

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

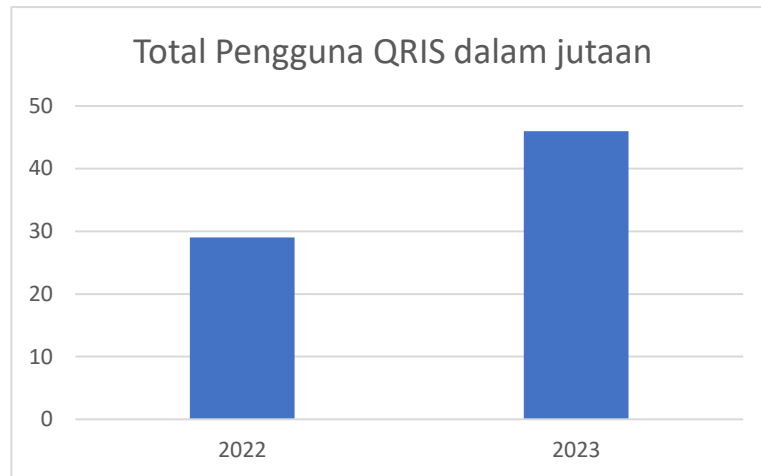
Sebagai salah satu lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki peran strategis yang signifikan dalam mendukung inklusi keuangan berbasis syariah di negara ini. Namun, meskipun BSI telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dari sisi aset dan pembiayaan, masih ada masalah dalam hal diversifikasi pendapatan, terutama yang berkaitan dengan pendapatan berbasis komisi atau biaya (*Fee Based Income*) (Hasibuan, 2024).

Salah satu komponen penting dari bisnis perbankan yakni pendapatan berbasis biaya, karena memberikan sumber pendapatan yang lebih stabil dibandingkan dengan pendapatan berbasis pembiayaan yang rentan terhadap risiko kredit dan perubahan ekonomi. Namun, total pendapatan berbasis biaya BSI masih relatif rendah jika dibandingkan dengan bank konvensional (Fatoni, 2019).

Berdasarkan data, total pendapatan berbasis biaya Bank BRI mencapai 11,26 Triliun rupiah (Antara News, 2024). Lalu untuk total pendapatan berbasis biaya Bank Mandiri mencapai 10,77 Triliun rupiah (Kumparan, 2024). Dan pendapatan berbasis biaya Bank BNI mencapai 4,96 Triliun rupiah (Financialku, 2024). Sedangkan pendapatan berbasis biaya Bank BSI hanya mencapai 178,2 Miliar rupiah (BSI, 2024).

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan pendapatan berbasis biaya adalah pemanfaatan teknologi digital dalam transaksi keuangan, seperti *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS memiliki peluang yang besar bagi BSI untuk meningkatkan pendapatan berbasis biaya melalui biaya transaksi dan layanan tambahan yang ditawarkan kepada mitra maupun nasabah. Pada tahun 2019 Bank Indonesia secara resmi meluncurkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai alternatif metode pembayaran non tunai (Bank Indonesia, 2020). Kehadiran QRIS disambut baik oleh masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan terjadinya peningkatan jumlah pengguna QRIS dari

tahun ke tahun. Seperti yang dijelaskan dalam gambar berikut.

