

Adopsi QRIS oleh UMKM Bekasi: Peran Kemudahan, Manfaat, dan Kepercayaan

Aditya Rian Ramadhan¹, Perli Iswanto²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Universitas Gunadarma

Article History

Received : November 2025
Revised : November 2025
Accepted : Desember 2025
Published : Desember 2025

Corresponding author*:

Aditya Rian Ramadhan

Contact:

aditya_rian_ramadhan@staff.gunadarm.ac.id

Cite This Article:

Ramadhan, A. R., & Iswanto, P. (2025). Adopsi QRIS oleh UMKM Bekasi: Peran Kemudahan, Manfaat, dan Kepercayaan. Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis, 5(3), 39–44.

DOI:

<https://doi.org/10.56127/jaman.v5i3.2566>

Abstract: The development of digital payment systems through QRIS has driven transaction transformation in the MSME sector, but adoption rates at the regional level still vary. This study aims to analyze the influence of perceived ease of use, perceived usefulness, and trust on the decision to use QRIS among MSMEs in Bekasi City. The study used a quantitative approach with purposive sampling and involved over 100 MSME respondents. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using SEM-PLS to test the relationships between variables. The analysis results indicate that perceived ease of use, perceived usefulness, and trust significantly influence the decision to use QRIS. Perceived usefulness is the most dominant factor, followed by trust and perceived ease of use. The R-square value indicates the model's predictive ability is in the moderate category. These findings confirm that strengthening utility, operational ease, and a sense of security/reliability of the system are important determinants in driving QRIS adoption among MSMEs. The research implications recommend that service providers and regulators expand user education, improve transaction security protection, and simplify the QRIS implementation process to ensure more equitable adoption across the MSME sector.

Keywords: QRIS, MSMEs, technology adoption, perceived usefulness, trust, ease of use.

Abstrak: Perkembangan sistem pembayaran digital melalui QRIS mendorong transformasi transaksi pada sektor UMKM, namun tingkat adopsinya di tingkat daerah masih bervariasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kepercayaan terhadap keputusan UMKM di Kota Bekasi dalam menggunakan QRIS. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling dan melibatkan lebih dari 100 responden pelaku UMKM. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan SEM-PLS untuk menguji hubungan antarvariabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Persepsi manfaat menjadi faktor paling dominan, diikuti oleh kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Nilai R-square menunjukkan kemampuan prediktif model berada pada kategori moderat. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan nilai guna, kemudahan operasional, dan rasa aman/keandalan sistem merupakan determinan penting dalam mendorong adopsi QRIS pada UMKM. Implikasi penelitian merekomendasikan penyedia layanan dan regulator untuk memperluas edukasi penggunaan, meningkatkan perlindungan keamanan transaksi, serta menyederhanakan proses implementasi QRIS agar adopsi lebih merata di sektor UMKM.

Kata Kunci: QRIS, UMKM, adopsi teknologi, persepsi manfaat, kepercayaan, kemudahan penggunaan.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi finansial di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir telah mengubah pola transaksi masyarakat secara signifikan, terutama melalui peningkatan penggunaan instrumen pembayaran nontunai. Salah satu inovasi yang menonjol adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yaitu standar pembayaran berbasis kode QR yang ditetapkan secara nasional untuk meningkatkan interoperabilitas antar penyedia layanan. Melalui standarisasi tersebut, QRIS memungkinkan transaksi dilakukan secara praktis, cepat, dan kompatibel pada berbagai aplikasi pembayaran. Bank Indonesia bersama pemerintah juga mendorong perluasan penggunaan QRIS sebagai bagian dari agenda transformasi digital ekonomi, termasuk penguatan ekosistem pembayaran pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

UMKM sebagai salah satu penopang perekonomian nasional memiliki peran strategis dalam memperluas adopsi pembayaran digital. Namun, penerapan QRIS di kalangan UMKM tidak semata ditentukan oleh kebijakan, infrastruktur, atau promosi dari penyedia layanan, melainkan juga dipengaruhi oleh persepsi

pelaku usaha terhadap teknologi tersebut. Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) menekankan bahwa penerimaan teknologi banyak ditentukan oleh dua konstruk utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat. Ketika pelaku UMKM menilai QRIS mudah dioperasikan serta memberikan nilai tambah (misalnya efisiensi transaksi, percepatan layanan, dan kemudahan pencatatan), maka kecenderungan untuk menggunakannya akan meningkat.

