

ANALISIS NIAT PENGGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN QRIS PADA UMKM KOTA SERANG BANTEN

MILDA



PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul "Analisis Niat Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS pada UMKM kota Serang Banten" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Desember 2025

Milda
K1501231014



RINGKASAN

MILDA. Analisis Niat Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS pada UMKM kota Serang Banten. Dibimbing oleh ARIF IMAM SUROSO dan NIMMI ZULBAINARNI.

Transformasi digital di Indonesia telah mendorong transisi signifikan menuju transaksi non-tunai, di mana Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia meluncurkan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) pada 17 Agustus 2019, yang wajib diterapkan mulai 1 Januari 2020. QRIS menyederhanakan sistem pembayaran untuk UMKM dengan menggunakan satu kode QR untuk berbagai platform, meningkatkan efisiensi, dan memungkinkan pencatatan transaksi secara digital dan seketika, sehingga mendukung daya saing bisnis. Meskipun adopsi QRIS meningkat di provinsi-provinsi besar, penggunaannya di kota Serang Banten masih terbatas karena banyak UMKM mengandalkan cara tradisional dan tunai, dipengaruhi oleh beberapa hambatan, termasuk kurangnya literasi digital, kekhawatiran biaya transaksi, kebutuhan akan paket data internet, dan pandangan bahwa transaksi tunai dianggap lebih aman.

Kota Serang masih menghadapi berbagai tantangan dalam adopsi QRIS. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi niat UMKM untuk mengadopsi QRIS di kota Serang Banten dengan mengintegrasikan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB), dengan penambahan variabel lainnya yaitu *Perceived Risk* (PR) sebagai determinan yang juga penting. Dalam penelitian ini, tujuh variabel digunakan sebagai indikator penelitian yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU), Persepsi Kegunaan (PU), Sikap terhadap Penggunaan (ATU), Niat Penggunaan (ITU), Norma Subjektif (SN), Kendali Perilaku (PBC), dan Persepsi Risiko (PR). Di antara variabel-variabel tersebut, PEOU dan PU mewakili konstruk inti dari Model Penerimaan Teknologi yang dapat memengaruhi adopsi QRIS.

Penelitian ini menganalisis karakteristik demografi dan bisnis dengan melibatkan dari 105 pemilik UMKM yang belum mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (63,8%) dan berada dalam kelompok usia produktif 30–39 tahun (42,1%). Sektor usaha yang paling dominan adalah makanan dan minuman (55,1%). Secara klasifikasi, sampel penelitian sangat didominasi oleh usaha mikro (62,9%), dengan lebih dari separuh (50,7%) telah beroperasi selama lebih dari tiga tahun, menunjukkan stabilitas. Mayoritas responden (68,2%) melaporkan omzet tahunan di bawah Rp300 juta, yang menegaskan bahwa fokus penelitian adalah pada usaha mikro kecil, berskala rumahan, atau informal di Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa Penelitian ini secara spesifik berhasil memprofilkan kelompok yang paling tidak aktif mengadopsi teknologi, yaitu UMKM mikro yang didominasi perempuan, bergerak di sektor esensial makanan/minuman, dan memiliki omzet tahunan rendah (<Rp300 juta), meskipun mereka telah beroperasi dalam jangka waktu yang relatif stabil. Profil ini menunjukkan bahwa isu adopsi digital di Kota Serang tidak hanya terkait dengan perusahaan rintisan atau usaha besar, melainkan berakar pada segmen usaha yang paling fundamental, stabil, dan krusial bagi ekonomi lokal, di mana hambatan adopsi kemungkinan besar terkait



dengan literasi digital dasar, keterbatasan modal kerja, dan kekhawatiran biaya transaksi yang disorot dalam paragraf sebelumnya. Berkaitan dengan implikasi manajerial, rekomendasi yang diajukan dapat menjadi panduan bagi UMKM untuk meningkatkan adopsi QRIS sehingga meningkatkan niat mereka untuk menggunakan QRIS.

Kata kunci: Sistem Pembayaran, QRIS, UMKM, Inklusi Keuangan, Kota Serang

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.





SUMMARY

MILDA. Analysis of the Intention to Use the Digital Payment QRIS among MSMEs in Serang City Banten. Supervised by ARIF IMAM SUROSO and NIMMI ZULBAINARNI.

The digital transformation in Indonesia has driven a significant transition toward non-cash transactions, where Bank Indonesia and the Indonesian Payment System Association (ASPI) launched the Quick Response Indonesian Standard (QRIS) on August 17, 2019, which became mandatory starting January 1, 2020. QRIS simplifies the payment system for MSMEs (Micro, Small, and Medium Enterprises) by using a single QR code for various platforms, increasing efficiency, and enabling digital and real-time transaction recording, thus supporting business competitiveness. Although QRIS adoption is increasing in major provinces, its use in Serang City Banten, is still limited because many MSMEs rely on traditional and cash-based methods, influenced by several barriers, including lack of digital literacy, concerns about transaction costs, the need for internet data packages, and the view that cash transactions are considered safer.

