

BAB II

TINJUAN PUSTAKA, PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Ekonomi Moneter

Ekonomi moneter merupakan salah satu instrument penting dalam perekonomian modern. Masalah-masalah yang ada kaitannya dengan uang, lembaga keuangan atau kredit ataupun permasalahan mekanisme tentang sifat fungsi serta pengaruh uang terhadap aktifitas perekonomian dari suatu negara yang mempengaruhi proses produksi serta pembagian hasil pada masyarakat. tujuan ekonomi moneter untuk mencapai stabilisasi ekonomi yang dapat diukur dengan yakni menjadi suatu Kesempatan kerja dengan adanya kesempatan kerja atau lowongan pekerjaan maka makin besar dalam meningkatkan produksi, selain dapat meningkatkan produksi (Rahmat et al.,2023)

Ekonomi moneter merupakan bagian dari ilmu ekonomi yang secara khusus mempelajari tentang sifat, fungsi dan pengaruh uang terhadap kegiatan ekonomi. Dalam ekonomi moneter terdapat beberapa hal yang dipelajari, seperti pemahaman secara mendalam tentang mekanisme penciptaan uang, tingkat bunga, pasar uang, sistem kebijakan moneter, serta pembayaran internasional. Uang merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari denyut kehidupan ekonomi. Stabilitas ekonomi dan pertumbuhan ekonomi suatu negara ditentukan oleh peranan uang dalam perekonomian dan otoritas moneter (Syarifudin,2021).

Pada dasarnya hubungan uang dan perekonomian memiliki suatu peran yang saling bersinergi secara ilmiah. Aspek kehidupan manusia pada masa kini tidak bisa terlepas dan hamper seluruh aktivitas berhubungan dengan uang. Peran uang dalam perekonomian bagaikan aliran darah dalam tubuh makhluk hidup. Tanpa aliran darah makhluk hidup manapun tidak dapat melakukan aktivitas bahkan dapat dikatakan mati. Begitu juga dianalogikan dengan aktivitas manusia yang kekurangan uang terasa bagaikan kekurangan darah akan mengakibatkan gairah hidup menurun yang pada akhirnya menjadi sakit fisik maupun mental (Wahyuni, 2024).

Dalam konteks penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital di daerah, terdapat teori permintaan uang yang dijelaskan dalam dua kedekatan, yaitu pendekatan Keynesian oleh John Maynard Keynes dan pendekatan Monetarist oleh Milton Friedman, dapat digunakan untuk memahami perubahan perilaku masyarakat dalam menyimpan dan menggunakan uang. QRIS secara langsung memengaruhi preferensi masyarakat dalam menyimpan uang tunai, karena mereka muali beralih ke sistem pembayaran non tunai yang lebih praktis, aman, dan cepat.

2.1.2 QRIS

QRIS (*QR Code Indonesia Standard*) adalah standar *QR Code* pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Standar ini bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai metode pembayaran berbasis kode QR di Indonesia, sehingga memungkinkan interoperabilitas antar Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang terdaftar di BI. QRIS diluncurkan pada 17 Agustus 2019

dan mulai diwajibkan secara nasional pada 1 Januari 2020. QRIS memungkinkan transaksi keuangan elektronik yang lebih cepat, mudah, aman, dan efisien. Dengan satu kode QR, merchant dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi atau dompet digital tanpa perlu memiliki kode QR terpisah untuk masing-masing penyedia layanan. QRIS mendukung dua jenis metode pembayaran (kode QR tetap yang biasanya dipajang di toko) (kode QR yang dihasilkan untuk setiap transaksi). Standar ini menggunakan format kode QR yang sesuai dengan spesifikasi internasional EMVCo, sehingga mendukung efisiensi dan interoperabilitas. Selain itu, penerapan QRIS juga bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan, mempermudah pencatatan transaksi bagi pelaku usaha, serta mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

Sebelum QRIS hadir, setiap aplikasi pembayaran digital memiliki kode QR mereka sendiri. Hal ini seringkali membingungkan konsumen dan pedagang, karena mereka harus menggunakan aplikasi yang berbeda untuk setiap jenis pembayaran. QRIS hadir sebagai solusi dengan menciptakan standar kode QR nasional yang dapat digunakan oleh semua aplikasi pembayaran digital yang terdaftar. Ini berarti, dengan satu kode QR QRIS, pedagang dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi pembayaran digital yang berbeda.

