

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Media sosial muncul sebagai evolusi dari platform-platform internet seperti forum online dan blog. Kemajuan teknologi internet, perangkat seluler, dan konektivitas global memungkinkan pertumbuhan pesat media sosial. Pertumbuhan media sosial saat ini digunakan sebagai sarana untuk berinteraksi dengan orang lain serta digunakan sebagai alat untuk memperluas jaringan dan membuka interaksi antar masyarakat. Interaksi antara masyarakat melalui media sosial menjadikan media sosial sebagai suatu media yang bermanfaat bagi dunia usaha. Berbagai usaha menggunakan media sosial sebagai tempat yang potensial untuk menjual suatu produk. Dengan adanya perkembangan perdagangan sosial, banyak orang mulai mempromosikan bisnis melalui media sosial.²

Hadirnya transaksi pembayaran non-tunai ini disebabkan oleh maraknya penggunaan uang elektronik, seperti *e-money*, *e-wallet*. Uang elektronik telah lama digunakan sebagai metode pembayaran online yang dapat memudahkan nasabah dan pedagang dalam melakukan berbagai transaksi, khususnya bagi para pelaku UMKM. Dengan adanya sistem pembayaran berbasis digital seperti QRIS tentunya dapat meningkatkan daya saing dan membantu pertumbuhan perekonomian Indonesia. Kementerian Koperasi sektor

² Puriati, N. M., Sugiartana, I. W., & Mertaningrum, N. P. E. (2023). Efektivitas Penerapan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Pada Umkm Di Kabupaten Karangasem. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 13(3), 332-338.

UMKM di Indonesia semakin berkembang setiap tahunnya.³

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini sangatlah pesat sehingga menawarkan berbagai kemudahan bagi masyarakat. Dengan begitu pola hidup masyarakat bahkan sistem pembayaran dan transaksi ekonomipun terus mengalami perubahan. Perkembangan teknologi ini juga menggeser peran uang tunai sebagai alat pembayaran ke bentuk pembayaran secara non tunai. Uang merupakan suatu benda yang dapat di gunakan masyarakat sebagai alat tukar menukar atau biasa disebut juga alat pembayaran yang sah dalam pembelian barang maupun jasa. Dari tahun ketahun alat pembayaran mengalami beberapa transformasi yang berawal dari sistem barter hingga ditemukannya uang sebagai alat pembayaran. Beberapa transformasi yang terjadi dari transformasi teknologi dan memunculkan inovasi baru, salah satu dari inovasi baru tersebut adalah dengan munculnya alat pembayaran uang elektronik untuk memudahkan penggunaan uang secara mudah dan efisien. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berlangsung menawarkan kemudahan-kemudahan bagi manusia yang sejalan dengan perkembangan teknologi yang pesat, Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran ini pun menggeser peran uang tunai menjadi non tunai yang lebih efisien dan ekonomis.⁴ Sejalan dengan perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju, inovasi manusia selalu berkembang. Banyak perkembangan teknologi maupun

³ Hardiansyah, E. (2023). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Dan Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM Di Kecamatan Curup. ETheses IAIN Curup.

⁴ Didin Elok Parastiti dkk, "Analisis Penggunaan Uang Elektronik Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang (Studi Kasus: Uang Elektronik Brizzi)", JESP-Vol. 7, No 1 (Maret 2015). h.7

sistem yang telah dikembangkan oleh manusia, salah satunya adalah alat pembayaran. Pada awalnya alat pembayaran dikenal dengan sistem *trade* atau yang dikenal sistem barter yang menggunakan alat tukar barang-barang berharga, seperti koin emas atau perak sebagai mediana.

Negara Indonesia sejak adanya perkembangan teknologi tersebut sistem pembayaran elektronik dari tahun ketahun mengalami kemajuan, dengan penduduknya yang besar dan tingkat literasi keuangan yang inklusif masyarakat mendorong tumbuhnya sistem pembayaran elektronik di Negara ini. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI) pada 2022 transaksi ekonomi dan keuangan digital berkembang pesat ditopang oleh naiknya akseptasi dan preferensi masyarakat dalam berbelanja daring, luasnya dan mudahnya system pembayaran digital. Untuk 2023 BI memproyeksikan transaksi uang elektronik tumbuh. Pada 2022 nilai transaksi uang elektronik tumbuh 30,84% dibandingkan pada 2021, yang mencapai Rp399,6 triliun. Sedangkan uang elektronik diproyeksikan meningkat 23,9% dibanding tahun 2022 sehingga mencapai Rp495,2 triliun pada 2023.⁵

