

ABSTRAK

PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN QRIS PADA UMKM DI KOTA BENGKULU

Oleh :
Muhammad Febry¹
Eti Arini²

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada UMKM di Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM pengguna QRIS di Kota Bengkulu. Sampel penelitian berjumlah 130 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS dengan nilai t hitung sebesar 9,452 lebih besar dari t tabel 1,666 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS dengan nilai t hitung sebesar 7,910 lebih besar dari t tabel 1,666 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Secara simultan, kemudahan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS dengan nilai F hitung sebesar 73,049 lebih besar dari F tabel 3,08 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,535 yang berarti bahwa kemudahan dan kepercayaan mampu menjelaskan keputusan bertransaksi menggunakan QRIS sebesar 53,5%, sedangkan sisanya sebesar 46,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian. Semakin tinggi tingkat kemudahan dan kepercayaan yang dirasakan oleh pelaku UMKM, maka semakin tinggi pula keputusan untuk menggunakan QRIS dalam kegiatan transaksi usaha.

Kata Kunci: Kemudahan, Kepercayaan, Keputusan Bertransaksi.

ABSTRACT

THE EFFECT OF CONVENIENCE AND TRUST ON TRANSACTION DECISIONS USING QRIS ON MSMES IN THE CITY OF BENGKULU

By :
Muhammad Febry¹
Eti Arini²

This study aims to determine the influence of convenience and trust on transaction decisions using the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) on MSMEs in Bengkulu City. This study uses a quantitative approach with a survey method. The population in this study is MSME actors using QRIS in Bengkulu City. The research sample amounted to 130 respondents who were selected using the purposive sampling technique. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires on the Likert scale. The data analysis techniques used include validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F tests, and determination coefficients (R^2) with the help of the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program.

The results of the study showed that the convenience variable had a positive and significant effect on the decision to transact using QRIS with a calculated t value of 9.452 greater than the t table of 1.666 and a significance value of 0.000 less than 0.05. The trust variable also had a positive and significant effect on the decision to transact using QRIS with a calculated t value of 7.910 greater than t in the table of 1.666 and a significance value of 0.000 less than 0.05. Simultaneously, convenience and trust had a positive and significant effect on the decision to transact using QRIS with an F value of 73.049 greater than F in table 3.08 and a significance value of 0.000 less than 0.05. The results of the determination coefficient showed an R^2 value of 0.535 which means that convenience and trust were able to explain the decision to transact using QRIS by 53.5%, while the remaining 46.5% was explained by other factors outside the study. The higher the level of convenience and trust felt by MSME actors, the higher the decision to use QRIS in business transaction activities.

Keywords: Convenience, trust, transaction decisions.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sistem pembayaran pada aktivitas ekonomi. Transformasi sistem pembayaran dari metode konvensional menuju pembayaran digital menjadi bagian penting dari perkembangan ekonomi digital di Indonesia. Perubahan tersebut ditandai dengan semakin luasnya penggunaan instrumen pembayaran nontunai yang menawarkan proses transaksi secara cepat, praktis, efisien, dan terintegrasi. Salah satu inovasi sistem pembayaran digital yang berkembang pesat adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang diluncurkan oleh Bank Indonesia sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR. Kehadiran QRIS memungkinkan masyarakat dan pelaku usaha melakukan transaksi melalui berbagai aplikasi pembayaran digital dalam satu standar yang sama. Peningkatan penggunaan QRIS menunjukkan adanya perubahan pola transaksi masyarakat menuju sistem pembayaran nontunai sebagai bagian dari perkembangan gaya hidup digital modern (Bank Indonesia, 2024).

Perkembangan QRIS secara nasional menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Data Bank Indonesia tahun 2024 menunjukkan bahwa jumlah pengguna QRIS telah mencapai 55.400.000 orang dengan jumlah merchant sebanyak 35.900.000 merchant. Dari jumlah tersebut, sebanyak 33.253.400 merchant merupakan merchant UMKM. Volume transaksi QRIS mencapai 6.239.700.000

transaksi dengan nilai transaksi sebesar Rp659.940.000.000.000. Besarnya jumlah pengguna, merchant, serta volume dan nilai transaksi tersebut memperlihatkan bahwa QRIS telah berkembang menjadi salah satu instrumen pembayaran digital yang digunakan secara luas dalam aktivitas ekonomi masyarakat. Dominasi merchant UMKM dalam ekosistem QRIS juga menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pembayaran telah menjadi bagian penting dalam perkembangan kegiatan usaha skala mikro, kecil, dan menengah (Bank Indonesia, 2024).