QRIS memungkinkan transaksi pembayaran yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Konsumen hanya perlu memindai kode QR QRIS menggunakan aplikasi pembayaran digital mereka untuk melakukan pembayaran. Proses ini menghilangkan kebutuhan untuk membawa uang tunai atau kartu kredit/debit, serta mengurangi risiko kesalahan dalam transaksi. QRIS juga berperan penting dalam

mendorong inklusi keuangan di Indonesia. Dengan kemudahan penggunaannya, QRIS memungkinkan lebih banyak orang, termasuk pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), untuk berpartisipasi dalam ekosistem pembayaran. Ini membantu meningkatkan akses terhadap layanan keuangan dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Bank Indonesia dan ASPI telah menerapkan berbagai langkah keamanan untuk memastikan keamanan transaksi QRIS. Ini termasuk penggunaan teknologi enkripsi dan otentikasi yang kuat. Hal ini bertujuan untuk melindungi konsumen dan pedagang dari risiko penipuan dan kejahatan siber.

2.1.3 Kualitas Pelayanan QRIS

Dalam upaya memahami dan menganalisis secara komprehensif perkembangan adopsi serta penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di wilayah Priangan Timur, tidak cukup hanya melihat pada data kuantitatif berupa jumlah *merchant* dan volume transaksi. Lebih dari itu, faktor kualitatif, khususnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna (baik itu pelaku usaha UMKM maupun konsumen), memegang peranan fundamental dalam menentukan keberlanjutan dan keberhasilan inisiatif digitalisasi pembayaran ini. Untuk itu, penelitian ini mengadopsi kerangka teori kualitas pelayanan yang telah teruji, yaitu model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dan mengadaptasikannya secara spesifik ke dalam konteks layanan pembayaran digital QRIS (Adhi,2019).

Model *SERVQUAL* pada dasarnya mengidentifikasi lima dimensi utama yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Dengan memahami dimensi-dimensi ini dari perspektif pengguna QRIS di Priangan Timur, kita dapat

menggali kesenjangan antara harapan mereka terhadap layanan QRIS dan persepsi mereka terhadap layanan yang telah diterima. Ini akan memberikan wawasan berharga tentang area mana yang sudah berjalan baik dan area mana yang memerlukan peningkatan.

Berikut adalah penjelasan setiap kualitas pelayanan QRIS:

1. *Reliability* (Keandalan): Dalam konteks QRIS, keandalan diterjemahkan menjadi sejauh mana sistem QRIS dapat berfungsi dengan lancar setiap saat. Keandalan sistem sangat krusial. Ini berarti transaksi yang dilakukan harus selalu berhasil tanpa *error*, proses *scan* hingga notifikasi pembayaran masuk ke *merchant* harus cepat (misalnya, hitungan detik), dan nominal yang tertera harus selalu akurat sesuai dengan yang dibayar. Ketiadaan gangguan atau *downtime* yang signifikan pada aplikasi atau sistem *backend* juga menjadi indikator keandalan. Bagi pedagang UMKM di Priangan Timur yang mungkin baru beralih dari tunai, kegagalan transaksi sekecil apa pun dapat menimbulkan kekhawatiran besar dan mengurangi kepercayaan mereka terhadap sistem non-tunai. Oleh karena itu, data yang menunjukkan tingkat keberhasilan transaksi yang tinggi dan kecepatan notifikasi yang konsisten sangat penting.
2. *Responsiveness* (Ketanggapan): Ketanggapan dalam konteks QRIS di Priangan Timur meliputi kecepatan layanan bantuan ketika *merchant* atau konsumen mengalami masalah transaksi (misalnya, pembayaran tertunda, nominal salah, atau aplikasi *crash*). Ini bisa berupa respons cepat dari *customer service* bank atau Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) melalui

telepon, *chat*, atau bahkan kunjungan langsung oleh tim akuisisi. Kemudahan akses terhadap informasi dan panduan penggunaan QRIS yang jelas juga merupakan bentuk ketanggapan. Bagi UMKM yang sibuk melayani pelanggan, respons yang lambat terhadap kendala teknis dapat sangat mengganggu operasional mereka.

