

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi di era digital telah mencakup hampir setiap aspek kehidupan, termasuk belanja, transportasi, keuangan, pariwisata, dan bahkan pemberian amal, yang kini dapat dilakukan secara digital. Prevalensi teknologi digital telah mengubah gaya hidup kontemporer secara signifikan, dengan semakin bergantungnya masyarakat pada gadget dan internet, didukung oleh infrastruktur layanan digital yang memungkinkan aktivitas berbasis ponsel pintar yang nyaman. Tren ini telah memacu pertumbuhan bisnis berbasis teknologi digital. Di sektor keuangan, salah satu inovasi penting adalah *Fintech* (Teknologi Keuangan) (Febrianta & Indrawati, 2016).

Fintech mewakili inovasi teknologi modern di bidang keuangan yang bertujuan untuk meningkatkan kepraktisan, aksesibilitas, kenyamanan, dan efektivitas biaya. Awalnya terintegrasi ke dalam sistem keuangan tradisional, fintech secara progresif memperluas pengaruhnya. Ekspansi ini telah menyebabkan munculnya solusi fintech yang dirancang untuk menyederhanakan interaksi pelanggan, sehingga berdampak pada industri keuangan formal seperti perbankan, pasar modal, dan sektor keuangan non-bank termasuk asuransi, dana pensiun, dan perusahaan pembiayaan. Industri-industri ini secara tradisional sangat bergantung pada dokumentasi fisik dalam transaksi mereka, berbeda dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang (Ningsih, 2022).

Bank Indonesia telah merampingkan transaksi nasabah dengan memanfaatkan kemajuan dalam layanan keuangan. Sementara alat keuangan tradisional seperti *Automated Teller Machines* (ATM) dan kartu kredit telah mengintegrasikan teknologi selama beberapa waktu, era teknologi canggih saat ini telah mengantarkan berbagai layanan digital yang melayani beragam kebutuhan. Kecerdikan manusia terus berinovasi dalam sistem pembayaran yang penting untuk kehidupan sehari-hari, yang mengarah pada pengembangan layanan *M-Banking* yang dapat diakses melalui platform elektronik yang terhubung ke internet (Eriyanto, 2023). *M-Banking* memfasilitasi transaksi kapan saja, di mana saja dengan jangkauan jaringan, memungkinkan aktivitas perbankan sepanjang waktu seperti pengambilan informasi, komunikasi, dan transaksi keuangan melalui saluran seperti ATM, mesin EDC, dan aplikasi mobile banking khusus (Puryadi, 2022).

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) mewakili kemajuan signifikan dalam standarisasi pembayaran menggunakan metode kode QR yang didukung oleh Bank Indonesia (BI), khususnya menguntungkan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dengan menyederhanakan proses transaksi. QRIS meningkatkan transparansi dalam transaksi penjualan, membantu persiapan penilaian kredit (Nisaputra, 2023). Pembayaran QRIS melalui mobile banking menawarkan opsi untuk tabungan dan deposito, yang melibatkan pemindaian barcode, memasukkan jumlah pembayaran, verifikasi PIN, dan penyelesaian transaksi. PT Bank Mandiri, sebuah badan usaha milik negara terkemuka di Indonesia, menawarkan berbagai produk dan layanan

keuangan. Didirikan pada tahun 1998, perusahaan ini memegang pangsa pasar terbesar di Indonesia berdasarkan aset, pinjaman, dan simpanan. Di antara penawarannya adalah aplikasi *Livin'by* Mandiri, terintegrasi dengan data base pelanggan yang kuat yang dapat diakses oleh nasabah dan personel bank. Integrasi ini memastikan pelacakan aktivitas transaksi pelanggan yang lancar (Ratriani, 2023). PT Bank Mandiri telah mengadopsi sistem QRIS dalam aplikasi *Livin'by* Mandiri, menggaris bawahi komitmennya untuk meningkatkan penawaran layanan berbasis elektronik (Mandiri, 2019).

Pemanfaatan teknologi memungkinkan pelanggan untuk secara efektif memenuhi kebutuhan mereka selama pandemi, menghindari kontak fisik dan meminimalkan risiko kejahatan dunia maya di Indonesia, yang sayangnya memegang peringkat global tertinggi untuk kejahatan dunia maya (Eriyanto, 2023). Karena teknologi terintegrasi erat dengan layanan keuangan, memfasilitasi aktivitas keuangan kapan saja, di mana saja, potensi ancaman kriminal juga meningkat.

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) merupakan entitas krusial yang ditetapkan dalam undang-undang Nomor 7 Tahun 2021, dibedakan menjadi kategori mikro, kecil, dan menengah (Hidayat, 2023). Mengadopsi QRIS secara signifikan meningkatkan kemampuan UMKM untuk melakukan transaksi yang praktis, lebih cepat, dan lebih aman, sehingga mendorong penghematan. Namun, tantangan seperti konektivitas internet yang tidak stabil, biaya, dan batas transaksi dapat menghambat adopsi penuh mereka. Terlepas dari kenyamanannya, terdapat risiko bawaan yang terkait dengan penggunaan

QRIS, termasuk pelanggaran data, meskipun banyak pengguna masih mempercayai dan memanfaatkan layanan QRIS (Ningsih, 2022).

