

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa dekade terakhir, transformasi digital mulai mengubah berbagai aspek kehidupan. Pesatnya revolusi informasi dan digital telah membawa dampak yang bermacam - macam pada kehidupan sosial masyarakat, salah satu yang berpengaruh adalah tata cara pembayaran atau bertransaksi. Dahulu, orang membeli sesuatu dengan cara bertransaksi secara langsung (*cash*) namun kini memiliki alternatif lain, yaitu menggunakan QRIS. QRIS atau *Quick Response Code Indonesian Standard* yang dirilis oleh Bank Indonesia (BI) menjadikannya sebuah inovasi teknologi finansial nasional dalam hal pembayaran berbasis digital *QR code* yang dapat terintegrasi secara langsung dengan *ewallet* (dompet digital) atau bank (Administrator SNKI Website, 2022). Inovasi digital ini menawarkan kemudahan, terjangkau, dan cepat untuk semua kalangan dalam hal bertransaksi baik sebagai konsumen ataupun pelaku usaha. Dengan adanya sebuah inovasi ini diharapkan dapat memberikan dorongan di sektor keuangan digital nasional terutama untuk UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah).

Berbeda hanya dengan *contactless* pada kartu ATM yang dimana diharuskan kartu tersebut tersedia fitur *contactless* dan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) sebagai penerima supaya bisa melakukan transaksi, belum lagi minimnya ketersediaan mesin EDC dan tidak dijual secara bebas menjadikan tantangan tersendiri bagi pelaku usaha, khususnya UMKM. Karena hal tersebutlah QRIS hadir sebagai solusi pembayaran digital yang lebih fleksibel dalam memberikan solusi terhadap masyarakat khususnya para pelaku usaha di era digital ini. Cukup dengan dompet digital (*e-wallet*) seperti OVO, GoPay, ShopeePay dan layanan perbankan bergerak (*mobile banking*) kini telah terintegrasi dan dapat bertransaksi menggunakan QRIS. Saldo yang bertaut dengan QRIS di dompet digital dapat diteruskan ke kartu ATM pribadi. Maka

dari itu, kehadiran QRIS diharapkan dapat mempercepat perputaran ekonomi terutama untuk pelaku UMKM.

Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia memiliki posisi krusial bagi perekonomian dalam memberikan penguatan dan stabilitas pada Produk Domestik Bruto (PDB) nasional. Menurut Siaran Pers Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian (KemenKo) Nomor HM.4.6/103/SET.M.EKON.3/05/2021 tahun 2021, UMKM menyumbang hingga 61,07% atau sekitar Rp8.573,89 triliun dari PDB Indonesia dengan jumlah unit usaha mencapai 64,2 juta. Angka tersebut menunjukkan dominasi UMKM pada ketahanan ekonomi nasional. Selain kontribusi di ekonomi nasional, sektor ini juga menjadi penyerap tenaga kerja terbesar yang mampu menggaet hingga 97% angkatan kerja di Indonesia (Haryo Limanseto, 2021). Oleh karena itu, digitalisasi pada sektor UMKM melalui inovasi sistem pembayaran menjadi hal yang mendesak untuk dilakukan guna meningkatkan efisiensi dan daya saing usaha di era digital.

Sejalan dengan besarnya potensi UMKM tersebut, Bank Indonesia mencatat pertumbuhan penggunaan QRIS yang sangat signifikan. Hingga akhir tahun 2024, jumlah pengguna QRIS di Indonesia telah mencapai lebih dari 50,50 juta pengguna dengan jumlah *merchant* yang menembus angka 32,71 juta, di mana sebagian besar merupakan pelaku usaha skala mikro dan kecil (Kementerian Komunikasi dan Digital, 2024). Di Jawa Barat sendiri, pengguna Qris tercatat mencapai 12,7 juta atau sekitar 25,14 persen dari jumlah total pengguna nasional, sedangkan jumlah *merchant* atau pedagang mencapai 8,7 juta pengguna atau sekitar 26,6% dari jumlah total *merchant* nasional (Rilis humas jabar, 2025). Pertumbuhan ini menjadikan QRIS di wilayah Jawa Barat sendiri menjadi salah satu kanal pembayaran digital dengan pertumbuhan tertinggi. Angka-angka ini membuktikan bahwa QRIS bukan lagi sekadar alternatif, melainkan telah menjadi instrumen utama dalam transformasi ekonomi digital di Indonesia.