Serang City continues to face various obstacles in QRIS adoption. This study aims to examine the factors influencing MSMEs' intention to adopt QRIS in Serang City, Banten, by integrating the Technology Acceptance Model (TAM) and the Theory of Planned Behavior (TPB), with Perceived Risk (PR) as a significant determinant. Seven variables are used as research indicators: Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), Attitude Towards Use (ATU), Intention to Use (ITU), Subjective Norm (SN), Perceived Behavioral Control (PBC), and Perceived Risk (PR). Among these variables, PEOU and PU represent the core constructs of the Technology Acceptance Model (TAM) that influence QRIS adoption.

The study analyzed the demographic and business characteristics of 105 MSME owners who have not yet adopted QRIS as a payment method. The results show that the majority of respondents are female (63.8%) and fall into the productive age group of 30–39 years (42.1%). The most dominant business sector is food and beverages (55.1%). By classification, the research sample is heavily dominated by micro-enterprises (62.9%), with more than half (50.7%) having operated for over three years, indicating stability. The majority of respondents (68.2%) reported an annual turnover of under Rp300 million, confirming that the study's focus is on small, home-based, or informal micro-enterprises in Serang City. This indicates that the study successfully profiled the group least active in adopting technology: female-dominated micro-MSMEs, operating in the essential food/beverage sector, and having low annual turnover (<Rp300 million), despite their relatively stable operational duration. This profile suggests that the issue of digital adoption in Serang City is not merely related to startups or large enterprises but is rooted in the most fundamental, stable, and crucial segment of the local economy, where adoption barriers are likely related to basic digital literacy, limited working capital, and concerns over transaction costs highlighted in the previous paragraph. In terms of managerial implications, the proposed



recommendations can serve as a guide for MSMEs to enhance QRIS adoption, thereby increasing their intention to use QRIS.

Keywords: Payment System, QRIS, MSMEs, Financial Inclusion, Serang City

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ANALISIS NIAT PENGGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN QRIS PADA UMKM KOTA SERANG BANTEN

MILDA

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

1. Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M.
2. Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M.

Judul Tesis : Analisis Niat Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS
pada UMKM kota Serang Banten
Nama : Milda
NIM : K1501231014

Disetujui oleh:

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc.



Pembimbing 2:
Dr. Nimmi Zulbainarni, S. Pi., M.S.



Diketahui oleh:

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.
NIP 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.
NIP 196812291992031016



Tanggal Ujian Tesis: 21 November 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahuwata'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini berjudul Analisis Niat Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS pada UMKM kota Serang Banten.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc. dan Ibu Dr. Nimmi Zulbainarni, S.Pi., M.Si. selaku komisi pembimbing yang telah memberikan semangat, arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada keluarga besar penulis yang selalu dan tidak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, semangat dan motivasi sehingga membuat penulis terpacu untuk dapat segera menyelesaikan karya ilmiah ini.

Akhir kata penulis berharap, semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Desember 2025

Milda

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Sistem Pembayaran Digital QRIS	9
2.2 Kewirausahaan	10
2.3 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	11
2.4 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	12
2.5 Variabel Tambahan	15
2.6 <i>Combined</i> TAM-TPB (C-TAM-TPB)	15
2.7 Penelitian Terdahulu	17
2.8 Kerangka Pemikiran	19
III METODE PENELITIAN	21
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	21
3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian	21
3.3 Teknik Pengambilan Sampel Penelitian	21
3.4 Variable dan Indikator Penelitian	22
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	24
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Karakteristik Responden	25
4.2 Analisis Deskriptif	27
4.3 Analisis <i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square</i> (SEM-PLS)	28
4.4 Implikasi Manajerial	39
4.5 Keterbatasan Penelitian	40
V SIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Simpulan	41
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44
RIWAYAT HIDUP	47



DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	17
2	Skala likert	21
3	Variabel dan indikator penelitian	22
4	Karakteristik responden	25
5	Hasil analisis deskriptif	28
6	Hasil uji validitas konvergen	28
7	Hasil uji validitas diskriminan	32
8	Hasil uji validitas realibilitas	33
9	Penilaian <i>R-Square</i>	34
10	Pengujian <i>F-Square</i>	38
11	Pengujian <i>path coefficients</i>	35

DAFTAR GAMBAR

1	Jumlah penyelenggara QRIS yang terdaftar	1
2	Informasi fitur dan layanan QRIS	3
3	Provinsi penggunaan Merchant QRIS (dalam satuan ribu)	5
4	Grafik Merchant yang menggunakan QRIS di kota Serang	5
5	Frekuensi jumlah transaksi menggunakan QRIS di kota Serang	6
6	Technology Acceptance Model	11
7	Theory of Planned Behavior	13
8	<i>Combined</i> TAM-TPB	16
9	Kerangka pemikiran penelitian	20
10	Spesifikasi model SEM-PLS	23
11	Hasil analisis model SEM-PLS	25

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Penelitian	45
---	----------------------	----