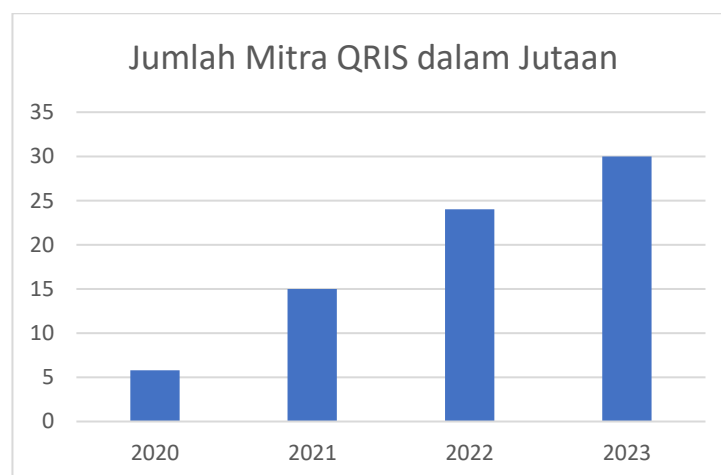


**Gambar 1. 1 Perkembangan Total Pengguna QRIS dalam Jutaan**

*Sumber : (ASPI, 2023)*

Pada Gambar 1.1 dijelaskan perkembangan jumlah pengguna QRIS tumbuh signifikan, per akhir bulan desember 2023 sudah mencapai 46 juta pengguna atau tumbuh sebesar 59% bila dibandingkan posisi akhir bulan desember 2022 yang mencapai 29 juta pengguna. Ini membuktikan masyarakat mulai beralih menggunakan QRIS sebagai metode pembayarannya.

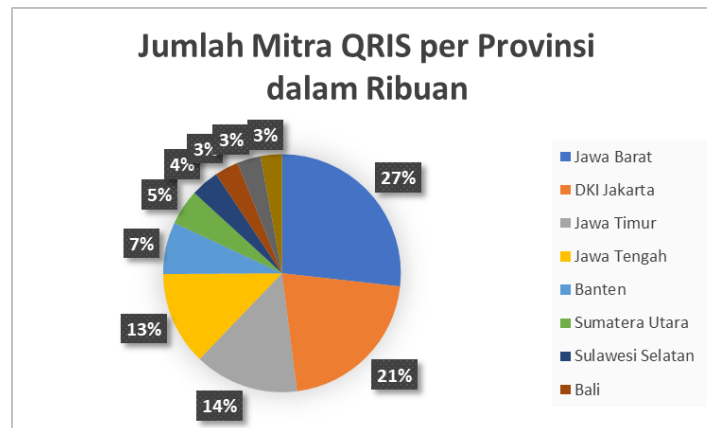
Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna QRIS, jumlah mitra pun mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berikut merupakan grafik perkembangan mitra QRIS.



**Gambar 1. 2 Perkembangan Jumlah Mitra QRIS dalam Jutaan**

*Sumber : (ASPI, 2023)*

Pada Gambar 1.2 dijelaskan pertumbuhan jumlah mitra QRIS dalam jutaan, per akhir Desember 2023 mencapai 30 juta mitra atau mencatat pertumbuhan sebesar 25% dibandingkan posisi akhir Desember 2022. Ini menandakan mitra atau pemilik usaha mulai menyediakan QRIS sebagai alternatif pembayarannya. Berikut merupakan grafik perbandingan jumlah mitra QRIS antar provinsi di Indonesia.



**Gambar 1.3 Perbandingan Jumlah Mitra QRIS per Provinsi**

*Sumber : (ASPI, 2023)*

Berdasarkan data statistik yang dipublikasikan oleh ASPI pada Gambar 1.3, jumlah mitra QRIS yang terbanyak terdapat Di Provinsi Jawa Barat. Dilansir dari *website* portaljabar, kota Bandung merupakan peringkat pertama dengan transaksi digital se Jawa Barat (jabarprov.go.id, 2022).

Berdasarkan data, perbandingan jumlah penyelenggara QRIS, bank merupakan penyelenggara QRIS terbanyak sebesar 61% atau sebanyak 71 bank (Statistik QRIS, 2023). Berikut merupakan perbandingan jumlah mitra antar bank.

**Tabel 1.1 Perbandingan jumlah Mitra antar bank**

Nama Bank	Jumlah Mitra (ribuan)
Mandiri	4.000
Bank Rakyat Indonesia	3.700
Bank CIMB Niaga	2.000
Bank Negara Indonesia	1.600
Bank Central Asia	900
Bank Syariah Indonesia	221

*Sumber: Data diolah penulis (2024)*

Dilihat dari Tabel 1.1 perbandingan jumlah mitra perbankan, bank BSI merupakan yang terendah, bila dibandingkan dengan bank konvensional lainnya.

