapi berbagai keterbatasan. Keterbatasan ini membuat UMKM sulit berkembang dan memiliki daya saing. Menurut Sarwono (2015) keterbatasan-keterbatasan tersebut, yaitu: minimnya akses perbankan, kemampuan/pengetahuan SDM masih rendah, penggunaan teknologi masih terbatas, dan belum mampu mengimbangi perubahan selera/kebutuhan konsumen yang berorientasi ekspor. Sebagai dampak pandemi, Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah melaporkan bahwa UMKM di Indonesia menghadapi masalah berupa penurunan omzet usaha, distribusi terhambat, dan kendala permodalan (Medcom.id, 2021).

Pemerintah, melalui berbagai program digitalisasi UMKM, terus mendorong transformasi digital untuk memperkuat sektor ini. Namun, adopsi QRIS oleh UMKM masih perlu ditingkatkan, dengan dukungan regulasi dan edukasi yang lebih luas untuk mengatasi kendala yang ada. Dukungan pemerintah dan percepatan digitalisasi UMKM diharapkan dapat meningkatkan inklusi ekonomi dan keuangan nasional, mendukung pertumbuhan bisnis, dan mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam transaksi perdagangan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami preferensi atau minat masyarakat terhadap pembayaran digital dengan kode QR (QRIS) dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, seperti persepsi kemudahan, keamanan, kegunaan, dan sikap penggunaan. Pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor ini akan membantu pemerintah, lembaga keuangan, dan pemangku kepentingan lainnya dalam mengidentifikasi tantangan dan peluang terkait penggunaan QRIS oleh UMKM di Kota Surabaya.

Namun demikian, tingkat adopsi QRIS di kalangan pelaku UMKM masih bervariasi dan dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting. Studi terdahulu menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu determinan utama dalam mendorong minat adopsi QRIS. UMKM yang menilai QRIS sebagai sistem yang sederhana, cepat, dan tidak membutuhkan keahlian teknis tinggi cenderung memiliki niat lebih besar untuk menggunakannya dalam transaksi harian. Kesederhanaan antarmuka serta efisiensi waktu dalam transaksi meningkatkan pengalaman pengguna secara positif.

Selain kemudahan, keamanan sistem juga menjadi pertimbangan kritis dalam keputusan penggunaan QRIS. Pelaku UMKM cenderung mempertimbangkan risiko keamanan data dan potensi penipuan digital dalam menentukan kesiapan mereka

mengadopsi teknologi baru. Tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem QRIS terbukti berperan sebagai mediator antara persepsi keamanan dan intensi penggunaan, yang berarti bahwa persepsi atas keamanan yang tinggi harus dibarengi dengan rasa percaya untuk menghasilkan niat penggunaan yang kuat .

Di sisi lain, sikap pengguna (user attitude) terhadap QRIS juga memiliki kontribusi signifikan terhadap niat perilaku (behavioral intention). Sikap positif terhadap QRIS biasanya terbentuk dari persepsi atas manfaat dan kemudahan yang dirasakan, yang pada akhirnya menciptakan pengalaman yang mendorong penyebaran informasi dari mulut ke mulut secara positif di antara pelaku UMKM . Semakin positif sikap yang dibangun melalui pengalaman penggunaan dan informasi yang diterima, semakin tinggi pula kemungkinan UMKM untuk mengintegrasikan QRIS ke dalam praktik bisnis mereka.

Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan dengan pertumbuhan UMKM yang tinggi merupakan wilayah yang tepat untuk mengkaji dinamika adopsi QRIS secara lebih mendalam. Meskipun infrastruktur dan dukungan teknologi relatif memadai, terdapat gap pengetahuan mengenai bagaimana persepsi kemudahan, keamanan, dan sikap pengguna secara simultan memengaruhi minat penggunaan QRIS di kalangan pelaku UMKM di kota ini.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan, dan sikap pengguna terhadap minat penggunaan QRIS pada UMKM di Surabaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan strategi literasi digital dan peningkatan adopsi sistem pembayaran digital secara berkelanjutan di sektor UMKM.