3. *Assurance* (Jaminan): Dimensi jaminan pada QRIS sangat vital, terutama di daerah yang mungkin masih awam dengan transaksi digital. Ini mencakup keamanan transaksi dan perlindungan data pribadi pengguna (baik *merchant* maupun konsumen) dari potensi kebocoran atau penipuan. Kepercayaan terhadap sistem yang diatur oleh Bank Indonesia dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga menjadi bagian dari jaminan. Selain itu, kompetensi dan kredibilitas petugas bank atau tim sosialisasi saat menjelaskan manfaat dan cara penggunaan QRIS, serta kemampuan mereka menenangkan kekhawatiran pengguna, akan sangat mempengaruhi penerimaan awal dan berkelanjutan. UMKM perlu diyakinkan bahwa uang hasil penjualan mereka akan aman dan tercatat dengan benar.

2.1.4 Inklusi Keuangan

Inklusi Keuangan adalah proses memberikan akses yang terjangkau, tepat waktu, dan memadai kepada Masyarakat terhadap berbagai produk dan jasa keuangan yang diatur, sehingga memperluas partisipasi masyarakat dalam sistem keuangan formal. Secara umum, inklusi keuangan bertujuan untuk menghilangkan hambatan, baik bersifat harga maupun non-harga, agar Masyarakat dapat memanfaatkan layanan jasa keuangan dengan mudah.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), inklusi keuangan merupakan ketersediaan akses pada berbagai lembaga, produk, dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan. *World Bank* mendefinisikan inklusi keuangan sebagai keadaan dimana sebagian besar masyarakat dapat memanfaatkan jasa keuangan yang tersedia serta mendapatkan edukasi keuangan yang memadai.

QRIS memiliki peran strategis dalam mempercepat dan memperluas inklusi keuangan di Indonesia dengan beberapa aspek berikut:

1. Memperluas Akses Layanan Keuangan

QRIS memungkinkan masyarakat, terutama pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), untuk menerima pembayaran digital tanpa perlu investasi perangkat keras mahal seperti mesin EDC. Cukup dengan kode QR yang dapat dipindai menggunakan smartphone, UMKM dapat menerima pembayaran non-tunai dengan mudah dan cepat.

2. Mengurangi Ketergantungan pada Uang Tunai

QRIS mendorong penggunaan pembayaran non-tunai yang lebih efisien dan aman. Dengan transaksi digital melalui QRIS, risiko kehilangan uang tunai berkurang, serta proses transaksi menjadi lebih cepat dan transparan. Ini mendukung inklusi keuangan dengan memudahkan masyarakat dan pelaku usaha dalam mengelola keuangan mereka secara formal.

3. Integritas dengan berbagai platform digital

QRIS terintegrasi dengan berbagai aplikasi mobile banking dan dompet digital, sehingga memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi di

berbagai merchant tanpa perlu banyak aplikasi berbeda. Integrasi ini meningkatkan kemudahan penggunaan dan mempercepat adopsi pembayaran digital di Masyarakat.

2.1.5 Sistem Pembayaran

Sistem Pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana, guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem Pembayaran lahir bersamaan dengan lahirnya konsep uang sebagai media pertukaran (*medium of change*) atau *intermediary* dalam transaksi barang, jasa dan keuangan. Pada prinsipnya, sistem pembayaran memiliki 3 tahap pemrosesan yaitu otorisasi, kriling, dan penyelesaian akhir (Al Hakim et al., 2023).

Sistem Pembayaran terus bervolusi mengikuti evolusi uang dengan 3 unsur penggerak yaitu inovasi teknologi & model bisnis, tradisi masyarakat, dan kebijakan otoritas. Awal mula alat pembayaran yaitu sistem barter antar barang yang diperjual belikan. Hanya saja masalah muncul ketika dua orang ingin bertukar tidak sepakat dengan nilai pertukarannya atau salah satu pihak tidak terlalu membutuhkan barang yang akan ditukar (Azhar, 2025).

Di abad ke-21, muncul inovasi besar dalam bentuk mata uang digital. Mata uang digital tidak berbentuk fisik, melainkan hanya dalam format elektronik. Contoh paling revolusioner *cryptocurrency* seperti Bitcoin, yang diperkenalkan pada tahun 2009 oleh seorang atau kelompok yang menggunakan nama samara Satoshi Nakamoto. *Cryptocurrency* menggunakan teknologi *blockchain*, yaitu buku besar digital terdesentralisasi, untuk mencatat Transaksi.

