

ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) TERHADAP UMKM FOOD AND BEVERAGE DI KOTA TANGERANG MENGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Wahyu Hidayat¹, Danang Rifai² Alif Raihan Fathurrahman Maulana³, Nabilla
DeshalimarDjohari⁴, Viktoria Titian Hia⁵

^{1,2}Dosen Sistem informasi ^{3,4,5} Mahasiswa Fakultas Sains dan
Teknologi Universitas Raharja,

e-mail:

¹wahyu@raharja.info, ²danang.rifai@raharja.info ³alifmaulana@raharja.info, ⁴nabilladjohari@raharja.info, ⁵viktoria@raharja.info

Abstrak

Implementasi teknologi dalam sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Salah satu teknologi yang sedang berkembang adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yang memfasilitasi transaksi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan QRIS oleh UMKM di sektor food and beverage di Kota Tangerang dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan kuesioner yang disebarakan kepada pemilik UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan dan kegunaan berpengaruh positif terhadap niat pengguna untuk mengadopsi QRIS. Dengan adanya sistem ini, diharapkan UMKM dapat meningkatkan transaksi dan efisiensi operasional.

Kata kunci: QRIS, UMKM, Technology Acceptance Model, Tangerang, Food and Beverage

Abstract

The implementation of technology in the Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) sector is very important to improve operational efficiency and effectiveness. One of the emerging technologies is the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), which facilitates digital transactions. This study aims to analyze the acceptance of QRIS by MSMEs in the food and beverage sector in Tangerang City using the Technology Acceptance Model (TAM). The method used in this study is a survey with a questionnaire distributed to MSME owners. The results of the study indicate that ease of use and usability factors have a positive effect on user intention to adopt QRIS. With this system, it is hoped that MSMEs can increase transactions and operational efficiency.

Keywords: QRIS, MSMEs, Technology Acceptance Model, Tangerang, Food and Beverage

PENDAHULUAN

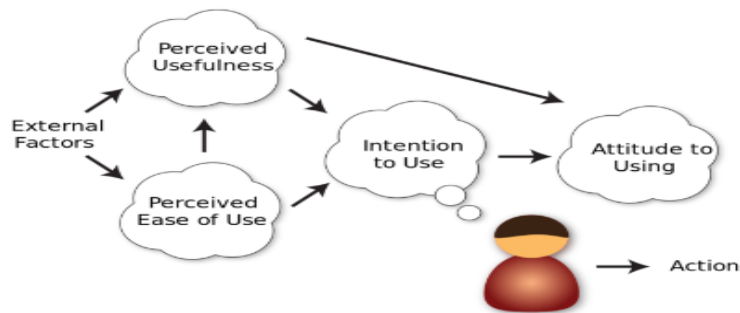
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia, berkontribusi terhadap produk domestik bruto (PDB) dan penyerapan tenaga kerja. Namun, banyak UMKM yang masih menghadapi tantangan dalam mengadopsi teknologi digital, yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional mereka. Salah satu inovasi yang diperkenalkan untuk mendukung transaksi digital adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). QRIS adalah sistem pembayaran yang memungkinkan pelaku usaha untuk menerima pembayaran secara cepat dan efisien melalui pemindaian kode QR. Dengan QRIS, transaksi dapat dilakukan tanpa perlu menggunakan uang tunai, sehingga mengurangi risiko kehilangan dan meningkatkan kenyamanan bagi konsumen. Selain itu, QRIS juga mendukung inklusi keuangan dengan memberikan akses kepada pelaku UMKM untuk terhubung dengan sistem pembayaran digital.

Meskipun QRIS menawarkan berbagai keuntungan, adopsi teknologi ini di kalangan UMKM masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa di antaranya termasuk kurangnya pemahaman tentang teknologi, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, dan resistensi terhadap perubahan dari sistem pembayaran tradisional. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan QRIS oleh UMKM, agar dapat merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan adopsi teknologi ini. Dalam konteks ini, Technology Acceptance Model (TAM) menjadi kerangka kerja yang relevan untuk menganalisis penerimaan teknologi. TAM menjelaskan bahwa dua faktor utama, yaitu *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (kegunaan), berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk mengadopsi teknologi baru. Dengan menggunakan TAM, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana UMKM di sektor food and beverage di Kota Tangerang menerima dan mengimplementasikan QRIS dalam transaksi mereka.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai penerimaan QRIS oleh UMKM, serta memberikan rekomendasi bagi pemangku kepentingan, seperti pemerintah dan lembaga keuangan, untuk meningkatkan sosialisasi dan pelatihan terkait penggunaan QRIS. Dengan demikian, diharapkan UMKM dapat memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing di pasar.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pendekatan kuantitatif. Kuesioner disebarakan kepada pemilik UMKM di sektor food and beverage di Kota Tangerang. Dengan menggunakan Model TAM untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan QRIS, yang terdiri dari dua variabel utama *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (kegunaan). Berikut model Faktor penyebab pengalaman sebenarnya berkaitan erat dengan faktor kedua dari TAM yaitu kemudahan yang dirasa dalam menggunakan teknologi.



