

**ANALISIS PROSEDUR AKTIVASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN
QRIS MANDIRI TERHADAP OPERASIONAL MERCHANT REKANAN:
STUDI KASUS PERBANDINGAN MERCHANT AKTIF DAN DORMANT
PADA APLIKASI LIVIN' MERCHANT**

TUGAS AKHIR MAGANG



Disusun Oleh

Nama : Ardra Refinansyah Putranto
Nomor Mahasiswa : 21311086
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2026

**ANALISIS PROSEDUR AKTIVASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN
QRIS MANDIRI TERHADAP OPERASIONAL MERCHANT REKANAN:
STUDI KASUS PERBANDINGAN MERCHANT AKTIF DAN DORMANT
PADA APLIKASI LIVIN' MERCHANT**

Tugas Akhir Magang

Disusun dan digunakan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Disusun oleh

Nama	: Ardra Refinansyah Putranto
Nomor Mahasiswa	: 21311086
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Pemasaran

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini menyatakan bahwa dalam tugas akhir magang ini tidak terdapatnya karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku

Yogyakarta, 12 Mei 2026



A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials and a long horizontal stroke.

Ardra Refinansyah Putranto

21311086

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS PROSEDUR AKTIVASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN QRIS MANDIRI TERHADAP OPERASIONAL MERCHANT REKANAN: STUDI KASUS PERBANDINGAN MERCHANT AKTIF DAN DORMANT PADA APLIKASI LIVIN' MERCHANT

Diajukan Oleh :

Nama	: Ardra Refinansyah Putranto
Nomor Mahasiswa	: 21311086
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Pemasaran

Yogyakarta, 19 Mei 2026

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Budi Astuti', with a horizontal line extending to the right.

Budi Astuti, Dr., Dra., M.Si.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**ANALISIS PROSEDUR AKTIVASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN QRIS MANDIRI
TERHADAP OPERASIONAL MERCHANT REKANAN: STUDI KASUS PERBANDINGAN
MERCHANT AKTIF DAN DORMANT PADA APLIKASI LIVIN' MERCHANT**

Disusun oleh : Ardra Refinansyah Putranto

Nomor Mahasiswa : 21311086

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan lulus
hari ini, tanggal: Jumat 05 Juni 2026

Pembimbing TA	: Budi Astuti, Dr., Dra., M.Si.
Penguji	: Alldila Nadhira Ayu Setyaning, S.E., MBA.

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

HALAMAN MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”.

Q.S Al-Insyirah Ayat 5

“Cacing-cacing Naga-naga, All In”

Andry Hakim

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan tugas akhir magang ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini disusun sebagai bagian dari penyelesaian program studi di Tingkat Sarjana pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, dengan judul **“ANALISIS PROSEDUR AKTIVASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN QRIS MANDIRI TERHADAP OPERASIONAL MERCHANT REKANAN: STUDI KASUS PERBANDINGAN MERCHANT AKTIF DAN DORMANT PADA APLIKASI LIVIN’ MERCHANT”**

Penyusunan TA magang ini tidak lepas dari berbagai tantangan dan hambatan yang harus dihadapi. Namun, berkat dukungan dari berbagai pihak, saya berhasil menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Budi Astuti, Dr., Dra., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Universitas Islam Indonesia terutama Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi yang merupakan almamater tempat saya menimba ilmu. Terimakasih kepada seluruh jajaran dosen atas ilmu dan bimbingan yang diberikan serta kepada para staf atas dukungannya dalam membantu penulis selama masa perkuliahan.

3. Semua pihak di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Yogyakarta yang telah memberikan izin, data, serta dukungan dalam penelitian ini yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
4. Keluarga tercinta (Ayah, Bunda, Attar) penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis. Terima kasih atas dukungan yang menjadikan penulis merasa bisa dan mudah untuk menjalani magang, penelitian, hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Keluarga Besar JBO dan seluruh teman-teman satu angkatan penulis yang telah memberikan dukungan, menemani dan juga menghibur penulis serta menjadi tempat keluh kesah selama masa perkuliahan
6. Firman, Gilang, Edo, Dece, Arvin, Bagus, Davin, Dhifan, dan teman-teman dekat penulis lainnya yang telah menemani penulis dalam menjalani kehidupan perkuliahan serta saling membantu saat ada yang membutuhkan.
7. Tim SPPG Banguntapan 02 dan SPPG Umbulharjo Pandeyan 02 yang telah kebersamai ketika senang maupun susah.

Saya menyadari bahwa TA magang ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga TA magang ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktik.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL MAGANG.....	I
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	III
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	IV
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	V
HALAMAN MOTTO	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	1
DAFTAR TABEL.....	2
DAFTAR LAMPIRAN	3
ABSTRAK	4
<i>ABSTRACT</i>	5
BAB I PENDAHULUAN.....	6
1.1. PROFIL PERUSAHAAN	6
1.1.1. Penjelasan Singkat	6
1.1.2. Sejarah Singkat.....	6
1.1.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	7
1.1.4. Nilai-nilai Utama Bank Mandiri (AKHLAK).....	7
1.1.5. Struktur Organisasi.....	7
1.1.6. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab Di Lingkup Area.....	8
1.2. LATAR BELAKANG.....	10
1.3. RUMUSAN MASALAH	16
1.4. TUJUAN PENELITIAN	16
1.5. MANFAAT PENELITIAN	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1. SISTEM PEMBAYARAN NASIONAL DI ERA DIGITAL.....	19
2.2. TECHNOLOGY OF ACCEPTANCE MODEL	24
2.3. PENDEKATAN TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL)	27
2.3.1. PERSEPSI KEMANFAATAN MENGGUNAKAN TEKNOLOGI.....	30
2.3.1. PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI	31

2.3.3. SIKAP UNTUK MENGGUNAKAN TEKNOLOGI	33
2.3.4. MINAT UNTUK MENGGUNAKAN SISTEM	35
2.4. FINANCIAL TECHNOLOGY DALAM PERBANKAN.....	37
2.5. <i>PEER TO PEER LENDING</i>	39
2.6. <i>E-PAYMENT</i> (PEMBAYARAN DIGITAL)	40
2.7. PENELITIAN TERDAHULU.....	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1. JENIS PENELITIAN	47
3.2. SUMBER DATA	48
3.3. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	49
3.3.1. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.4. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	51
3.5. UNIT ANALISIS	54
3.6. FOKUS PENELITIAN.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. PEMBAHASAN HASIL DESKRIPTIF PENELITIAN	56
4.1.1. Prosedur Pendaftaran Dan Aktivasi QRIS Mandiri	57
4.2. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	76
4.2.1. Kompleksitas dan Efisiensi Prosedur Pendaftaran.....	76
4.2.2. Kendala Teknis dan Non-Teknis dalam Pengoperasian QRIS Mandiri...	77
4.2.3. Perbedaan Perilaku antara Merchant Aktif dan Merchant Dormant.....	79
4.3. KETERBATASAN PENELITIAN.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1. KESIMPULAN	82
5.2. SARAN.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 1. 2 Tampilan QRIS di Merchant	11
Gambar 1. 3 Data Nilai Transaksi Transfer Uang Elektronik 2019-2024	12
Gambar 2. 1 Penggerak Utama Tren Digitalisasi di Era Revolusi.....	22
Gambar 2. 2 Konfigurasi Ekonomi dan Keuangan Digital 2025	23
Gambar 2. 3 Model Original Technology Acceptance Model.....	28
Gambar 2. 4 Jumlah Merchant QRIS di Indonesia	42
Gambar 2. 5 Pertumbuhan Merchant QRIS	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Potensi Demografis	20
Tabel 2. 2. Perbandingan Tingkat Penetrasi Digital	21
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 4. 1 Data Responden Penelitian	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	90
Lampiran 2. Peta Lokasi Perusahaan Magang	93
Lampiran 3 Dokumentasi Magang	94
Lampiran 4 Surat Keterangan Penerimaan Magang	95

ABSTRAK

Akselerasi digitalisasi sistem pembayaran di Indonesia melalui QRIS telah mengubah lanskap operasional UMKM. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur aktivasi QRIS Mandiri melalui aplikasi Livin' Merchant serta mengevaluasi efektivitasnya terhadap operasional merchant, penelitian ini menggali akar penyebab perbedaan perilaku antara merchant yang aktif bertransaksi dengan merchant yang cenderung pasif (*dormant*). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap 10 responden merchant di wilayah Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur aktivasi Livin' Merchant sudah cukup sederhana dengan estimasi waktu 1–3 hari kerja, namun keberhasilannya sangat bergantung pada literasi digital pengguna. Efektivitas penggunaan QRIS terbukti meningkatkan kecepatan antrean dan akurasi pembukuan bagi merchant aktif. Sebaliknya, fenomena merchant dormant dipicu oleh kendala teknis (gangguan sinyal dan *force close* aplikasi) serta kendala non-teknis berupa kebiasaan pelanggan menggunakan tunai dan persepsi biaya MDR yang memberatkan. Rekomendasi penelitian ini mencakup perlunya edukasi berkelanjutan dan stabilitas infrastruktur digital dari pihak perbankan.

Kata kunci : QRIS Mandiri, Livin' Merchant, Efektivitas Operasional, Merchant Dormant, UMKM

ABSTRACT

The acceleration of payment system digitalization in Indonesia through QRIS has fundamentally transformed the operational landscape of MSMEs (Micro, Small, and Medium Enterprises). This research aims to analyze the activation procedures of QRIS Mandiri via the Livin' Merchant application and evaluate its effectiveness on merchant operations. Furthermore, the study explores the root causes of behavioural disparities between active transacting merchants and those who are passive (dormant). The research methodology employed is descriptive qualitative, utilizing data collection techniques such as observation and in-depth interviews with 10 merchant respondents in the Yogyakarta region. The results indicate that the activation procedure for Livin' Merchant is relatively straightforward, with an estimated timeframe of 1–3 working days; however, its success is highly contingent upon the user's digital literacy. The effectiveness of QRIS usage is proven to enhance queue efficiency and bookkeeping accuracy for active merchants. Conversely, the merchant dormancy phenomenon is triggered by technical constraints (signal interference and application force closes) as well as non-technical hurdles, including the customers' habit of using cash and the perception of burdensome Merchant Discount Rate (MDR) fees. The recommendations of this study include the necessity for continuous education and the enhancement of digital infrastructure stability by the banking sector.

Keywords: QRIS Mandiri, Livin' Merchant, Operational Effectiveness, Merchant Dormant, MSMEs.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Profil Perusahaan

1.1.1. Penjelasan Singkat

- a. Nama Perusahaan : PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Yogyakarta
- b. Bidang Usaha : Jasa Keuangan dan Perbankan
- c. Lokasi : Kegiatan magang dilaksanakan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Yogyakarta Jl. Jendral Sudirman No.32, Gowongan, Kecamatan Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55233 Telp. (0274) 560596.

1.1.2. Sejarah Singkat

PT Bank Mandiri menjadi Perusahaan Perseroan yang dinyatakan dalam Akta No.9, tanggal 2 Oktober 1998, yang selanjutnya disebut PT Bank Mandiri (Persero). PT Bank Mandiri (Persero) didirikan sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

1.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Bank Mandiri : “Menjadi partner finansial pilihan utama Anda.”
2. Misi Bank Mandiri : “Menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan simple yang menjadi bagian hidup nasabah”

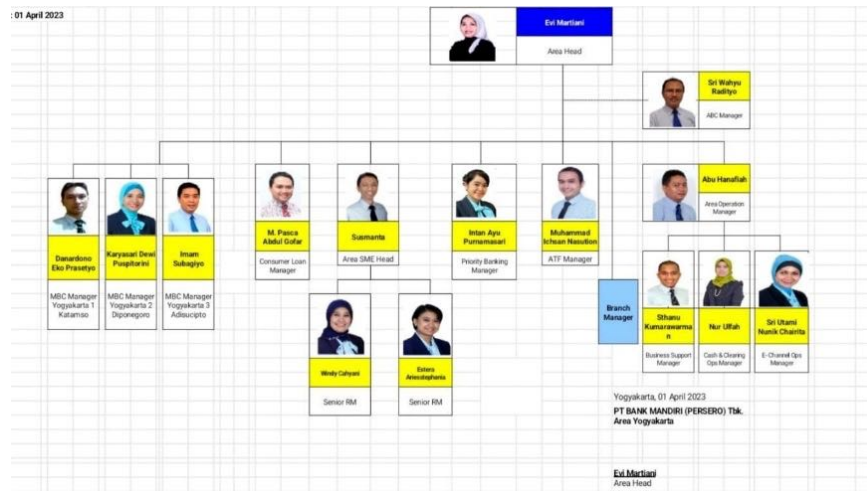
1.1.4. Nilai-nilai Utama Bank Mandiri (AKHLAK)

1. Amanah / Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
2. Kompeten / Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
3. Harmonis / Saling peduli dan menghargai perbedaan.
4. Loyal / Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa negara
5. Adaptif / Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
6. Kolaboratif / Membangun kerja sama yang sinergis

1.1.5. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan perlu menyusun struktur organisasi sebagai landasan untuk menetapkan pembagian tugas, tanggung jawab, serta hubungan antar fungsi kerja. Struktur ini memiliki peran penting dalam menentukan tingkat efisiensi dan efektivitas dalam proses produksi, kegiatan pemasaran, serta pelayanan transaksi. Melalui struktur organisasi yang tersusun rapi, setiap peran kerja dapat didefinisikan, dikelompokkan, dan disusun secara sistematis. Adapun struktur organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. digambarkan pada bagian berikut:

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi



1.1.6. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab Di Lingkup Area

Berikut adalah struktur jabatan dan divisi yang terdapat di Bank Mandiri Area Yogyakarta, disusun berdasarkan tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam format bernomor:

a. Area Head

Merupakan jabatan tertinggi di Bank Mandiri Area Yogyakarta yang bertanggung jawab penuh seluruh divisi serta karyawan.

b. MBC (Mandiri Business Center) Manager

Bertugas mengelola dan mengembangkan unit bisnis Mandiri di berbagai wilayah Yogyakarta. Unit MBC Manager, yaitu:

- 1) MBC Manager Yogyakarta 1 Katamso
- 2) MBC Manager Yogyakarta 2 Diponegoro
- 3) MBC Manager Yogyakarta 3 Adisucipto

c. Consumer Loan Manager

Memiliki tanggung jawab dalam mengelola berbagai produk pembiayaan konsumen seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR), kredit kendaraan bermotor, dan jenis pinjaman lainnya

d. Area SME *Head*

Bertugas mengembangkan dan mengelola portofolio usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di wilayah Yogyakarta. Unit yang berada di bawah koordinasinya meliputi:

- 1) Senior RM 1
- 2) Senior RM 2

e. *Priority Banking Manager*

Memiliki peran dalam mengelola layanan nasabah prioritas serta mengembangkan segmen perbankan eksklusif di Bank Mandiri

f. *Area Transaction & Funding Manager*

Bertanggung jawab atas pengelolaan aktivitas transaksi keuangan serta penghimpunan dana dari nasabah, termasuk perencanaan dan pelaksanaan strategi funding di area Yogyakarta.

g. Area Operation Manager

Bertugas menjalankan dan mengawasi seluruh proses operasional di berbagai cabang Bank Mandiri di Area Yogyakarta. Jabatan ini membawahi beberapa unit kerja, antara lain:

- 1) *Business Support Manager*
- 2) *Cash & Clearing Ops Manager*
- 3) *E-Channel Ops Manager*.

