

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Telaah Pustaka

1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dikembangkan oleh Davis (1989), untuk menjelaskan faktor – faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu teknologi. Teori menjelaskan bahwa penerimaan teknologi terutama dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). *Perceived usefulness* mengacu pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu teknologi dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja atau aktivitasnya, sedangkan *perceived ease of use* mengacu pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa teknologi tersebut mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1989).

Dalam penelitian ini, TAM tidak digunakan sebagai satu-satunya teori utama dan konstruk *perceived usefulness* serta *perceived ease of use* tidak diuji sebagai variabel tersendiri. TAM ditempatkan sebagai teori pendukung untuk menjelaskan hubungan antara efisiensi transaksi dan keputusan penggunaan QRIS. Efisiensi transaksi merepresentasikan aspek *perceived usefulness* karena QRIS dapat memberikan manfaat berupa proses pembayaran yang lebih cepat, praktis, aman, dan mengurangi ketergantungan pada transaksi tunai. Semakin besar manfaat yang dirasakan pelaku UMKM dari penggunaan QRIS, semakin besar

kemungkinan pelaku UMKM mempertimbangkan QRIS sebagai alat pembayaran dalam kegiatan usahanya.

Selain itu, aspek *perceived ease of use* tercermin dari kemudahan pelaku UMKM dalam memahami dan menggunakan QRIS dalam kegiatan transaksi. QRIS memungkinkan pelaku UMKM menerima pembayaran melalui kode QR dengan proses yang relatif sederhana menggunakan perangkat yang telah tersedia. Oleh karena itu, apabila pelaku UMKM merasa QRIS mudah dipahami dan digunakan, maka hambatan dalam penggunaan teknologi dapat berkurang dan keputusan untuk menggunakan QRIS dapat meningkat.

Dengan demikian, dalam penelitian ini efisiensi transaksi berhubungan dengan *perceived usefulness*, sedangkan kemudahan penggunaan QRIS berhubungan dengan *perceived ease of use*. Kedua persepsi tersebut digunakan sebagai landasan konseptual untuk menjelaskan bagaimana manfaat dan kemudahan teknologi dapat mendorong keputusan penggunaan QRIS. Namun, karena *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* tidak diukur sebagai konstruk penelitian tersendiri, hubungan tersebut diposisikan sebagai penjelasan teoritis pendukung, bukan sebagai pengujian langsung terhadap konstruk TAM.

Penggunaan TAM sebagai teori pendukung kemudian dilengkapi dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan aspek perilaku dalam keputusan penggunaan QRIS. TPB digunakan untuk menjelaskan bagaimana faktor internal dan kondisi yang dirasakan oleh

pelaku UMKM dapat membentuk niat dan perilaku penggunaan QRIS. Dengan demikian, TAM membantu menjelaskan penerimaan teknologi berdasarkan manfaat dan kemudahan, sedangkan TPB membantu menjelaskan proses perilaku yang mendasari keputusan pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS.

2. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (TPB) dikembangkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1985 dan kemudian dipublikasikan lebih lengkap pada tahun 1991. Pada teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat diprediksi berdasarkan tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) (Ajzen, 1991). Sikap menunjukkan seberapa besar seseorang memandang suatu perilaku sebagai hal yang baik atau buruk. Norma subjektif mengacu pada pengaruh sosial atau harapan dari orang-orang disekitar yang mendorong seseorang untuk melakukan atau menghindari suatu tindakan. Sementara itu, persepsi terhadap kontrol perilaku mencerminkan pandangan individu tentang seberapa mudah atau sulitnya melakukan tindakan tersebut. Ketiga faktor ini membentuk intensi perilaku (*behavioral intention*) yang menjadi prediktor utama dalam pelaksanaan perilaku aktual.

Tujuan dari teori ini adalah untuk mengatur dan memahami perilaku individu dan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi strategi untuk mengubah dan mengendalikan perilaku individu. Literasi keuangan

berperan penting dalam membentuk sikap positif UMKM terhadap penggunaan QRIS sebagai sesuatu yang menguntungkan inklusi keuangan, di sisi lain, memperkuat kontrol perilaku yang dirasakan, sebab akses yang lebih luas terhadap layanan keuangan digital membuat UMKM merasa lebih mampu dan berdaya dalam menggunakan QRIS. Dengan demikian, literasi keuangan dan inklusi keuangan berperan dalam membentuk niat dan perilaku individu dalam mengadopsi QRIS, sesuai dengan komponen-komponen dalam TPB yang memengaruhi penggunaan teknologi pembayaran di Pasar Saliwangi.

3. *Theory of Financial Inclusion*

Theory of financial inclusion yang dikemukakan oleh (Ozili, 2020) menjelaskan bahwa inklusi keuangan merupakan proses penyediaan layanan keuangan formal yang mudah diakses, terjangkau, dan digunakan secara aktif oleh seluruh lapisan masyarakat. Menurut Ozili (2020), inklusi keuangan tidak hanya sebatas akses fisik terhadap produk keuangan, tetapi juga kemampuan individu dalam memahami serta menggunakan layanan tersebut secara efektif. QRIS merupakan salah satu bentuk implementasi dari sistem keuangan digital yang dapat mempermudah transaksi dan memperluas akses pasar bagi pelaku usaha. UMKM yang sudah memiliki akses layanan keuangan dan terbiasa menggunakannya secara aktif cenderung lebih mudah mengadopsi QRIS sebagai alat pembayaran dalam kegiatan usahanya.