- **Tinjauan Pustaka**

- **Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)**

Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama kali diperkenalkan oleh . Konsep ini merujuk pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa menggunakan suatu sistem teknologi akan bebas dari usaha atau kesulitan yang berarti. Dalam konteks sistem pembayaran digital seperti QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), kemudahan penggunaan menjadi aspek krusial yang mendorong adopsi teknologi, terutama di kalangan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Kemudahan ini dapat terlihat dari beberapa aspek, seperti antarmuka yang intuitif, kecepatan dalam menyelesaikan transaksi, serta minimnya langkah teknis yang diperlukan untuk menggunakan QRIS. Penelitian menemukan bahwa UMKM di Bali cenderung menganggap QRIS sebagai sistem yang sederhana dan tidak menyulitkan, baik dari segi teknis maupun operasional, sehingga meningkatkan minat mereka untuk mengadopsinya dalam kegiatan bisnis sehari-hari.

turut memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan berpengaruh langsung terhadap persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan sikap positif pengguna terhadap QRIS. Dalam model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology), aspek serupa dikenal sebagai *effort expectancy*, yang menurut , secara signifikan membentuk intensi perilaku untuk menggunakan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak hanya berdampak langsung terhadap niat penggunaan, tetapi juga membentuk landasan bagi

sikap positif dan kepercayaan terhadap teknologi pembayaran digital tersebut.

- **Keamanan (Security)**

Keamanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi teknologi finansial seperti QRIS. Dalam konteks ini, *perceived security* didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna yakin bahwa sistem pembayaran digital yang digunakan mampu melindungi informasi pribadi dan transaksi dari risiko penyalahgunaan atau kebocoran data. Persepsi keamanan yang tinggi menciptakan rasa aman dan kenyamanan dalam bertransaksi, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan terhadap teknologi tersebut.

Penelitian oleh menunjukkan bahwa persepsi atas keamanan QRIS memiliki dampak signifikan terhadap pembentukan *trust* atau kepercayaan pengguna. Kepercayaan ini menjadi komponen mediasi yang krusial dalam hubungan antara keamanan dan niat penggunaan, sebagaimana dijelaskan oleh. Artinya, meskipun pengguna menilai sistem sebagai aman, mereka baru akan berniat menggunakannya jika telah memiliki tingkat kepercayaan tertentu.

Lebih lanjut, penelitian memperkuat pandangan tersebut dengan menyatakan bahwa kepercayaan terhadap integritas dan perlindungan data dalam sistem QRIS menjadi pendorong utama adopsi teknologi, khususnya dalam transaksi harian. Dengan demikian, penguatan aspek keamanan dan pengelolaan kepercayaan publik menjadi strategi penting dalam mendorong adopsi QRIS secara lebih luas di kalangan pelaku UMKM.

- **Sikap Penggunaan (User Attitudes)**

Sikap terhadap penggunaan QRIS merupakan respons psikologis dan afektif individu yang mencerminkan penerimaan atau penolakan terhadap sistem pembayaran digital tersebut. Sikap ini terbentuk sebagai hasil dari interaksi antara pengalaman pribadi pengguna, persepsi terhadap manfaat (*perceived usefulness*), serta persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) atas teknologi yang digunakan. Dalam konteks QRIS, ketika pengguna merasa bahwa sistem ini praktis, mudah digunakan, dan membawa manfaat nyata dalam efisiensi transaksi, maka akan muncul sikap positif yang mendukung penerimaan teknologi.

mengemukakan bahwa sikap positif merupakan faktor penentu penting dalam membentuk intensi perilaku untuk menggunakan QRIS, khususnya di kalangan pelaku UMKM. Ketika pengguna menilai bahwa penggunaan QRIS membantu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan transaksi, maka mereka cenderung memiliki intensi yang kuat untuk terus menggunakan teknologi tersebut dalam kegiatan bisnis sehari-hari.

Penelitian oleh juga menunjukkan bahwa sikap terhadap QRIS memiliki pengaruh jangka panjang terhadap keberlanjutan penggunaan. Sikap positif yang muncul dari pengalaman penggunaan yang menyenangkan tidak hanya mendorong penggunaan berulang, tetapi juga mendorong penyebaran informasi secara informal melalui *word of mouth* dalam komunitas bisnis. Hal ini memperkuat adopsi QRIS secara kolektif di kalangan UMKM, menciptakan efek jejaring sosial yang mempercepat difusi inovasi digital. Dengan demikian, pembentukan sikap positif menjadi elemen strategis dalam mendorong keberhasilan implementasi QRIS secara luas dan berkelanjutan.