Pada saat ini Indonesia merupakan negara berkembang. Segala ide yang dimiliki oleh warga negara Indonesia yang cukup beragam guna untuk memberikan kreativitasnya atau untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Lalu perkembangan teknologi semakin pesat dalam era digital saat ini serta kemajuan teknologi sangat banyak memberikan kemudahan bagi setiap orang dalam banyak bidang, tentunya

⁵ Fakhri Hermansyah, "pertumbuhan nilai transaksi digital di tahun 2023", Indonesia.go.id, 2023, <https://indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalamangka/6855/transaksi-uang-elektronik-melejit?lang=1> (di akses pada 30 mei 2023 pukul 20:53 WIB)

dalam bidang perdagangan atau jual beli salah satunya ialah penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*) untuk memudahkan jual beli dengan media non tunai. QRIS merupakan bentuk penyatuan dari berbagai macam Penyelenggaraan Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) melalui *QR Code*. QRIS sendiri dibentuk dan dikelola serta dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama Bank Indonesia agar proses transaksi dengan *QR Code* dapat lebih Universal, Mudah, Aman, dan Handal (UNGGUL) yang awalnya mempunyai jargon Cepat, Mudah, Murah, Aman, dan Handal (CEMUMUAH). Penggunaan QRIS mempermudah pelaku usaha serta konsumen saat melaksanakan transaksi pembayaran QRIS. Jenis pembayaran menggunakan QRIS yaitu:

1. *Merchant Presented Mode (MPM) Statis*

Pedagang hanya perlu memajang satu print out atau stiker secara gratis. Pengguna cukup melaksanakan pemindaian, memasukan jumlah transaksi, serta menerima notifikasi transaksi secara langsung baik dari pengguna maupun pedagang. QRIS MPM statis sangat sesuai untuk usaha mikro dan kecil.

2. *Merchant Presented Mode (MPM) Dinamis*

QR disampaikan melalui perangkat seperti mesin *EDC* atau *Smartphone* tanpa biaya ekstra. Pedagang harus memasukan jumlah pembayaran terlebih dahulu, kemudian pelanggan bisa memindai QRIS yang ditampilkan atau dicetak. QRIS MPM dinamis cocok untuk pedagang dengan skala usaha menengah dan besar atau volume transaksi tinggi.

3. *Customer Presented Mode (CPM)*

Pelanggan hanya perlu menampilkan QRIS yang

muncul dari aplikasi pembayaran mereka guna dipindai oleh pedagang. QRIS CPM lebih cocok untuk pedagang yang membutuhkan transaksi cepat, seperti penyedia transportasi, tempat parkir serta ritel modern.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia. Menurut data Kementerian Koperasi UMKM menyumbang sekitar 60% dari Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap 97% tenaga kerja di Indonesia. Oleh karena itu, pemberdayaan UMKM sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi nasional. menjadikannya pendorong utama pertumbuhan ekonomi dan menyediakan lapangan kerja bagi 120 juta orang yang menjadikan sumber penyerapan tenaga kerja terbesar.⁶ UMKM juga memainkan peran penting dalam mengurangi kesenjangan ekonomi, terutama di wilayah pedesaan dan pelosok. Selain itu, UMKM meningkatkan ketahanan ekonomi. Di tengah gejolak krisis, UMKM terbukti lebih tangguh daripada lain. Sangat penting untuk menjaga stabilitas ekonomi bangsa karena mudah disesuaikan dengan perubahan kondisi pasar.⁷

Di era digital saat ini UMKM dituntut untuk beradaptasi dengan teknologi informasi guna meningkatkan daya saing. Salah satu bentuk transformasi digital yang berkembang adalah penggunaan metode pembayaran non tunai, seperti QRIS. QRIS memungkinkan transaksi yang

⁶ Kementerian Koperasi dan UKM, "*Profil UMKM Indonesia 2020*", Kementerian Koperasi dan UKM RI, Jakarta.