Hal ini sejalan dengan *theory of inclusion financial* bahwa inklusi keuangan harus mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam ekosistem

keuangan, termasuk dalam memanfaatkan inovasi teknologi keuangan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat inklusi keuangan yang dimiliki pelaku UMKM, maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk mengambil keputusan dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran, karena dianggap lebih efisien, mudah digunakan, dan mendukung perkembangan usaha (Sharma, 2016)

4. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Di Indonesia, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional. Hal ini ditegaskan dalam UU No.20 Tahun 2008 tentang UMKM, yang menyebutkan bahwa UMKM berfungsi sebagai pilar utama pembangunan ekonomi, pemerataan pendapatan, penciptaan lapangan kerja, dan pengentasan kemiskinan. Hal ini disebabkan oleh kemampuan UMKM dalam menyerap tenaga kerja lokal serta fleksibilitasnya dalam menghadapi perubahan pasar. Menurut data kementerian koordinator bidang perekonomian republik Indonesia tahun 2024, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menjadi salah satu penopang ekonomi nasional karena UMKM mencakup sekitar 99% total unit usaha di Indonesia, berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional hingga 60,51%, serta menyerap hampir 97% dari total tenaga kerja di Indonesia. Hal ini menunjukkan peran strategisnya dalam pembangunan ekonomi nasional.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP) Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan

Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, yang dimaksud dengan UMKM yaitu :

- a. Usaha Mikro adalah produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah ini.
- b. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam peraturan pemerintah ini.
- c. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha menengah sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah ini.

Secara umum, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) adalah usaha yang menghasilkan produk dengan bahan baku utama berasal dari pemanfaatan sumber daya yang dimiliki alam sekitar, keahlian, dan ciptaan budaya tradisional setempat.

5. Literasi Keuangan

Literasi keuangan adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang memengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan

kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan untuk mencapai kesejahteraan keuangan masyarakat (Keuangan, 2026). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan bahwa literasi keuangan mengacu pada pemahaman masyarakat terhadap produk dan layanan keuangan. Konsep ini menekankan pentingnya pemahaman yang *komprehensif* tentang produk keuangan serta kemampuan untuk memanfaatkan produk – produk tersebut dengan bertanggung jawab.

Dalam era digital ini, konsep literasi keuangan mengalami perluasan makna. Literasi keuangan tidak hanya memuat pengetahuan dasar mengenai perencanaan keuangan dan pengelolaan keuangan, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan memahami dan menggunakan layanan keuangan digital, seperti dompet digital, perbankan online, dan layanan pembayaran digital. Literasi keuangan juga mencakup pemahaman terhadap risiko keamanan data serta kemampuan mempertimbangkan manfaat dan risiko sebelum menggunakan layanan keuangan digital. Dalam konteks pembayaran QRIS, kemampuan tersebut diperlukan agar pelaku UMKM dapat memahami tata cara penggunaan, keamanan transaksi, manfaat, serta biaya yang mungkin berkaitan dengan transaksi digital.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa peningkatan literasi keuangan dapat mendukung kemampuan individu dalam mengambil keputusan keuangan yang lebih bijak, efisien, dan terinformasi. Dalam hal ini, literasi keuangan berperan penting dalam membantu masyarakat melakukan transaksi non tunai secara aman, efektif, dan sesuai dengan

prinsip perlindungan konsumen (Pratama et al., 2025). Bagi pelaku UMKM, pemahaman terhadap layanan keuangan digital dapat membantu mempertimbangkan manfaat QRIS sebagai alat pembayaran, memahami risiko transaksi digital, serta mengelola penerimaan transaksi dengan lebih baik. Sebaliknya, keterbatasan pemahaman mengenai layanan keuangan digital dapat menjadi salah satu kendala dalam penggunaan QRIS secara optimal.

. Dengan demikian, dalam penelitian ini literasi keuangan tidak hanya dipahami sebagai kemampuan mengelola keuangan secara umum, tetapi juga mencakup kemampuan pelaku UMKM dalam memahami layanan keuangan digital yang berkaitan dengan kegiatan usahanya. Pemahaman tersebut meliputi kemampuan mengenali manfaat dan biaya transaksi digital, memahami keamanan transaksi, serta menggunakan layanan pembayaran digital secara tepat. Hal ini menjadi relevan karena keputusan penggunaan QRIS merupakan salah satu bentuk keputusan keuangan yang dilakukan oleh pelaku UMKM dalam kegiatan transaksi sehari-hari.

a. Indikator literasi keuangan

Menurut Sri Deviyanti (2020) literasi keuangan dapat diukur dengan tiga indikator :

1. Kemampuan dasar dalam mengelola keuangan, kemampuan seseorang dalam mengatur dan mengelola keuangan secara tepat,

termasuk mempertimbangkan penggunaan uang dalam kegiatan sehari-hari maupun kegiatan usaha.