Tabel 1.1
Perkembangan QRIS di Indonesia Tahun 2024

No.	Indikator	Jumlah
1	Pengguna QRIS	55.400.000 orang
2	Merchant QRIS	35.900.000 merchant
3	Merchant UMKM	33.253.400 merchant
4	Volume transaksi QRIS	6.239.700.000 transaksi
5	Nilai transaksi QRIS	Rp659.940.000.000.000

Sumber: Bank Indonesia, 2024, diolah peneliti.

Perkembangan sistem pembayaran QRIS juga terlihat pada tingkat daerah, termasuk Provinsi Bengkulu. Data tahun 2025 menunjukkan bahwa jumlah pengguna QRIS di Provinsi Bengkulu telah mencapai 272.144 orang dengan jumlah merchant sebanyak 235.344 merchant. Volume transaksi QRIS mencapai 50.682.437 transaksi dalam satu tahun. Rata-rata transaksi mencapai 4.223.536 transaksi per bulan, sedangkan rata-rata transaksi berdasarkan jumlah pengguna mencapai 186 transaksi per pengguna dan berdasarkan jumlah merchant mencapai 215 transaksi per merchant. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa penggunaan QRIS di Provinsi Bengkulu telah membentuk ekosistem pembayaran digital yang cukup luas dan digunakan dalam aktivitas transaksi masyarakat serta pelaku usaha.

Tabel 1.2
Perkembangan QRIS di Provinsi Bengkulu Tahun 2025

No.	Indikator	Jumlah
1	Pengguna QRIS	272.144 orang
2	Merchant QRIS	235.344 merchant
3	Volume transaksi QRIS	50.682.437 transaksi
4	Rata-rata transaksi per bulan	4.223.536 transaksi
5	Rata-rata transaksi per pengguna	186 transaksi
6	Rata-rata transaksi per merchant	215 transaksi

Sumber: Bank Indonesia Provinsi Bengkulu, 2025, diolah peneliti.

Sektor UMKM memiliki peranan strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi karena mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta menggerakkan aktivitas ekonomi daerah. Perkembangan digitalisasi pembayaran memberikan peluang bagi UMKM untuk meningkatkan efisiensi proses transaksi dan memberikan alternatif pembayaran yang sesuai dengan perubahan perilaku konsumen. Penggunaan QRIS pada UMKM dapat mempermudah proses pembayaran karena konsumen tidak harus menyediakan uang tunai dan pelaku usaha dapat menerima pembayaran melalui berbagai aplikasi pembayaran digital. Kondisi tersebut semakin relevan dengan perkembangan aktivitas UMKM di Kota Bengkulu yang mencakup berbagai sektor usaha, seperti kuliner, perdagangan, dan jasa. Banyak pelaku UMKM mulai menyediakan fasilitas pembayaran QRIS untuk memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pada sektor UMKM di Kota Bengkulu mulai mengikuti perubahan pola transaksi masyarakat menuju cashless society (Putri & Hidayat, 2023).

Peningkatan jumlah pengguna dan merchant QRIS pada tingkat nasional maupun Provinsi Bengkulu belum secara otomatis menunjukkan bahwa setiap

pelaku UMKM memiliki keputusan penggunaan QRIS yang sama. Keputusan bertransaksi menggunakan sistem pembayaran digital dapat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap karakteristik dan kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan transaksi. Kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor yang penting dalam menentukan penerimaan terhadap suatu teknologi pembayaran. Kemudahan berkaitan dengan sejauh mana suatu sistem dapat dipahami, dipelajari, dioperasikan, dan digunakan tanpa membutuhkan usaha yang berlebihan. Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi pembayaran digital, kecepatan transaksi, serta efisiensi waktu menjadi pertimbangan dalam menentukan penggunaan QRIS pada aktivitas transaksi sehari-hari. Sistem pembayaran yang mudah dipahami dan sederhana cenderung mendorong pengguna untuk melakukan transaksi digital secara berkelanjutan. Sistem yang dianggap rumit dan sulit digunakan berpotensi menurunkan kecenderungan masyarakat maupun pelaku usaha untuk memanfaatkannya (Rahmawati, 2022).

Kepercayaan menjadi faktor lain yang menentukan keputusan bertransaksi menggunakan QRIS. Kepercayaan berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap keamanan, keandalan, serta kemampuan sistem pembayaran digital dalam melindungi data dan transaksi pengguna. Aktivitas pembayaran digital melibatkan proses elektronik dan informasi transaksi yang menuntut adanya rasa aman dari pihak pengguna. Risiko penipuan digital, penyalahgunaan data, kesalahan transaksi, serta kekhawatiran terhadap keamanan sistem dapat menimbulkan keraguan dalam menggunakan pembayaran nontunai. Tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan keandalan QRIS dapat memperkuat keyakinan

pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS dalam kegiatan transaksi. Tingkat kepercayaan yang rendah dapat menjadi hambatan dalam membentuk keputusan penggunaan sistem pembayaran digital secara berkelanjutan (Pratama & Nugroho, 2021).