Tren peningkatan tersebut terus berlanjut hingga tahun 2025. Bank Indonesia (2025) melalui siaran pers resminya melaporkan bahwa sampai

dengan Semester I 2025, QRIS telah menjangkau 57 juta pengguna dan 39,3 juta merchant, di mana 93,16% di antaranya merupakan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), dengan total volume transaksi mencapai 6,05 miliar transaksi senilai Rp579 triliun. Data ini menegaskan bahwa QRIS bukan lagi sekadar alternatif pembayaran, melainkan telah menjadi arus utama (*mainstream*) dalam ekosistem transaksi pelaku usaha kecil di Indonesia (Departemen Komunikasi, 2025)

Lebih lanjut, berdasarkan Laporan Perekonomian Indonesia 2025 yang dirilis Bank Indonesia, volume transaksi QRIS sepanjang tahun 2025 tumbuh hingga 139,99% (*Year-over-Year*) dengan jumlah pengguna mencapai 59,53 juta orang dan 42,75 juta merchant, menjadikannya sistem pembayaran dengan pertumbuhan tertinggi dibandingkan instrumen lainnya seperti BI-FAST maupun BI-RTGS (GoodStats, 2026). Bank Indonesia bahkan memproyeksikan pertumbuhan QRIS masih akan berada pada kisaran 109,2% pada tahun 2026, meski laju pertumbuhannya diperkirakan mulai melandai dibandingkan tahun-tahun sebelumnya seiring semakin matangnya basis pengguna yang telah terbentuk. Meningkatnya skala penggunaan QRIS secara nasional maupun regional Jawa Barat, ini menunjukkan bahwa semakin memperkuat urgensi untuk mengkaji bagaimana tren makro tersebut termanifestasi secara riil pada level mikro pedagang, khususnya di kawasan komersial padat aktivitas (Talita Aqila Shafidhya, 2026).

Dengan kontribusi UMKM yang begitu vital terhadap PDB, digitalisasi melalui QRIS menjadi sebuah inovasi strategis, khususnya pada wilayah yang memiliki potensi pasar besar (*sweet spot*) seperti Cikarang Selatan, Kabupaten Bekasi. Wilayah ini dipilih karena bagian dari pusat industri terbesar di Indonesia. Pasalnya, lokasi ini terdapat kawasan industri strategis seperti MM2100, Hyundai, EJIP, dan Delta Silicon. Karakteristik wilayah yang padat penduduk serta tingginya konsentrasi pekerja dengan mobilitas tinggi di kawasan tersebut menciptakan ekosistem yang ideal untuk menerapkan pembayaran digital. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah angkatan kerja di Kabupaten Bekasi pada Agustus 2025 mencapai 1.628 ribu

orang, mengalami peningkatan hingga 8,9 ribu orang dibandingkan tahun sebelumnya (BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BEKASI, 2025).

Salah satu titik lokasi yang menjadi episentrum pergerakan ekonomi mikro di wilayah Cikarang Selatan adalah kawasan Cifest. Kawasan ini memiliki letak geografis dan karakteristik ruang yang strategis, yang ditandai dengan luasnya ketersediaan lahan terbuka bagi para pelaku usaha dan pedagang. Selain itu, area ini juga secara fungsional berperan sebagai titik kumpul utama atau tempat penjemputan (*drop point*) bagi mobilitas ribuan karyawan yang bekerja di berbagai kawasan industri di sekitarnya. Kondisi demografis yang demikian menciptakan intensitas interaksi dan transaksi ekonomi yang sangat tinggi setiap harinya antara para pedagang dan konsumen. Mengingat konsumen yang hadir mayoritas adalah pekerja industri dengan tingkat literasi teknologi dan inklusi keuangan digital yang tergolong mumpuni, secara teoretis kawasan ini seharusnya bertransformasi menjadi wilayah dengan tingkat adopsi teknologi digital yang sangat tinggi.