1.2. Latar Belakang

Uang dimaknai sebagai segala sesuatu yang bisa digunakan oleh masyarakat umum sebagai metode pembayaran yang sah atau alat tukar barang dan jasa. Alat pembayaran telah banyak sekali mengalami perubahan seiring perkembangan waktu, diawali dengan sistem barter yang kemudian berlanjut pada ditemukannya uang fisik sebagai alat tukar. Inovasi baru dalam pemanfaatan uang sebagai sarana transaksi kemudian terus muncul akibat perubahan pola perdagangan, sistem pembayaran, dan teknologi informasi. Seiring dengan kemajuan teknologi tersebut, solusi pembayaran uang elektronik hadir sebagai salah satu lompatan besar (Ningsih *et al.*, 2021).

Perkembangan pesat teknologi finansial pada pilar sistem pembayaran yang dikaji oleh Faizani & Indriyanti (2021) berimplikasi langsung pada lahirnya standardisasi QRIS dan platform pendukung seperti aplikasi *Living Merchant*. Namun, pesatnya pertumbuhan teknologi di tingkat makro ini sering kali menyisakan celah kesiapan operasional di tingkat hilir (*merchant*). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat realitas perkembangan *FinTech* tersebut secara lebih spesifik melalui analisis perbandingan merchant yang mampu adaptif (aktif) dan yang mengalami hambatan (*dormant*).

Proses migrasi dari transaksi tunai menuju non-tunai (*cashless*) merupakan salah satu bentuk nyata dari perkembangan teknologi finansial yang paling umum diterima oleh masyarakat luas (Arta Setiawan W & Luh Putu Mahyuni, 2020)

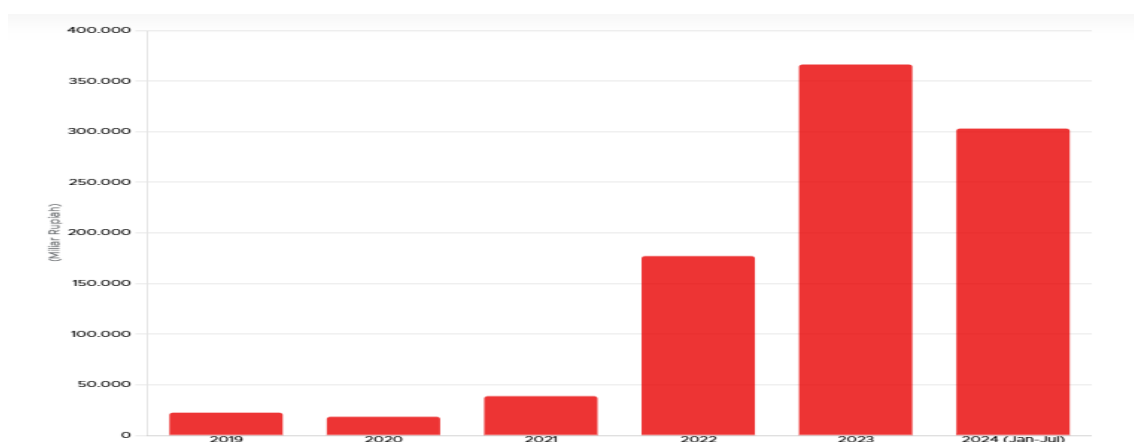
Gambar 1. 2 Tampilan QRIS di Merchant



Sebagai bentuk penyempurnaan atas masifnya fenomena digitalisasi tersebut, Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) menggagas sebuah inovasi sistem pembayaran baru berbasis *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) guna merealisasikan target Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 (Faizani & Indriyanti, 2021). Melalui implementasi yang diluncurkan pada 17 Agustus 2019 ini, QRIS mengintegrasikan berbagai jenis *QR Code* dari beragam Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) ke dalam satu kode terpadu (Bank Indonesia, 2020). Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 21/18/PADG/2019, seluruh PJSP diwajibkan untuk mengimplementasikan standar nasional ini. Sebelum QRIS diberlakukan, konsumen hanya dapat memindai kode QR yang berasal dari satu penyelenggara tertentu, namun kini konsumen memiliki kemampuan untuk memindai satu kode QR dari

berbagai aplikasi perbankan maupun dompet digital seperti OVO, Gopay, LinkAja, Dana, ShopeePay, dan platform terkemuka lainnya (Bank Indonesia, 2020). Kolaborasi ini dirancang untuk mempercepat, mempermudah, serta meningkatkan keamanan dalam bertransaksi di tingkat nasional.

Gambar 1. 3 Data Nilai Transaksi Transfer Uang Elektronik 2019-2024



Sumber: Bank Indonesia (BI), 2024

Adanya pergeseran perilaku ekonomi ke arah digital berskala makro tersebut pada akhirnya menuntut para pelaku usaha (*merchant*) di tingkat hilir untuk segera beradaptasi. Dalam ekosistem digital ini, para pemilik usaha rekanan perbankan muncul sebagai kelompok krusial yang menentukan keberhasilan perluasan adopsi teknologi finansial. Bagi *merchant*, adopsi teknologi ini bukan lagi sekadar mengikuti tren konsumen, melainkan telah bergeser menjadi bagian dari gaya hidup operasional bisnis modern yang mengutamakan efisiensi pencatatan transaksi, transparansi arus kas, dan perluasan pangsa pasar. Kecenderungan pelaku usaha untuk beralih ke transaksi *cashless* didorong oleh kebutuhan akan pengelolaan manajemen

toko yang serba praktis, cepat, dan terintegrasi dalam satu genggam aplikasi perbankan khusus, salah satunya adalah aplikasi *Livin' Merchant* yang diluncurkan oleh Bank Mandiri.

Namun, di balik kepraktisan operasional yang ditawarkan oleh aplikasi *Livin' Merchant*, faktor kompleksitas pendaftaran, kendala teknis harian, serta tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap stabilitas sistem tetap menjadi elemen krusial bagi kelangsungan usaha. Meskipun aplikasi digital menjanjikan kemudahan, isu riil di lapangan mengenai prosedur aktivasi awal, risiko kegagalan sistem saat konsumen memindai kode, keterlambatan pencairan dana (*settlement*), hingga minimnya edukasi lanjutan setelah pendaftaran menjadi pertimbangan serius bagi pelaku usaha. Keberlanjutan penggunaan teknologi ini sangat bergantung pada sejauh mana keandalan aplikasi tersebut dalam mendukung operasional harian mereka tanpa menimbulkan kerugian baru.

Fakta tersebut memicu munculnya fenomena kesenjangan (*gap*) perilaku yang cukup signifikan pada tataran operasional *merchant*. Kondisi di lapangan menunjukkan banyak pelaku usaha yang telah melewati prosedur pendaftaran dan berhasil melakukan aktivasi, namun tidak berselang lama justru menjadi pasif atau tidak mencatatkan transaksi sama sekali (*merchant dormant*). Sebaliknya, sebagian *merchant* lainnya mampu memanfaatkan platform tersebut secara konsisten untuk mendukung efisiensi operasional harian mereka (*merchant aktif*). Memahami bagaimana kompleksitas prosedur awal, kendala teknis, dan efektivitas aplikasi ini saling berinteraksi

dalam mempengaruhi status keaktifan *merchant* sangat penting bagi pihak perbankan. Atas kondisi tersebut, Bank Mandiri memerlukan evaluasi berbasis data lapangan untuk merancang strategi pendampingan serta penyempurnaan fitur yang lebih tepat sasaran demi memitigasi tingginya angka *merchant dormant*.

Penelitian mengenai fenomena adopsi sistem pembayaran digital ini sebenarnya telah banyak dilakukan oleh para peneliti terdahulu, namun mayoritas masih berfokus pada sudut pandang konsumen individu (B2C) atau penggunaan aplikasi secara homogen. Sebagai contoh, Laili Nur Rahmawati (2024) meneliti bagaimana aspek promosi dan kemudahan memengaruhi keputusan penggunaan QRIS. Riset tersebut dipertegas oleh Putri *et al.* (2024) di Kota Pekanbaru yang menemukan bahwa gaya hidup nontunai dan persepsi kemudahan penggunaan platform digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi transaksi harian pengguna. Sejalan dengan hal tersebut, Sapitri & Maulina (2021) menunjukkan bahwa orientasi gaya hidup yang praktis memberikan dampak positif dalam pengambilan keputusan, yang didukung pula oleh Hapsari (2024) yang mengungkapkan bahwa gaya hidup digital merupakan faktor pendorong paling dominan dalam membentuk perilaku transaksi non-tunai secara konsisten. Faktor kepercayaan (*trust*) juga dinilai krusial oleh Seputri dan Yafiz (2022), di mana kepercayaan nasabah bertindak sebagai elemen pelindung yang memitigasi risiko persepsian dalam bertransaksi.

Meskipun demikian, beberapa peneliti justru menemukan hasil yang bertolak belakang (*contradictory findings*). Nurrizkika (2023) menyimpulkan bahwa gaya hidup sebenarnya tidak berperan signifikan dalam keputusan seseorang untuk menggunakan QRIS. Dalam dimensi kemudahan, Harminingtyas & Susetyarsi (2020) berkesimpulan bahwa kemudahan sistem mempengaruhi keputusan penggunaan secara positif, namun temuan ini dibantah oleh riset Umah & Siswahyudianto (2022) yang menegaskan bahwa faktor kemudahan tidak berhubungan langsung dengan keputusan penggunaan dalam memilih suatu produk jika tidak ditunjang oleh faktor kemanfaatan lainnya.

Di sisi lain, kelangkaan riset yang berfokus pada sisi penyedia layanan (*merchant/B2B*) juga masih terjadi. Riset dari Anastasia Anggi Palupi *et al.* (2022) memang telah melihat bagaimana penggunaan QRIS oleh UMKM, namun studi tersebut baru memotret pemanfaatan QRIS secara umum dan belum membedakan secara spesifik mengenai karakteristik operasional serta kerentanan merchant yang mengalami retensi menjadi pasif. Adanya perbedaan temuan (*research gap*) antar-peneliti terdahulu serta belum adanya analisis komparatif spesifik yang membedakan kelompok *merchant aktif* dan *merchant dormant* pada platform *Living Merchant* inilah yang menjadi landasan utama mengapa penelitian ini penting untuk dilakukan

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur pendaftaran dan aktivasi QRIS Mandiri bagi merchant melalui aplikasi Livin' Merchant?
2. Apa saja kendala teknis dan non-teknis yang paling sering dihadapi oleh merchant dalam mengoperasikan QRIS Mandiri sehari-hari?
3. Mengapa terdapat perbedaan perilaku (*gap*) antara merchant yang aktif bertransaksi dengan merchant yang cenderung pasif (*dormant*) setelah proses aktivasi selesai?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis alur prosedur pendaftaran serta aktivasi QRIS Mandiri melalui aplikasi Livin' Merchant guna memastikan tingkat kemudahan aksesnya bagi merchant rekanan.
2. Untuk memetakan kendala utama (baik teknis maupun non-teknis) yang menghambat merchant dalam menggunakan QRIS secara berkelanjutan.
3. Untuk menemukan akar penyebab perbedaan aktivitas antara merchant aktif dan tidak aktif agar dapat diberikan rekomendasi strategi pendampingan yang tepat.

Berdasarkan uraian atas dasar permasalahan yang telah dijelaskan, muncul ketertarikan peneliti untuk menelaah lebih dalam mengenai fenomena tersebut, dengan mempertimbangkan relevansi dan urgensi topik. Berangkat dari latar belakang, **“ANALISIS PROSEDUR AKTIVASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN QRIS MANDIRI TERHADAP OPERASIONAL MERCHANT REKANAN: STUDI KASUS**

PERBANDINGAN MERCHANT AKTIF DAN DORMANT PADA APLIKASI LIVIN' MERCHANT".

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank Mandiri

- a. Evaluasi Strategi, Memberikan masukan terkait efektivitas prosedur pendaftaran QRIS, sehingga bank dapat menyederhanakan proses yang dianggap masih rumit oleh calon merchant.
- b. Strategi Retensi, Membantu bank memahami alasan di balik *dormancy* (merchant tidak aktif) agar dapat merumuskan program pendampingan yang lebih tepat sasaran.
- c. Peningkatan Layanan, Sebagai acuan untuk pengembangan fitur aplikasi Livin' Merchant berdasarkan keluhan dan kendala nyata yang ditemukan di lapangan.

2. Bagi Pelaku Merchant

a. Edukasi Digital

Membantu merchant memahami pentingnya transaksi non-tunai dan fitur-fitur Livin' Merchant yang dapat mempermudah pembukuan usaha mereka.

b. Penyelesaian Kendala

Memberikan solusi langsung bagi merchant yang mengalami kendala teknis saat masa observasi dilakukan.

c. Efisiensi Operasional

Mendorong merchant untuk beralih ke metode digital yang lebih aman, praktis, dan meminimalisir resiko uang palsu.

3. Bagi Penulis

a. Penerapan Teori

Memberikan kesempatan untuk mempraktikkan ilmu perbankan dan pemasaran digital secara langsung dalam dunia kerja.

b. Pemahaman Industri

Memperdalam wawasan mengenai ekosistem pembayaran digital dan dinamika sektor UMKM di Indonesia.

c. Pengembangan Skill

Mengasah kemampuan komunikasi profesional, analisis data, dan penyelesaian masalah (*problem solving*) melalui interaksi langsung dengan nasabah/merchant.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital

Perkembangan teknologi digital kini telah merambah hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Dalam beberapa tahun terakhir, berbagai aktivitas masyarakat mengalami transformasi seiring dengan pesatnya adopsi inovasi digital. Perubahan tersebut didorong oleh meningkatnya kemampuan komputasi serta percepatan integrasi teknologi modern, seperti *internet of things* (IoT), analisis *big data*, kecerdasan buatan (*artificial intelligence* atau AI), *machine learning*, hingga teknologi robotika.