⁷ Saputri, B. M., & Astutik, R. (2024, July). Dampak Sertifikasi Halal Terhadap Peningkatan Kelas UMKM di Indonesia: Sebuah Kajian Literatur. In *SEMINAR NASIONAL POTENSI DAN KEMANDIRIAN DAERAH*.

cepat dan efisien, yang sangat dibutuhkan oleh pelaku UMKM. QRIS merupakan sistem pembayaran yang menggunakan kode QR sebagai alat transaksi. Dengan QRIS, pelaku usaha dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi dompet digital hanya dengan satu kode QR. Hal ini tentunya mempermudah transaksi bagi UMKM, terutama ditengah pandemi yang sempat mendorong perubahan perilaku konsumen.⁸

Sertifikasi halal merupakan kemajuan besar menuju era konsumsi yang aman dan aman. Regulasi ini memiliki banyak manfaat bagi pelaku usaha, konsumen, dan negara Indonesia. Sertifikasi halal memberikan keamanan bagi konsumen, karena kehalalannya telah terbukti, mereka tidak perlu lagi ragu dan was-was saat memilih produk. Ini meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen. Selain itu, sertifikasi halal mendorong produsen untuk meningkatkan standar produksi dan kualitas produk mereka. Produk halal tidak hanya aman dan dapat diandalkan, tetapi juga memiliki nilai tambah dan daya saing yang lebih tinggi, yang membuka peluang pasar yang lebih besar baik di dalam negeri maupun di seluruh dunia. Manfaat sertifikasi halal tidak berhenti di sana. Kemajuan dalam industri halal akan memperkuat ekonomi syariah, menciptakan lapangan kerja baru, dan meningkatkan reputasi Indonesia di mata dunia. Selain itu, Indonesia memiliki peluang besar untuk menjadi pusat produk halal di seluruh dunia, yang akan menghasilkan kemajuan dan kesuksesan untuk semua orang. Sertifikasi halal adalah komitmen bersama untuk

⁸ Angelina, S., & Nugraha, N. M. (2020). Effects of Monetary Policy on Inflation and National Economy Based on Analysis of Bank Indonesia Annual Report. *Technium Soc. Sci. J.*, 10, 423.

masa depan konsumsi aman dan terpercaya. Mari kita dukung dan menerapkan sertifikasi halal dengan penuh komitmen untuk kemajuan bangsa dan kesejahteraan rakyat Indonesia. Di era di mana pasar halal berkembang pesat, sertifikasi halal menjelma menjadi kunci utama bagi UMKM di Indonesia untuk meningkatkan kelas dan sukses.⁹

Sertifikasi halal memberikan berbagai manfaat penting bagi UMKM, memungkinkan mereka untuk berkembang pesat dan mencapai potensi penuh mereka di pasar bisnis yang dinamis ini. Meningkatkan kepercayaan pembeli, khususnya muslim, semakin sadar dan lebih memprioritaskan membeli barang halal saat berbelanja. Sertifikat halal memberikan bukti langsung kehalalan produk, sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk UMKM yang bersertifikat. Kepercayaan ini mendorong konsumen untuk membeli produk UMKM bersertifikat halal, yang pada akhirnya dapat memperluas jangkauannya di pasar domestik dan internasional melalui sertifikasi halal. Dengan populasi muslim yang besar di Indonesia, produk bersertifikat halal memiliki pasar yang bagus. Selain itu, perusahaan kecil dan menengah UMKM dapat mengeksport barang mereka ke negara-negara dengan mayoritas penduduk muslim, seperti Afrika Utara dan Timur Tengah.¹⁰

⁹ Aji, G., Prasetyo, A. D., Rakhman, K. F., & Vanessa, G. A. (2023). Pemberdayaan UMKM Halal melalui Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Pekalongan: Meraih Daya Saing Global Melalui Inovasi dan Kolaborasi. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(4). <https://doi.org/10.59059/jupiek.v1i4.739>

¹⁰ Akbar, F. M. A. (2020). Analisis Tantangan dan Peluang Pengembangan UMKM Halal dalam Era Pasar Nasional. *Zhafir: Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking*, 2(2), Article 2.

Studi kasus Alam Kitchen adalah sebagai salah satu UMKM bersertifikasi halal di Tulungagung merupakan contoh menarik untuk penelitian saya kali ini. Dengan penerapan QRIS, alam kitchen berupaya meningkatkan efisiensi transaksi dan mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan QRIS di Alam Kitchen.