Vinny Purnama Bagja Kusumah, 2024

PERILAKU UMKM DI KOTA BANDUNG DALAM MENGGUNAKAN QRIS BANK SYARIAH INDONESIA  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Masalah ini didukung oleh pengalaman penulis selama menjalani program magang di Bank BSI yakni masih terdapat sejumlah UMKM di Kota Bandung yang menolak penggunaan QRIS Bank Syariah Indonesia dengan alasan yang tidak pasti.

Hal tersebut disebabkan karena jika dilihat dari interaksi pengguna Bank BSI di sosial media, banyak yang mengeluhkan terkait pelayanan perbankan di Bank BSI yang kurang bagus dan sistem teknologi dan informasi yang selalu mengalami gangguan mengakibatkan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Bank BSI. Selain itu terdapat komentar di akun sosial media bank BSI yang menyatakan menyesal telah memilih menggunakan bank BSI sebagai layanan perbankannya. Dengan kekecewaan tersebut, masyarakat memberikan opini yang menyarankan untuk berpindah bank (BSI, 2024). Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian Fadhila et al., (2023) yakni nasabah BSI juga mengalami beberapa kendala ketika menggunakan QRIS seperti aplikasi yang mengalami gangguan, sinyal yang tidak stabil di beberapa daerah dan masih kurang banyaknya UMKM yang menggunakan QRIS sebagai salah satu metode pembayarannya.

Berdasarkan masalah tersebut, penerimaan dan penggunaan QRIS oleh nasabah atau UMKM ditentukan oleh beberapa faktor yang memiliki kaitan satu dengan yang lainnya. Salah satu konstruksi model yang dapat membuktikan penerimaan dan penggunaan teknologi QRIS adalah model teori terpadu penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang dikembangkan oleh Venkatesh et.al (2003). Adapun perbedaan dengan Teori TAM yaitu TAM berfungsi untuk memberikan dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. Sedangkan teori UTAUT merupakan model penerimaan teknologi terbaru yang dikembangkan oleh Venkatesh. Adapun Teori Tindakan Beralasan (TRA), Model Penerimaan Teknologi (TAM), Model Motivasi (MM), Teori Perilaku Terencana (TPB), kombinasi teori TAM and TPB, Model Pemanfaatan PC (MPTU), Teori Difusi Inovasi (IDT), dan Teori Kognitif Sosial (SCT) adalah delapan teori terkemuka yang berhasil digabungkan dalam UTAUT (Venkatesh et al., 2003).

Berdasarkan teori UTAUT terdapat lima faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan (*Use Behavior*) teknologi. Faktor-faktor tersebut meliputi ekspektasi

Vinny Purnama Bagja Kusumah, 2024

PERILAKU UMKM DI KOTA BANDUNG DALAM MENGGUNAKAN QRIS BANK SYARIAH INDONESIA  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi upaya (*effort expectancy*), faktor sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) dan niat berperilaku (*behavioral intention*) (Venkatesh et al., 2003). Penelitian tentang QRIS pernah dilakukan oleh Sudiatmika dan Martini, (2022) dan Erwinsyah et al., (2023) yang membahas faktor- faktor yang mempengaruhi niat pelaku UMKM menggunakan QRIS dengan menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi niat perilaku adalah ekspektasi kinerja yang didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu percaya dapat mencapai kinerja yang membantu pekerjaannya dengan menggunakan suatu sistem teknologi (Venkatesh et al., 2003). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Indah dan Agustin, (2019) menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi. Hasil penelitian yang sama juga dikemukakan oleh Ayaz dan Yanartaş, (2020), Chao, (2019), Sarmini dkk, (2021), Chaidir et al., (2021) dan Widya, (2022).

