

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kondisi dunia sekarang tengah menghadapi kondisi sulit dengan terjadinya wabah Covid-19. Masa pandemi Covid-19 sangat mengganggu aktifitas masyarakat pada semua sektor kehidupan, termasuk dalam kegiatan ekonomi. Kondisi pandemi Covid-19 sangat mengganggu kestabilan ekonomi masyarakat dari lingkup paling bawah hingga perekonomian negara yang terancam dengan kondisi krisis. Perubahan pola kehidupan karena pandemi juga mempengaruhi kegiatan ekonomi masyarakat kecil. Adaptasi kebiasaan baru wajib dilakukan dengan berbagai penyesuaian termasuk pada kegiatan ekonomi. Kondisi tersebut membuat masyarakat harus menyesuaikan diri dan beradaptasi secepat mungkin guna tetap bisa menjalankan kegiatan ekonominya lebih baik untuk memenuhi setiap kebutuhannya (Rohmah dan Tristiarini, 2021).

Kondisi pandemi yang terjadi sangat mempengaruhi berbagai usaha milik masyarakat terutama dalam bentuk UMKM. Keberadaan sektor UMKM di Indonesia yang sangat membantu pergerakan perekonomian masyarakat kecil juga terdampak sangat besar dengan kondisi sekarang. Adaptasi kebiasaan baru yang harus diterapkan pada usaha UMKM antara lain seperti mencuci tangan, memakai masker, dan menjaga jarak membuat mobilitas masyarakat terutama pelanggan UMKM menjadi terganggu. Hal tersebut membuat muncul sebuah himbuan dari WHO (*World Health Organization*)

agar masyarakat menggunakan pembayaran secara kontak atau tanpa uang tunai (*cashless society*). Hal tersebut menjadi tantangan dan hal baru bagi para pelaku UMKM di masa pandemi sebagai bentuk keikutsertaan dalam kemajuan zaman sekarang. Penggunaan pembayaran non-tunai tersebut dianggap efektif dalam pencegahan penularan virus Covid-19 dan membantu UMKM dalam mempermudah transaksi pembayarannya (Prasetya, 2020).

Kondisi pandemi covid-19 yang terus berlangsung serta disertai perkembangan zaman yang semakin maju, sektor UMKM juga ikut berupaya berkembang dan mengikuti kemajuan teknologi. Bentuk dari partisipasi UMKM dalam kemajuan teknologi dengan memanfaatkan pembayaran non-tunai. Usaha UMKM sudah mulai berpindah menggunakan pembayaran non-tunai dengan berbagai basis aplikasi pembayaran. Hal tersebut menjadi hal luar biasa karena pembayaran non-tunai akan membantu pengelolaan keuangan UMKM dan kemudahan transaksinya. Perkembangan pembayaran non-tunai akan juga membantu perkembangan usaha UMKM guna keberlangsungan bisnis UMKM di masa yang akan datang (Jogiyanto, 2005).

Menurut Bank Indonesia (2006) pembayaran non-tunai merupakan sebuah model pembayaran tanpa uang tunai secara fisik, namun menggunakan alat pembayaran tertentu seperti kartu dan alat pembayaran yang lainnya. Pembayaran non-tunai zaman sekarang sudah sangat sering dipergunakan, apalagi sekarang sudah dapat menggunakan basis aplikasi dari berbagai penyedia jasa aplikasi pembayaran. Pembayaran non-tunai dapat dipergunakan dengan mudah dan efisien tanpa membawa banyak uang tunai dengan kartu maupun telepon genggam dan dilakukan di manapun serta kapanpun.

Pembayaran non-tunai sudah sangat marak dan sering dipergunakan oleh masyarakat baik sebagai pelanggan maupun sebagai pengusaha. Pembayaran non-tunai sudah semakin mudah diakses dan dipergunakan apalagi ditambah manfaat serta keuntungan yang diperoleh dalam menggunakan sistem pembayaran tersebut. Pembayaran non-tunai sering memberikan keuntungan berupa *cashback*, potongan harga dan berbagai kemudahan dan keuntungan lainnya. Pembayaran non-tunai sekarang jauh lebih digemari masyarakat terkait dengan kemudahan dan kepraktisan serta efisiensinya yang ditawarkan serta keuntungan yang didapatkan (Reza dan Sulindawati, 2020).