2. Menabung dan merencanakan keuangan, yaitu kemampuan seseorang dalam menyusun perencanaan keuangan dan mengalokasikan pendapatan untuk kebutuhan saat ini maupun kebutuhan pada masa mendatang.
3. Memahami produk-produk keuangan dan investasi, yaitu kemampuan seseorang dalam memahami karakteristik, manfaat, risiko, dan penggunaan berbagai produk dan layanan keuangan.

Ketiga indikator tersebut pada dasarnya menggambarkan literasi keuangan secara umum. Namun, dalam konteks penggunaan QRIS, literasi keuangan juga berkaitan dengan kemampuan pelaku UMKM dalam memahami layanan keuangan digital, termasuk manfaat, biaya, risiko, dan keamanan dalam melakukan transaksi. Dengan demikian, indikator literasi keuangan dalam penelitian ini tetap mengacu pada Sri Deviyanti (2020), tetapi penjelasannya disesuaikan dengan konteks transaksi digital agar lebih relevan dalam menjelaskan keputusan pelaku UMKM menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran.

b. Faktor-faktor yang memengaruhi literasi keuangan

Menurut Idris et al., (2023) karakteristik yang melekat pada individu dapat menentukan sejauh mana seseorang terpapar informasi keuangan :

1. Usia, artinya semakin bertambah usia dan kebutuhan yang kompleks biasanya mendorong seseorang untuk lebih proaktif memahami instrumen keuangan.
2. Pendidikan, tingkat pendidikan formal berbanding lurus dengan kapasitas seseorang dalam menyerap dan menganalisis informasi keuangan.
3. Jenis kelamin, studi literasi sering menunjukkan perbedaan dinamika dan perilaku antara pria dan wanita dalam mengelola dan mengalokasikan dana.
4. Pendapatan, besarnya penghasilan memengaruhi ruang lingkup keputusan keuangan yang diambil, seperti alokasi untuk tabungan dan instrumen investasi. .

6. Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan merupakan salah satu agenda penting dalam pembangunan ekonomi modern. Menurut Peraturan Presiden No 114 Tahun 2020 Tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), inklusi keuangan adalah hak setiap orang untuk memiliki akses dan kemampuan dalam menggunakan produk dan layanan keuangan formal secara tepat waktu, aman, dan terjangkau. Tujuan utama inklusi keuangan adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengurangi kesenjangan ekonomi, serta mendukung pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2022) mendefinisikan inklusi keuangan sebagai kondisi di mana masyarakat dapat mengakses berbagai

produk dan layanan keuangan sesuai kebutuhan, dengan pemahaman yang memadai, serta menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan. Inklusi keuangan tidak hanya mencakup kepemilikan rekening bank, tetapi juga pemanfaatan layanan keuangan digital seperti mobile banking, e-wallet, QRIS.

Dalam penelitian ini, inklusi keuangan dipahami sebagai akses dan kemampuan pelaku UMKM dalam memperoleh serta menggunakan produk dan layanan keuangan formal yang mendukung kegiatan usahanya. Aspek tersebut meliputi akses rekening atau layanan perbankan, kemudahan memperoleh layanan keuangan, serta penggunaan produk dan layanan keuangan sesuai dengan kebutuhan usaha. .

a. Faktor-faktor yang memengaruhi inklusi keuangan

Menurut Survei Nasional Keuangan Inklusif (Kemenko Perekonomian, 2021) dan kajian DNKI (2025), terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi tingkat inklusi keuangan, yaitu :

- 1) Aksesibilitas layanan keuangan
- 2) Literasi keuangan
- 3) Pendapatan dan pekerjaan
- 4) Teknologi digital
- 5) Kebijakan pemerintah
- 6) Demografi
- 7) Persepsi kegunaan
- 8) Persepsi kemudahan pengguna
- 9) Minat konsumen

10) kenyamanan

b. Indikator inklusi keuangan

Menurut Demirgüç-Kunt et al., (2022) dalam *Global Findex Database*, inklusi keuangan diukur melalui beberapa indikator utama yang mencerminkan akses dan pemanfaatan layanan keuangan formal oleh masyarakat. Indikator tersebut meliputi:

1) *Account Ownership* (Kepemilikan Rekening)

Kepemilikan rekening di bank atau lembaga keuangan formal menjadi indikator dasar inklusi keuangan. Semakin banyak masyarakat yang memiliki rekening, semakin tinggi tingkat akses terhadap sistem keuangan formal.

2) *Digital Payment* (Pembayaran Digital)

Penggunaan layanan pembayaran berbasis teknologi, seperti mobile banking, e-wallet, QR code, menunjukkan tingkat adaptasi digitalisasi keuangan. Indikator ini penting untuk menilai sejauh mana masyarakat beralih dari transaksi tunai ke digital.

3) *Savings Behavior* (perilaku menabung)

Kebiasaan menabung di lembaga keuangan formal mencerminkan kemampuan masyarakat dalam mengelola keuangan dan mempersiapkan kebutuhan masa depan. Indikator ini juga menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap sistem keuangan.