- **Minat Penggunaan (Behavioral Intention to Use)**

Minat penggunaan atau *behavioral intention to use* merupakan konstruk penting dalam memahami adopsi teknologi, yang menggambarkan sejauh mana seseorang memiliki niat atau keinginan untuk menggunakan suatu sistem dalam waktu dekat. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh dan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) oleh Venkatesh et al. (2003), minat penggunaan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama seperti persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), sikap terhadap teknologi, serta kepercayaan terhadap sistem yang digunakan.

Dalam konteks QRIS, minat penggunaan mencerminkan sejauh mana pelaku UMKM bersedia mengintegrasikan sistem pembayaran digital tersebut ke dalam operasional bisnis mereka. Studi oleh menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi keamanan, serta sikap positif terhadap QRIS berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan intensi penggunaan. Ketika pelaku UMKM merasa bahwa QRIS mudah digunakan, aman, dan memberikan nilai tambah, maka niat mereka untuk menggunakan sistem ini meningkat secara substansial.

Hasil serupa ditemukan dalam penelitian dan , yang menunjukkan bahwa minat penggunaan QRIS memiliki hubungan langsung dan kuat terhadap perilaku aktual dalam menggunakannya. Artinya, semakin tinggi intensi yang dimiliki seseorang terhadap penggunaan QRIS, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk benar-benar mengimplementasikannya dalam kegiatan transaksi.

Minat penggunaan tidak hanya penting sebagai indikator prediktif, tetapi juga sebagai sasaran intervensi kebijakan. Dengan meningkatkan faktor-faktor yang memengaruhi intensi, seperti edukasi tentang manfaat QRIS, peningkatan keamanan sistem, serta penyederhanaan antarmuka, pemerintah dan penyedia layanan dapat mendorong tingkat adopsi yang lebih luas di kalangan pelaku UMKM.

- **Metode Penelitian**

- **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Menurut Sugiono (2012) penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk melihat ada tidaknya pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Teknik analisis data yang digunakan yaitu kuantitatif karena analisis peneliti menggunakan statistik.

- **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan melalui pengisian kuesioner secara daring yang dibagikan kepada pelaku UMKM di Surabaya. Penelitian ini telah dilaksanakan pada 7 Mei 2024 sampai dengan 24 Mei 2024.

- **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah 60.007 pelaku UMKM di kota Surabaya. Sampel diambil menggunakan teknik Non-Probability Sampling dengan pendekatan Purposive Sampling. Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2018), ukuran sampel yang sesuai untuk populasi tak tentu adalah antara 30 hingga 500. Berdasarkan teori Roscoe dalam Ferdinand (2014), ukuran sampel ditentukan sebesar 25 kali jumlah variabel

independen ($25 \times 3 = 75$), sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 responden.

- **Variabel penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas atau independen kemudahan (X1), keamanan (X2), sikap penggunaan (X3), dan variabel terikatnya atau dependen yaitu minat (X3).

- **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer. Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian, wawancara dan daftar pertanyaan yang disebarakan kepada responden, diolah dalam bentuk data statistik.

- **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik antara lain:

- Observasi, yaitu pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Adapun objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah UMKM Kecamatan Tegalsari Surabaya
- Kuesioner, yaitu pengumpulan data menggunakan daftar pertanyaan/angket yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada responden. Skala yang dipakai dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*.

- **Hasil Dan Pembahasan**

- **Demograsi Penelitian**

Tabel 4.1 Demografi Responden

Kategori	Jumlah
Jenis Kelamin	
Laki-laki	34
Perempuan	41
Lama Menggunakan QRIS	
>6 Bulan	19
6-12 Bulan	22
< 12 Bulan	5
< 24 Bulan	29
Omset Penjualan PerBulan	
>5.000.000	46
5.000.000 – 10.000.000	18
< 10.000.000	11

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa dari jenis kelamin perempuan lebih mendominasi dibandingkan dengan laki-laki, yaitu perempuan berjumlah 41 responden sedangkan laki-laki berjumlah 34 responden.