Arus digitalisasi turut membawa perubahan signifikan terhadap sistem perekonomian. Pola transaksi masyarakat, baik pada level individu maupun korporasi, mengalami pergeseran dari metode konvensional menuju sistem berbasis digital. Kondisi ini juga dipengaruhi oleh berkembangnya konsep *sharing economy* dan *platform economy* yang memungkinkan model bisnis berjalan lebih fleksibel, modular, dan mampu melampaui batas yurisdiksi negara (*borderless*), sekaligus mengurangi peran perantara (*middleman*).

Dalam model bisnis digital tersebut, data menjadi aset strategis sekaligus sumber keunggulan kompetitif baru. Implementasi teknologi IoT yang menghubungkan beragam aktivitas digital menghasilkan volume data yang sangat besar dan rinci hingga tingkat individu. Informasi yang bersifat granular tersebut kemudian dimanfaatkan oleh penyedia layanan untuk

memahami kebutuhan konsumen secara lebih mendalam, meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada pelanggan (*consumer centric*), serta memperkuat loyalitas pengguna (*consumer loyalty*).

Tabel 2. 1 Potensi Demografis

Populasi 2025 284,4 Juta	
Penduduk Usia Produktif (15-64 tahun)	196,1 Juta Jiwa
Populasi Gen X	22,7%
Populasi Gen Z	31,21%

Sumber: Badan Pusat Statistik 2025

Indonesia termasuk negara dengan potensi besar dalam mengadopsi dan mengembangkan ekonomi digital. Jumlah penduduk yang sangat besar, menempati urutan keempat terbanyak di dunia, serta dominasi kelompok usia produktif dari generasi Y dan Z menjadikan Indonesia sebagai pasar yang sangat potensial bagi perkembangan digitalisasi. Pada tahun 2018, lebih dari 60% penduduk Indonesia yang berjumlah sekitar 265 juta jiwa berada pada rentang usia 15–64 tahun, sehingga memberikan peluang besar terhadap pertumbuhan penggunaan teknologi digital di berbagai sektor kehidupan tampak dalam tabel 1.

Meningkatnya keterjangkauan infrastruktur digital serta semakin baiknya tingkat literasi digital masyarakat mendorong percepatan transformasi digital di Indonesia. Kondisi tersebut terlihat dari harga perangkat *smartphone* yang kian ekonomis dan perluasan jaringan internet berkecepatan tinggi yang semakin merata di berbagai wilayah.

Perkembangan ini juga didukung oleh tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital, terutama dari kelompok generasi Y dan Z yang memiliki kedekatan tinggi dengan penggunaan teknologi modern. Peningkatan pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital turut mempercepat adopsi berbagai platform berbasis teknologi dalam kehidupan sehari-hari.

Tabel 2. 2. Perbandingan Tingkat Penetrasi Digital

Langganan Seluler		Pengguna Internet				Pengguna Media Sosial Aktif	
355,5 Juta		150 Juta				150 Juta	
Penetrasi: 133%		Penetrasi: 58%				Penetrasi: 56%	
PERBANDINGAN	Dunia	Turki	Malaysia	Thailand	Filipina	India	Indonesia
Populasi dalam Jutaan (2018)	7,676	5,8	32,25	69,24	107,3	1,361	268,2
Langganan Seluler	67%	144%	125%	133%	116%	87%	133%
Pengguna Internet	57%	84%	80%	82%	71%	41%	56%
Pengguna Media Sosial Aktif	45%	79%	78%	74%	71%	23%	56%

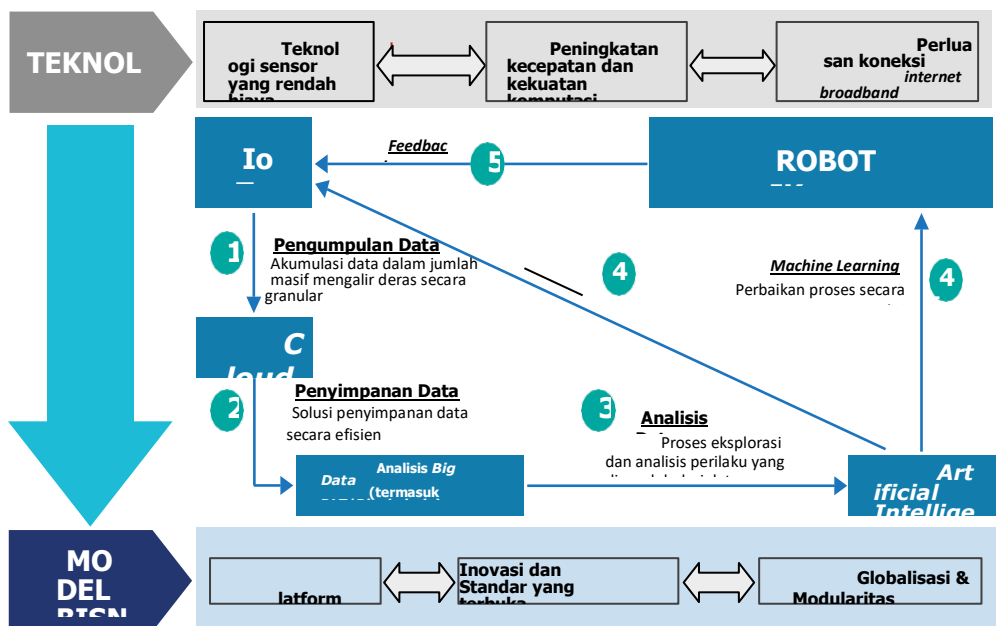
Sumber: Bank Indonesia 2025

Dalam bidang sistem pembayaran, tingginya tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan digital dapat dilihat dari semakin meningkatnya penggunaan pembayaran elektronik, terutama transaksi transfer kredit dan debit yang dilakukan secara online melalui perangkat seluler. Kondisi tersebut mencerminkan adanya perubahan pola transaksi masyarakat menuju metode pembayaran yang lebih praktis, cepat, dan efisien dibandingkan

sistem pembayaran konvensional. Gambaran mengenai perkembangan tersebut dapat dilihat pada tabel 2.

Berdasarkan Tabel 2, tingginya minat masyarakat terhadap layanan digital belum sepenuhnya diikuti oleh tingkat pemanfaatan teknologi digital yang merata di Indonesia. Kesenjangan penggunaan layanan digital masih cukup besar, termasuk pada aspek inklusi keuangan yang relatif tertinggal dibandingkan beberapa negara lain. Tingkat penetrasi internet di Indonesia tercatat baru sekitar 56% dari total jumlah penduduk, angka tersebut masih berada di bawah rata-rata global maupun sejumlah negara di kawasan ASEAN.

Gambar 2. 1 Penggerak Utama Tren Digitalisasi di Era Revolusi



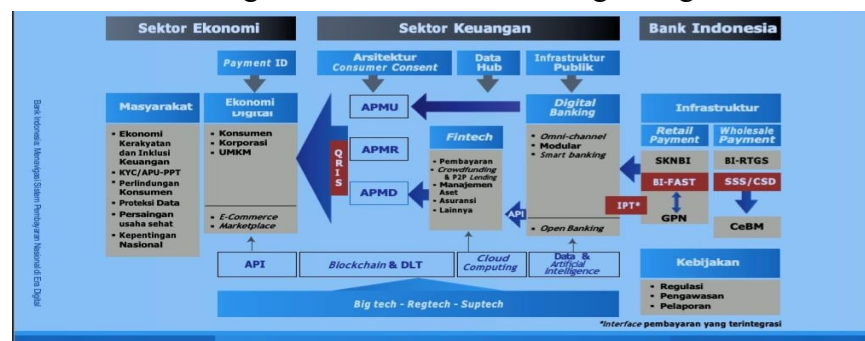
Sumber: Bank Indonesia 2025

Pada Gambar 1 terlihat bahwa sistem pembayaran memiliki peranan yang sangat penting dalam aktivitas perekonomian. Sistem pembayaran

menjadi mekanisme utama yang mendukung perputaran uang antar pelaku ekonomi. Seluruh aktivitas ekonomi dan transaksi keuangan tidak dapat berjalan secara optimal tanpa adanya sistem pembayaran yang aman, stabil, dan terpercaya. Keberadaan sistem pembayaran yang efektif juga memengaruhi kelancaran distribusi barang dan jasa di dalam perekonomian. Selain itu, sistem pembayaran yang berjalan baik dan didukung oleh sistem moneter yang stabil menjadi fondasi penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta menjaga stabilitas sistem keuangan (Ingves, 2018).

Melihat berbagai perkembangan tersebut, Bank Indonesia menyusun *Blueprint* Sistem Pembayaran Indonesia 2025 (BSPI 2025) sebagai pedoman strategis dalam menghadapi era transformasi ekonomi digital. BSPI 2025 dirancang untuk mendukung terciptanya ekosistem ekonomi dan keuangan digital yang bersifat inklusif, aman, dan berkelanjutan. Penyusunan *blueprint* tersebut berlandaskan pada lima visi utama Sistem Pembayaran Indonesia 2025 (SPI 2025) yang menjadi tujuan akhir kebijakan jangka panjang Bank Indonesia di bidang sistem pembayaran.

Gambar 2. 2 Konfigurasi Ekonomi dan Keuangan Digital 2025



Sumber: Bank Indonesia 2025

Sebagaimana terlihat pada Gambar 2, arah pengembangan Sistem Pembayaran Indonesia 2025 ditujukan untuk menciptakan struktur keuangan digital yang mampu memperkuat pemberdayaan ekonomi masyarakat sekaligus memastikan keterbukaan akses publik terhadap data digital dalam kerangka tata kelola yang terintegrasi. Dalam konteks tersebut, pengelolaan data transaksi pembayaran digital memegang peranan penting sebagai fondasi integrasi ekosistem ekonomi dan keuangan digital nasional

2.2. Technology of Acceptance Model

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu pendekatan teori yang sering digunakan untuk memahami tingkat penerimaan individu terhadap teknologi informasi. Model ini dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 sebagai penyempurnaan dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang berfokus pada perilaku pengguna dalam menerima penggunaan teknologi. TAM menjelaskan bahwa persepsi pengguna mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan suatu sistem akan memengaruhi sikap serta niat individu dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Model TAM digunakan untuk melihat tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi tertentu dapat membantu meningkatkan efektivitas serta kinerja dalam pekerjaannya. Dalam penerapan QRIS Merchant, misalnya, merchant akan lebih terdorong menggunakan layanan tersebut apabila mereka menilai sistem pembayaran digital mampu membuat

proses transaksi dan pencatatan keuangan menjadi lebih cepat, mudah, dan akurat dibandingkan metode pembayaran tunai.

Selain persepsi manfaat, TAM juga menilai persepsi kemudahan penggunaan teknologi (*perceived ease of use*). Faktor ini berkaitan dengan sejauh mana pengguna merasa bahwa teknologi dapat dioperasikan tanpa kesulitan yang berarti. Sebagai contoh, apabila proses registrasi atau aktivasi aplikasi merchant dianggap rumit, membingungkan, atau sering mengalami gangguan sistem, maka pengguna cenderung enggan memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan.

Melalui pendekatan TAM, peneliti juga dapat mengidentifikasi pengaruh variabel eksternal terhadap persepsi pengguna terhadap teknologi. Variabel tersebut dapat berupa tampilan aplikasi, kualitas dukungan layanan dari pihak penyedia, stabilitas sistem, hingga pengalaman pengguna saat menggunakan layanan QRIS Merchant. Faktor-faktor tersebut secara tidak langsung akan memengaruhi persepsi kemudahan dan persepsi manfaat yang dirasakan pengguna.

TAM juga membantu menjelaskan proses perubahan perilaku pengguna dari sekadar memiliki ketertarikan terhadap teknologi menjadi munculnya niat untuk menggunakan teknologi tersebut secara rutin. Seseorang mungkin menilai suatu teknologi bermanfaat, namun apabila masih terdapat hambatan teknis, seperti jaringan internet yang tidak stabil atau proses aktivasi yang memerlukan waktu lama, maka minat untuk menggunakan teknologi tersebut dapat menurun.

Secara umum, TAM digunakan sebagai landasan untuk menganalisis hubungan antara persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap minat individu dalam menggunakan teknologi informasi. Persepsi yang dimiliki pengguna terhadap suatu teknologi akan memengaruhi sikap dan keputusan mereka dalam menerima maupun menggunakan teknologi tersebut..

Ada lima karakteristik dalam penerimaan teknologi yaitu:

- a. Keuntungan relatif/*relative advantage* (teknologi menawarkan perbaikan).
- b. Kesesuaian/*compatibility* (konsisten dengan praktek sosial dan norma yang ada pada pemakai teknologi).
- c. *Complexity* (kemudahan untuk menggunakan atau mempelajari teknologi).
- d. *Trialability* (kesempatan untuk melakukan inovasi sebelum menggunakan teknologi itu)
- e. *Observability* (keuntungan teknologi bisa dilihat secara jelas).

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah bagaimana kita bekerja, juga mengubah apa yang kita kerjakan, dalam proses penerapan teknologi informasi dalam pekerjaan sehari-hari, tiap individu mempunyai persepsi yang berbeda- beda. Model-model penerimaan teknologi telah menggabungkan sikap/*attitude* user ditempat kerja dan apa yang dilakukan untuk melihat prediksi dalam jangka panjang tentang penerimaan teknologi

oleh pemakai dapat dilakukan dengan cara mengukur respon affective dari penggunaan teknologi baru.

Pada model TAM tingkat penerimaan penggunaan TI ditentukan oleh empat konstruk yaitu, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), sikap untuk menggunakan (*actual system usage*), dan minat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*).