Gambar 2. Technology Acceptance Model (TAM)

Berikut Metode dari Technology Acceptance Model (TAM) :

1. Faktor pertama berfokus pada teknologi itu sendiri misalnya pengalaman pengguna terhadap penggunaan teknologi yang sejenis. Pengalaman baik pengguna akan teknologi sejenis akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap teknologi.
2. Faktor kedua adalah reputasi akan teknologi tersebut yang diperoleh oleh pengguna. Reputasi yang baik yang didengar oleh pengguna akan mendorong keyakinan pengguna akan kemudahan penggunaan teknologi tersebut, demikian pula sebaliknya.
3. Faktor ketiga yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan teknologi adalah tersedianya mekanisme support yang handal.

2.1. Penggupulan Data

Data dikumpulkan dari responden yang merupakan pemilik UMKM food and beverage di Kota Tangerang. Kuesioner terdiri dari pertanyaan tertutup yang menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap kemudahan penggunaan dan kegunaan QRIS.

2.2. Analisis Data

Setelah data terkumpul, analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh perceived ease of use dan perceived usefulness terhadap niat penggunaan QRIS. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik untuk mendapatkan hasil yang valid dan reliabel.

2.3. Interpretasi Hasil Analisis

Hasil analisis regresi yang dilakukan terhadap data yang dikumpulkan dari kuesioner memberikan wawasan penting mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan QRIS di kalangan UMKM food and beverage di Kota Tangerang. Berikut adalah interpretasi dari hasil analisis:

1. Perceived Ease of Use (PEOU)

Hasil analisis menunjukkan bahwa perceived ease of use memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan QRIS. Ini berarti bahwa semakin mudah UMKM merasa dalam menggunakan QRIS, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi teknologi ini. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan dan sosialisasi yang baik mengenai cara penggunaan QRIS dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan UMKM dalam menggunakan sistem pembayaran ini.

2. Perceived Usefulness (PU)

Perceived usefulness juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap niat penggunaan QRIS. Ini menunjukkan bahwa UMKM percaya bahwa QRIS memberikan manfaat yang nyata dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan mempermudah proses pembayaran.

Ketika UMKM akan merasakan bahwa QRIS dapat membantu mereka dalam meningkatkan penjualan dan mengurangi waktu transaksi, terlebih mereka akan cenderung mengadopsi teknologi ini.

2.4. Literature Review

1. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

QRIS adalah sistem pembayaran digital yang diperkenalkan oleh Bank Indonesia untuk memfasilitasi transaksi non-tunai di seluruh Indonesia. QRIS memungkinkan pelaku usaha, termasuk UMKM, untuk menerima pembayaran dari berbagai aplikasi dompet digital hanya dengan satu kode QR. Penelitian oleh ^[1] menunjukkan bahwa QRIS dapat meningkatkan efisiensi transaksi dan mengurangi biaya operasional bagi UMKM. Selain itu, QRIS juga memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan pembayaran, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah kerangka teoritis yang digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi baru. TAM dikembangkan oleh Davis (1989) dan menyatakan bahwa dua faktor utama, yaitu perceived ease of use (PEOU) dan perceived usefulness (PU), mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan teknologi. Penelitian oleh ^[2] menunjukkan bahwa PEOU dan PU memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi teknologi di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan dan pendidikan.

3. Penerapan TAM dalam Konteks UMKM

Beberapa penelitian telah menerapkan TAM untuk menganalisis adopsi teknologi di kalangan UMKM. Misalnya, penelitian oleh ^[3] menemukan bahwa PEOU dan PU berpengaruh positif terhadap niat adopsi teknologi informasi di kalangan UMKM. Selain itu, penelitian oleh [4] menunjukkan bahwa pemilik UMKM yang merasa bahwa teknologi baru mudah digunakan dan memberikan manfaat yang jelas lebih cenderung untuk mengadopsinya. Hal ini menunjukkan relevansi TAM dalam konteks adopsi QRIS oleh UMKM food and beverage.