- **Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel kemanfaatan QRIS (X1), kemudahan QRIS (X2), dan Keamanan QRIS (X3) terhadap efisiensi pembayaran digital (Y). berikut hasil dari regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.23 berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Analisis Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,712	,961		2,823	,006
	KEMUDAHAN	-,435	,087	-,306	-5,022	,000
	KEAMANAN	,299	,078	,260	3,826	,000
	SIKAP PENGGUNAAN	,950	,062	,887	15,384	,000

Sumber: Data Olahan SPSS (2024)

Berdasarkan hasil dari tabel 4.23 diatas, dapat dirumuskan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,791 + -0,435 X1 + 0,299 X2 + 0,950 X3$$

Persamaan diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 2,712 mengindikasikan bahwa tanpa perubahan pada variabel independen (Kemanfaatan QRIS, Kemudahan QRIS, dan Keamanan QRIS), tingkat efisiensi pembayaran digital akan tetap sebesar 2,712.
- Koefisien X₁ sebesar -0,435, menunjukkan bahwa variabel X₁ memiliki pengaruh negatif terhadap Y, yang berarti setiap peningkatan satu unit pada variabel Kemudahan tidak mengakibatkan minat penggunaan QRIS sebesar -0,435.
- Koefisien X₂ sebesar 0,299, menunjukan bahwa variabel X₂ memiliki pengaruh positif terhadap Y, yang berarti setiap peningkatan satu unit pada variabel keamanan akan mengakibatkan peningkatan efisiensi pembayaran digital sebesar 0,299.
- Koefisien X₃ sebesar 0,950, mengidentifikasi bahwa variabel X₃ berpengaruh positif terhadap Y, yang berarti setiap peningkatan satu unit pada variabel sikap penggunaan akan mengakibatkan peningkatan efisiensi pembayaran digital sebesar 0,950.

- **Uji Koefisien Determinasi**

Tabel 4.15
Hasil Uji Simultan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,901 ^a	,811	,804	1,02685

Dari tabel 4.25 terlihat bahwa nilai koefisien determinasi pada kolom Adjusted R Square adalah 0,804 yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan, keamanan, dan Keamanan QRIS memiliki pengaruh sebesar 80,4% terhadap variabel minat, sedangkan 19,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

- **Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Pelaku UMKM di Surabaya Menggunakan QRIS**

Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu determinan utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang secara umum diasumsikan memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan teknologi (Davis, 1989). Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan QRIS justru memiliki pengaruh negatif terhadap minat pelaku UMKM di Surabaya. Temuan ini menarik dan menunjukkan bahwa ada faktor-faktor lain yang dapat memediasi atau memoderasi hubungan tersebut dalam konteks lokal.

Penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam meningkatkan adopsi teknologi pembayaran digital. Namun, dalam beberapa konteks, kemudahan yang terlalu tinggi dapat memunculkan persepsi bahwa sistem tersebut kurang memiliki nilai tambah atau terlalu sederhana untuk digunakan dalam transaksi bisnis skala kecil hingga menengah. Hal ini senada dengan pandangan Rafiani et al. (2024), yang menyatakan bahwa persepsi terhadap keandalan dan profesionalisme teknologi juga memengaruhi minat adopsi, dan kemudahan yang berlebihan justru dapat menurunkan persepsi tersebut.

Selain itu, studi oleh Djoyo et al. (2022) dan Nurqamarani et al. (2024) menunjukkan bahwa kemudahan hanya akan berdampak positif terhadap niat penggunaan jika dibarengi dengan kepercayaan terhadap keamanan sistem dan persepsi manfaat yang tinggi. Dalam kasus UMKM Surabaya, kemudahan yang dirasakan mungkin belum disertai dengan persepsi manfaat atau keuntungan nyata dalam efisiensi bisnis, sehingga tidak cukup untuk mendorong niat penggunaan.