2.3. Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model)

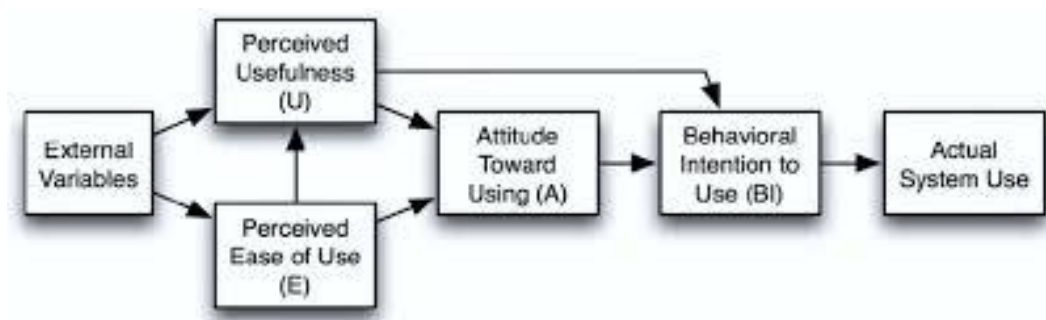
Menurut Akbar dan Morteza (2012), perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang berlangsung sangat cepat telah memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Kemajuan teknologi tersebut turut memengaruhi perkembangan di bidang auditing, khususnya melalui penggunaan teknologi informasi dalam proses audit dengan memanfaatkan teknik audit berbantuan komputer. Salah satu pendekatan yang sering digunakan untuk memahami penerimaan teknologi tersebut adalah *Technology Acceptance Model* (TAM).

Menurut Aldino (2013), TAM merupakan teori dalam sistem informasi yang dikembangkan untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima, memahami, dan memanfaatkan teknologi informasi dalam aktivitasnya. Implementasi teknologi baru di dalam organisasi tidak hanya memengaruhi sistem kerja, tetapi juga berdampak pada perilaku dan kesiapan sumber daya manusia yang menggunakannya. Oleh karena itu, TAM digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna.

Tujuan utama dari TAM adalah memberikan kerangka dasar dalam menjelaskan pengaruh faktor eksternal terhadap keyakinan internal (*internal beliefs*) dan sikap pengguna (*attitude*) dalam menggunakan teknologi. Model ini membantu menjelaskan bagaimana persepsi individu terhadap kemudahan dan manfaat suatu sistem dapat memengaruhi keputusan untuk menerima ataupun menggunakan teknologi tersebut.

Sementara itu, menurut Oladipupo (2014), TAM secara khusus banyak diterapkan dalam bidang sistem informasi untuk memprediksi tingkat penerimaan serta penggunaan teknologi oleh individu dalam lingkungan kerja. Melalui pendekatan ini, organisasi dapat memahami perilaku pengguna terhadap penerapan teknologi baru sehingga proses implementasi sistem dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Gambar 2. 3 Model Original Technology Acceptance Model



Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh keyakinan dan norma yang dimiliki individu tersebut. Dalam model ini terdapat dua faktor utama, yaitu *behavioral beliefs* dan *normative beliefs*. Kedua faktor tersebut akan membentuk penilaian individu terhadap hasil yang diperoleh (*outcome*

evaluation) serta dorongan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan atau pihak lain (*motivation to comply*).

Selanjutnya, penilaian dan dorongan tersebut akan memengaruhi sikap individu terhadap suatu perilaku (*attitude*) serta norma subjektif (*subjective norms*) yang dimiliki. Sikap dan norma subjektif tersebut kemudian berperan dalam membentuk niat seseorang untuk bertindak atau menggunakan suatu teknologi (*behavioral intention*). Pada akhirnya, niat tersebut akan tercermin dalam perilaku nyata individu (*behavior*).

Perkembangan TAM selanjutnya banyak digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang menentukan tingkat penggunaan sistem informasi oleh pengguna. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh minat individu dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Minat penggunaan itu sendiri dipengaruhi oleh dua persepsi utama, yaitu persepsi mengenai manfaat teknologi (*perceived usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan penggunaan teknologi (*perceived ease of use*).

Persepsi manfaat menggambarkan keyakinan pengguna bahwa teknologi dapat meningkatkan efektivitas dan kinerja pekerjaan, sedangkan persepsi kemudahan berkaitan dengan tingkat keyakinan bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Kedua persepsi tersebut menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menerima dan menggunakan suatu sistem informasi.

2.3.1. Persepsi kemanfaatan menggunakan teknologi

Menurut Adhipura (2015), *perceived usefulness* atau persepsi kemanfaatan merupakan tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan suatu teknologi atau sistem informasi mampu memberikan manfaat serta meningkatkan kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Konsep ini menggambarkan sejauh mana pengguna percaya bahwa teknologi dapat membantu pekerjaan menjadi lebih efektif, efisien, dan produktif.

Persepsi kemanfaatan menunjukkan bahwa seseorang akan lebih menerima penggunaan teknologi apabila teknologi tersebut dinilai mampu mendukung aktivitas kerja dan memberikan hasil yang lebih baik dibandingkan metode sebelumnya. Dalam konteks ini, indikator persepsi kemanfaatan meliputi.

- a. *Effectiveness*
- b. *Makes Job easier*
- c. *Usefull*

Kemanfaatan dapat terbagi menjadi dua kategori, yaitu:

1. *Usefulness* dengan estimasi satu faktor, yang meliputi dimensi:
 - a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
 - b. Bermanfaat (*useful*)
 - c. Menambah produktivitas (*increase productivity*)
 - d. Mempertinggi efektivitas (*enhance effectiveness*)

- e. Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*)

2. Efektifitas:

- a. Mempertinggi efektivitas (*enhance effectiveness*)
- b. Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*)

Dengan demikian, persepsi kemanfaatan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kemungkinan teknologi tersebut diterima dan digunakan secara berkelanjutan

2.3.1. Persepsi kemudahan penggunaan teknologi (*perceived ease of use*)

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) diartikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Konsep ini berkaitan dengan pandangan pengguna mengenai kemudahan dalam mempelajari, memahami, serta mengoperasikan suatu sistem teknologi informasi.

Menurut Adhipura (2015), *perceived ease of use* merupakan keyakinan pengguna bahwa teknologi atau sistem informasi dapat digunakan secara sederhana, mudah dipahami, dan tidak menimbulkan kesulitan dalam penggunaannya. Tingkat kemudahan tersebut dapat

dilihat dari intensitas penggunaan serta interaksi pengguna dengan sistem dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa persepsi kemudahan penggunaan berhubungan dengan seberapa besar teknologi mampu mengurangi usaha pengguna, baik dari segi waktu, tenaga, maupun proses pembelajaran. Sistem yang lebih mudah digunakan akan membantu pengguna bekerja secara lebih praktis dibandingkan dengan penggunaan sistem lama yang cenderung lebih rumit dan kurang efisien.

Selain itu, pengguna umumnya akan lebih menerima teknologi yang memiliki karakteristik fleksibel, mudah dipahami, serta mudah dioperasikan sesuai kebutuhan pengguna (*compatible*). Semakin sederhana suatu sistem digunakan, maka semakin besar kemungkinan teknologi tersebut diterima dan dimanfaatkan secara berkelanjutan.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi meliputi:

1. Sistem mudah dipelajari oleh pengguna.
2. Sistem mampu membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan sesuai kebutuhan.
3. Penggunaan sistem dapat meningkatkan keterampilan atau kemampuan pengguna.
4. Sistem mudah dioperasikan dalam aktivitas sehari-hari.

5. Dengan demikian, persepsi kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat penerimaan teknologi. Apabila pengguna merasa teknologi mudah digunakan dan tidak menyulitkan, maka minat untuk menggunakan teknologi tersebut akan semakin tinggi.

2.3.3. Sikap untuk menggunakan teknologi (behavioral intention to use)

Menurut Adhipura (2015), *behavioral intention to use* merupakan kecenderungan individu untuk terus menggunakan suatu teknologi dalam aktivitasnya. Tingkat penggunaan teknologi oleh seseorang dapat diperkirakan melalui sikap, perhatian, dan ketertarikan pengguna terhadap teknologi tersebut. Hal ini dapat terlihat dari adanya keinginan untuk tetap menggunakan sistem, menambah perangkat pendukung, hingga mendorong orang lain untuk ikut menggunakan teknologi yang sama.

Sementara itu, Jogiyanto (2008) menjelaskan bahwa perilaku (*behavior*) merupakan tindakan atau reaksi yang ditunjukkan oleh individu maupun organisme terhadap suatu objek atau situasi tertentu. Perilaku dapat bersifat sadar maupun tidak sadar, terlihat secara langsung maupun tersembunyi, serta dilakukan secara sukarela ataupun tidak sukarela.

Dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, manusia pada dasarnya selalu mempertimbangkan alasan dan dampak dari setiap tindakan yang dilakukan, terutama ketika tindakan tersebut berkaitan

dengan lingkungan sosial di sekitarnya. Kondisi ini dikenal sebagai *common behavior*, yaitu perilaku yang dipengaruhi oleh norma, nilai sosial, serta kontrol sosial yang berlaku dalam masyarakat. Dengan demikian, perilaku dapat dipahami sebagai bentuk aktualisasi sikap individu atau kelompok terhadap kondisi lingkungan, baik yang berkaitan dengan aspek sosial, teknologi, organisasi, maupun lingkungan alam.

Menurut Jogiyanto, tindakan nyata (*action*) berbeda dengan niat (*intention*). Tindakan merupakan perilaku yang telah diwujudkan secara langsung dan dapat diamati, sedangkan niat masih berupa keinginan atau dorongan internal yang belum direalisasikan dalam bentuk tindakan nyata.

Dalam konteks teknologi informasi, *behavioral intention* diartikan sebagai tingkat keinginan atau niat seseorang untuk terus menggunakan suatu sistem informasi secara berkelanjutan, dengan asumsi bahwa pengguna memiliki akses terhadap teknologi tersebut. Niat penggunaan teknologi biasanya muncul apabila pengguna meyakini bahwa teknologi dapat membantu meningkatkan kinerja, mudah digunakan, serta mendapat dukungan atau pengaruh positif dari lingkungan sekitarnya.

Dengan kata lain, seseorang akan memiliki minat yang lebih tinggi untuk menggunakan teknologi baru apabila teknologi tersebut dianggap bermanfaat, mudah dioperasikan, dan didukung oleh kondisi

sosial maupun lingkungan kerja yang mendorong penggunaan teknologi tersebut secara berkelanjutan.

2.3.4. Minat untuk menggunakan sistem (*actual system usage*)

Keberhasilan suatu layanan berbasis teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh tingkat penerimaan dan penggunaan layanan tersebut oleh masyarakat. Semakin banyak pengguna yang memanfaatkan teknologi secara berkelanjutan, maka semakin besar peluang teknologi tersebut mencapai tujuan implementasinya. Oleh sebab itu, tingkat penggunaan teknologi oleh pengguna menjadi salah satu faktor penting dalam menilai keberhasilan penerapan suatu sistem teknologi informasi menurut Adhiputra (2015).

Menurut Adhiputra (2015), penggunaan sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh persepsi dan sikap individu terhadap teknologi yang digunakan. Persepsi tersebut berkaitan dengan keyakinan seseorang dalam menilai apakah suatu sistem dapat membantu dan memberikan manfaat dalam pekerjaannya. Jika individu percaya bahwa sistem informasi akuntansi mampu mempermudah proses kerja dan memberikan manfaat nyata, maka kemungkinan besar individu tersebut akan menggunakan sistem tersebut dalam aktivitas transaksinya. Sebaliknya, apabila sistem dianggap rumit atau tidak memberikan manfaat, maka minat penggunaan akan cenderung rendah.

Persepsi yang dimiliki pengguna kemudian akan membentuk sikap terhadap penggunaan teknologi. Apabila sistem informasi akuntansi dinilai mampu memberikan kemudahan serta manfaat bagi pengguna, maka pengguna akan menunjukkan sikap positif terhadap sistem tersebut. Sikap positif inilah yang selanjutnya mendorong individu untuk menggunakan sistem informasi akuntansi secara nyata dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Dalam *Theory of Reasoned Action* (TRA), dijelaskan bahwa terdapat hubungan antara keyakinan, sikap, niat, dan perilaku seseorang. Teori ini berasumsi bahwa individu bertindak secara rasional dengan mempertimbangkan informasi yang tersedia serta konsekuensi dari tindakan yang akan dilakukan. Berdasarkan teori tersebut, niat menjadi faktor utama yang memengaruhi munculnya suatu perilaku.

Niat perilaku dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor personal dan faktor sosial. Kedua faktor tersebut memiliki pengaruh positif terhadap kecenderungan perilaku individu dalam menggunakan suatu teknologi. Faktor personal berkaitan dengan sikap (*attitude*) individu terhadap perilaku tertentu. Sikap merupakan evaluasi atau penilaian seseorang, baik berupa perasaan positif maupun negatif, terhadap suatu tindakan yang akan dilakukan.

Sikap juga dapat diartikan sebagai tingkat penerimaan atau penolakan individu terhadap suatu objek, perilaku, maupun teknologi

tertentu. Pengukuran sikap biasanya dilakukan dengan melihat kecenderungan individu dalam memberikan penilaian, seperti setuju atau tidak setuju, menerima atau menolak, baik atau buruk, dan bentuk evaluasi lainnya. Dengan demikian, sikap menjadi salah satu unsur penting yang menentukan niat serta perilaku individu dalam menerima penggunaan teknologi informasi.

2.4. Financial Technology Dalam Perbankan

Financial Technology atau *FinTech* merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan pemanfaatan teknologi dalam penyediaan layanan keuangan. Kehadiran *FinTech* memungkinkan masyarakat memperoleh layanan keuangan secara lebih praktis, cepat, dan efisien melalui penggunaan teknologi digital. Salah satu bentuk layanan *FinTech* yang berkembang pesat adalah *peer to peer lending* (P2P lending), yaitu layanan pinjam meminjam berbasis digital yang mempertemukan pemberi pinjaman dan penerima pinjaman melalui suatu platform teknologi.

Secara umum, *FinTech* bertujuan untuk menyediakan layanan keuangan dengan biaya yang lebih terjangkau, memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan, serta meningkatkan efisiensi dalam proses transaksi. Pemanfaatan teknologi dalam aktivitas transaksi keuangan menjadi salah satu inovasi penting dalam industri jasa keuangan modern. Oleh karena itu, perusahaan yang menggunakan teknologi informasi dalam proses layanan dan transaksi keuangan dapat dikategorikan sebagai perusahaan *FinTech*.