Mata uang ini tidak dikendalikan oleh pemerintah atau lembaga keuangan mana pun, tetapi oleh jaringan pengguna yang terhubung secara global. Sejarah uang mencerminkan evolusi kebutuhan manusia untuk bertransaksi secara lebih efisien dan aman. Dari sistem barter yang sederhana hingga teknologi *cryptocurrency* yang canggih, manusia terus berinovasi untuk menciptakan alat tukar yang lebih baik. Perkembangan teknologi, khususnya di bidang digital, tampaknya akan terus membentuk masa depan yang mungkin menuju dunia dimana uang fisik semakin jarang digunakan. Namun, satu hal yang tetap konstan adalah peran uang sebagai sarana penting dalam mendukung kehidupan ekonomi dan social manusia di seluruh dunia (Al Fakhri, 2022).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 3.1 Tabel Penelitian terdahulu

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
1.	UMI NURJANAH, Digital Payment dalam	Menggunakan Metode Kualitatif, dan pengumpulan	Perusahaan yang diteliti, Periode yang diteliti	Hasil dari penelitian ini kelima faktor diatas memiliki dampak terhadap	<u>Umi Nurjannah 2020 vol 5</u>

	penghimpunan ZIS di Baznas	datanya menggunakan metode wawancara, dan mengumpulkan dokumentasi		proses penerimaan Digital Payment dalam penghimpunan ZIS Di BAZNAS Ngawi. Proses seorang muzaki di UPZ korwil bidang pendidikan kecamatan Paron memutuskan membayar ZIS melalui Digital Payment di pengaruhi oleh 5 faktor yaitu faktor Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Sikap dalam menggunakan, Intensi, dan Penggunaan Teknologi yang sesungguhnya.	
2.	Gabriella Junita Tobing, Lastuti Abubakar, Tri Handayani, Pelaksanaan QRIS berdasarkan Peraturan PADG	Menggunakan metode kualitatif deskriptif, menggunakan metode wawancara	Perusahaan yang diteliti,	Pelaksanaan QRIS berdasarkan peraturan yang ada melalui PADG belum optimal dan komprehensif, maka dibutuhkan peraturan lebih lanjut untuk mengatur permasalahan inovasi ekonomi digital yang dapat menjangkau	Jurnal Hukum Kenotariatan Vol 6

				pengguna QRIS sampai ke sektor yang terkecil sekalipun, layaknya PBI. Dengan demikian UMKM dapat membantu berperan mendorong perkembangan ekonomi digital di Indonesia.	
3.	Siti Masitah, Launching QRIS oleh Bank Indonesia atau pembukaan QRIS oleh Bank Indonesia	Menggunakan Metode Kualitatif Deskriptif, Tahun Peneliti	Perusahaan yang diteliti	Bank Indonesia meluncurkan QRIS pada tanggal 17 Agustus 2019 untuk menyederhanakan pembayaran non tunai berbasis QR Code. Kedua, QRIS sebagai salah satu inisiatif untuk mewujudkan Sistem Pembayaran Indonesia 2025 dan Ketiga dengan adanya QRIS membantu merchant (UMKM) untuk melakukan pembayaran yang lebih praktis, cepat dan aman serta mendorong merchant untuk menabung sebagian penghasilan mereka namun menurut hasil wawancara penulis masih sedikit	<u>Jurnal Ekonomi dan Bisnis 2024</u> <u>Vol 5 No 2</u>

				masyarakat yang menggunakan pembayaran non tunai dan masih banyak yang belum tau apa itu QRIS	
4.	Nuzul Ihsan, Saparuddin Siregar, Pengadopsian QRIS di Pasar Bhakti Kabupaten Asahan	Menggunakan metode kualitatif deskriptif, Tahun yang diteliti	Perusahaan yang diteliti,	temuan menunjukkan bahwa Mayoritas pedagang di Pasar Bhakti Kabupaten Asahan memiliki pengetahuan tentang QRIS sebagai alat pembayaran digital yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Mereka menganggap QRIS memiliki keunggulan dibandingkan dengan sistem pembayaran digital lainnya seperti OVO, Gopay, dan Dana karena transaksinya tercatat secara otomatis dan memudahkan mereka dalam memberikan kembalian tanpa perlu uang receh.	Jurnal Darma Agung Vol 32 No 2
5.	Windy Brigita Carera, Tingkat literasi keuangan	Tahun yang diteliti, Menggunakan metode	Tujuan yang diteliti	Tingkat literasi keuangan di daerah pelosok masih rendah sehingga	Jurnal Ekonomi Bisnis dan

	digital di daerah pelosok	Kualitatif Deskriptif		program digitalisasi dalam sistem pembayaran melalui QRIS perlu dikembangkan lagi supaya digitalisasi pembayaran dapat merata di seluruh daerah. Kebijakan QRIS ini juga harus tetap dilanjutkan bahkan harus ditingkatkan kembali sosialisasinya dalam mengaplikasikan kebijakan cashless oleh pemerintah sehingga masyarakat lebih memahami keberadaan dan manfaat dari QRIS dalam sistem pembayaran.	akuntansi Vol 24 No 2
--	------------------------------	--------------------------	--	---	--------------------------