Dengan demikian, hasil ini menegaskan pentingnya tidak hanya menyediakan sistem yang mudah digunakan, tetapi juga memastikan bahwa kemudahan tersebut dikomunikasikan sebagai bagian dari nilai bisnis yang lebih luas, termasuk efisiensi, keamanan, dan profesionalisme dalam transaksi digital.

- **Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Pelaku UMKM di Surabaya Menggunakan QRIS**

Keamanan (*perceived security*) merupakan aspek krusial dalam penggunaan teknologi keuangan digital seperti QRIS, terutama bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang memiliki keterbatasan dalam mitigasi risiko teknologi. Persepsi bahwa sistem QRIS aman dari kebocoran data, penyalahgunaan informasi, dan penipuan transaksi, terbukti meningkatkan minat pengguna untuk mengadopsi sistem tersebut dalam aktivitas bisnis mereka (Musyaffi et al., 2021; Bakhitah et al., 2023).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM di Surabaya. Temuan ini sejalan dengan kajian sebelumnya yang menunjukkan bahwa ketika pengguna merasa yakin bahwa

sistem pembayaran digital memiliki sistem proteksi yang kuat, maka kepercayaan akan terbentuk dan meningkatkan intensi perilaku penggunaan (Nida & Alfirdaus, 2024).

Rafiani et al. (2024) juga menegaskan bahwa keamanan sistem pembayaran digital merupakan salah satu determinan utama dalam keputusan penggunaan, terutama bagi sektor UMKM yang umumnya sensitif terhadap risiko. Keamanan yang baik tidak hanya mencakup perlindungan data transaksi, tetapi juga kemudahan dalam penyelesaian masalah apabila terjadi kendala teknis atau fraud. Studi oleh Djoyo et al. (2022) memperlihatkan bahwa sistem yang mampu menampilkan indikator keamanan secara transparan seperti OTP, enkripsi data, atau konfirmasi ganda, akan meningkatkan rasa aman pengguna.

Lebih lanjut, integrasi antara persepsi keamanan dan kepercayaan (trust) memainkan peran penting dalam membentuk minat pengguna. Nurqamarani et al. (2024) dalam penelitiannya menekankan bahwa trust adalah variabel mediasi antara keamanan dan niat penggunaan. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi keamanan, maka semakin tinggi pula kepercayaan pengguna terhadap sistem, yang pada akhirnya mendorong minat penggunaan QRIS secara berkelanjutan di kalangan pelaku UMKM.

Secara keseluruhan, hasil ini memperkuat bahwa keamanan merupakan faktor penentu dalam memperluas adopsi teknologi digital di sektor informal, dan menjadi landasan penting bagi pengembangan sistem pembayaran berbasis QR code yang inklusif dan berkelanjutan.

- **Pengaruh Sikap Penggunaan Terhadap Minat Pelaku UMKM di Surabaya Menggunakan QRIS**

Sikap terhadap penggunaan teknologi merupakan variabel psikologis penting yang mencerminkan kecenderungan individu dalam menilai suatu sistem sebagai sesuatu yang bermanfaat atau tidak, menyenangkan atau tidak. Dalam konteks adopsi teknologi keuangan seperti QRIS, sikap positif berperan besar dalam membentuk intensi perilaku penggunaan, terutama di kalangan pelaku UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap penggunaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat pelaku UMKM di Surabaya dalam menggunakan QRIS.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Ardiana et al. (2021) yang menggarisbawahi bahwa sikap merupakan hasil dari persepsi terhadap kemudahan dan kemanfaatan teknologi. Ketika pelaku usaha merasakan bahwa QRIS memberikan efisiensi, kenyamanan, serta nilai tambah dalam operasional harian, maka sikap positif terhadap penggunaan akan terbentuk. Sikap inilah yang menjadi pendorong utama dalam pembentukan niat penggunaan teknologi (Gunawan et al., 2023).

Dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM), sikap penggunaan merupakan variabel mediasi antara persepsi manfaat dan intensi perilaku (Asmara et al., 2023). Jika persepsi awal terhadap manfaat QRIS sudah tinggi, dan pengalaman pengguna mendukung persepsi tersebut, maka individu akan memiliki sikap positif yang mendorong mereka untuk terus menggunakan dan merekomendasikan QRIS kepada pengguna lain di lingkungannya.