4) *Credit access* (akses kredit)

Kemampuan masyarakat untuk memperoleh pinjaman dari lembaga keuangan formal menjadi indikator penting inklusi keuangan.

5) *Financial resilience* (ketahanan keuangan)

Indikator inklusi ketahanan keuangan menggambarkan kemampuan individu atau rumah tangga dalam menghadapi guncangan ekonomi, seperti kehilangan pendapatan atau kebutuhan darurat. Indikator ini menunjukkan sejauh mana sistem keuangan mampu mendukung stabilitas ekonomi masyarakat.

7. Efisiensi Transaksi

Menurut Sabrina Luthfia et al.,(2026) efisiensi transaksi merupakan kemampuan suatu sistem pembayaran dalam mempermudah proses pembayaran dengan menggunakan waktu, biaya, dan tenaga yang seminimal mungkin, tetapi tetap menghasilkan hasil optimal. Dalam konteks pembayaran digital, efisiensi tidak hanya diukur dari cepatnya proses transaksi selesai, melainkan juga dari seberapa mudah sistem tersebut digunakan dan seberapa besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna. QRIS sebagai salah satu inovasi pembayaran digital hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat terhadap transaksi yang lebih praktis, cepat, dan terintegrasi dalam satu standar pembayaran.

Secara lebih luas, efisiensi transaksi menggambarkan sejauh mana suatu metode pembayaran mampu mengurangi hambatan dalam proses jual beli. Pada transaksi tunai, pengguna sering menghadapi kendala seperti harus menyiapkan uang pas, menghitung nominal, dan mengganggu kembalian. Sementara itu, pada pembayaran digital seperti QRIS, proses transaksi menjadi lebih sederhana karena cukup dilakukan dengan pemindai kode QR dan konfirmasi melalui aplikasi. Kondisi ini

menunjukkan bahwa efisiensi transaksi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menyangkut kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam melakukan pembayaran.

Berdasarkan penelitian oleh Sabrina Luthfia et al.,(2026) untuk pengukuran efisiensi terdapat 4 indikator, yaitu :

a. Kecepatan transaksi

Kecepatan transaksi menunjukkan seberapa cepat proses pembayaran dapat diselesaikan.

b. Kemudahan penggunaan

Kemudahan penggunaan menggambarkan tingkat kesederhanaan dalam mengoperasikan aplikasi pembayaran.

c. Biaya transaksi

Biaya transaksi berkaitan dengan besar kecilnya pengeluaran yang timbul saat menggunakan sistem pembayaran digital.

d. Kenyamanan dan keandalan sistem

Dalam indikator ini menggambarkan stabilitas layanan, rasa aman, serta kemudahan pengguna memperoleh bukti transaksi secara real time.

Keempat indikator tersebut penting karena dapat menunjukkan sejauh mana QRIS benar-benar memberikan efisiensi bagi penggunanya. Jika sistem mampu mempercepat pembayaran, mudah digunakan, tidak menambah biaya yang memberatkan, serta memberikan kenyamanan dan keadaan yang baik, maka transaksi dapat diartikan efisiensi.

8. Keputusan Penggunaan QRIS

Keputusan dapat didefinisikan melalui tiga konsep utama, yaitu pilihan yang didasarkan pada logika atau pertimbangan, adanya sejumlah alternatif yang harus dipilih untuk mencapai hasil yang optimal, serta tujuan yang ingin dicapai sebagai konsekuensi dari keputusan tersebut.

Keputusan penggunaan menurut Kotler & Armstrong (2016) merupakan proses yang melibatkan bagaimana seseorang, kelompok, atau organisasi menentukan pilihan, melakukan pembelian, serta memanfaatkan sebuah produk atau layanan agar memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Dalam konteks transaksi digital, keputusan penggunaan QRIS dipengaruhi oleh berbagai faktor yang membentuk perilaku konsumen.

Menurut Bank Indonesia (2019) *Quick Response Code indonesian Standard* merupakan standar QR code nasional yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan diluncurkan pada tanggal 17 Agustus 2015. QRIS bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi, baik di tingkat nasional maupun internasional, dengan prinsip *interoperability* dan *iinteroperability*. Selain itu, QRIS dikembangkan bersama industri sistem pembayaran untuk memastikan proses transaksi dengan kode QR menjadi lebih cepat, mudah, murah, aman, dan andal. QRIS mendukung inklusi keuangan dengan memungkinkan pelaku UMKM untuk mengakses layanan pembayaran digital secara lebih mudah dan terjangkau. *Merchant* merupakan pihak penjual barang atau jasa yang memiliki badan usaha tertentu dan menjalin kerja sama dengan penyedia

layanan pembayaran elektronik (*e-money*) yang diselenggarakan oleh bank terkait (Paramitha et al., n.d.).

Dalam penelitian ini, keputusan penggunaan QRIS mengarah pada perilaku pelaku UMKM yang telah menggunakan QRIS dalam kegiatan usahanya. Oleh karena itu, keputusan penggunaan tidak lagi fokus pada keputusan adopsi awal, tetapi pada keputusan untuk tetap menggunakan QRIS, tingkat pemanfaatannya dalam transaksi, serta kesediaan pelaku UMKM untuk melanjutkan penggunaannya. Hal ini karena kepemilikan atau penggunaan QRIS tidak selalu menunjukkan bahwa QRIS digunakan secara aktif dan berkelanjutan.