Kota Tegal merupakan contoh upaya digitalisasi UMKM di antara 416 kabupaten dan 98 kota di Indonesia, yang didukung oleh penerapan QRIS (Utha, 2022). Inisiatif ini mendukung UMKM dalam merampingkan transaksi pembayaran, khususnya menguntungkan pedagang dan masyarakat di Kota Tegal. Namun, wawancara awal mengungkapkan kurangnya pemahaman beberapa UMKM tentang sistem pembayaran QRIS, sementara yang lain menyatakan ketidakpuasan dengan biaya Tingkat Diskon Pedagang (MDR), yang dapat berdampak pada pendapatan harian dan menghambat pertumbuhan UMKM. Selain itu, tantangan dengan infrastruktur internet yang tidak memadai semakin mempersulit proses transaksi bagi UMKM. Maka dari itu berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin meneliti lebih dalam pada tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Sistem Quick Responen Code Indonesia Standart (Qris) Livin By Mandiri Terhadap Pengembangan Umkm Di Kota Tegal”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penggunaan *QRIS Livin'by* Mandiri terhadap pengembangan UMKM Kota Tegal?
2. Bagaimana kendala penggunaan *QRIS Livin'by* Mandiri pada UMKM di Kota Tegal ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *QRIS Livin'by* Mandiri terhadap pengembangan UMKM Kota Tegal.
2. Untuk mengetahui kendala penggunaan *QRIS Livin'by* Mandiri pada UMKM di Kota Tegal.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini tentunya untuk menambah pengetahuan serta wawasan mengenai teknologi dan informasi terutama pada pembahasan yang berhubungan dengan *QRIS Livin'BY* Mandiri.

2. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Studi ini bertujuan untuk menjadi sumber daya berharga dan bahan dasar untuk eksplorasi dan pemahaman lebih lanjut tentang bagaimana adopsi dan penerapan *QRIS Livin'by* Mandiri dapat berkontribusi untuk memajukan UMKM di Kota Tegal. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan menginspirasi penelitian di masa depan yang berfokus pada peningkatan wawasan dan pengetahuan di bidang ini.

3. Bagi Bank Mandiri

Dengan adanya penelitian ini, sebagai bahan masukan tau solusi untuk pengelolaan *QRIS Livin'by* Mandiri sehingga dapat membantu dalam pengembangan *QRIS Livin'by* Mandiri. Serta sebagai acuan perusahaan

untuk bisa lebih mengembangkan dengan maksimal dalam industri perbankan.

4. Bagi UMKM

Studi ini bertujuan untuk memberikan wawasan berharga dan solusi praktis bagi UMKM di Kota Tegal, memfasilitasi penerapan metode pembayaran yang lebih mudah, aman, dan efisien melalui QRIS *Livin'By* Mandiri. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan berkontribusi terhadap pengembangan UMKM dengan mendorong peningkatan praktik pembayaran.