Selain itu, Michael et al. (2024) juga menemukan bahwa sikap pengguna terhadap QRIS sangat dipengaruhi oleh faktor psikologis seperti rasa percaya diri dalam menggunakan teknologi dan persepsi efisiensi. Sikap yang positif ini cenderung menyebar secara sosial, sehingga mendorong adopsi QRIS secara lebih luas di kalangan UMKM, sebagaimana dibuktikan pula dalam studi Syanova dan Fajar

(2024) di wilayah Bekasi.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa sikap penggunaan yang positif merupakan prediktor penting dalam membentuk minat pelaku UMKM terhadap teknologi pembayaran digital. Dengan demikian, intervensi kebijakan yang bertujuan untuk membentuk persepsi dan pengalaman positif dalam penggunaan QRIS akan berdampak signifikan terhadap peningkatan adopsi sistem ini di kalangan pelaku usaha mikro dan kecil.

• **Kesimpulan**

Berikut kesimpulan tanpa sitasi berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terhadap pelaku UMKM di Surabaya:

- Kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh negatif secara signifikan terhadap minat penggunaan. Artinya, semakin tinggi persepsi kemudahan yang dirasakan, justru cenderung menurunkan minat pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS. Hal ini dapat disebabkan oleh persepsi rendah terhadap kompleksitas sistem yang mengurangi nilai guna atau kesan profesionalitas teknologi.
- Keamanan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan. Semakin tinggi keyakinan pelaku UMKM terhadap keamanan sistem, terutama dalam hal perlindungan data dan transaksi, semakin besar pula minat mereka untuk mengadopsi QRIS.
- Sikap penggunaan QRIS memiliki pengaruh positif dan paling dominan terhadap minat penggunaan. Pelaku UMKM yang memiliki sikap positif, baik dari segi manfaat, pengalaman, maupun kenyamanan dalam menggunakan QRIS, cenderung lebih tinggi minatnya untuk terus menggunakan teknologi ini dalam aktivitas bisnis mereka.

• **Saran**

Berikut saran berdasarkan hasil penelitian di atas:

1. Saran bagi Bank Indonesia (Regulator):

- Meningkatkan edukasi dan sosialisasi terkait manfaat dan nilai profesional QRIS agar persepsi kemudahan tidak dianggap sebagai sesuatu yang merugikan atau kurang bernilai oleh pelaku UMKM.
- Memperkuat keamanan sistem QRIS serta transparansi terkait perlindungan data dan transaksi untuk menumbuhkan kepercayaan lebih tinggi dari pelaku UMKM.
- Mengembangkan fitur dan layanan pendukung yang dapat meningkatkan sikap positif pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS, seperti pelatihan, bantuan teknis, dan insentif khusus.

2. Saran bagi Pelaku UMKM:

- Meningkatkan pemahaman dan kesiapan dalam menggunakan teknologi QRIS, terutama mengenai aspek keamanan dan manfaat yang dapat menunjang kelancaran operasional usaha.
- Membangun sikap positif terhadap teknologi pembayaran digital sebagai bagian dari strategi modernisasi bisnis agar dapat memaksimalkan potensi

efisiensi dan daya saing.

- Aktif mencari informasi dan pelatihan mengenai penggunaan QRIS agar tidak hanya fokus pada kemudahan, tapi juga memahami nilai tambah dan keamanan yang ditawarkan.

3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya:

- Melakukan penelitian yang lebih mendalam terkait faktor-faktor yang menyebabkan kemudahan penggunaan berpengaruh negatif terhadap minat, untuk menemukan strategi mitigasi yang tepat.
 - Mengkaji variabel lain yang mungkin berperan sebagai mediasi atau moderasi, seperti tingkat literasi digital, tingkat kepercayaan, dan karakteristik demografis UMKM.
 - Melakukan penelitian dengan cakupan geografis yang lebih luas dan sampel yang lebih beragam untuk memperoleh hasil yang lebih generalisasi terkait adopsi QRIS.
-
- **Keterbatasan Penelitian**
 - Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner online sehingga memiliki kekurangan dalam mengawasi responden saat mengisi kuesioner.
 - Penelitian ini hanya berfokus pada UMKM Surabaya yang menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran.