Namun, realita di lapangan menunjukkan dinamika yang berlawanan dengan ekspektasi tersebut. Tersedianya kemudahan akses serta infrastruktur teknologi digital berupa QRIS di kawasan Cifest ternyata tidak secara otomatis berbanding lurus dengan tingkat penggunaannya secara masif. Keberadaan opsi pembayaran tersebut tidak serta-merta menjamin bahwa para pedagang mau dan mampu memanfaatkannya secara optimal. Fenomena kontradiktif ini secara jelas mengindikasikan adanya celah yang signifikan (*gap*) antara ketersediaan inovasi teknologi digital yang telah diupayakan oleh berbagai pihak dengan tingkat kesiapan dan penerimaan penggunaannya di akar rumput. Khususnya bagi para pedagang di kawasan tersebut, hal ini membuktikan bahwa pengadaan infrastruktur fisik saja tidak cukup jika tidak dibarengi dengan kesiapan adaptasi dari penggunaannya.

Hadirnya infrastruktur teknologi digital berupa fasilitas pembayaran QRIS di kawasan Cifest ternyata tidak secara otomatis menjadi jaminan bahwa platform tersebut akan langsung digunakan secara masif oleh masyarakat. Fenomena keengganan ini sejalan dengan pandangan yang dikemukakan oleh

Turmudi (2019), yang menegaskan bahwa tingkat keberhasilan adopsi sebuah teknologi sangat bergantung pada adanya partisipasi yang aktif dari masyarakat sebagai saluran utama masuknya informasi. Munculnya berbagai hambatan di lapangan, seperti kekhawatiran terhadap sistem keamanan, kurangnya transparansi, hingga ketakutan akan penyalahgunaan data, memperlihatkan adanya indikasi pengabaian terhadap karakteristik sosial dan kompleksitas riil yang dihadapi pengguna di lapangan. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah pendekatan yang jauh lebih partisipatif agar tingkat kesiapan masyarakat dalam mengadopsi platform digital tersebut dapat meningkat secara perlahan namun pasti. Keterlibatan secara aktif ini dilakukan dengan tujuan utama untuk membangun serta meningkatkan rasa percaya (*trust*) masyarakat terhadap sistem keuangan yang baru. Melalui pendekatan ini, diharapkan Masyarakat khususnya para pedagang di kawasan Cifest tidak lagi sekadar diposisikan sebagai objek pasif dari paparan inovasi, melainkan mampu bertransformasi menjadi aktor utama yang proaktif dalam mendorong perubahan ekosistem keuangan digital di lingkungan sekitarnya (Turmudi, 2024).

Dugaan mengenai adanya hambatan partisipatif tersebut diperkuat oleh hasil peninjauan awal di lapangan. Berdasarkan observasi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan fakta lapangan yang cukup menjadi perhatian. Dari sampel sepuluh pedagang yang beroperasi di kawasan Cifest, tercatat tiga di antaranya masih bersikeras untuk mempertahankan metode transaksi konvensional secara tunai. Berdasarkan penggalian informasi lebih lanjut, penolakan ini rupanya dipicu oleh beberapa faktor krusial, di antaranya adalah kekhawatiran yang mendalam terkait jaminan keamanan transaksi digital, ketidakpastian serta kebingungan mengenai cara memverifikasi status dana yang masuk ke rekening, dan keterbatasan tingkat kecakapan literasi digital dalam mengoperasikan aplikasi pembayaran tersebut.

Fakta faktual di lapangan ini membuktikan bahwa tolok ukur keberhasilan sebuah inovasi digital tidak hanya bertumpu pada keberadaan infrastruktur fisiknya saja, tetapi lebih jauh dari itu. Keberhasilan pengadopsian teknologi digital sangat ditentukan oleh bagaimana teknologi tersebut dapat

diterima dan dimanfaatkan secara praktis oleh masyarakat. Berkaitan dengan proses penerimaan inovasi ini, Everett M. Rogers melalui Teori Difusi Inovasi (*Diffusion of Innovations Theory*) merumuskan bahwa tahapan seseorang dalam mengambil Keputusan mulai dari pengenalan awal hingga munculnya konfirmasi akhir harus melewati serangkaian fase krusial secara berurutan, antara lain(Sari, 2022):