1.5 Batasan Masalah

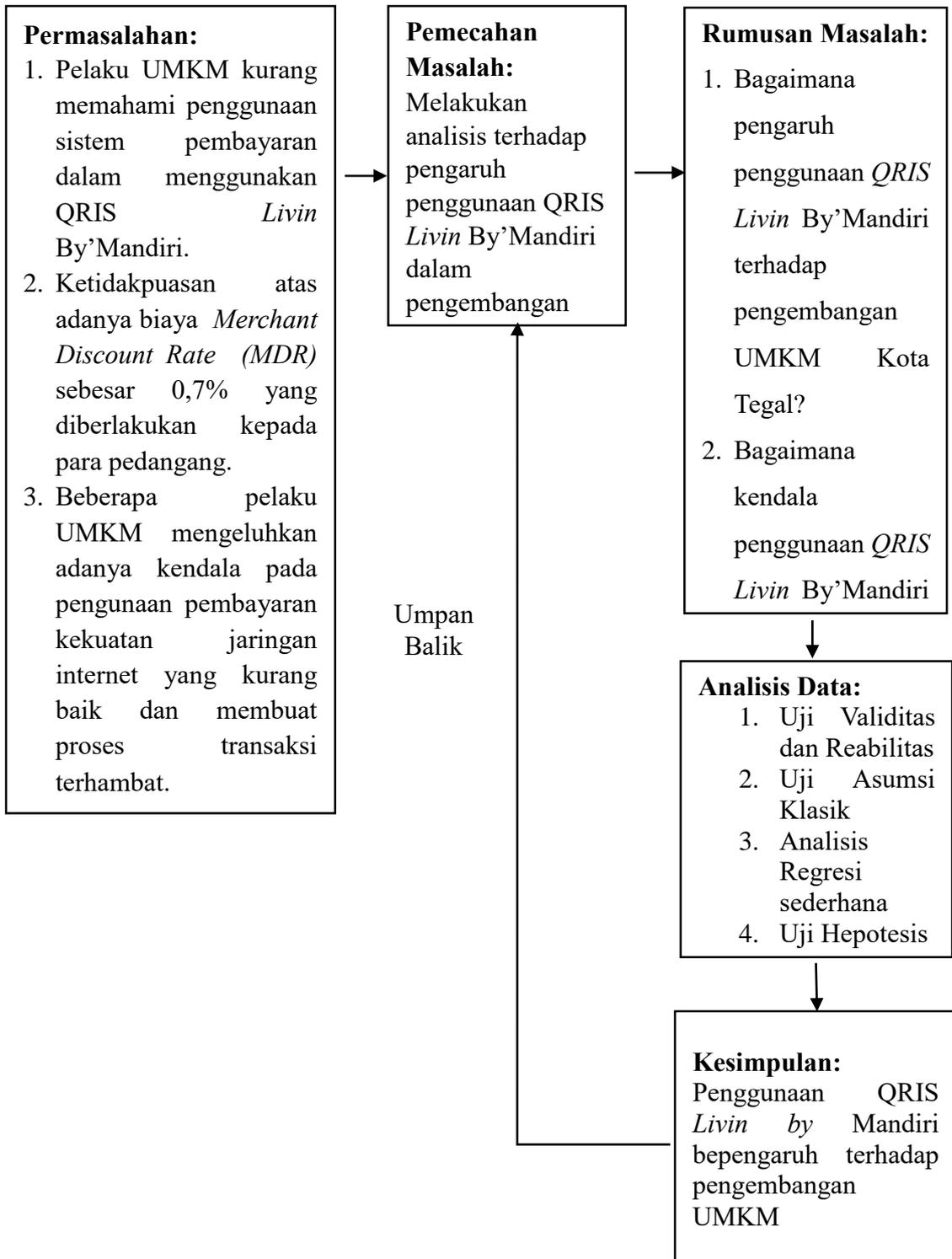
Sesuai dengan latar belakang masalah diatas, agar pembahasan lebih terukur dan terarah, maka permasalahan dibatasi pada:

1. Penelitian akan dilakukan pada UMKM yang berada di Kota Tegal.
2. Penelitian ini berfokus pada penggunaan *QRIS Livin By*'Mandiri terhadap pengembangan UMKM di Kota Tegal.

1.6 Kerangka Berpikir

Entitas bisnis biasanya bertujuan untuk meningkatkan keuntungan mereka melalui strategi penjualan yang ditingkatkan. Memanfaatkan QRIS *Livin'by* Mandiri, yang beroperasi melalui internet, adalah salah satu strategi yang memfasilitasi transaksi penjualan yang lebih mudah. Kecanggihan teknologi informasi yang semakin meningkat memungkinkan adopsi QRIS *Livin'by* Mandiri secara luas di antara entitas bisnis yang mencari proses penjualan yang efisien. Studi ini berfokus pada penyelidikan bagaimana adopsi sistem

pembayaran QRIS *Livein'by* Mandiri mempengaruhi perkembangan UMKM di Kota Tegal. Hal ini bertujuan untuk menilai faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan sistem dan potensinya untuk meningkatkan tingkat pendapatan. Dengan merangkul teknologi ini, UMKM bercita-cita untuk memanfaatkan tren penggunaan QRIS untuk meningkatkan pendapatan penjualan mereka secara signifikan.



Gambar 1 Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan

Saat menyusun tugas akhir ini, pendekatan penulisan terstruktur digunakan untuk meningkatkan kejelasan dan memberikan gambaran komprehensif tentang konten kepada pembaca. Struktur sistematis tugas akhir ini diuraikan sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman pengesahan dan daftar isi.

Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

2. Bagian Isi

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup masalah, kerangka konseptual, dan struktur penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengeksplorasi teori-teori relevan yang berkaitan dengan isu utama, yang akan menjadi landasan untuk mempersiapkan tugas akhir.

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini merinci lokasi penelitian (lokasi dan alamat), jangka waktu, metode pengumpulan dan analisis data, jenis sumber data, serta hasil penelitian yang

diantisipasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian kesimpulan menguraikan temuan-temuan utama penelitian, bersama dengan rekomendasi dari para peneliti yang bertujuan untuk menguntungkan organisasi atau perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka menyediakan kompilasi buku dan literatur yang relevan dengan topik penelitian. Lampiran ini mencakup data tambahan yang mendukung penelitian proyek akhir yang komprehensif.

3. Bagian Akhir

LAMPIRAN

Lampiran ini mencakup materi tambahan yang meningkatkan kelengkapan laporan, seperti Sertifikat Eksekusi Penelitian dari lokasi penelitian, Kartu Konsultasi, Spesifik teknis serta data-data lain yang diperlukan.