Daftar Pustaka

- Ardiana, D. P. Y., Pramawati, I. D. A. A. T., & Suandana, N. P. W. (2021). Technology Acceptance Model for evaluating the Use of the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS): A case study of MSMEs in Bali. *Proceedings of 2021 6th International Conference on New Media Studies, CONMEDIA 2021*.
- Asmara, M. A., Nurlia Sari, D. F., & Muafiqie, H. (2023). Analysis of Supporting Factors for Payment Technology Utilization in MSMEs using Technology Acceptance Model (TAM) Method. *Journal of Applied Science, Engineering, Technology, and Education*.
- Bakhitah, A., Indra, R., Halim, W., & Hidayat, Z. (2023). QRIS as a Drivers of Product Distribution Flows in Indonesia: Factors of Consumer Purchasing Behavior in the Use of Fintech Payments. *Journal of Distribution Science*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Djoyo, B. W., Nurzaqia, S., Budiarti, S. I., & Agustin, S. (2022). Examining the Determinant Factors of Intention to Use of Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) as a Payment System for MSME Merchants. *Proceedings of 2022 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*.
- Gotama, B., Ikhsan, R. B., Sriwidadi, T., & Hardiyansyah. (2024). Technology Characteristics and User Perceptions on Behavioral Intention of Quick Response Code Indonesia Standard. *ICBIR 2024 - 2024 9th International Conference on Business and Industrial Research*.

- Gunawan, A., Fatikasari, A. F., & Putri, S. A. (2023). The Effect of Using Cashless (QRIS) on Daily Payment Transactions Using the Technology Acceptance Model. *Procedia Computer Science*.
- Harun, Z. (2021, Februari 15). Kemenkominfo: 89% penduduk Indonesia gunakan smartphone. *Media Indonesia*.
<https://mediaindonesia.com/humaniora/389057/kemenkominfo-89-penduduk-indonesia-gunakan-smartphone>
- Khameswara, S., Pratama, R., Mulyadi, V. M., & Utama Chandra, Y. (2023). Analysis of Intention to Use Factors using Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) in Indonesia. *ICCoSITE 2023 - International Conference on Computer Science, Information Technology and Engineering*.
- Kurniawati, E. T., Zuhroh, I., & Malik, N. (2021). Literasi dan edukasi pembayaran non tunai melalui aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) pada kelompok milenial. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 5(1), 23–30.
- Michael, G., Widjaya, W., & Gui, A. (2024). Analysis of Factors Affecting Behavioral Intention to Use QRIS. *2nd International Conference on Emerging Trends in Information Technology and Engineering (Ic-ETITE)*.
- Musyaffi, A. M., Johari, R. J., Rosnidah, I., & Sutanti, F. D. (2021). Digital Payment during Pandemic: An Extension of the Unified Model of QR Code. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*.
- Nida, R., & Alfirdaus, Z. (2024). Driving Economic Growth via QRIS Adoption in Indonesia with Trust Moderating Variable. *2024 3rd International Conference on Creative Communication and Innovative Technology (ICCIT 2024)*.
- Nurqamarani, A. S., Fadilla, S., & Juliana, A. (2024). Revolutionizing Payment Systems: The Integration of TRAM and Trust in QRIS Adoption for Micro, Small, and Medium Enterprises in Indonesia. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*.
- Pundarika, W. P., Ferdy, G. A., Setiawan, N. A., & Shahrudin, M. S. (2024). Examining the Factors Influencing Customers Continuance Adoption of Fintech in Greater Jakarta. *2nd International Conference on Emerging Trends in Information Technology and Engineering (Ic-ETITE)*.
- Rafiani, K. M., Yunanda, R. A., & Rusmanto, T. (2024). Determinants of QRIS Usage as a Digital Payment Tool for MSMEs. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*.
- Syanova, R., & Fajar, A. N. (2024). Analysis of Factors That Influence Use Behaviour of Using QRIS Payments for UMKM in Bekasi. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*.
- Wiryanawan, D., Luhukay, D., Suhartono, J., & Gui, A. (2023). Analysis of Factors Influencing the Use of QRIS on Museum Visitors with the Extended TAM Model. *2023 11th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*.