1. Tahap Pengetahuan (*Knowledge*): Pada fase awal ini, pedagang baru sebatas terpapar informasi mengenai eksistensi QRIS dan mulai memahami secara kognitif mengenai fungsi dasar serta tujuan pemanfaatan teknologi tersebut.
2. Tahap Persuasi (*Persuasion*): Memasuki fase ini, pedagang mulai membentuk sikap secara emosional dengan menimbang-nimbang perasaan mereka, seperti ketertarikan maupun keengganan terhadap risiko dan manfaat QRIS. Proses ini sering kali dipengaruhi oleh adanya ajakan atau intervensi informasi, baik yang tersampaikan secara langsung maupun tersirat.
3. Tahap Keputusan (*Decision*): Pada tahap penentuan ini, pedagang mulai menunjukkan kecenderungan aktivitas yang mengarah pada sebuah pilihan tegas, apakah akan mengadopsi secara penuh atau justru menolak penggunaan QRIS dalam kegiatan usaha mereka.
4. Tahap Implementasi (*Implementation*): Jika keputusan adopsi diambil, maka pada fase ini pedagang mulai merealisasikan penggunaan QRIS secara langsung dalam memfasilitasi transaksi jual beli sehari-hari di lapangan.
5. Tahap Konfirmasi (*Confirmation*): Merupakan tahap final di mana pedagang akan melakukan evaluasi untuk mencari dukungan atau validasi atas keputusan yang telah diambil. Pada titik ini, pedagang akan menentukan apakah mereka akan terus menggunakan QRIS secara berkelanjutan atau justru merasa kecewa dan menghentikan penggunaannya (*discontinuance*).

Jika meninjau realita yang dialami oleh para pedagang di kawasan Cifest melalui perspektif teori difusi inovasi, terlihat bahwa persepsi terhadap risiko keamanan pada masa awal pengenalan merupakan wujud dari adaptasi rasional. Pedagang melakukan kalkulasi (rasionalisasi) antara risiko teknis, seperti keterlambatan pencairan dana, dengan tingginya tuntutan dari konsumen yang memiliki mobilitas serba cepat. Fenomena ini menunjukkan bahwa difusi QRIS di kawasan industri tidak direspons dengan kepasifan, melainkan dengan evaluasi rasional sebelum akhirnya diputuskan untuk diimplementasikan secara masif guna menjaga kelangsungan usaha.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi fokus permasalahan untuk dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan melalui pertanyaan sebagai berikut, “Bagaimana tingkat adopsi teknologi digital QRIS sebagai alat transaksi di kalangan masyarakat pedagang di kawasan Cifest, Cikarang Selatan menggunakan tahapan difusi inovasi Everett M. Rogers (Pengetahuan, Persuasi, Keputusan, Implementasi, Konfirmasi)”.

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka tujuan utama dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat adopsi teknologi digital QRIS sebagai alat transaksi di kalangan masyarakat pedagang di kawasan Cifest, Cikarang Selatan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata serta implikasi yang positif, baik dari segi pengembangan ilmu pengetahuan maupun dari segi penerapannya secara langsung di lapangan. Secara spesifik, kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat diklasifikasikan ke dalam dua aspek utama, yaitu:

1. Manfaat Teoretis,

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ruang lingkup kajian sosiologi yang bersinggungan dengan era digital. Adapun rincian manfaat teoretis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya kasanah literatur dalam ranah sosiologi digital, khususnya yang berkaitan dengan spesialisasi empiris mengenai pola penerimaan dan pengadopsian teknologi digital QRIS ataupun lainnya pada komunitas lokal di suatu wilayah
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rekomendasi atau bahan rujukan konseptual ataupun data pembanding akademisi yang hendak meneliti lebih lanjut terkait fenomena adopsi teknologi digital di komunitas lokal pedagang, baik dari aspek tingkat penggunaan QRIS dalam suatu usaha, hingga dinamika yang ada di dalamnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara langsung dan menjadi bahan masukan maupun evaluasi yang aplikatif bagi pihak-pihak yang terlibat di lapangan. Adapun rincian manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara langsung mengenai penggunaan QRIS dalam hal bertransaksi menggunakan teknologi pembayaran digital QRIS sehari – hari.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman objektif mengenai pemahaman, keunggulan, efisiensi dan tingkat penggunaan transaksi berbasis teknologi digital QRIS

dalam hal operasional harian. Selain itu, temuan ini dapat menjadi bahan rujukan bagi para pedagang guna meningkatkan daya saing di ekosistem ekonomi industri.