Pembayaran non-tunai merupakan hal baru yang dirasakan oleh pelaku UMKM maupun pelanggannya. Hal tersebut akan memunculkan berbagai persepsi dari setiap pihak yang menggunakan atau bersinggungan dengan pembayaran non tunai. Persepsi merupakan suatu gambaran sikap dan pembentukan nilai yang seringkali muncul dari seseorang dari penilaian indera dalam menggunakan sesuatu hal terutama yang berhubungan dengan alat yang membantu pekerjaan manusia, Persepsi memiliki beberapa aspek yang melekat sebagai indikator antara lain persepsi manfaat layanan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi resiko penggunaan. Berbagai pandangan dan gambaran yang di jelaskan pada setiap aspek persepsi akan sangat mempengaruhi penggunaan pembayaran non-tunai di masyarakat sesuai dengan kemajuan zaman (Qulub, 2019)

Penggunaan pembayaran non-tunai dipengaruhi oleh beberapa aspek persepsi penggunaannya. Beberapa persepsi tersebut salah satunya adalah persepsi manfaat layanan. Persepsi merupakan suatu gambaran sikap dan

pembentukan nilai yang seringkali muncul dari seseorang dari penilaian indera dalam menggunakan sesuatu hal terutama yang berhubungan dengan alat yang membantu pekerjaan manusia. Manfaat layanan merupakan suatu penggunaan subjektif para pengguna suatu aplikasi dalam mempermudah pekerjaan mereka. Kemudahan yang muncul akan meningkatkan keuntungan seperti pekerjaan lebih efisien dan memuaskan dibandingkan dengan tanpa bantuan suatu aplikasi (Nurjanah, 2020).

Persepsi lain yang mempengaruhi penggunaan pembayaran non-tunai yaitu Persepsi kemudahan penggunaan. Menurut Rohmah dan Tristiarini (2021) persepsi kemudahan penggunaan adalah gambaran seberapa besar pelanggan merasakan kemudahan penggunaan sarana teknologi. Jika suatu sistem mudah dipergunakan maka seseorang secara sukarela memahami fungsi dan manfaat suatu sistem teknologi informasi. Kemudahan penggunaan menjadi pertimbangan utama bagi masyarakat dalam menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Kemudahan penggunaan akan menciptakan efisiensi dan meningkatkan kinerja seseorang.

Persepsi berikutnya yang memiliki pengaruh terhadap penggunaan pembayaran non-tunai adalah persepsi resiko penggunaan. Menurut Anjelina (2018) persepsi resiko penggunaan merupakan sifat dan kemungkinan jumlah resiko yang dirasakan oleh pengguna teknologi informasi dalam menentukan perilaku penggunaan suatu teknologi informasi. Resiko yang dirasakan menjadi hambatan paling serius dalam penggunaan suatu teknologi informasi. Pemahaman akan kemungkinan resiko yang muncul menjadi penting diperhatikan oleh seorang pengguna teknologi. Penaksiran resiko menjadi

tolok ukur masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi. Semakin besar resiko maka teknologi tidak akan dipakai, sementara apabila resiko semakin rendah maka teknologi akan semakin dipergunakan masyarakat.

Fenomena para pelaku UMKM sudah mulai menggunakan sistem pembayaran non-tunai semakin bertambah banyak. Menurut berita yang dikutip dari situs <https://ekonomi.bisnis.com/> diakses pada tanggal 04 November 2021 pukul 10.30 WIB, disebutkan UMKM dianjurkan untuk menggunakan sistem pembayaran non-tunai. Himbauan secara langsung diberikan oleh Bank Indonesia (BI) di mana BI berupaya terus mendorong UMKM menggunakan pembayaran non-tunai dengan QRIS (*QR Code Indonesia Standart*). Penggunaan pembayaran non-tunai akan sangat membantu UMKM dalam urusan kemudahan transaksi dan kemudahan pencatatan keuangan UMKM.

Fenomena tersebut juga terjadi pada UMKM di Kabupaten Ponorogo terutama kepada UMKM pada bentuk usaha cafe. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) cafe adalah sebuah sarana berkumpul para penggunanya di mana berisi berbagai manakan berat maupun makanan ringan serta berbagai minuman seperti kopi, teh, bir, dan lain sebagainya. Pengunjung café akan dihibur dengan suasana tempat yang menarik dan menyenangkan serta dihibur dengan musik maupun pementasan yang lainnya. UMKM Café di Ponorogo mulai menjamur jumlahnya seiring pada perkembangan dan budaya konsumsi masyarakat yang berubah (Wulandari, 2016). Seiring dengan hal tersebut UMKM Café juga sudah mulai menerapkan sistem pembayaran non-tunai. Pembayaran non-tunai dianggap lebih cepat, mudah dan efisien.

Pembayaran non-tunai menggunakan *e-money* menggunakan basis kartu maupun aplikasi menunjukkan pembayaran tersebut semakin dipilih oleh pelanggan UMKM Café. Pembayaran non-tunai sangat membantu kinerja keuangan terutama pada pencatatan dan evaluasi keuangan lebih baik (Giriani dan Susanti, 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yogananda dan Dirgantara (2017) hasil penelitian menunjukkan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat menggunakan pembayaran non-tunai, sedangkan persepsi resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap niat dalam upaya menggunakan pembayaran non-tunai.