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kondisi yang menarik untuk dikaji. Jumlah pengguna dan merchant QRIS yang tinggi menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital telah berkembang secara luas, tetapi perkembangan jumlah pengguna belum dapat dijadikan dasar bahwa seluruh pelaku UMKM memiliki tingkat kemudahan dan kepercayaan yang sama terhadap QRIS. Perbedaan kemampuan dalam memahami teknologi, pengalaman menggunakan aplikasi pembayaran, persepsi terhadap keamanan transaksi, serta keyakinan terhadap keandalan sistem dapat menghasilkan keputusan penggunaan yang berbeda antar pelaku usaha. Kondisi tersebut menjadikan kemudahan dan kepercayaan sebagai faktor yang relevan untuk dianalisis dalam menjelaskan keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM di Kota Bengkulu.

Penelitian mengenai penggunaan QRIS sebelumnya telah banyak dilakukan dengan berbagai fokus, antara lain literasi keuangan, minat penggunaan, penerimaan teknologi, maupun perilaku konsumen secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM di Kota Bengkulu masih relevan untuk dilakukan mengingat perkembangan penggunaan QRIS yang terus meningkat pada berbagai sektor usaha. Perubahan perilaku masyarakat menuju transaksi digital juga memerlukan kajian untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi

keputusan penggunaan QRIS dalam aktivitas ekonomi daerah (Sari & Wibowo, 2023).

Berdasarkan perkembangan QRIS secara nasional, peningkatan penggunaan QRIS di Provinsi Bengkulu, serta pentingnya aspek kemudahan dan kepercayaan dalam penggunaan sistem pembayaran digital, penelitian mengenai keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM di Kota Bengkulu memiliki relevansi untuk dilakukan. Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM di Kota Bengkulu. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai perilaku penggunaan sistem pembayaran digital serta menjadi bahan pertimbangan bagi pelaku UMKM dan penyedia layanan pembayaran digital dalam meningkatkan penggunaan QRIS di Kota Bengkulu. Atas dasar uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul “Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan QRIS pada UMKM di Kota Bengkulu.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi tiga masalah utama dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Persepsi kemudahan penggunaan QRIS (X_1) oleh pelaku UMKM di Kota tergolong belum optimal, karena banyak pelaku usaha merasa QRIS sulit dipahami, rumit dalam pengoperasian, dan kurang praktis, sehingga jarang digunakan secara rutin dalam transaksi sehari-hari.

2. Tingkat kepercayaan pelaku UMKM (X_2) terhadap keamanan dan keandalan QRIS masih terbatas, karena adanya kekhawatiran terhadap risiko penyalahgunaan data, penipuan, serta ketidakjelasan kebijakan biaya transaksi, sehingga menghambat keputusan beralih ke pembayaran nontunai.
3. Keputusan bertransaksi menggunakan QRIS (Y) pada UMKM Kota belum sepenuhnya terbentuk, karena walaupun QRIS telah tersedia dan didorong kebijakan inklusi keuangan, banyak pelaku usaha tetap lebih memilih pembayaran tunai, menunjukkan bahwa peran kemudahan dan kepercayaan belum cukup kuat mendorong perubahan pola bertransaksi.

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas dan menyebabkan hasil penelitian tidak fokus atau maksimal, maka dibutuhkan batasan masalah. Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini hanya difokuskan pada konsumen UMKM di Kota Bengkulu yang menggunakan QRIS saja
2. Tujuan penelitian difokuskan untuk melihat pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap Keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM di Kota Bengkulu .
3. Variabel penelitian dibatasi hanya variabel kemudahan dan kepercayaan sebagai variabel independen dan variabel keputusan bertransaksi sebagai variabel dependen.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM Kota Bengkulu
2. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM Kota Bengkulu
3. Apakah kemudahan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM Kota Bengkulu

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM kota Bengkulu
2. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM kota Bengkulu
3. Mengetahui pengaruh kemudahan dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM kota Bengkulu

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM Kota Bengkulu.

2. Bagi Ilmuan atau Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam mengkaji dan mengembangkan teori ataupun penelitian dimasa yang akan datang berkaitan dengan pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM Kota Bengkulu .

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai data awal atau informasi awal bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan atau penelitian serupa dalam usaha mencari faktor-faktor yang berhubungan dengan Keputusan bertransaksi menggunakan QRIS