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi niat perilaku adalah ekspektasi upaya. Ekspektasi upaya adalah tingkat kemudahan dalam menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Widya, (2022), Anjaswati dan Berakon, (2022) dan Chao, (2019) menunjukkan bahwa ekspektasi upaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi. Hasil penelitian berbeda yang dilakukan oleh Chaidir et al., (2021) dan Indah dan Agustin, (2019) menyatakan bahwa ekspektasi upaya tidak mempengaruhi niat perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi niat perilaku adalah faktor sosial yang didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu merasa bahwa orang lain yang penting baginya percaya dia harus menggunakan suatu sistem baru (Venkatesh et al., 2003). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anjani Widya, (2022) menunjukkan bahwa faktor sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku seseorang dalam menggunakan suatu teknologi. Hasil penelitian yang sama juga dikemukakan oleh Bagus Prasasta Sudiatmika dan Ayu Oka Martini, (2022), Chaidir et al., (2021), Chao, (2019), Gita Fadhila Amanda Sherlyani, (2023), Indah dan Agustin, (2019).

Vinny Purnama Bagja Kusumah, 2024

PERILAKU UMKM DI KOTA BANDUNG DALAM MENGGUNAKAN QRIS BANK SYARIAH INDONESIA  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Faktor keempat yang dapat mempengaruhi perilaku adalah kondisi yang memfasilitasi yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur yang dimiliki organisasi dan fasilitas teknologi lainnya tersedia untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2003). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anjani Widya, (2022) menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku seseorang dalam menggunakan suatu teknologi. Hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Anjaswati dan Berakon, (2022), Ayaz dan Yanartaş, (2020), Chaidir et al., (2021) dan Indah dan Agustin, (2019).

Faktor kelima yang dapat mempengaruhi perilaku adalah niat berperilaku. Niat berperilaku adalah maksud atau tujuan suatu perbuatan, dan kehendak (keinginan dalam hati) untuk melakukan sesuatu (Bahasa, 2020). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Widya, (2022) menunjukkan bahwa niat berperilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku seseorang dalam menggunakan suatu teknologi. Hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Anjaswati dan Berakon, (2022), Chaidir et al., (2021), Chao, (2019), Darsono et al., (2020) dan Indah & Agustin, (2019).

Bila dilihat dari penelitian sebelumnya walaupun terdapat kesamaan variabel yang digunakan, namun terdapat variabel yang masih jarang diteliti yaitu perilaku penggunaan, dan juga objek penelitian yang diteliti dan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat perbedaan sehingga menimbulkan gap penelitian. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian terkait variabel yang berhubungan dengan perilaku penggunaan. Yakni Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Upaya, Faktor Sosial, Kondisi yang memfasilitasi dan Niat berperilaku.

Selain itu kebaruan dalam penelitian ini menggunakan variabel perilaku penggunaan. Penggunaan variabel ini didasari atas hasil rekomendasi penelitian sebelumnya yang hanya meneliti intensi atau niat (Fitriah, 2023). Dan juga menggunakan variabel religiositas sebagai variabel moderasi. Karena berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maya Adiba et al., (2018), Fadhila et al., (2020), Oktavianita, (2021), Anjaswati dan Berakon, (2022), Bagus Prasasta Sudiarmika dan Ayu Oka Martini, (2022), Almamy, (2022), Auwldhani dan Handayani, (2023), Pardiansyah et al., (2023), Rahmansyah dan Yandri, (2023) (Juliana, Jihan, et al.,

Vinny Purnama Bagja Kusumah, 2024

PERILAKU UMKM DI KOTA BANDUNG DALAM MENGGUNAKAN QRIS BANK SYARIAH INDONESIA  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2023) dan Rasid et al., (2023). variabel religiositas islami memoderasi secara positif dan signifikan terhadap variabel teori UTAUT yakni ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi.