Penelitian terdahulu selanjutnya dilakukan oleh Laila dan Herawati (2021) hasil penelitian menunjukkan variabel persepsi kemanfaatan, kemudahan, dan kepuasan secara individu berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-money*. Secara serentak variabel persepsi kemanfaatan, kemudahan, dan kepuasan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-money*.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Nurjanah (2020) hasil penelitian menunjukkan persepsi manfaat, kemudahan, keamanan dan resiko memiliki kaitan dengan kepuasan menggunakan aplikasi pembayaran OVO atau uang elektronik. Sedangkan dalam variabel intervening atau mediasi persepsi manfaat, kemudahan, keamanan dan resiko berhubungan dengan minat menggunakan aplikasi pembayaran OVO.

Paparan berbagai penelitian di atas, memberikan gambaran bahwa berbagai aspek persepsi yang berhubungan dengan penggunaan pembayaran non-tunai pada UMKM Café di Ponorogo saling mempengaruhi. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan setiap variabel bebas penelitian memiliki pengaruh serupa dan signifikan dengan penggunaan pembayaran non-tunai. Objek penelitian ini yaitu kepada konsumen UMKM café di Kabupaten Ponorogo.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kombinasi dari penelitian sebelumnya yaitu persepsi manfaat layanan (Yogananda dan Dirgantara, 2017), persepsi kemudahan penggunaan (Laila dan Herawati, 2021), dan persepsi resiko penggunaan (Nurjanah, 2020). Penelitian diharapkan mampu memberikan hasil yang lebih beragam dari setiap pengujian variabel independen terhadap variabel dependennya. Peneliti melakukan kompilasi variabel dari penelitian sebelumnya karena adanya dugaan bahwa penggunaan pembayaran non-tunai pada UMKM Cafe dapat dipengaruhi oleh berbagai persepsi konsumen UMKM Café sendiri.

Berdasarkan paparan latar belakang masalah tersebut, sektor UMKM Café sudah menerapkan pembayaran non-tunai dan sangat terbantu dengan keefisiensiannya. Penelitian fokus pada objek yang diteliti sesuai dengan pembahasan variabel penelitian. Berdasarkan paparan tersebut, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Persepsi konsumen cafe terhadap penggunaan sistem pembayaran non tunai di Ponorogo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah berikut:

1. Apakah persepsi manfaat layanan berpengaruh terhadap penggunaan pembayaran non-tunai pada konsumen UMKM café di Ponorogo?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan pembayaran non-tunai pada konsumen UMKM café di Ponorogo?
3. Apakah persepsi resiko penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan pembayaran non-tunai pada konsumen UMKM café di Ponorogo?
4. Apakah persepsi manfaat layanan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi resiko penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan pembayaran non-tunai pada konsumen UMKM café di Ponorogo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasar paparan rumusan masalah penelitian yang telah disampaikan, maka tujuan dari penulisan penelitian tersebut antara lain adalah untuk mengetahui:

- a. Pengaruh persepsi manfaat layanan terhadap penggunaan pembayaran non-tunai pada konsumen UMKM Café di Ponorogo.
- b. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan pembayaran non-tunai pada konsumen UMKM Café di Ponorogo.

- c. Pengaruh persepsi resiko penggunaan terhadap penggunaan pembayaran non-tunai pada konsumen UMKM Café di Ponorogo.
- d. Pengaruh persepsi manfaat layanan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi resiko penggunaan terhadap penggunaan pembayaran non-Tunai pada konsumen UMKM Café di Ponorogo.

2. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Adapun manfaat dari penelitian kali ini adalah antara lain sebagai berikut:

- a. Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Penelitian diharapkan menjadi sarana perkembangan literasi kepustakaan dan pengetahuan dalam bidang ilmu ekonomi di Universitas Muhammadiyah Ponorogo, pada sektor pembayaran non-tunai pada UMKM.

- b. Bagi UMKM Café di Ponorogo

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan pandangan pada pelaku UMKM Café di Ponorogo guna memanfaatkan teknologi terutama dalam penggunaan sistem pembayaran non-tunai demi keberlangsungan UMKM yang lebih baik.

- c. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi jawaban permasalahan penelitian, menambah pengetahuan dan mengetahui kendala penggunaan sistem keuangan non-tunai pelaku dan konsumen UMKM Cafe serta pembuktian dari

ilmu yang dipelajari selama perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

d. Bagi Penelitian Selanjutnya yang akan Datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi, bahan rujukan dan referensi bagi pengembangan dan pengkajian konsep penelitian dengan tema dan latar belakang masalah yang serupa di masa mendatang.