B. Fokus Penelitian

1. Apakah alasan pemilik alam kitchen menggunakan QRIS dalam pelayanan pembayaran?
2. Apa saja manfaat menggunakan QRIS dalam pelayanan pembayaran?
3. Bagaimana QRIS dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada UMKM bersertifikasi halal?
4. Apa kendala yang dihadapi dalam menggunakan QRIS?

C. Tujuan Penelitian

1. Bagaimana alasan yang diperoleh oleh Alam Kitchen dengan penggunaan QRIS dalam pelayanan pembayaran.
2. Mengidentifikasi manfaat menggunakan QRIS dalam pelayanan pembayaran.
3. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan UMKM bersertifikasi halal.
4. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh pengguna QRIS.

D. Identifikasi penelitian dan Batasan Masalah

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang membahas mengenai efektivitas penggunaan QRIS terhadap efisiensi transaksi pembayaran pada UMKM bersertifikasi halal di Alam Kitchen Tulungagung.

Agar pembahasan yang dilakukan tidak meluas dan menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis melakukan pembatasan masalah, yaitu:

1. Penelitian ini membahas secara deskriptif mengenai efektivitas penggunaan QRIS terhadap efisiensi transaksi pembayaran pada UMKM bersertifikasi halal di Alam Kitchen Tulungagung dalam meningkatkan efisiensi transaksi di Alam Kitchen, serta memberikan rekomendasi bagi UMKM lain untuk mengadopsi teknologi serupa yang diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan UMKM di Indonesia.
2. Penelitian dilakukan di Alam Kitchen Kabupaten Tulungagung

E. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau bahan pustaka untuk penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen keuangan dan teknologi informasi. Dengan menganalisis efektivitas QRIS, penelitian ini juga berkontribusi pada literatur yang membahas adopsi teknologi digital di UMKM terutama dalam konteks pembayaran digital yang dapat mengeksplorasi lebih dalam mengenai dampak teknologi terhadap efisiensi dan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

a. Meningkatkan Pengembangan Kualitas UMKM

Penelitian ini memberikan panduan praktis bagi pelaku UMKM, khususnya yang bersertifikasi halal, tentang pentingnya menerapkan QRIS dalam transaksi pembayaran. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai manfaat QRIS, UMKM dapat meningkatkan efisiensi operasional mereka.

b. Meningkatkan Daya Saing

Hasil penelitian dapat membantu UMKM dalam meningkatkan daya saing mereka di pasar. Dengan adopsi QRIS, UMKM dapat menawarkan pengalaman transaksi yang lebih cepat dan mudah bagi konsumen, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Rekomendasi untuk Kebijakan Pemerintah

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah terkait

pengembangan kebijakan yang mendukung adopsi teknologi pembayaran di UMKM. Dengan memahami tantangan dan manfaat yang dihadapi, pemerintah dapat merumuskan program yang lebih efektif untuk mendukung UMKM.

d. Peningkatan Kesadaran Konsumen

Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran konsumen akan pentingnya transaksi yang efektif dan aman melalui QRIS. Dengan demikian, diharapkan lebih banyak konsumen yang beralih ke metode pembayaran digital, menciptakan ekosistem transaksi yang lebih efisien.

F. Penegasan istilah

1. Definisi Konseptual

a) *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

QRIS adalah sistem pembayaran yang menggunakan kode QR sebagai alat transaksi, QRIS memungkinkan pelaku usaha untuk menerima pembayaran dari berbagai aplikasi dompet digital dengan satu kode QR yang sama. Penggunaan QRIS bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses transaksi, serta meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia .

b) Efektivitas Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan transaksi QRIS adalah tingkat sejauh mana pengguna merasakan bahwa sistem pembayaran QRIS mudah untuk dipelajari, digunakan, dan dipahami tanpa memerlukan upaya yang signifikan. Konsep ini mencakup aspek-aspek seperti kesederhanaan antarmuka, kelengkapan informasi, dan keintuitifan dalam melakukan transaksi.

c) Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Peningkatan kepuasan pelanggan adalah proses strategis yang dilakukan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang ditawarkan tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi harapan pelanggan. Ini mencakup identifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan, pengembangan produk atau layanan yang relevan, serta peningkatan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

d) UMKM Bersertifikasi Halal

UMKM bersertifikasi halal adalah usaha mikro, kecil, dan menengah yang telah mendapat pengakuan resmi dari otoritas halal (seperti MUI) bahwa produk yang mereka tawarkan memenuhi standar halal. Sertifikasi ini penting untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, terutama di pasar Indonesia yang mayoritas beragama Islam.