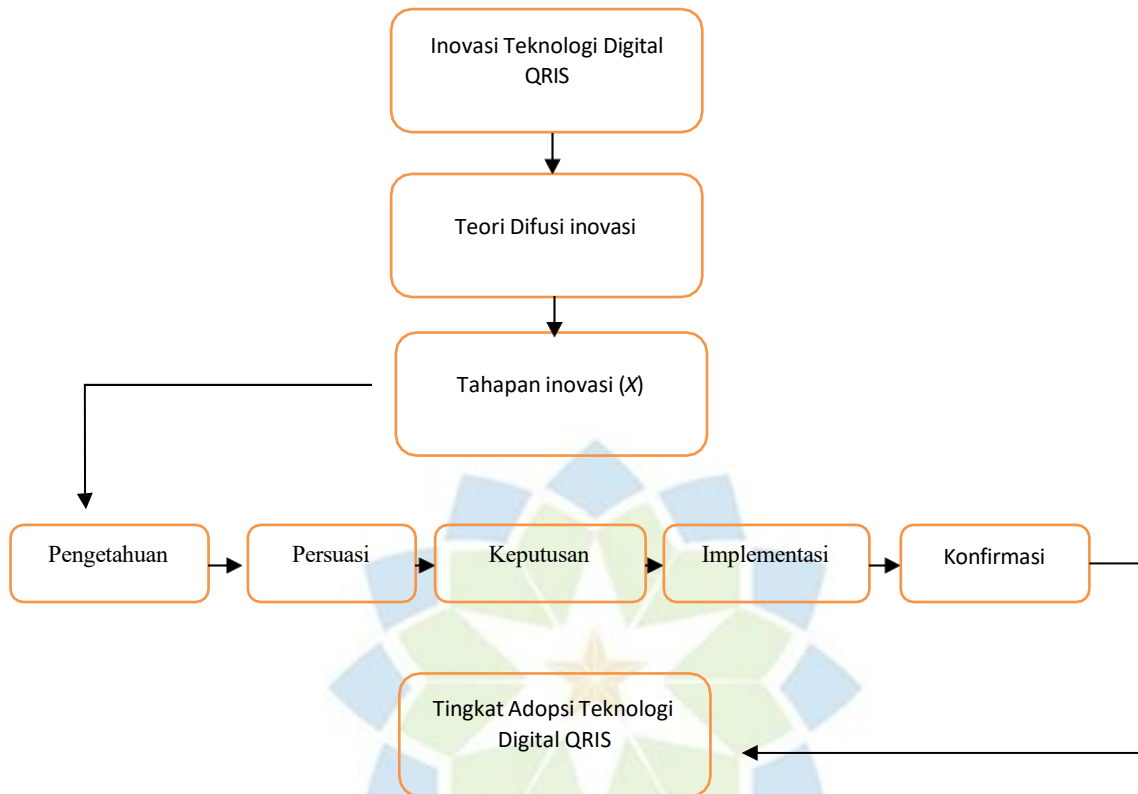
- c. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi penyedia layanan QRIS seperti bank himbara dan dompet digital (*ewallet*) serta memberikan edukasi, sosialisasi transaksi, serta menyediakan skema insentif atau keuntungan tambahan seperti *discount* bagi pedagang kecil. Langkah ini bertujuan supaya penggunaan QRIS dapat menjadi lebih masif dan berkelanjutan di masa depan.