Selain kemudahan dan manfaat, kepercayaan merupakan faktor penting dalam keputusan adopsi sistem pembayaran digital. Bagi pelaku UMKM, kepercayaan berkaitan dengan keyakinan bahwa sistem aman, dapat diandalkan, dan meminimalkan risiko seperti kesalahan transaksi, penyalahgunaan data, maupun ketidakjelasan alur penyelesaian komplain. Aspek keamanan data, transparansi transaksi, serta kredibilitas penyedia layanan menjadi pertimbangan utama sebelum pelaku UMKM beralih dari metode pembayaran konvensional ke pembayaran digital.

Kota Bekasi sebagai wilayah dengan dinamika ekonomi tinggi dan jumlah UMKM yang besar menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji adopsi QRIS. Meskipun penggunaan QRIS cenderung meningkat, tingkat adopsi di kalangan UMKM masih berpotensi tidak merata. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya perbedaan kesiapan dan persepsi pelaku usaha terkait kemudahan penggunaan, manfaat yang diperoleh, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kepercayaan terhadap keputusan UMKM dalam mengadopsi QRIS di Kota Bekasi.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan verifikatif. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan persepsi pelaku UMKM terkait kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan kepercayaan terhadap QRIS, sedangkan desain verifikatif digunakan untuk menguji pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap keputusan penggunaan (adopsi) QRIS. Subjek penelitian difokuskan pada pelaku UMKM yang menjalankan usaha di wilayah Kota Bekasi.

Sumber Data dan Instrumen Penelitian

Data penelitian berasal dari data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan pada setiap indikator variabel. Penggunaan survei dipilih agar data yang terkumpul dapat merepresentasikan kondisi faktual pelaku UMKM terkait penggunaan QRIS.

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh UMKM yang beroperasi di Kota Bekasi. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden merupakan pemilik/pengelola UMKM yang memahami atau telah menggunakan QRIS. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus Lemeshow karena ukuran populasi tidak diketahui secara pasti. Hasil perhitungan menunjukkan kebutuhan minimal 96 responden; jumlah sampel kemudian ditingkatkan menjadi lebih dari 100 responden untuk meningkatkan ketepatan estimasi dan stabilitas hasil analisis.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Metode SEM-PLS dipilih karena sesuai untuk pengujian hubungan antar konstruk secara simultan dan dapat digunakan pada ukuran sampel menengah. Analisis dilakukan melalui dua tahapan utama, yaitu pengujian outer model (model pengukuran) untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk, serta pengujian inner model (model struktural) untuk menguji hubungan antar variabel, termasuk koefisien jalur dan kemampuan prediktif model (R-square).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Berdasarkan seratus responden UMKM di Kota Bekasi, mayoritas pelaku usaha yang terlibat dalam penggunaan QRIS adalah laki-laki, sementara perempuan jumlahnya lebih sedikit. Dari distribusi usianya, pengguna QRIS banyak berasal dari kelompok usia produktif, terutama mereka yang berumur antara 25 hingga 34 tahun. Kelompok usia lebih muda maupun yang lebih tua jumlahnya lebih kecil dibandingkan kelompok usia dominan tersebut.

Jika ditinjau dari latar belakang pendidikan, sebagian besar responden merupakan lulusan sarjana, diikuti oleh lulusan SMA, diploma, serta sebagian kecil lulusan sekolah dasar hingga menengah dan pascasarjana. Jenis usaha responden bervariasi dengan bidang kuliner menempati posisi tertinggi, disusul usaha jasa, fesyen, perdagangan, serta kerajinan. Dari sisi lama usaha, responden terdiri dari usaha baru maupun usaha yang telah lama berjalan. Mayoritas UMKM berada pada kategori mikro dengan jumlah tenaga kerja 1–4 orang. Variasi pendapatan bulanan juga beragam, menunjukkan bahwa QRIS digunakan oleh UMKM dengan tingkat kemampuan finansial yang berbeda-beda.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi (n=100)
Gender	Male	77
Gender	Female	23
Age (Years)	< 25	18
Age (Years)	25–34	37
Age (Years)	35–44	15
Age (Years)	45–54	18
Age (Years)	≥ 55	12
Education Level	Elementary/Junior High	6
Education Level	High School (SMA/SMK)	18
Education Level	Diploma	10
Education Level	Bachelor	60
Education Level	Postgraduate	6
Type of Business	Retail/Trade	9
Type of Business	Culinary	44
Type of Business	Services	35
Type of Business	Fashion	10
Type of Business	Handicraft	2
Years in Operation	< 1 year	40
Years in Operation	1–3 years	18
Years in Operation	4–7 years	13
Years in Operation	> 7 years	29
Number of Employees	1–4 persons	88
Number of Employees	5–19 persons	10
Number of Employees	20–49 persons	2
Monthly Income (IDR)	< 5 million	36
Monthly Income (IDR)	5–10 million	28
Monthly Income (IDR)	10–50 million	14
Monthly Income (IDR)	50–100 million	12
Monthly Income (IDR)	> 100 million	10