2.3 Pendekatan Masalah

Transformasi digital dalam sistem pembayaran di Indonesia terus mengalami perkembangan pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan transaksi yang lebih cepat, aman, dan efisien. Salah satu inovasi yang dihadirkan oleh Bank Indonesia adalah penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai standar nasional dalam pembayaran berbasis *QR Code*. Implementasi QRIS bertujuan untuk memperluas akses layanan keuangan, meningkatkan efisiensi transaksi, serta mendorong pertumbuhan ekonomi digital, termasuk di wilayah

Priangan Timur, yang mencakup Kota dan Kabupaten Tasikmalaya, Ciamis, Banjar, serta Pangandaran.

Adopsi dan Penggunaan QRIS yang belum merata akan tetapi penggunaan QRIS meskipun transaksi QRIS di Priangan Timur terus meningkatkan signifikan hingga mencapai 1,14 triliun dengan 11,4 juta transaksi pada Juli 2024, penerapan QRIS di beberapa tempat seperti Pasar Cikurubuk Kota Tasikmalaya masih belum merata. Beberapa blok pasar pedagang belum sepenuhnya menggunakan QRIS, sehingga penggunaan QRIS belum menjadi kebiasaan umum bagi pembeli dan pedagang. Penggunaan QRIS di Tasikmalaya belum mencukupi target Bank Indonesia Perwakilan Tasikmalaya target Bank Indonesia yaitu 75-80% sedangkan pengguna QRIS di UMKM baru mencapai 57%.

Adapun alternatif solusi nya dengan cara memperluas penerapan QRIS ke seluruh blok pasar sektor pedagang agar penggunaan QRIS merata dan menjadi kebiasaan umum. Atau dengan cara menata ulang penempatan kode QR agar mudah dijangkau dan terlihat oleh pembeli, misalnya ditempel di tempat strategis dan sesuai standar yang ditetapkan oleh penyelenggara.

Namun demikian, Pedagang UMKM khususnya di pasar Cikurubuk Kota Tasikmalaya masih banyak yang belum mengadopsi QRIS dikarenakan minimnya akses terhadap teknologi, minimnya literasi digital, sampai profit yang tidak berkelanjutan. Oleh karena itu para pedagang UMKM masih belum mengadopsi QRIS dan tetap memakai uang fisik.

Penerapan QRIS juga memiliki peluang besar dalam meningkatkan inklusi keuangan di Priangan Timur. Dengan adanya QRIS, masyarakat, termasuk UMKM,

dapat lebih mudah mengakses layanan keuangan digital tanpa harus memiliki rekening bank. Hal ini diharapkan dapat mendorong peningkatan transaksi ekonomi, memperluas pangsa pasar bagi pelaku usaha, serta mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Selain itu, tren penggunaan pembayaran digital yang semakin meningkat, terutama sejak pandemi COVID-19, menjadi faktor pendorong bagi masyarakat dan pelaku usaha untuk mulai beralih ke sistem pembayaran berbasis QR.

Berdasarkan tantangan dan peluang yang ada, kajian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan implementasi QRIS di Priangan Timur, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi QRIS di wilayah tersebut, serta mengevaluasi dampaknya terhadap pertumbuhan ekonomi dan inklusi keuangan. Dengan memahami berbagai aspek dalam implementasi QRIS, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi Bank Indonesia Kantor Perwakilan Tasikmalaya, pelaku usaha, serta pemangku kepentingan lainnya dalam mendorong optimalisasi penggunaan QRIS guna mendukung transformasi ekonomi digital di Priangan Timur.

Objek penelitian dalam studi ini berfokus pada analisis perkembangan QRIS di Priangan Timur untuk meningkatkan jumlah penggunaannya. Penelitian ini akan mengkaji berbagai aspek diantaranya, perkembangan QRIS, hambatan-hambatan dalam strategi perkembangan QRIS di Priangan Timur dalam meningkatkan pengguna QRIS, dan solusi dalam menghadapi hambatan tersebut. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi yang dapat membantu

Bank Indonesia Kantor Perwakilan Tasikmalaya mengoptimalkan perkembangan QRIS.