Menurut jogiyanto (2014) keputusan penggunaan layanan jasa merupakan bagian dari perilaku konsumen serta sikap perilaku dan norma subyektif mempengaruhi niat perilaku seseorang dan berpengaruh pula terhadap perilaku seseorang. Hasil proses tersebut merupakan suatu pilihan serta kognitif yang menunjukkan intensi perilaku. Intensi perilaku tersebut merupakan rencana untuk melanjutkan satu perilaku atau lebih. Semakin tinggi intensi perilaku individu terhadap suatu sistem, maka semakin tinggi pula peluang mereka untuk memanfaatkannya secara aktif.

a. Indikator keputusan penggunaan QRIS

Inklusi keuangan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan ekonomi yang berkelanjutan, khususnya bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Tingkat inklusi keuangan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan keuangan, tetapi juga oleh sejauh mana pelaku usaha mampu dan bersedia memanfaatkan

layanan tersebut dalam kegiatan sehari – hari. Keputusan penggunaan QRIS sebagai instrumen pembayaran digital tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis, tetapi juga oleh aspek psikologis dan kepercayaan pengguna. Menurut (Nawang Sari & Prihasti, 2025) mengidentifikasi empat indikator utama yang memengaruhi keputusan pelaku usaha dalam mengadopsi QRIS, yaitu persepsi kemudahan, persepsi manfaat, kepercayaan, dan keamanan.

1) Persepsi kemudahan

Persepsi kemudahan merujuk pada sejauh mana pengguna menilai QRIS mudah digunakan dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Indikator ini mencakup kemudahan operasional aplikasi, kejelasan prosedur pembayaran, serta minimnya hambatan teknis. Semakin tinggi persepsi kemudahan, semakin besar kemungkinan pengguna untuk mengadopsi QRIS.

2) Persepsi manfaat

Persepsi manfaat menggambarkan keyakinan bahwa QRIS memberikan keuntungan nyata bagi pengguna, khususnya pelaku UMKM. Manfaat tersebut dapat berupa efisiensi transaksi, pencatatan keuangan yang lebih sistematis, serta akses yang lebih luas terhadap layanan keuangan formal. Faktor ini terbukti menjadi salah satu determinan utama dalam keputusan penggunaan QRIS.

3) Kepercayaan

Kepercayaan merupakan indikator penting yang mencerminkan keyakinan pengguna terhadap reliabilitas dan kredibilitas sistem

QRIS. Kepercayaan ini berkaitan dengan konsistensi layanan, reputasi penyedia, serta persepsi bahwa QRIS dapat diandalkan dalam berbagai kondisi transaksi. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh dominan terhadap keputusan penggunaan QRIS.

4) Keamanan

Aspek keamanan berkaitan dengan perlindungan data dan transaksi pengguna. Indikator ini mencakup persepsi terhadap keamanan sistem, proteksi terhadap risiko penipuan, serta jaminan kerahasiaan informasi. Tingkat keamanan yang tinggi akan meningkatkan rasa aman pengguna dan mendorong mereka untuk menggunakan QRIS secara berkelanjutan.

b. Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan QRIS

Beberapa faktor yang bisa membuat seseorang memilih menggunakan teknologi atau layanan digital, termasuk QRIS sebagai alat transaksi digital. faktor – faktor tersebut meliputi :

1) Literasi keuangan

Literasi keuangan merupakan kemampuan individu atau pelaku usaha dalam memahami, mengelola, dan mengambil keputusan terkait keuangan, Menurut Hasanah & Rino (2025), literasi keuangannn berkontribusi signifikan terhadap pengelolaan keuangan UMKM di era digital, dengan pengaruh sebesar 37,7% terhadap praktik keuangan berbasis teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi literasi keuangan, semakin besar

kemungkinan UMKM untuk mengadopsi QRIS sebagai transaksi. Lusardi & Mitchell (2014) juga menegaskan bahwa literasi keuangan adalah fondasi penting dalam pengambilan keputusan keuangan yang rasional, termasuk dalam pemanfaatan teknologi pembayaran digital.

2) Inklusi keuangan

Inklusi keuangan berkaitan dengan akses pelaku UMKM terhadap layanan perbankan dan sistem keuangan formal. Penelitian Ariani & Astuti (2025) di Mataram menunjukkan bahwa inklusi keuangan berpengaruh terhadap penggunaan QRIS, karena pelaku UMKM yang memiliki rekening bank dan akses ke layanan digital lebih mudah mendaftar sebagai merchant QRIS. Artinya, semakin banyak pelaku UMKM yang memiliki akses ke layanan keuangan formal, semakin tinggi tingkat adopsi QRIS. Inklusi keuangan memengaruhi penggunaan QRIS karena tanpa akses ke rekening bank atau layanan keuangan formal, pelaku UMKM dapat masuk ke ekosistem digital, menerima pembayaran non-tunai, dan memperluas pasar.