e) Alam Kitchen

Merujuk pada sebuah usaha kuliner yang terletak di Tulungagung, yang mengusung konsep alami dalam penyajian makanan dan atmosfer tempatnya. Dalam konteks skripsi ini, "Alam Kitchen" dapat dipahami sebagai sebuah restoran atau kafe yang berfokus pada penggunaan bahan-bahan makanan organik, lokal, dan ramah lingkungan dalam proses produksinya, serta menciptakan suasana yang mendukung keberlanjutan dan kedekatan dengan alam. Tulungagung sebagai lokasi usaha menunjukkan bahwa tempat ini mungkin juga mengintegrasikan unsur budaya dan kekhasan daerah setempat, seperti penggunaan rempah-rempah lokal dan desain ruang yang menonjolkan elemen alam. Konsep ini bisa meliputi berbagai aspek, termasuk manajemen usaha

kuliner, pengalaman konsumen, inovasi menu berbasis alam, serta dampaknya terhadap ekonomi dan budaya lokal di Tulungagung. Dengan demikian, skripsi ini akan membahas bagaimana Alam Kitchen Tulungagung menerapkan konsep alam dalam bisnis kuliner, serta mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam menjalankan usaha tersebut di kawasan lokal.

2. Definisi Operasional

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas kemudahan penggunaan QRIS dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada UMKM bersertifikasi halal, dengan studi kasus di Alam Kitchen Tulungagung. Efektivitas kemudahan penggunaan QRIS diukur berdasarkan seberapa mudah dan cepat pelanggan dapat melakukan pembayaran menggunakan QRIS di Alam Kitchen, serta sejauh mana sistem ini memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi. Indikator yang digunakan untuk menilai kemudahan ini mencakup kecepatan transaksi, kemudahan dalam mengakses dan memindai kode QR, serta persepsi pelanggan terhadap kemudahan navigasi aplikasi pembayaran QRIS. Sementara itu, kepuasan pelanggan diukur melalui respons pelanggan terhadap pengalaman transaksi pembayaran dengan QRIS, mencakup kepuasan terhadap kecepatan, kenyamanan, dan kemudahan transaksi, serta pengaruhnya terhadap keseluruhan pengalaman pelanggan di Alam Kitchen. Penelitian ini juga mempertimbangkan konteks bahwa Alam Kitchen merupakan UMKM bersertifikasi halal, sehingga penelitian ini akan mengkaji apakah penggunaan QRIS dapat mendukung dan meningkatkan kepuasan

pelanggan yang lebih memilih produk halal serta layanan yang sesuai dengan prinsip syariah.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi terdiri dari enam sub bab. Sistematika skripsi bertujuan untuk memudahkan dan memperjelas pembahasan dan analisis data. Maka dari itu sistematika skripsi adalah:

a. BAB I PENDAHULUAN.

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai latar belakang masalah yang menjadi obyek penelitian, dan alasan diangkatnya judul tersebut. Secara berturut-turut membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, ruang lingkup dan pembatasan penelitian, penegasan istilah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

b. BAB II KAJIAN PUSTAKA.

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai deskripsi teori tentang peran, industri, dan pemberdayaan masyarakat, dan apa saja yang digunakan sebagai landasan atau dasar dari penulisan skripsi. Bab dua juga terdapat penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka berfikir.

c. BAB III METODE PENELITIAN.

Dalam bab metode penelitian ini akan dibahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN.

Pada bab hasil penelitian ini akan menguraikan mengenai

paparan data atau temuan yang diperoleh peneliti dari sumber data yang ada. Hasil penelitian disajikan dalam sebuah pertanyaan atau pernyataan penelitian dari hasil analisis data. Paparan terdiri dari latar belakang obyek, hasil temuan lapangan, dan analisis data.

e. BAB V PEMBAHASAN.

Pada bab pembahasan ini memaparkan tentang penelaahan lebih dalam terkait data hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan.

f. BAB VI PENUTUP.

Merupakan bagian akhir dari penulisan yang akan menunjukkan pokok-pokok penting dari keseluruhan pembahasan ini. Bagian ini menunjukkan jawaban atas permasalahan pada bagian diatas yang berisi kesimpulan dan saran.