Adapun urgensi dalam penelitian ini terletak pada objek penelitiannya yakni penggunaan QRIS Bank Syariah Indonesia (BSI) yang hingga saat ini penelitian terkait QRIS perbankan syariah masih sangat kurang di karenakan sebagian besar penelitian masih didominasi oleh QRIS bank konvensional. Selain itu penulis tertarik untuk meneliti terkait perbankan syariah karena perbankan konvensional lebih populer di Indonesia, yang mayoritas beragama Islam, meskipun riba dan bunga dilarang. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk memperoleh hasil yang lebih jelas yang disertai dengan bukti ilmiah terkait **“Perilaku UMKM di Kota Bandung dalam Menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Total pendapatan berbasis biaya BSI masih relatif rendah jika dibandingkan dengan bank konvensional.
2. Perbandingan jumlah mitra QRIS BSI masih rendah jika dibandingkan dari Bank konvensional lain. (Bisnis.com, 2022) dan (Kompas.com, 2023).
3. Sejumlah UMKM di Kota Bandung enggan menjadi mitra BSI dan menolak untuk menggunakan QRIS BSI (Sumber data dilapangan).
4. Rendahnya permintaan QRIS BSI yang disebabkan oleh pelayanan perbankan di Bank BSI yang kurang bagus.
5. Terdapat kendala dalam sistem teknologi dan informasi seperti selalu mengalami gangguan yang mengakibatkan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Bank BSI.
6. Banyaknya keluhan dari nasabah sehingga menggiring opini untuk berhenti menggunakan layanan Bank BSI.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Vinny Purnama Bagja Kusumah, 2024

PERILAKU UMKM DI KOTA BANDUNG DALAM MENGGUNAKAN QRIS BANK SYARIAH INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Bagaimana tingkat ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, gambaran kondisi faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi , niat perilaku dan perilaku dalam penggunaan QRIS BSI?
2. Apakah tingkat ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat berperilaku UMKM di Kota Bandung dalam menggunakan QRIS BSI?
3. Apakah tingkat ekspektasi upaya berpengaruh terhadap niat berperilaku UMKM di Kota Bandung dalam menggunakan QRIS BSI?
4. Apakah kondisi faktor sosial berpengaruh terhadap niat berperilaku UMKM di Kota Bandung dalam menggunakan QRIS BSI?
5. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku UMKM di Kota Bandung dalam menggunakan QRIS BSI?
6. Apakah niat berperilaku berpengaruh terhadap perilaku UMKM di Kota Bandung dalam menggunakan QRIS BSI?
7. Apakah Tingkat religiositas memoderasi pengaruh tingkat ekspektasi kinerja terhadap niat berperilaku UMKM di Kota Bandung dalam menggunakan QRIS BSI?
8. Apakah Tingkat religiositas memoderasi pengaruh tingkat ekspektasi upaya terhadap niat berperilaku UMKM di Kota Bandung dalam menggunakan QRIS BSI?
9. Apakah Tingkat religiositas memoderasi pengaruh kondisi faktor sosial terhadap niat berperilaku UMKM di Kota Bandung dalam menggunakan QRIS BSI?
10. Apakah Tingkat religiositas memoderasi pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku UMKM di Kota Bandung dalam menggunakan QRIS BSI?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, faktor sosial dan gambaran kondisi yang memfasilitasi , niat perilaku dan perilaku UMKM dalam menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga dilakukan untuk menganalisis bagaimana pengaruh tingkat

Vinny Purnama Bagja Kusumah, 2024

PERILAKU UMKM DI KOTA BANDUNG DALAM MENGGUNAKAN QRIS BANK SYARIAH INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, kondisi faktor sosial terhadap niat berperilaku UMKM. Dan juga pengaruh kondisi yang memfasilitasi dan niat berperilaku UMKM terhadap perilaku UMKM di Kota Bandung dengan tingkat religiositas islami sebagai variabel moderasi.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini dapat menambah khazanah pengetahuan berkaitan dengan bank syariah pada layanan QRIS utamanya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perbankan syariah serta dapat dijadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh dari variabel tingkat ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, kondisi faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi, niat berperilaku, perilaku penggunaan dan tingkat religiositas islami.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi khususnya bagi bank syariah untuk meningkatkan strategi pemasarannya dalam rangka memperluas pasar bank syariah di kalangan UMKM dalam layanan QRIS. Selain itu, penelitian ini diharapkan mendorong bank syariah untuk mengoptimalkan layanan QRIS serta mendukung pertumbuhan ekonomi syariah.