Perkembangan *FinTech* di Indonesia mulai terlihat pada awal tahun 2000-an melalui hadirnya layanan perbankan digital dan sistem pembayaran elektronik. Namun, pertumbuhan industri ini semakin pesat pada dekade 2010-an ketika teknologi digital mulai digunakan secara luas di sektor keuangan. Kehadiran berbagai perusahaan penyedia dompet digital, layanan pembayaran daring, dan platform *peer to peer lending* telah membawa perubahan signifikan terhadap sistem keuangan di Indonesia.

Pesatnya perkembangan ekosistem *FinTech* di Indonesia didukung oleh berbagai faktor, seperti kebijakan pemerintah yang mendorong inovasi teknologi keuangan, meningkatnya penggunaan internet berbasis mobile, serta semakin luasnya akses masyarakat terhadap layanan perbankan. Dukungan tersebut mendorong industri *FinTech* untuk terus berkembang dengan menghadirkan berbagai solusi keuangan yang lebih efektif, efisien, dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Menurut Aaron (2017), *FinTech* dapat dipahami sebagai aplikasi teknologi digital yang digunakan dalam proses intermediasi keuangan. Sementara itu, *The World Bank* (2016) mendefinisikan *FinTech* sebagai industri yang terdiri dari perusahaan-perusahaan yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan dan sistem keuangan. Adapun Financial Stability Board (FSB, 2017) menjelaskan bahwa *FinTech* merupakan inovasi teknologi dalam layanan keuangan yang mampu menghasilkan model bisnis, aplikasi, proses, maupun produk baru yang memberikan dampak signifikan terhadap penyediaan layanan keuangan.

2.5. *Peer to Peer Lending*

Peer to Peer Lending yang biasa disingkat P2P Lending merupakan platform layanan keuangan digital yang mempertemukan pihak pemberi pinjaman (*lender*) dengan pihak penerima pinjaman (*borrower*) melalui jaringan internet. Sistem ini memungkinkan proses pinjam meminjam dilakukan secara langsung tanpa melalui lembaga keuangan konvensional sebagai perantara utama. Platform P2P Lending menyediakan layanan pengelolaan pinjaman serta manajemen risiko secara berbasis online untuk membantu proses transaksi antara pemberi dan penerima pinjaman. Menurut Aprita (2021), penggunaan sistem transaksi digital dalam P2P Lending bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi pembiayaan, sekaligus mengatasi berbagai kendala pada layanan pendanaan konvensional, seperti masalah kerahasiaan data pengguna, persyaratan jaminan, serta proses pengajuan pinjaman yang memerlukan waktu cukup lama.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016, FinTech P2P Lending merupakan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi yang mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam mata uang rupiah melalui sistem elektronik. Layanan tersebut dikenal dengan istilah Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI). Secara umum, P2P Lending merupakan bentuk layanan keuangan digital yang menghubungkan pemberi dana dan peminjam untuk melakukan perjanjian pinjaman secara langsung melalui platform elektronik yang terintegrasi dengan internet. Dalam

mekanismenya, platform P2P Lending berperan sebagai fasilitator yang menghubungkan kedua pihak melalui beberapa tahapan proses transaksi.

Proses tersebut diawali dengan pengajuan pinjaman oleh calon peminjam melalui aplikasi atau platform digital. Setelah proses verifikasi dilakukan, informasi dan profil peminjam akan ditampilkan kepada calon pemberi pinjaman agar dapat dilakukan penilaian terhadap tingkat risiko serta potensi keuntungan investasi. Selanjutnya, pemberi pinjaman dapat memilih individu atau proyek yang akan didanai sesuai dengan preferensi masing-masing.

Setelah pendanaan berhasil dilakukan, penerima pinjaman wajib mengembalikan dana beserta bunga sesuai kesepakatan yang telah ditentukan. Dalam proses ini, platform P2P Lending umumnya juga menyediakan layanan pembayaran, pengumpulan dana, hingga proses penagihan pinjaman. Sistem P2P Lending memberikan berbagai kemudahan, khususnya bagi individu maupun pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM), karena menawarkan akses pembiayaan yang lebih cepat, mudah, dan praktis dibandingkan prosedur pinjaman pada lembaga keuangan konvensional yang cenderung lebih kompleks dan memerlukan persyaratan administratif yang lebih banyak.

2.6. E-Payment (Pembayaran Digital)

Electronic payment atau *e-payment* merupakan sistem pembayaran yang dilakukan secara digital melalui berbagai media dan platform elektronik. Metode pembayaran ini mencakup beragam bentuk transaksi non tunai, seperti penggunaan kartu kredit dan kartu debit, transfer dana elektronik, dompet digital

(*e-wallet*), pembayaran melalui aplikasi seluler, hingga berbagai layanan pembayaran daring lainnya.

Dalam penelitian ini, data transaksi pembayaran digital digunakan sebagai variabel bebas untuk melihat pengaruh penggunaan sistem pembayaran elektronik terhadap perilaku pengguna. Menurut Riska (2022), pembayaran digital merupakan sistem transaksi yang dirancang secara khusus untuk mendukung proses pembayaran melalui jaringan internet. Sementara itu, Saputra (2019) menjelaskan bahwa pembayaran digital adalah aktivitas transaksi yang memanfaatkan media elektronik, seperti SMS Banking, Mobile Banking, dan dompet digital (*e-wallet*) yang terintegrasi pada perangkat elektronik pengguna.

Pembayaran digital memiliki berbagai fungsi penting dalam perkembangan ekonomi modern. Salah satu manfaat utama sistem ini adalah memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi secara online. Selain itu, pembayaran digital juga membantu mengurangi ketergantungan terhadap penggunaan uang tunai dan transaksi fisik sehingga dapat meningkatkan keamanan transaksi serta meminimalkan risiko kehilangan maupun pencurian uang.

Di samping itu, sistem pembayaran digital memungkinkan proses pencatatan dan pelacakan transaksi dilakukan secara elektronik. Kondisi ini memudahkan individu maupun pelaku usaha dalam memantau arus kas dan aktivitas transaksi secara lebih efektif dan efisien. Kehadiran pembayaran digital tidak hanya meningkatkan efisiensi sistem pembayaran, tetapi juga memperluas

akses masyarakat terhadap layanan keuangan serta mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif.

Secara umum, pembayaran digital dapat dipahami sebagai metode pembayaran online yang memanfaatkan perangkat lunak, jaringan internet, serta akun virtual dalam proses transaksinya.

Dalam implementasi QRIS, Bank Mandiri memiliki peran sebagai *platform owner* atau pemilik platform yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan sistem pembayaran digital. Peran tersebut meliputi beberapa komponen berikut. Menurut perkembangan QRIS, Bank Mandiri berperan sebagai: *Platform Owner* (Pemilik Platform). Komponennya meliputi:

1. *Orchestrator*

Bank Mandiri yang mengatur aturan main, keamanan, dan infrastruktur.

2. *Complementors*

Merchant UMKM yang menyediakan barang/jasa.

3. *Users.*

Nasabah pengguna Livin' by Mandiri atau aplikasi *e-wallet* lain yang melakukan scan QRIS.

Gambar 2. 4 Jumlah Merchant QRIS di Indonesia (Januari 2020-Desember 2022)



Sumber: ASPI (2022)

Menurut data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), hingga Desember 2022 jumlah merchant yang telah menggunakan layanan QRIS mencapai sekitar 23,97 juta merchant. Angka tersebut menunjukkan peningkatan sekitar 5% dibandingkan bulan sebelumnya (*month-on-month/mom*) serta mengalami pertumbuhan sekitar 62% dibandingkan periode yang sama pada tahun 2021 (*year-on-year/yoy*).

Meskipun pertumbuhan jumlah merchant QRIS terus meningkat, rata-rata volume dan nilai transaksi pada masing-masing merchant masih tergolong relatif rendah. Berdasarkan laporan ASPI, sepanjang tahun 2022 rata-rata penggunaan QRIS hanya berkisar antara 3 hingga 5 transaksi per merchant setiap bulan.

Selain itu, rata-rata nominal transaksi QRIS tercatat berada pada kisaran Rp295.000 hingga Rp510.000 per merchant per bulan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS masih memiliki peluang besar untuk terus ditingkatkan, baik dari sisi frekuensi maupun nilai transaksi.

Rendahnya volume dan nominal transaksi tersebut diduga dipengaruhi oleh masih banyaknya merchant yang belum aktif menggunakan QRIS atau belum menjadikan QRIS sebagai metode pembayaran utama dalam kegiatan transaksi. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih optimal dari pihak Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) untuk meningkatkan aktivitas transaksi pada merchant QRIS yang telah terdaftar.

Selain mendorong peningkatan penggunaan QRIS, PJP juga perlu melakukan identifikasi terhadap merchant yang tergolong *dormant* atau tidak

aktif. Langkah tersebut penting agar tingkat penggunaan QRIS dapat meningkat sehingga rata-rata volume maupun nominal transaksi per merchant dapat berkembang secara lebih optimal.

Gambar 2. 5 Pertumbuhan Merchant QRIS Kuartal I 2022 s/d Kuartal III 2025



Sumber: ASPI (2025)

Berdasarkan Gambar 5, dalam periode Kuartal I tahun 2022 hingga Kuartal III tahun 2025 terlihat adanya pertumbuhan signifikan jumlah merchant yang menggunakan QRIS di Indonesia. Pada Kuartal III tahun 2025 tercatat sekitar 41 juta merchant telah menyediakan layanan pembayaran berbasis QRIS. Jumlah tersebut meningkat sekitar 20,63% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya (*year-on-year/yoy*).

Peningkatan penggunaan QRIS juga tercermin dari bertambahnya jumlah konsumen yang memanfaatkan layanan tersebut. Pada Kuartal III tahun 2025, jumlah pengguna QRIS mencapai sekitar 58 juta orang atau mengalami pertumbuhan sebesar 8,85% dibandingkan tahun sebelumnya.

Selain pertumbuhan jumlah merchant dan pengguna, volume transaksi QRIS juga menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Selama Kuartal III

tahun 2025, total transaksi QRIS tercatat mencapai sekitar 4,28 miliar transaksi, meningkat sebesar 147,7% secara tahunan (*year-on-year/yoy*).

Adapun rata-rata volume transaksi QRIS pada periode tersebut berada pada kisaran 34,54 hingga 35,58 transaksi per merchant setiap bulan. Dari sisi nominal transaksi, rata-rata nilai transaksi QRIS tercatat berkisar antara Rp3,09 juta hingga Rp3,16 juta per merchant per bulan.

Meskipun mengalami pertumbuhan yang cukup tinggi, rata-rata volume dan nominal transaksi QRIS per merchant masih memiliki potensi besar untuk terus ditingkatkan. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh masih adanya merchant yang kurang aktif (*dormant*) atau belum menjadikan QRIS sebagai metode pembayaran utama dalam kegiatan transaksi sehari-hari.

2.7. Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa bukti empiris dari peneliti terdahulu yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini:

Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan (Gap) dengan Penelitian Saat Ini
Sari et al. (2022)	Analisis Efektivitas QRIS bagi UMKM di Kota X.	Efektivitas (kecepatan, keamanan), Kinerja UMKM, Operasional.	QRIS secara signifikan meningkatkan efisiensi waktu transaksi dan akurasi laporan harian bagi pelaku UMKM.	Hanya meneliti merchant yang aktif; tidak menyentuh alasan mengapa ada merchant yang berhenti menggunakan.
Pratama (2023)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dormancy	<i>User Experience (UX)</i> , <i>Kepercayaan</i> ,	Faktor teknis (aplikasi berat) dan kurangnya stimulus	Fokus pada nasabah individu (ritel), bukan pada pemilik bisnis/merchant yang

	Nasabah Digital Banking.	<i>Incentive, Dormancy Rate.</i>	(promo) menjadi penyebab utama nasabah tidak lagi menggunakan aplikasi.	memiliki kebutuhan operasional kompleks.
Hidayat (2023)	Implementasi Fitur Livin' Merchant dalam Pencatatan Keuangan.	Fitur Aplikasi, Kemudahan Penggunaan, Pencatatan Laba/Rugi.	Fitur pencatatan otomatis di Livin' Merchant sangat membantu membantu UMKM kecil dalam memisahkan uang pribadi dan usaha.	Belum mengevaluasi alur prosedur aktivasi dari sisi Bank dan belum membandingkan karakteristik merchant aktif vs dormant.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu kerangka kerja ilmiah yang digunakan untuk memastikan bahwa proses dan hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademis. Melalui metodologi yang tepat, penelitian tidak hanya didasarkan pada opini atau asumsi pribadi, tetapi disusun berdasarkan prosedur ilmiah yang sistematis sehingga menghasilkan data yang valid dan dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial maupun perilaku manusia secara mendalam, menyeluruh, dan sesuai dengan kondisi alamiah yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini lebih menekankan pada pemahaman makna, pengalaman, serta interpretasi subjektif dari partisipan penelitian.

Data yang dihasilkan dalam penelitian kualitatif umumnya berbentuk deskriptif, seperti kata-kata, narasi, dokumen, maupun gambar, sehingga fokus penelitian tidak hanya pada angka, tetapi juga pada pemaknaan terhadap suatu fenomena. Dalam proses penelitian, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam pengumpulan dan analisis data dengan menggunakan pendekatan induktif.

Berdasarkan pandangan tersebut, pendekatan kualitatif dapat dipahami sebagai metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji fenomena yang terjadi secara alami pada suatu peristiwa, lingkungan, maupun kondisi tertentu.

Penelitian ini dilakukan melalui prosedur yang terstruktur dan sistematis, dimulai dari proses pengumpulan data, pengolahan data, hingga penarikan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan

3.2. Sumber Data

Secara garis besar, sumber data dibagi menjadi dua kategori utama berdasarkan cara perolehannya.

a. Data Primer

Menurut Sugiono (2019) Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber utama penelitian melalui proses pengumpulan data di lapangan. Data ini bersifat asli karena dikumpulkan secara khusus sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian yang sedang dilakukan.

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari nasabah Bank Mandiri yang berperan sebagai merchant pengguna layanan QRIS Bank Mandiri. Data tersebut diperoleh secara langsung dari responden untuk mendapatkan informasi yang relevan terkait penggunaan layanan QRIS dalam aktivitas transaksi mereka.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang telah tersedia sebelumnya dan dikumpulkan oleh pihak lain, baik individu, instansi, maupun lembaga tertentu. Data tersebut umumnya sudah tersusun dalam bentuk dokumen, laporan, arsip, maupun publikasi sehingga peneliti tidak perlu melakukan pengumpulan data secara langsung

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung yang berkaitan dengan penggunaan QRIS, layanan pembayaran digital, serta informasi terkait merchant Bank Mandiri. Data tersebut digunakan sebagai pelengkap dan pendukung dalam proses analisis penelitian.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan individu, objek, maupun subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi sasaran dalam suatu penelitian. Populasi juga dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas unsur-unsur dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian.