4. Tantangan Adopsi QRIS di Kalangan UMKM

Meskipun QRIS menawarkan banyak keuntungan, adopsi teknologi ini di kalangan UMKM masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian oleh ^[5] mengidentifikasi beberapa faktor yang menghambat adopsi QRIS, termasuk kurangnya pemahaman tentang teknologi, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, penting untuk mengatasi tantangan ini melalui program pelatihan dan sosialisasi yang efektif.

2.3.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi acuan penting dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi, termasuk QRIS di kalangan UMKM. Berikut adalah beberapa penelitian yang relevan dengan topik ini:

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian
G. J. Katuwal, S. Pandey, M. Hennessey, B. Lamichhane	Applications of blockchain in healthcare: current landscape & challenges	Penelitian ini membahas aplikasi teknologi blockchain dalam sektor kesehatan, termasuk pengelolaan data pasien dan keamanan informasi. Penulis mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam penerapan teknologi baru, seperti masalah regulasi dan adopsi teknologi. Metode yang digunakan adalah analisis literatur.
Khurshid	Applying blockchain technology to address the crisis of trust during the COVID-19 pandemic	Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana teknologi blockchain dapat digunakan untuk membangun kepercayaan dalam sistem kesehatan selama pandemi. Penulis menunjukkan potensi blockchain untuk meningkatkan transparansi dalam distribusi vaksin. Metode yang digunakan adalah studi kasus dan analisis kebijakan.
D. T. Harrell, M. Usman, L. Hanson, M. Abdul-Moheeth, I. Desai, J. Shriram, A. Khurshid	Technical design and development of a self-sovereign identity management platform for patient-centric health care using blockchain technology	Penelitian ini membahas pengembangan platform manajemen identitas berbasis blockchain yang memungkinkan pasien untuk mengontrol data kesehatan mereka sendiri. Metode yang digunakan adalah desain dan pengembangan perangkat lunak.
A. Khurshid, C. Holan, C. Cowley, J. Alexander, D. T. Harrell, M. Usman	Designing and testing a blockchain application for patient identity management in healthcare	Penelitian ini merancang dan menguji aplikasi blockchain untuk manajemen identitas pasien. Penulis menekankan pentingnya keamanan dan privasi data dalam sistem kesehatan. Metode yang digunakan adalah desain eksperimental.
A. Khurshid, V. Rajeswaren, S. Andrews	Using blockchain technology to mitigate challenges in service access for the homeless and data exchange between providers: qualitative study	Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana blockchain dapat digunakan untuk meningkatkan akses layanan kesehatan bagi populasi tunawisma. Metode yang digunakan adalah wawancara mendalam untuk mengumpulkan data dari penyedia layanan kesehatan.

M. Abdul-Moheeth, M. Usman, D. T. Harrell, A. Khurshid	Improving transitions of care: designing a blockchain application for patient identity management	Penelitian ini merancang aplikasi blockchain untuk manajemen identitas pasien guna meningkatkan transisi perawatan. Metode yang digunakan adalah desain dan pengembangan perangkat lunak.
--	---	---

Tabel 2.3.1. Penelitian Terdahulu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini memberikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di kalangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) food and beverage di Kota Tangerang. Analisis regresi yang diterapkan pada data yang dikumpulkan dari kuesioner menunjukkan bahwa kedua variabel independen, yaitu *perceived ease of use* (PEOU) dan *perceived usefulness* (PU), memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan QRIS. Berikut adalah pembahasan lebih luas mengenai hasil tersebut:

1. **Perceived Ease of Use (PEOU)**

Hasil analisis menunjukkan bahwa PEOU memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan QRIS. Hal ini berarti bahwa semakin mudah UMKM merasa dalam menggunakan QRIS, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi teknologi ini. UMKM yang merasa bahwa QRIS mudah diakses dan digunakan cenderung lebih terbuka untuk mengadopsi teknologi ini. Pelatihan yang memadai dan dukungan teknis dari penyedia layanan QRIS dapat meningkatkan kepercayaan UMKM dalam menggunakan sistem pembayaran ini. Desain antarmuka pengguna yang intuitif dan ramah pengguna dapat mengurangi hambatan dalam penggunaan QRIS. Jika UMKM merasa bahwa mereka tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk memahami cara kerja QRIS, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakannya. Pengalaman positif dari pengguna lain, baik dari sesama UMKM maupun konsumen, dapat mempengaruhi persepsi UMKM terhadap kemudahan penggunaan QRIS. Testimoni dan studi kasus yang menunjukkan keberhasilan penggunaan QRIS dapat menjadi motivasi tambahan bagi UMKM untuk mengadopsi teknologi ini.