3) Efisiensi transaksi

Efisiensi transaksi menjadi salah satu faktor yang paling nyata dalam mendorong penggunaan QRIS. Sistem QRIS memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat, aman, dan tanpa perlu tunai, sehingga mengurangi biaya operasional serta risiko kehilangan. Efisiensi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan

pelanggan, tetapi juga memperkuat daya saing UMKM di pasar tradisional. Penelitian oleh Yasik & Mutoffar (2025) di Surabaya menunjukkan bahwa QRIS efektif dalam meningkatkan volume transaksi UMKM karena mampu mempercepat proses pembayaran dan memberikan rasa aman bagi konsumen. Dengan demikianlah, efisiensi transaksi menjadi alasan rasional bagi pelaku UMKM untuk beralih dari sistem konvensional ke sistem digital.

4) Persepsi dan kemudahan penggunaan

Kemudahan penggunaan adalah salah satu variabel utama dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menjelaskan penerimaan teknologi berdasarkan persepsi pengguna terhadap tingkat kesederhanaan dan kepraktisan sistem. QRIS dianggap mudah digunakan karena hanya memerlukan smartphone dan aplikasi pembayaran, tanpa perangkat tambahan yang kompleks. Hal ini membuat pelaku UMKM di pasar tradisional lebih cepat beradaptasi, meskipun tingkat literasi digital mereka relatif rendah.

Penelitian oleh Arullah et al., (2024) di pasar weleri menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dalam minat pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS. Menariknya, penelitian tersebut juga menemukan bahwa faktor kepercayaan dan manfaat tidak berpengaruh, sehingga kemudahan menjadi faktor dominan dalam keputusan adopsi. Hal ini menegaskan bahwa semakin sederhana suatu teknologi, semakin besar potensi diterima oleh pengguna, terutama di lingkungan

pasar tradisional yang masih dalam tahap transisi menuju digitalisasi.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk menunjang penelitian yang akan dilakukan, diperlukan referensi dari penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai dasar acuan penelitian. Penelitian terdahulu merupakan studi yang telah dilakukan sebelumnya dengan topik yang sejalan dengan penelitian ini. Hasil penelitian tersebut menjadi referensi penting bagi penulis dalam menyusun dan memperkuat landasan teori, sehingga membantu dalam mengembangkan kajian pada penelitian yang sedang dilakukan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis dan Tahun		Judul	Metode Penelitian	Hasil
Ayu Munthoharoh, Paulus Peka Hayon (Munthoharoh, A., & Hayon, P. P. (2025)		Pengaruh Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Terhadap Keputusan Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard Pada UMKM.	Kuantitatif	Variabel literasi keuangan dan inklusi keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS.
Nia Putri, Lakoni, Safrianti Ariyani (Putri et al., 2023)		Monico Idham Sintia Eka Pengaruh Literasi Keuangan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada UMKM Di Kota Bengkulu	Kuantitatif	Literasi keuangan, kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada umkm di Kota Bengkulu.

Penulis dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil
Ulfatun Ariani, Widia Astuti (Ariani, U. & Astuti, W. (2025)	Peran Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan Terhadap Penggunaan QRIS Di Kota Mataram	Kuantitatif	Semua variabel berpengaruh positif dan terhadap Penggunaan QRIS di Kota Mataram.
(Marhamah , 2023)	Pengaruh Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS Pada Merchant (Studi Pada Wirausaha Muslim Di Kota Surakarta)	Kuantitatif	literasi keuangan dan inklusi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS wirausaha muslim di Kota Surakarta.
Palupi et al (2022)	Pengaruh Literasi Keuangan dan Kemudahan Penggunaan Sistem QRIS Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada UMKM.	Kuantitatif	literasi keuangan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kecamatan Beji.
Salsabila (2023)	Pengaruh Literasi Keuangan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard Pada UMKM Di Kota Binjai.	Kuantitatif	literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard pada UMKM Di Kota Binjai

Penulis dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil
Wicaksono (2023)	Pengaruh Keuangan dan Kemudahan Pembayaran Digital Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS (Studi organisasi FoSSEI Regional Jawa Tengah)	Literasi Kuantitatif	literasi keuangan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada anggota FoSSEI