Populasi yang digunakan adalah seluruh merchant QRIS Bank Mandiri yang berstatus sebagai nasabah pada wilayah Area Yogyakarta. Populasi tersebut dipilih karena dianggap relevan dengan tujuan penelitian yang berfokus pada penggunaan layanan QRIS oleh merchant Bank Mandiri.

3.3.1. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang diambil untuk mewakili seluruh kelompok besar tersebut dalam sebuah penelitian. Karena keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga, peneliti biasanya tidak mengumpulkan data dari seluruh populasi, melainkan hanya dari sampel yang dipilih secara sistematis (Sugiono,2019).

Menurut Arikunto (2019) Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Penggunaan sampel dalam penelitian ini teknik menggunakan teknik *non probabilitas* dengan metode *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu didasarkan pada ciri-ciri atau sifat atau didasarkan atas adanya tujuan tertentu (Sugiono,2019). Adapun kriteria yang sampel sebagai berikut:

1. Terdaftar secara Resmi

Merchant telah tercatat dalam database Bank Mandiri sebagai pengguna layanan Livin' Merchant.

2. Skala Usaha

Merchant berasal dari segmen UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) sehingga memiliki karakteristik operasional usaha yang relatif serupa.

3. Frekuensi Transaksi

Merchant melakukan transaksi menggunakan QRIS dengan jumlah minimal tertentu dalam satu bulan, misalnya sekitar 10–15 transaksi secara konsisten selama tiga bulan terakhir.

4. Masa Inaktif

Merchant tidak melakukan transaksi atau memiliki frekuensi transaksi yang sangat rendah, misalnya kurang dari dua transaksi dalam kurun waktu tiga hingga enam bulan terakhir.

5. Status Aktivasi

Merchant telah berhasil melakukan aktivasi akun, tetapi tidak melanjutkan penggunaan layanan secara rutin, sehingga tidak termasuk merchant yang gagal aktivasi pada tahap awal.

6. Akses Aplikasi

Merchant jarang atau tidak lagi melakukan login ke aplikasi Livin' Merchant setelah proses registrasi selesai dilakukan

Berdasarkan kriteria tersebut, sampel dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM yang telah terdaftar sebagai pengguna layanan Livin' Merchant dari Bank Mandiri, baik merchant dengan status aktif maupun merchant yang tergolong tidak aktif (*dormant*).

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data dalam kegiatan magang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses pengamatan langsung terhadap objek maupun peristiwa yang terjadi di lapangan. Menurut Fiantika dkk. (2022), observasi dilakukan dengan cara mencatat berbagai temuan dan kondisi yang diperoleh selama kegiatan penelitian berlangsung. Hasil pengamatan tersebut kemudian disusun dalam bentuk laporan sebagai bahan analisis penelitian.

Metode observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih nyata, mendalam, dan terperinci mengenai suatu aktivitas atau fenomena tertentu. Menurut Nasution (2023), observasi dilakukan secara langsung pada lingkungan atau objek penelitian tanpa melakukan perubahan terhadap kondisi yang ada, sehingga peneliti dapat memahami situasi secara lebih objektif dan alami.

Dalam kegiatan magang, penulis memfokuskan pengamatan pada penggunaan aplikasi QRIS Livin' by Mandiri oleh merchant Bank Mandiri. Proses observasi dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat penggunaan aplikasi, aktivitas transaksi, serta perilaku merchant dalam memanfaatkan layanan QRIS.

Selain melakukan pengamatan, penulis juga mengumpulkan data melalui kegiatan survei kepada merchant terkait penggunaan aplikasi QRIS Livin' by Mandiri sesuai dengan topik penelitian yang dikaji. Kegiatan tersebut dilakukan untuk mempermudah proses pengumpulan data sekaligus memperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai penggunaan layanan oleh merchant.

Data yang diperoleh dari hasil observasi kemudian diolah dan dianalisis sebagai bahan penelitian serta digunakan untuk mendukung strategi pemasaran layanan Livin' by Mandiri kepada merchant yang menjadi target pengguna layanan.

b. Wawancara

Wawancara Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dan informan yang berkaitan dengan topik penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi secara lebih mendalam, rinci, dan menyeluruh mengenai fenomena yang sedang diteliti.

Menurut Fiantika (2022), wawancara dilakukan dengan menyusun pertanyaan penelitian secara sistematis sebelum disampaikan kepada narasumber. Penyusunan instrumen wawancara yang jelas dan terstruktur bertujuan agar data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian dan mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya.

Sementara itu, Nasution (2023) menjelaskan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung melalui proses komunikasi tatap muka antara peneliti dengan subjek penelitian. Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap sehingga waktu dan jumlah sesi wawancara perlu disesuaikan dengan kebutuhan penelitian dan kondisi responden.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada responden dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan penggunaan layanan QRIS Livin' by Mandiri. Wawancara dilakukan untuk memahami prosedur penggunaan layanan dari sisi penyedia jasa maupun merchant, serta mengetahui standar efektivitas layanan yang diterapkan oleh pihak bank.

Selain itu, wawancara juga bertujuan untuk menggali informasi mengenai faktor-faktor yang mendukung keberhasilan penggunaan layanan, manfaat yang dirasakan merchant dalam kegiatan operasional, serta berbagai hambatan dan ketidakpuasan yang dialami pengguna. Peneliti juga berupaya mengidentifikasi alasan merchant menghentikan atau mengurangi penggunaan layanan QRIS.

Data hasil wawancara selanjutnya digunakan sebagai bagian dari proses triangulasi data guna memperkuat validitas penelitian serta memastikan kesesuaian antara kondisi di lapangan dengan hasil analisis yang diperoleh.

3.5. Unit Analisis

Unit Analisis akan dilakukan berdasarkan topik atau masalah riset yang telah ditentukan sebelumnya. Unit analisis pada penelitian kualitatif biasanya akan berupa nilai-nilai, perilaku, narasi terstruktur, gaya hidup, organisasi atau kelompok. Unit analisisnya tentu saja berdasarkan tujuan penelitian, teori yang digunakan, serta metode penelitiannya (Rozali, 2022). Penulis penelitian ini akan fokus menganalisis divisi area *transaction & funding* sebagai unit analisis utama. Kajian penulis secara khusus akan mengkaji kualitas layanan Livin by Mandiri yang dirasakan oleh karyawan dan nasabah. Beberapa unit analisis yang penulis gunakan adalah:

Nama	: PT Bank Mandiri Area Yogyakarta
Unit	: Area Transaction & Funding
Divisi	: Transaction Banking Retail
Deskripsi Tugas	: Menawarkan produk jasa kepada nasabah merchant perseorangan atau badan usaha skala kecil dan membantu mengurus transaksi perbankan dengan menggunakan aplikasi QRIS merchant.

3.6. Fokus Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir magang ini, penelitian difokuskan pada Bank Mandiri Area Yogyakarta. Sebagaimana diketahui oleh khalayak umum bahwa Bank Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan dan menyediakan berbagai produk serta layanan keuangan bagi masyarakat, seperti tabungan, giro, dan deposito.

Untuk mendukung aktivitas perbankan serta memberikan kemudahan layanan kepada nasabah tanpa harus datang langsung ke kantor bank, Bank Mandiri memanfaatkan perkembangan teknologi informasi melalui layanan digital. Salah satu inovasi layanan yang digunakan adalah aplikasi QRIS Merchant Livin' by Mandiri.

Menurut Ariansyah dan Sutabari (2023), QRIS Merchant Livin' by Mandiri merupakan aplikasi resmi yang dikembangkan untuk membantu memenuhi berbagai kebutuhan transaksi dan layanan keuangan nasabah secara digital. Aplikasi ini digunakan sebagai sarana pembayaran berbasis QRIS yang memudahkan merchant maupun konsumen dalam melakukan transaksi secara praktis, cepat, dan efisien.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pembahasan Hasil Deskriptif Penelitian

Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan secara deskriptif terkait dengan hasil penelitian mengenai analisis kualitas layanan aplikasi livin by mandiri terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Area Yogyakarta. Penulis menyusun beberapa kriteria dari beberapa merchant rekanan bank Mandiri, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Data Responden Penelitian

No	Nama Merchant	Jenis Usaha	Lokasi	Status Registrasi	Frekuensi Transaksi	Masa Inaktif	Status Aktivasi	Akses Aplikasi
1	Warung Makan “Sederhana”	Kuliner UMKM	Kec. Umbulharjo	Terdaftar resmi	12–15 transaksi/bulan	Aktif	Sudah aktivasi	Login rutin
2	Toko Buku Kampus	Pendidikan UMKM	Kec. Umbulharjo	Terdaftar resmi	10 transaksi/bulan	Aktif	Sudah aktivasi	Login sesekali
3	Apotek Panasea	Apotek	Kec. Umbulharjo	Terdaftar resmi	20 transaksi/bulan	Aktif	Sudah aktivasi	Login rutin
4	Kedai Kopi “Angkringan Modern”	Kuliner UMKM	Kec. Banguntapan	Terdaftar resmi		Inaktif	Sudah aktivasi	Jarang login
5	Minimarket “Yogya Mart”	Retail UMKM	Kec. Banguntapan	Terdaftar resmi	Tidak ada transaksi (3 bulan terakhir)	Inaktif	Sudah aktivasi	Tidak login
6	Laundry “Bersih Selalu”	Jasa UMKM	Kec. Banguntapan	Terdaftar resmi	14 transaksi/bulan	Aktif	Sudah aktivasi	Login rutin
7	Warung Sayur “Ibu Tini”	Kuliner UMKM	Kec. Kotagede	Terdaftar resmi	11 transaksi/bulan	Aktif	Sudah aktivasi	Login sesekali

8	Bengkel Motor “Maju Jaya”	Jasa UMKM	Kec. Kotagede	Terdaftar resmi		Inaktif	Sudah aktivasi	Jarang login
9	Toko Pakaian “Jogja Fashion”	Retail UMKM	Kec. Kotagede	Terdaftar resmi	13 transaksi/bulan	Aktif	Sudah aktivasi	Login rutin
10	Warung Angkringan “Pak Budi”	Kuliner UMKM	Kec. Kotagede	Terdaftar resmi	Tidak ada transaksi (6 bulan terakhir)	Inaktif	Sudah aktivasi	Tidak login

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memperoleh beberapa temuan yang selanjutnya disajikan dalam bentuk pembahasan deskriptif sebagai berikut

4.1.1. **Prosedur Pendaftaran Dan Aktivasi QRIS Mandiri Bagi Merchant Melalui Aplikasi Livin' Merchant**

Penggunaan QRIS memberikan berbagai manfaat bagi pelaku usaha dalam mendukung aktivitas bisnis sehari-hari. Melalui layanan QRIS, pelaku usaha dapat memperoleh kemudahan dalam proses transaksi pembayaran digital sehingga operasional bisnis menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien. Kemudahan tersebut juga berpotensi mendukung perkembangan usaha serta meningkatkan daya saing bisnis di era digital.

Dengan adanya QRIS, masyarakat semakin mudah melakukan transaksi non tunai menggunakan berbagai metode pembayaran digital. Oleh karena itu, persepsi masyarakat terhadap penggunaan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran digital dapat dipahami sebagai pandangan atau penilaian terhadap sistem pembayaran yang mampu mendukung

aktivitas ekonomi secara lebih efektif dan efisien. Selain meningkatkan kemudahan transaksi, penggunaan QRIS juga dinilai dapat membantu mengurangi hambatan dalam proses pembayaran pada kegiatan ekonomi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada sejumlah masyarakat di Kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta, diperoleh berbagai tanggapan terkait penerapan QRIS sebagai sistem pembayaran elektronik. Adapun pernyataan yang diajukan kepada 10 informan penelitian adalah sebagai berikut

1. Bagaimana Kompleksitas dan Efisiensi Pendaftaran serta aktivasi QRIS Mandiri melalui aplikasi Livin' Merchant bagi para pelaku usaha?

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap 10 pelaku usaha di Kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta, diperoleh informasi mengenai proses pendaftaran dan aktivasi layanan QRIS melalui aplikasi Livin' Merchant. Tahapan registrasi diawali dengan pengunduhan aplikasi Livin' Merchant oleh calon merchant melalui perangkat seluler.

Setelah aplikasi terpasang, merchant diminta melengkapi data usaha dan identitas pribadi pemilik usaha. Data yang diperlukan meliputi dokumen pendukung antara lain: KTP, NPWP, Nomor Induk Berusaha (NIB), serta nomor rekening Bank Mandiri yang digunakan sebagai rekening penerimaan dana transaksi

(settlement).

Selanjutnya, seluruh persyaratan yang telah diunggah akan melalui proses verifikasi otomatis oleh sistem untuk memastikan kesesuaian data dengan basis data internal bank maupun data kependudukan dari Dukcapil. Apabila hasil verifikasi dinyatakan valid, merchant akan memperoleh fasilitas QRIS, baik dalam bentuk QRIS statis maupun dinamis, yang dapat langsung digunakan untuk menerima transaksi pembayaran digital.

Berdasarkan informasi dari para informan, proses aktivasi umumnya memerlukan waktu sekitar 1 hingga 3 hari kerja. Dalam beberapa kondisi, merchant juga memperoleh pendampingan dari tenaga pemasaran Bank Mandiri yang membantu proses registrasi sekaligus memberikan penjelasan terkait penggunaan fitur-fitur pada aplikasi.