Convergent Validity dan Consistency Reliability

Dalam analisis PLS-SEM, nilai outer loading digunakan untuk menilai apakah suatu indikator mewakili konstruk laten yang diukur. Indikator umumnya dinyatakan kuat apabila memiliki nilai pemuatan di atas 0,70. Nilai pemuatan di atas 0,50 juga masih dapat diterima apabila konstruk laten mampu menjelaskan varians indikator secara memadai, sehingga mendukung terpenuhinya validitas konvergen. Sementara itu, reliabilitas konstruk dievaluasi menggunakan Cronbach's Alpha; nilai $\geq 0,70$ menunjukkan konsistensi internal yang memadai.

Tabel 2. Outer Loading, AVE, dan Cronbach's Alpha

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE	Cronbach's Alpha
Kemudahan (KM)	KM1	0.704	0.667	0.832
Kemudahan (KM)	KM2	0.743		
Kemudahan (KM)	KM3	0.806		
Kemudahan (KM)	KM4	0.714		
Manfaat (MA)	MA1	0.874	0.691	0.914
Manfaat (MA)	MA2	0.847		
Manfaat (MA)	MA3	0.810		

Manfaat (MA)	MA4	0.719		
Manfaat (MA)	MA5	0.812		
Kepercayaan (KPC)	KPC1	0.733	0.752	0.810
Kepercayaan (KPC)	KPC2	0.816		
Kepercayaan (KPC)	KPC3	0.783		
Kepercayaan (KPC)	KPC4	0.771		
Kepercayaan (KPC)	KPC5	0.911		
Kepercayaan (KPC)	KPC6	0.925		
Kepercayaan (KPC)	KPC7	0.819		
Kepercayaan (KPC)	KPC8	0.821		
Kepercayaan (KPC)	KPC9	0.820		
Keputusan Penggunaan (KP)	KP1	0.917	0.886	0.920
Keputusan Penggunaan (KP)	KP2	0.899		
Keputusan Penggunaan (KP)	KP3	0.905		
Keputusan Penggunaan (KP)	KP4	0.897		
Keputusan Penggunaan (KP)	KP5	0.847		
Keputusan Penggunaan (KP)	KP6	0.730		
Keputusan Penggunaan (KP)	KP7	0.716		
Keputusan Penggunaan (KP)	KP8	0.802		
Keputusan Penggunaan (KP)	KP9	0.910		
Keputusan Penggunaan (KP)	KP10	0.835		

Discriminant Validity

Validitas diskriminan diperlukan untuk memastikan setiap konstruk dapat dibedakan dan tidak mengukur konsep yang saling tumpang tindih. Penelitian ini menggunakan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Konstruk dinilai memenuhi validitas diskriminan apabila nilai HTMT berada di bawah 0,90 (atau 0,85 untuk kriteria lebih ketat).

Berdasarkan hasil perhitungan, seluruh nilai HTMT berada di bawah ambang batas yang direkomendasikan, sehingga model memenuhi validitas diskriminan.

Tabel 3. Nilai HTMT

Variabel	KM	MA	KPC	KP
Kemudahan (KM)	–			
Manfaat (MA)	0.225	–		
Kepercayaan (KPC)	0.210	0.127	–	
Keputusan Penggunaan (KP)	0.274	0.113	0.054	–

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping pada SmartPLS 4 untuk menilai signifikansi koefisien jalur. Hipotesis diterima apabila nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05.

Tabel 4. Pengujian Hipotesis

No.	Jalur	Koefisien (O)	STDEV	t-statistic	p-value	Keputusan
1	H1 (KM → KP)	—	0.025	4.422	0.000	Diterima
2	H2 (MA → KP)	—	0.023	8.156	0.000	Diterima
3	H3 (KPC → KP)	—	0.055	8.878	0.003	Diterima

Hasil pengujian inner model menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (KM), manfaat yang dirasakan (MA), dan kepercayaan (KPC) berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS (KP). Persepsi manfaat merupakan faktor dominan, diikuti oleh kepercayaan dan kemudahan penggunaan. Temuan ini menegaskan bahwa nilai guna yang nyata dan rasa aman/keandalan sistem menjadi determinan penting bagi UMKM dalam mengadopsi QRIS.