C. Kerangka Berpikir

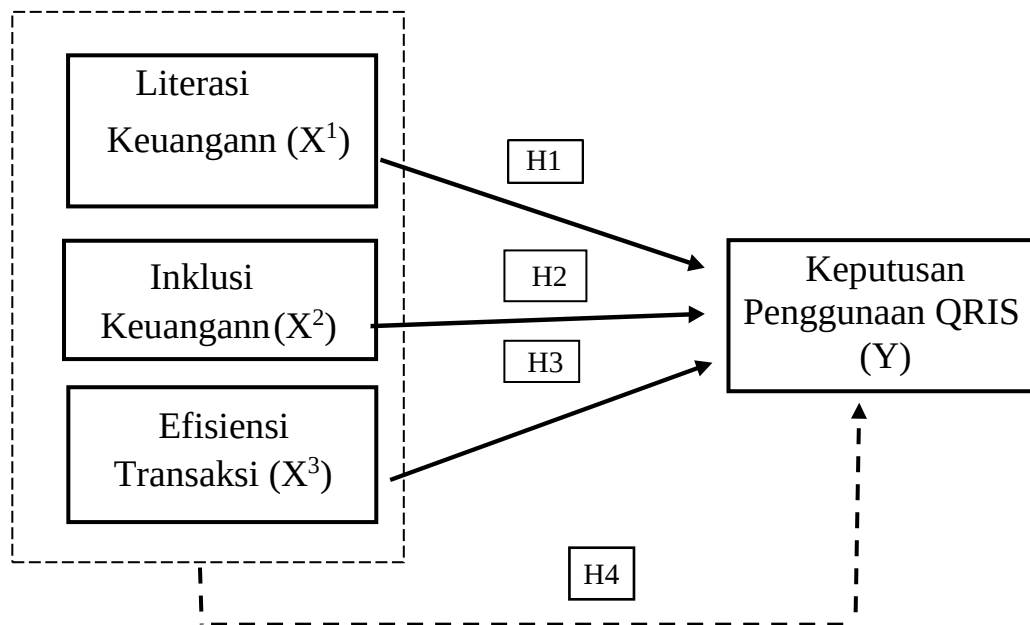
Menurut sugiyono (2019), Kerangka teori merupakan suatu konsep atau kumpulan konsep yang menjelaskan secara sistematis hubungan antar variabel yang akan diteliti. Kerangka berpikir dalam penelitian ini dirancang untuk menguraikan mekanisme kausal bagaimana tiga variabel independen yang meliputi inklusi keuangan, literasi keuangan dan efensiensi transaksi memengaruhi variabel dependen, yaitu keputusan penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM di Pasar Saliwngi, Cilacap.

Di Indonesia pasar tradisional menyumbang sekitar 60% transaksi ritel harian, namun tingkat penetrasi pembayaran digital masih rendah di bawah 20% (Bank Indonesia, 2024). QRIS, sebagai standar Quick Response Code Indonesian Standard yang diluncurkan Bank Indonesia sejak 2019, bertujuan mendorong inklusi keuangan melalui transaksi non-tunai yang cepat dan murah. Namun, adopsi QRIS di pasar tradisional sering terhambat oleh rendahnya akses layanan keuangan, kurangnya pengetahuan digital, dan persepsi ketidakdisienan.

Kerangka ini berpijak pada *Technology Acceptence Model* (TAM) Davis (1989), yang menyatakan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh perceived

usefulness (manfaat yang dirasakan) dan perceived ease of use (kemudahan yang dirasakan). Model ini diperluas dengan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) Ajzen (1991), yang menambahkan faktor sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku untuk menjelaskan keputusan behavioral. Selain itu, elemen inklusi keuangan diadaptasi dari pendekatan World Bank (2014) tentang *financial inclusion* sebagai akses, penggunaan, dan kualitas layanan keuangan.

Dengan menggabungkan tiga variabel independen, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana inklusi keuangan, literasi keuangan dan efisiensi transaksi berpengaruh terhadap keputusan penggunaa QRIS pada pelaku UMKM di Pasar Saliwangi. Melalui analisis tersebut, diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mendorong keberhasilan finansial UMKM, khususnya yang beroperasi di Pasar Saliwangi. Kerangka berpikir ini menjadi dasar dalam penyusunan hipotesis dan analisis data untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.



Gambar 2 1 kerangka berpikir

- H1 :literasi keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM di Pasar Saliwangi Cilacap.
- H2 :Inklusi keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM di Pasar Saliwangi Cilacap.
- H3 :Efisiensi transaksi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM di Pasar Saliwangi Cilacap.
- H4 :literasi keuangan, inklusi keuangan, dan efisiensi transaksi berpengaruh secara bersama terhadap keputusan penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM di Pasar Saliwangi, Cilacap.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah perkiraan sementara yang dibuat untuk menjelaskan suatu masalah. Perkiraan ini bisa benar, tetapi juga bisa salah. Jadi, hipotesis dianggap sebagai kesimpulan awal yang masih harus dibuktikan kebenarannya (Junaedi &

Wahab, 2023). Berdasarkan teori dalam kajian teori serta hasil penelitian sebelumnya, dan dikaitkan dengan masalah yang sedang diteliti, peneliti memiliki dugaan sementara sebagai berikut:

1. Literasi keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS bagi pelaku UMKM di Pasar Saliwangi Cilacap

Literasi keuangan adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang memengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan untuk mencapai kesejahteraan keuangan masyarakat. (OJK, 2025). Kemampuan ini membantu seseorang membuat keputusan keuangan yang tepat demi mencapai kesejahteraan finansial. Literasi keuangan juga meliputi kemampuan memahami informasi keuangan, mengelola sumber daya finansial, serta mengambil keputusan yang tepat terkait perencanaan, pengelolaan, dan penggunaan produk atau jasa keuangan. Konsep ini tidak hanya menekankan pemahaman terhadap produk dan layanan keuangan, tetapi juga perubahan sikap, kebiasaan, dan tanggung jawab finansial agar individu mampu mengatur pengeluaran, menabung, berinvestasi, serta meminimalkan risiko kesalahan dalam pengelolaan keuangan, sehingga dapat mencapai kondisi keuangan yang stabil dan sejahtera. Dalam penelitian (Ariani & Astuti, 2025) hasil penelitian menunjukkan literasi keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS bagi pelaku UMKM yang artinya literasi keuangan yang dimiliki pelaku UMKM memengaruhi keputusan penggunaan QRIS. Penelitian yang dilakukan oleh (Palupi, 2021) menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap

keputusan menggunakan QRIS pada pelaku UMKM di Kecamatan Beji dan Sukmajaya Depok. Sedangkan (Syamsul et al., 2024) menyatakan bahwa literasi keuangan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan sistem transaksi digital QRIS.

Berdasarkan penjelasan dari penelitian-penelitian sebelumnya, dapat dipahami bahwa literasi keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS pada pelaku UMKM. Ketika pelaku UMKM memiliki tingkat literasi keuangan yang baik memungkinkan pelaku UMKM untuk memahami konsep dasar pengelolaan keuangan, seperti pencatatan arus kas, perencanaan anggaran, serta pemilihan instrumen pembayaran yang tepat. Dengan bekal pengetahuan tersebut, pelaku usaha lebih mampu mengambil keputusan finansial yang rasional dan memanfaatkan sistem pembayaran digital seperti QRIS secara efektif untuk mendukung efisiensi transaksi. Dengan demikian, dapat disimpulkan hipotesis pertama sebagai berikut:

H1 : Literasi Keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS bagi pelaku UMKM di Pasar Saliwangi Cilacap

2. Inklusi keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS bagi pelaku UMKM di Pasar Saliwangi Cilacap.

Menurut (Sharma, 2016) inklusi keuangan dapat diartikan sebagai upaya untuk menyediakan akses terhadap layanan keuangan atau perbankan bagi seluruh kalangan masyarakat. Sedangkan menurut Otoritas Jasa Keuangan adalah ketersediaan akses pada berbagai lembaga, produk dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel inklusi keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS pada UMKM. Pada penelitian oleh menyatakan bahwa inklusi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada UMKM muslim di kota Surakarta

Berdasarkan penelitian terdahulu, tingkat inklusi keuangan yang baik berpengaruh positif terhadap keputusan pelaku UMKM dalam menggunakan sistem pembayaran digital seperti QRIS. Ketika pelaku usaha memiliki akses yang memadai terhadap layanan keuangan formal serta mampu memanfaatkannya sesuai kebutuhan, mereka cenderung lebih terbuka terhadap inovasi finansial. Hal ini mendorong peningkatan penggunaan QRIS karena pelaku UMKM merasa lebih aman, efisien, dan praktis dalam melakukan transaksi. Dengan demikian, dapat disimpulkan hipotesis kedua sebagai berikut:

H2 : Inklusi keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Pasar Saliwangi Cilacap

3. Efisiensi transaksi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS bagi pelaku UMKM di Pasar Saliwangi, Cilacap

Efisiensi transaksi menjadi salah satu faktor krusial dalam mendukung keberlanjutan usaha, khususnya bagi pelaku UMKM. Transaksi yang efisien tidak hanya mencerminkan kecepatan dan ketepatan dalam proses pembayaran, tetapi juga menekan biaya operasional serta meminimalkan risiko kesalahan pencatatan. Dalam konteks digitalisasi keuangan, efisiensi transaksi semakin relevan karena sistem pembayaran modern seperti QRIS

mampu menyediakan layanan yang praktis, aman, dan dapat diakses kapan saja.

Dalam penelitian (Putri et al., 2023) hasil penelitian menunjukkan kemudahan atau efisiensi transaksi berpengaruh positif terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM di Kota Bengkulu. Pada penelitian oleh (Triadhi et al., 2026) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (efisiensi transaksi) berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS, baik secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan uraian dari penelitian sebelumnya, dapat dipahami mengenai pengaruh keputusan penggunaan QRIS pada UMKM menjadi penting untuk memahami sejauh mana teknologi keuangan dapat meningkatkan produktivitas dan daya saing usaha kecil. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan hipotesis.

H3 : Efisiensi transaksi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Pasar Saliwangi Cilacap

4. Literasi keuangan, inklusi keuangan, dan efisiensi transaksi terhadap keputusan penggunaan QRIS bagi pelaku UMKM di Pasar Saliwangi, Cilacap

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Palupi et al (2022) menunjukan bahwa literasi keuangan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS pada pelaku UMKM di Kecamatan Beji dan Sukmajaya Kota Depok. Kemudian berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Marhamah (2023) menyatakan bahwa inklusi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada UMKM muslim di kota Surakarta pada penelitian yang dilakukan

oleh Daulay (2024) berjudul “pengaruh efisiensi dan keamanan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran menurut perspektif ekonomi syariah “ didapatkan hasil bahwa efisiensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS. Sehingga berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H4 : literasi keuangan , inklusi keuangan, dan efisiensi transaksi secara bersamaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di pasar Saliwangi