Dengan demikian, prosedur pendaftaran dan aktivasi Livin' Merchant dapat dinilai cukup mudah dan praktis. Namun demikian, kelancaran proses tersebut sangat dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen yang dimiliki merchant serta tingkat pemahaman dan literasi digital pengguna

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Putri selaku pelaku usaha kuliner di wilayah Kecamatan Umbulharjo, diperoleh pernyataan sebagai berikut:

“Proses verifikasi dilakukan melalui pemeriksaan kelengkapan dokumen legalitas usaha seperti NIB, NPWP, dan KTP, kemudian dilanjutkan dengan validasi rekening nasabah. Pada aplikasi Livin’ Merchant, sistem secara otomatis akan mendeteksi dan memberikan penanda apabila terdapat data yang belum lengkap atau tidak sesuai.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Rahman seorang wiraswasta pemilik apotek di Kecamatan Umbulharjo berpendapat bahwa :

“Prosesnya cukup mudah. Saya hanya perlu mengunduh aplikasi Livin’ Merchant, kemudian mengisi data usaha serta mengunggah dokumen seperti KTP dan NPWP. Setelah proses verifikasi selesai, QRIS sudah dapat digunakan dalam waktu sekitar dua hari. Selain itu, terdapat sales Bank Mandiri yang membantu menjelaskan tata cara penggunaan aplikasinya.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Riyan seorang wiraswasta toko pakaian di Kecamatan Umbulharjo berpendapat bahwa :

“Saya melakukan pendaftaran Livin’ Merchant secara mandiri melalui aplikasi tanpa pendampingan sales. Persyaratan yang diminta hanya berupa KTP dan rekening Bank Mandiri. Proses aktivasi memerlukan waktu sekitar tiga hari, setelah itu QR code sudah dapat langsung digunakan untuk menerima

pembayaran transaksi.”

Hasil metode wawancara dengan Ibu Winda seorang wiraswasta coffee shop di Kecamatan Banguntapan mengatakan bahwa :

“Pihak sales Bank Mandiri datang langsung ke kedai untuk membantu proses registrasi aplikasi Livin’ Merchant. Seluruh dokumen persyaratan difoto kemudian diunggah ke sistem. Proses aktivasi berlangsung cukup cepat, sekitar satu hari, dan QRIS sudah dapat langsung digunakan untuk transaksi pembayaran.”

Hasil metode wawancara dengan Ibu Diah Rahayu seorang wiraswasta minimarket di Kecamatan Banguntapan mengatakan bahwa:

“Pada awal proses pendaftaran saya sempat mengalami kebingungan saat mengunggah dokumen persyaratan, namun aplikasi Livin’ Merchant sudah menyediakan petunjuk penggunaan yang cukup jelas. Setelah seluruh data dan dokumen dinyatakan lengkap, proses verifikasi dilakukan secara otomatis oleh sistem. QRIS kemudian aktif dalam waktu sekitar dua hari kerja.”

Hasil metode wawancara dengan Ibu Lina seorang wiraswasta salon di Kawasan Banguntapan mengatakan bahwa:

“Saya melakukan pendaftaran Livin’ Merchant secara

mandiri melalui aplikasi. Pada tahap unggah KTP sempat mengalami kendala karena hasil foto kurang jelas sehingga sistem meminta pengunggahan ulang dokumen. Setelah dokumen diperbaiki dan diverifikasi kembali, layanan QRIS berhasil aktif dalam waktu sekitar tiga hari.”

Hasil metode wawancara dengan Ibu Kholizah seorang pedagang pasar Tradisional di Kecamatan Kotagede menyatakan bahwa;

“Pendaftaran Livin’ Merchant dibantu oleh sales Bank Mandiri karena saya belum terlalu memahami penggunaan aplikasinya. Seluruh dokumen persyaratan difoto langsung di lokasi kemudian diunggah ke sistem. Setelah proses verifikasi selesai, QRIS dapat aktif dan digunakan dalam waktu sekitar dua hari.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Ali Sahbana seorang wiraswasta toko kelontong di Kecamatan Kotagede menyatakan bahwa:

“Pendaftaran melalui aplikasi Livin’ Merchant menurut saya cukup mudah dilakukan. Kendala yang sempat dialami hanya pada pengisian data NPWP karena masih kurang memahami prosesnya. Setelah mendapatkan pendampingan dari sales Bank Mandiri, proses verifikasi dan aktivasi QRIS dapat diselesaikan dalam waktu kurang lebih dua hari.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Rahmat seorang wiraswasta toko buku di Kecamatan Kotagede menyatakan bahwa:

“Saya melakukan pendaftaran Livin’ Merchant secara mandiri dengan mengunggah dokumen seperti KTP, NPWP, dan data rekening. Proses verifikasi dilakukan secara otomatis oleh sistem. Setelah sekitar dua hari, QRIS berhasil aktif dan kode QR diterima melalui aplikasi.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Wira Gunawan seorang wiraswasta rumah makan di Kecamatan Kotagede menyatakan bahwa:

“Proses pendaftaran berjalan dengan lancar karena seluruh dokumen persyaratan sudah dipersiapkan sebelumnya. Tahap aktivasi juga tergolong cepat, hanya memerlukan waktu sekitar satu hari. Setelah aktif, QRIS dapat langsung digunakan untuk melayani transaksi pembayaran pelanggan.”

2. Apa saja kendala teknis dan non-teknis yang paling sering dihadapi oleh merchant dalam mengoperasikan QRIS Mandiri sehari-hari?

Dalam praktik sehari-hari, merchant menghadapi dua jenis kendala: teknis dan non-teknis.

a. Kendala teknis

Beberapa peristiwa yang dialami beberapa merchant meliputi aplikasi yang tiba-tiba tertutup sendiri (*force close*) ketika proses transaksi berlangsung, kualitas QR code yang kurang jelas atau mengalami kerusakan sehingga menyulitkan proses pemindaian, serta kondisi jaringan internet yang kurang stabil sehingga proses transaksi mengalami keterlambatan atau *pending*.. Selain itu, terdapat beberapa keluhan terkait keterlambatan dana masuk ke rekening merchant, walaupun pada umumnya proses *settlement* dinilai cukup cepat.

b. Kendala non-teknis

Beberapa hal yang dihadapi merchant antara lain anggapan bahwa biaya MDR (Merchant Discount Rate) masih cukup membebani, khususnya pada transaksi dengan nominal kecil. Padahal, sesuai ketentuan Bank Indonesia, biaya MDR pada transaksi QRIS tidak boleh dialihkan kepada konsumen karena biaya tersebut merupakan kewajiban merchant sebagai bentuk layanan dalam penggunaan sistem pembayaran digital. Selain itu, preferensi sebagian pelanggan yang masih terbiasa melakukan pembayaran secara tunai juga menjadi tantangan dalam penerapan QRIS. Minimnya edukasi lanjutan setelah proses

aktivasi menyebabkan beberapa merchant belum memanfaatkan fitur tambahan yang tersedia, seperti laporan penjualan maupun pengelolaan katalog produk. Di samping itu, pola usaha tradisional yang lebih mengandalkan perputaran uang tunai turut memengaruhi lambatnya adopsi pembayaran digital berbasis QRIS.

Dengan demikian, kendala teknis menurunkan kepercayaan terhadap sistem, sedangkan kendala non-teknis memperlambat perubahan perilaku menuju transaksi digital.

Hal ini didukung dengan pernyataan dari Ibu Putri wiraswasta usaha kuliner di kawasan Kecamatan Umbulharjo yang mengatakan bahwa :

“Saya beberapa kali mengalami kendala transaksi akibat koneksi internet di tempat usaha kurang stabil, sehingga proses pembayaran menjadi lebih lama dan pelanggan harus menunggu. Selain itu, sebagian besar pelanggan masih cenderung menggunakan uang tunai, terutama untuk transaksi dengan nominal kecil, sehingga penggunaan QRIS belum terlalu sering.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Rahman seorang wiraswasta pemilik apotek di Kecamatan Umbulharjo berpendapat bahwa :

“Dalam beberapa kondisi, proses transaksi sempat mengalami hambatan karena kualitas jaringan internet di lokasi usaha kurang memadai. Akibatnya, pelanggan perlu menunggu lebih lama hingga pembayaran berhasil diproses. Di sisi lain, mayoritas pelanggan masih lebih nyaman menggunakan pembayaran tunai, khususnya untuk pembelian dengan nominal kecil, sehingga intensitas penggunaan QRIS belum terlalu tinggi.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Riyan seorang wiraswasta toko pakaian di Kecamatan Umbulharjo berpendapat bahwa :

“Pada saat kondisi kedai sedang ramai, aplikasi beberapa kali mengalami force close sehingga proses transaksi menjadi terhambat. Selain itu, masih terdapat pelanggan yang belum terbiasa menggunakan QRIS dan lebih memilih pembayaran dengan kartu debit karena dianggap lebih familiar.”

Hasil metode wawancara dengan Ibu Winda seorang wiraswasta *coffee shop* di Kecamatan Banguntapan mengatakan bahwa :

“Pernah ada dana pembayaran yang masuknya agak terlambat ke rekening, jadi saya sempat khawatir. Selain itu, potongan biaya MDR juga terasa lumayan besar kalau

transaksi kecil, sehingga saya kadang tidak terlalu menyarankan pelanggan bayar pakai QRIS. Dari penjelasan petugas Bank Mandiri, biaya potongan tersebut tidak boleh dibebankan lagi ke pelanggan sebagai biaya tambahan karena bisa mengurangi keuntungan penjual.”

Hasil metode wawancara dengan Ibu Diah Rahayu seorang wiraswasta minimarket di Kecamatan Banguntapan mengatakan bahwa :

“QRIS sempat tidak dapat digunakan karena koneksi internet di lokasi toko kurang stabil sehingga proses pemindaian gagal dilakukan. Selain itu, setelah proses aktivasi selesai, saya tidak memperoleh pendampingan lebih lanjut sehingga masih merasa kesulitan ketika ingin melihat atau mengecek laporan transaksi pada aplikasi.”

Hasil metode wawancara dengan Ibu Lina seorang wiraswasta salon di Kawasan Banguntapan mengatakan bahwa:

“Aplikasi terkadang berjalan lambat karena kondisi jaringan internet di area pasar kurang stabil. Selain itu, sebagian besar pelanggan masih memilih menggunakan pembayaran tunai karena nominal transaksi relatif kecil, sehingga penggunaan QRIS belum terlalu sering dilakukan.”

Hasil wawancara dengan Ibu Kholizah seorang pedagang pasar Tradisional di Kecamatan Kotagede menyatakan bahwa;

“Saya pernah mengalami kondisi di mana dana transaksi belum masuk ke rekening meskipun pembayaran sudah dinyatakan berhasil, sehingga membuat saya merasa khawatir. Selain itu, saya juga belum terbiasa menggunakan sistem pencatatan digital karena selama ini lebih nyaman mencatat transaksi secara manual.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Ali Sahbana seorang wiraswasta toko kelontong di Kecamatan Kotagede menyatakan bahwa:

“QR code yang saya gunakan sempat mengalami kerusakan sehingga perlu dicetak ulang, dan hal tersebut cukup menyulitkan dalam operasional usaha. Selain itu, minimnya promosi atau sosialisasi dari pihak bank membuat sebagian pelanggan belum mengetahui bahwa toko saya sudah menyediakan layanan pembayaran menggunakan QRIS.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Rahmat seorang wiraswasta toko buku di Kecamatan Kotagede menyatakan bahwa:

“Pernah terjadi gangguan pada sistem saat jam makan siang ketika kondisi restoran sedang ramai, sehingga proses transaksi menjadi terhambat. Selain itu, dari sisi penggunaan, pelanggan asing cenderung lebih memilih

pembayaran menggunakan kartu kredit dibandingkan QRIS, sehingga pemanfaatan QRIS di tempat usaha saya masih terbatas.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Wira Gunawan seorang wiraswasta rumah makan di Kecamatan Kotagede menyatakan bahwa:

“Setelah aplikasi diperbarui, saya sempat mengalami kendala login sehingga sementara waktu tidak dapat menerima pembayaran melalui QRIS. Selain itu, sebagian pelanggan masih lebih memilih pembayaran tunai karena merasa lebih nyaman ketika dapat langsung melihat uang yang dikeluarkan.”

3. Mengapa terdapat perbedaan perilaku (*gap*) antara merchant yang aktif bertransaksi dengan merchant yang cenderung pasif (*dormant*) setelah proses aktivasi selesai?

Merchant yang aktif menggunakan QRIS Mandiri pada umumnya merasakan berbagai manfaat dalam kegiatan usaha mereka. Beberapa di antaranya adalah proses antrean pembayaran yang menjadi lebih cepat, tingkat keamanan yang lebih baik karena tidak perlu menyimpan uang tunai dalam jumlah besar, serta pencatatan transaksi dan stok yang lebih tertata melalui fitur laporan penjualan pada aplikasi. Selain itu, merchant aktif cenderung memiliki loyalitas lebih tinggi karena

dana hasil transaksi dapat diterima dengan cepat, biasanya pada H+1, serta sistem dinilai cukup stabil dalam mendukung operasional harian. Faktor pendukung lainnya ialah adanya pendampingan dari sales maupun edukasi tambahan yang membantu merchant memahami penggunaan dan pemanfaatan fitur-fitur aplikasi secara lebih optimal. Sebaliknya, merchant yang jarang menggunakan atau sudah tidak aktif memanfaatkan QRIS umumnya belum merasakan manfaat yang berarti dari penggunaan layanan tersebut. Sebagian merchant mengalami kendala teknis, seperti transaksi yang gagal diproses atau dana yang terlambat masuk ke rekening, sehingga memengaruhi tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem pembayaran digital.

Selain itu, adanya anggapan bahwa biaya MDR (Merchant Discount Rate) dan kewajiban pajak dapat mengurangi keuntungan usaha membuat beberapa merchant enggan meningkatkan penggunaan QRIS dalam transaksi sehari-hari. Minimnya pendampingan dan edukasi setelah proses aktivasi juga menyebabkan merchant kurang memahami fitur-fitur tambahan yang tersedia pada aplikasi.

Di sisi lain, faktor eksternal turut memengaruhi rendahnya penggunaan QRIS, terutama karena sebagian pelanggan masih lebih terbiasa melakukan pembayaran secara tunai. Kondisi tersebut mendorong merchant untuk tetap mempertahankan

metode pembayaran konvensional dalam operasional usaha mereka.

Dengan demikian, perbedaan karakteristik antara merchant yang aktif menggunakan QRIS dan merchant yang tergolong dormant dipengaruhi oleh berbagai faktor dari sisi internal maupun eksternal. Faktor internal mencakup kemampuan literasi digital, pengalaman dalam mengoperasikan aplikasi, serta tingkat pemahaman terhadap fitur-fitur layanan yang tersedia.

Sementara itu, faktor eksternal berkaitan dengan kebiasaan konsumen dalam bertransaksi serta pandangan merchant terhadap biaya penggunaan layanan QRIS. Merchant yang aktif umumnya lebih siap beradaptasi dengan teknologi digital dan memperoleh dukungan yang memadai, sedangkan merchant dormant cenderung menghentikan penggunaan karena menghadapi berbagai hambatan teknis serta rendahnya permintaan transaksi QRIS dari pelanggan.