R-Square

Koefisien determinasi (R^2) menggambarkan proporsi variasi pada konstruk endogen yang dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen dalam model. Nilai R^2 yang lebih tinggi menunjukkan kemampuan prediktif model yang lebih baik.

Tabel 5. R-Square

Variabel Endogen	R-Square	R-Square Adjusted	Interpretasi
Keputusan Penggunaan (KP)	0.688	—	Moderate explanatory power

Berdasarkan hasil perhitungan R-Square, konstruk Keputusan Penggunaan (KP) memperoleh nilai 0,688 yang menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif pada kategori moderat. Artinya, kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kepercayaan berkontribusi secara berarti dalam menjelaskan keputusan UMKM untuk memanfaatkan QRIS. Namun, masih terdapat variasi lain di luar model yang berpotensi memengaruhi keputusan penggunaan dan dapat diteliti pada penelitian selanjutnya.

KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel yang diujikan kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan kepercayaan secara signifikan memengaruhi keputusan pelaku UMKM di Kota Bekasi dalam menggunakan QRIS. Seluruh hipotesis diterima karena masing-masing jalur hubungan memenuhi kriteria signifikansi statistik.

Kemudahan penggunaan terbukti menjadi salah satu pendorong penting adopsi QRIS, di mana pelaku UMKM merasa sistem ini mudah dipahami dan dioperasikan. Selain itu, manfaat yang dirasakan muncul sebagai faktor yang paling dominan, terutama karena QRIS dianggap mendukung efisiensi dan kelancaran operasional usaha. Kepercayaan juga berperan besar, karena pengguna menilai keamanan dan keandalan sistem sebagai aspek yang menentukan keputusan mereka.

Nilai R-Square mengindikasikan bahwa model mampu menjelaskan sebagian besar variasi pada keputusan penggunaan dengan kategori kemampuan prediksi moderat. Meskipun demikian, masih terdapat variabel lain di luar model yang turut mempengaruhi keputusan adopsi. Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kemudahan, manfaat, dan kepercayaan merupakan fondasi utama dalam mendorong UMKM untuk memanfaatkan QRIS sebagai alat pembayaran digital.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. doi:10.1016/0749-5978(91)90020-T
- [2] Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Maksimovic, V. (2005). Financial and legal constraints to growth: Does firm size matter? *The Journal of Finance*, 60(1), 137–177. doi:10.1111/j.1540-6261.2005.00727.x

- [3] Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370. doi:10.2307/3250921
- [4] Chen, H., & Yoon, S. S. (2022). Does technology innovation in finance alleviate financing constraints and reduce debt-financing costs? Evidence from China. *Asia Pacific Business Review*, 28(4), 467–492. doi:10.1080/13602381.2021.1874665
- [5] Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern methods for business research* (pp. 295–336). Lawrence Erlbaum Associates.
- [6] Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. doi:10.2307/249008
- [7] Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2020). The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and opportunities to expand access to and use of financial services. *The World Bank Economic Review*, 34(Supplement_1), S2–S8. doi:10.1093/wber/lhz013
- [8] Dijkstra, T. K., & Henseler, J. (2015). Consistent partial least squares path modeling. *MIS Quarterly*, 39(2), 297–316. doi:10.25300/MISQ/2015/39.2.02
- [9] Hair, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, 109, 101–110. doi:10.1016/j.jbusres.2019.11.069
- [10] Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. doi:10.1108/EBR-11-2018-0203
- [11] Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414–433. doi:10.1007/s11747-011-0261-6
- [12] Karlan, D. S., Zinman, J., Arnold, J., Bauchet, J., Harigaya, T., & Lyons, K. (2006). Credit elasticities in less-developed economies: Implications for microfinance (Working paper). SSRN.
- [13] Rehman, S. U., Al-Shaikh, M., Washington, P. B., Lee, E., Song, Z., Abu-ALSondos, I. A., Shehadeh, M., & Allahham, M. (2023). FinTech adoption in SMEs and bank credit supplies: A study on manufacturing SMEs. *Economies*, 11(8), Article 213. doi:10.3390/economies11080213
- [14] Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- [15] Tambunan, T. (2019). Recent evidence of the development of micro, small and medium enterprises in Indonesia. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 9, Article 18. doi:10.1186/s40497-018-0140-4
- [16] Venkatesh, V. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information Systems Research*, 11(4), 342–365. doi:10.1287/isre.11.4.342.11872