2. **Perceived Usefulness (PU)**

Selain PEOU, hasil analisis juga menunjukkan bahwa PU berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan QRIS. Ini menunjukkan bahwa UMKM percaya bahwa QRIS memberikan manfaat yang nyata dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan mempermudah proses pembayaran. Dengan QRIS memungkinkan transaksi yang lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional. UMKM yang merasakan manfaat dari pengurangan waktu transaksi cenderung lebih termotivasi untuk mengadopsi QRIS. Peningkatan Penjualan Dengan menawarkan metode pembayaran yang lebih modern dan praktis, UMKM dapat menarik lebih banyak pelanggan, terutama generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi digital. Hal ini dapat berkontribusi pada peningkatan penjualan dan pendapatan. Keamanan Transaksi QRIS menawarkan tingkat keamanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan uang tunai. UMKM yang menyadari bahwa QRIS dapat mengurangi risiko kehilangan uang tunai atau penipuan lebih cenderung untuk mengadopsi sistem ini.

3. Implikasi Praktis

Temuan dari penelitian ini memiliki implikasi praktis yang signifikan bagi pengambil kebijakan, penyedia layanan QRIS, dan pelaku UMKM. Beberapa rekomendasi yang dapat diambil dari hasil analisis ini adalah Penting bagi pemerintah dan penyedia layanan QRIS untuk mengadakan program pelatihan dan sosialisasi yang efektif untuk UMKM. Program ini harus mencakup cara penggunaan QRIS, manfaat yang dapat diperoleh, serta solusi untuk mengatasi masalah yang mungkin timbul. Dukungan Teknis Penyedia layanan QRIS perlu menyediakan dukungan teknis yang memadai untuk membantu UMKM dalam mengatasi kendala yang mungkin mereka hadapi saat menggunakan sistem pembayaran ini. Hal ini dapat mencakup layanan pelanggan yang responsif dan panduan penggunaan yang jelas. Promosi dan Kesadaran Meningkatkan kesadaran tentang manfaat QRIS melalui kampanye promosi yang menarik dapat membantu mendorong adopsi teknologi ini di kalangan UMKM. Testimoni dari pengguna yang telah berhasil menggunakan QRIS dapat menjadi alat pemasaran yang efektif.

3.1. Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan QRIS oleh UMKM. Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kegunaan QRIS menjadi faktor utama yang mempengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi teknologi ini.

3.2. Hasil Survei

Dari 100 kuesioner yang disebar, 85 kuesioner kembali dengan hasil sebagai berikut:

- 70% responden menyatakan bahwa QRIS mudah digunakan.
- 75% responden merasa bahwa QRIS meningkatkan efisiensi transaksi.
- 60% responden berencana untuk terus menggunakan QRIS dalam transaksi mereka.

3.3. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa QRIS diterima dengan baik oleh UMKM di Kota Tangerang. Kemudahan penggunaan dan kegunaan QRIS berkontribusi positif terhadap niat pengguna untuk mengadopsi teknologi ini. Hal ini sejalan dengan teori TAM yang menyatakan bahwa kedua faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap penerimaan teknologi baru.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi QRIS di UMKM food and beverage di Kota Tangerang menunjukkan penerimaan yang positif. Faktor kemudahan penggunaan dan kegunaan QRIS berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk mengadopsi teknologi ini. Oleh karena itu, disarankan agar pihak terkait, seperti pemerintah dan lembaga keuangan, memberikan sosialisasi dan pelatihan lebih lanjut mengenai penggunaan QRIS untuk meningkatkan adopsi di kalangan UMKM.

SARAN

Penelitian ini menyarankan agar UMKM terus mengadopsi teknologi digital seperti QRIS untuk meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi penerimaan teknologi di sektor UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2020). Pedoman Implementasi QRIS.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319-340.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2021). Laporan Statistik UMKM.
- Helo, P., & Hao, Y. (2019). Blockchains in operations and supply chains: A model and reference implementation. *Computers & Industrial Engineering*, 136, 242-251.
- Gonczol, P., Katsikouli, P., Herskind, L., & Dragoni, N. (2020). Blockchain implementations and use cases for supply chains-a survey. *IEEE Access*, 8, 11856-11871.