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dibangun berdasarkan adanya fenomena kesenjangan (*gap*) antara ketersediaan inovasi teknologi digital QRIS sebagai infrastruktur transaksi modern dengan realitas tingkat penggunaannya secara aktual oleh masyarakat pedagang (selaku *merchant*) di kawasan Cifest, Cikarang Selatan. Untuk mengurai dan menganalisis fenomena tersebut, alur pemikiran penelitian ini disandarkan pada Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers. Teori ini sangat relevan digunakan sebagai pisau analisis untuk membedah proses bagaimana sebuah inovasi atau teknologi baru dapat diterima dan digunakan oleh anggota suatu sistem sosial. Proses penerimaan ini tidak terjadi secara instan, melainkan harus melewati serangkaian tahapan psikologis dan praktis dalam mengadopsi teknologi baru tersebut.

Adapun visualisasi dari alur konseptual penelitian ini dapat dilihat pada bagan berikut :

Gambar 1. 1 Konseptual Kerangka Berfikir



Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, alur konseptual kerangka berpikir penelitian ini dirancang secara sistematis untuk memetakan bagaimana sebuah teknologi baru berpenetrasi ke dalam aktivitas ekonomi masyarakat. Alur tersebut diawali dari kemunculan Inovasi Teknologi Digital QRIS sebagai rangsangan dari luar di ekosistem perniagaan kawasan Cifest. Kehadiran infrastruktur pembayaran *non tunai* ini kemudian dianalisis menggunakan pisau bedah Teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers. Pendekatan teori ini dipilih karena mampu mengurai kompleksitas penerimaan teknologi bukan hanya dari kesiapan teknis semata, melainkan dari sudut pandang proses sosial, kognitif, dan psikologis para penggunanya.

Berdasarkan garis alur ke bawah pada bagan tersebut, Teori Difusi Inovasi kemudian diturunkan ke dalam bentuk operasionalisasi penelitian melalui kotak Tahapan Inovasi (X). Variabel tunggal ini membedah proses penerimaan inovasi ke dalam lima fase esensial yang harus dilalui oleh individu secara linier, bertahap, dan berurutan. Alur proses ini dimulai dari fase Pengetahuan, yang di mana pedagang pertama kali menyadari eksistensi dan memahami fungsi dasar

operasional QRIS. Setelah terpapar informasi tersebut, panah alur berlanjut ke fase Persuasi, yakni tahapan di mana pedagang secara aktif menimbang kelebihan, kekurangan, serta besarnya dorongan lingkungan sosial untuk membentuk sikap penerimaan maupun penolakan.

Proses evaluasi kognitif tersebut selanjutnya bermuara pada tahap Keputusan, di mana pedagang menetapkan niat dan rasionalisasi yang matang sebelum mengadopsi teknologi tersebut. Jika keputusan yang diambil mengarah pada penerimaan, maka siklus berlanjut pada fase Implementasi, yaitu tindakan praksis di mana pedagang mulai memfasilitasi atau menyediakan transaksi pembeli menggunakan barcode QRIS secara nyata di lapak usahanya. Rangkaian tahapan ini kemudian diakhiri dengan fase Konfirmasi, di mana pedagang akan melakukan validasi evaluasi berdasarkan pengalaman *real* mereka, apakah penggunaan QRIS tersebut memberikan dampak yang cukup berarti bagi mereka sehingga patut dipertahankan keberlanjutannya, atau justru memicu kendala (*error*) yang berujung pada penghentian pemakaian.

Tanda panah terakhir yang menghubungkan fase konfirmasi ke arah kotak paling bawah menunjukkan hasil dari keseluruhan kerangka penelitian ini. Seluruh akumulasi proses yang berkesinambungan dari kelima fase tersebut saling terintegrasi dan berinti pada satu kesimpulan akhir, yakni penentuan Tingkat Adopsi Teknologi Digital QRIS. Artinya, perolehan respons dan capaian dari perjalanan pedagang dalam melewati kelima tahapan inovasi itulah yang akan menjadi indikator penentu bagi peneliti untuk mengukur, mengklasifikasikan, serta mendeskripsikan secara objektif sejauh mana persentase keberhasilan penerimaan teknologi digital di kalangan masyarakat pedagang Cifest, Cikarang Selatan.