Hal ini didukung dengan pernyataan dari Ibu Putri seorang wiraswasta usaha kuliner di kawasan Kecamatan Umbulharjo yang mengatakan bahwa :

“Sebagian besar pelanggan saya merupakan mahasiswa dan pekerja yang sudah terbiasa melakukan pembayaran non-tunai, sehingga penggunaan QRIS berlangsung hampir setiap hari. Saya merasakan proses

antrean menjadi lebih cepat dan dana transaksi dapat langsung masuk ke rekening. Kondisi tersebut membuat saya tetap aktif menggunakan QRIS dalam operasional usaha.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Rahman seorang wiraswasta pemilik apotek di Kecamatan Umbulharjo berpendapat bahwa :

“Sebagian besar pelanggan saya masih lebih nyaman menggunakan pembayaran tunai, terutama untuk transaksi dengan nominal kecil. Akibatnya, meskipun layanan QRIS sudah diaktifkan, penggunaannya tidak terlalu sering. Lama-kelamaan saya kembali lebih mengandalkan metode pembayaran secara konvensional.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Riyan seorang wiraswasta toko pakaian di Kecamatan Umbulharjo berpendapat bahwa :

“Penggunaan QRIS cukup membantu saya dalam mencatat penjualan dan mengelola stok barang. Melalui fitur laporan pada aplikasi, saya dapat mengetahui produk atau menu yang paling sering dibeli pelanggan. Hal tersebut menjadi salah satu alasan saya tetap aktif menggunakan QRIS dalam kegiatan usaha sehari-hari.”

Hasil metode wawancara dengan Ibu Winda seorang wiraswasta *coffee shop* di Kecamatan Banguntapan mengatakan bahwa :

“Pernah terjadi gangguan pada penggunaan QRIS sehingga transaksi mengalami error dan dana belum langsung masuk ke rekening. Pengalaman tersebut membuat saya menjadi lebih ragu untuk menggunakannya kembali. Selain itu, sebagian besar pelanggan di lingkungan sekitar masih lebih terbiasa melakukan pembayaran secara tunai, sehingga penggunaan QRIS di usaha saya menjadi jarang.”

Hasil metode wawancara dengan Ibu Diah Rahayu seorang wiraswasta minimarket di Kecamatan Banguntapan mengatakan bahwa :

“Pada awalnya saya cukup aktif menggunakan QRIS, namun karena tidak ada pendampingan atau edukasi lanjutan setelah aktivasi, saya menjadi kurang memahami cara melihat laporan transaksi pada aplikasi. Selain itu, sebagian besar pelanggan juga masih lebih sering melakukan pembayaran secara tunai, sehingga akhirnya saya memutuskan untuk jarang menggunakan QRIS.”

Hasil metode wawancara dengan Ibu Lina seorang wiraswasta salon di Kawasan Banguntapan mengatakan bahwa:

“Penggunaan QRIS membantu mempercepat proses pembayaran, terutama saat jam makan siang ketika jumlah pelanggan sedang ramai. Dana hasil transaksi juga dapat masuk ke rekening dengan cepat, sehingga saya merasa puas menggunakan layanan ini. Kondisi tersebut membuat saya tetap konsisten aktif memakai QRIS dalam operasional usaha.”

Hasil metode wawancara dengan Ibu Kholizah seorang pedagang pasar Tradisional di Kecamatan Kotagede menyatakan bahwa;

“Jaringan internet di area pasar sering kali kurang stabil sehingga proses transaksi QRIS menjadi lebih lambat. Selain itu, sebagian besar pembeli masih lebih memilih menggunakan pembayaran tunai, sehingga penggunaan QRIS di tempat usaha saya tidak terlalu sering.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Ali Sahbana seorang wiraswasta toko kelontong di Kecamatan Kotagede menyatakan bahwa:

“Nominal transaksi di warung saya umumnya relatif kecil, sekitar Rp5.000 hingga Rp10.000. Karena itu, sebagian pelanggan merasa pembayaran tunai lebih mudah dan praktis dibandingkan menggunakan QRIS, sehingga penggunaannya masih cukup jarang.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Rahmat seorang wiraswasta toko buku di Kecamatan Kotagede menyatakan bahwa:

“Penggunaan QRIS membantu mengurangi jumlah uang tunai yang harus disediakan di kasir. Selain itu, fitur laporan penjualan harian juga sangat membantu dalam memantau transaksi usaha. Oleh karena itu, saya tetap aktif menggunakan QRIS dalam kegiatan operasional sehari-hari.”

Hasil metode wawancara dengan Bapak Wira Gunawan seorang wiraswasta rumah makan di Kecamatan Kotagede menyatakan bahwa:

“Sebagian pelanggan masih lebih memilih pembayaran tunai karena merasa lebih nyaman ketika dapat langsung melihat uang yang dikeluarkan. Selain itu, saya juga pernah mengalami kendala aplikasi error saat digunakan, sehingga penggunaan QRIS di usaha saya menjadi tidak terlalu sering.”

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1. Kompleksitas dan efisiensi prosedur pendaftaran serta aktivasi QRIS Mandiri melalui aplikasi Livin' Merchant bagi para pelaku usaha?

Proses registrasi layanan QRIS diawali dengan calon merchant mengunduh aplikasi Livin' Merchant melalui perangkat seluler. Setelah aplikasi berhasil dipasang, merchant diminta melengkapi data usaha dan identitas pemilik usaha, termasuk persyaratan pendukung seperti KTP, NPWP, Nomor Induk Berusaha (NIB), serta nomor rekening Bank Mandiri yang digunakan sebagai rekening penerimaan dana transaksi. Seluruh dokumen tersebut kemudian diunggah melalui aplikasi untuk selanjutnya diproses oleh sistem verifikasi.

Tahapan verifikasi dilakukan secara otomatis dengan mencocokkan data merchant pada basis data internal bank maupun data kependudukan Dukcapil. Apabila ditemukan ketidaksesuaian data, seperti hasil unggahan dokumen yang kurang jelas atau data identitas yang tidak sinkron, merchant akan diminta melakukan perbaikan dan pengunggahan ulang dokumen. Setelah seluruh persyaratan dinyatakan valid, merchant akan memperoleh fasilitas QRIS baik dalam bentuk statis maupun dinamis yang dapat langsung digunakan untuk menerima pembayaran digital. Proses aktivasi umumnya berlangsung sekitar satu hingga tiga hari kerja.

Selain proses registrasi digital, Bank Mandiri juga menyediakan dukungan berupa modul pembelajaran digital, webinar, serta

pendampingan langsung oleh tenaga sales untuk merchant tertentu. Pendampingan tersebut bertujuan membantu merchant memahami penggunaan fitur-fitur aplikasi sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal dalam kegiatan operasional sehari-hari. Dengan demikian, mekanisme pendaftaran dapat dikatakan cukup praktis, meskipun keberhasilan aktivasi tetap dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen serta tingkat literasi digital merchant.

4.2.2. Kendala Teknis dan Non-Teknis dalam Pengoperasian QRIS Mandiri

Dalam penerapannya, *merchant* masih mengalami berbagai hambatan yang dapat dibedakan ke dalam dua kategori, yaitu kendala teknis dan kendala non-teknis. Kendala teknis yang paling sering ditemui antara lain aplikasi mengalami *force close* atau error ketika transaksi berlangsung, QR code yang rusak atau kurang jelas sehingga sulit dipindai, gangguan koneksi internet khususnya di area pasar tradisional, serta keterlambatan proses settlement dana ke rekening merchant. Permasalahan tersebut memengaruhi tingkat kepercayaan merchant terhadap sistem pembayaran digital sehingga sebagian merchant masih ragu menjadikan QRIS sebagai metode transaksi utama.

Sementara itu, kendala non-teknis lebih berkaitan dengan persepsi dan kebiasaan merchant maupun konsumen. Sebagian merchant menilai biaya *Merchant Discount Rate* (MDR) cukup memberatkan, terutama untuk transaksi dengan nominal kecil. Ketentuan mengenai MDR sendiri diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor

23/8/PADG/2021 sebagai perubahan atas PADG Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional QR Code untuk Pembayaran. Regulasi tersebut menjelaskan bahwa biaya MDR menjadi kewajiban merchant dan tidak dapat dialihkan kepada konsumen sebagai tambahan biaya transaksi.

Selain faktor biaya, masih banyak pelanggan yang lebih memilih pembayaran tunai, khususnya untuk transaksi bernilai kecil. Kurangnya edukasi lanjutan setelah proses aktivasi juga menjadi hambatan tersendiri. Banyak merchant belum memahami pemanfaatan fitur tambahan seperti laporan penjualan maupun katalog digital karena minimnya pendampingan penggunaan aplikasi. Di samping itu, budaya transaksi tunai yang masih dominan pada usaha tradisional menyebabkan sebagian merchant belum merasakan manfaat digitalisasi secara optimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dipahami bahwa hambatan teknis lebih berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan merchant dalam menggunakan sistem QRIS. Sementara itu, kendala non-teknis menjadi salah satu faktor yang menyebabkan proses penerapan pembayaran digital di kalangan merchant berjalan lebih lambat

4.2.3. Perbedaan Perilaku antara Merchant Aktif dan Merchant Dormant

Merchant yang aktif menggunakan QRIS Mandiri umumnya merasakan manfaat langsung dalam aktivitas usahanya. Mereka menilai proses transaksi menjadi lebih cepat sehingga antrean pembayaran dapat berkurang. Selain itu, penggunaan pembayaran digital juga dianggap lebih aman karena mengurangi kebutuhan menyimpan uang tunai dalam jumlah besar. Fitur laporan penjualan memudahkan *merchant* dalam melakukan pencatatan transaksi serta pengelolaan stok barang secara lebih teratur dan sistematis.

Merchant aktif juga memanfaatkan fitur tambahan seperti katalog produk dan merasa lebih loyal terhadap penggunaan QRIS karena proses pencairan dana relatif cepat serta sistem dinilai cukup stabil. Faktor pendukung lainnya adalah adanya pendampingan dari tenaga sales maupun edukasi tambahan yang membantu merchant memahami fungsi aplikasi secara lebih mendalam.

Sebaliknya, merchant yang tergolong pasif atau dormant cenderung belum merasakan manfaat signifikan dari penggunaan QRIS. Sebagian merchant mengalami berbagai kendala teknis, seperti transaksi gagal atau keterlambatan dana masuk ke rekening, yang akhirnya menurunkan tingkat keyakinan terhadap penggunaan sistem pembayaran digital tersebut. Selain itu, adanya persepsi bahwa biaya MDR dan pajak cukup membebani juga menyebabkan merchant kurang tertarik menggunakan QRIS secara rutin.

Kurangnya edukasi setelah proses aktivasi membuat sebagian merchant tidak memahami fitur-fitur tambahan yang tersedia pada aplikasi. Di sisi lain, kebiasaan konsumen yang masih lebih nyaman menggunakan uang tunai juga memperkuat kecenderungan merchant untuk kembali menggunakan metode pembayaran konvensional.

Dengan demikian, perbedaan karakteristik antara merchant yang aktif menggunakan QRIS dan merchant yang tergolong dormant dipengaruhi oleh perpaduan faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kemampuan literasi digital, pengalaman dalam mengoperasikan aplikasi, serta pemahaman merchant dalam memanfaatkan berbagai fitur QRIS yang tersedia.. Sementara faktor eksternal meliputi perilaku konsumen, nominal transaksi yang relatif kecil, serta persepsi terhadap biaya layanan. Merchant aktif cenderung memiliki kesiapan digital yang lebih baik dan memperoleh dukungan penggunaan aplikasi, sedangkan merchant dormant lebih banyak mengalami hambatan teknis dan rendahnya permintaan transaksi QRIS dari pelanggan.

4.3. Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat beberapa keterbatasan yang dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya agar memperoleh hasil yang lebih optimal. Adapun keterbatasan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Metode penelitian yang digunakan memiliki keterbatasan karena jawaban yang diberikan informan belum tentu sepenuhnya menggambarkan kondisi yang sebenarnya.
2. Sebagian masyarakat sulit bersedia menjadi informan penelitian dan menolak diwawancarai karena merasa tidak nyaman direkam atau enggan menyampaikan pendapat secara terbuka.
3. Peneliti mengalami keterbatasan referensi dan literatur yang relevan dengan topik penelitian sehingga proses pengumpulan data pendukung menjadi lebih terbatas.

Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman peneliti, khususnya dalam penyusunan karya ilmiah, pengkajian teori, proses observasi, serta pengolahan data penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Bank Mandiri telah menjalani proses transformasi perusahaan secara bertahap sejak awal berdiri. Berbagai strategi yang diterapkan perusahaan difokuskan pada penguatan fondasi bisnis, pengembangan usaha, konsolidasi organisasi, hingga percepatan transformasi digital. Rangkaian transformasi tersebut berhasil meningkatkan performa keuangan perusahaan, memperkuat posisi Bank Mandiri sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, serta mendukung pencapaian visi perusahaan untuk menjadi bank terbaik di kawasan ASEAN.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi Livin' by Mandiri, khususnya pada fitur QRIS Merchant, diketahui bahwa proses registrasi dan aktivasi layanan tergolong cukup mudah dan efisien. Rata-rata proses verifikasi dapat diselesaikan dalam waktu sekitar satu hingga tiga hari kerja. Merchant dapat melakukan pendaftaran secara mandiri melalui aplikasi maupun memperoleh bantuan langsung dari tenaga sales Bank Mandiri selama proses registrasi berlangsung. Kelancaran aktivasi layanan sangat dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen yang dimiliki merchant serta tingkat pemahaman pengguna terhadap teknologi digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem yang disediakan Bank Mandiri telah mendukung kemudahan layanan, meskipun masih diperlukan peningkatan edukasi bagi merchant yang memiliki keterbatasan literasi digital.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa hambatan yang dihadapi merchant dalam penggunaan QRIS sehari-hari. Kendala teknis yang sering muncul meliputi aplikasi yang mengalami error atau *force close*, kualitas QR code yang kurang optimal, gangguan jaringan internet, hingga keterlambatan proses settlement dana ke rekening merchant. Selain kendala teknis, terdapat pula hambatan non-teknis seperti persepsi merchant terhadap biaya MDR yang dianggap cukup membebani, kebiasaan konsumen yang masih cenderung menggunakan pembayaran tunai, serta kurangnya edukasi lanjutan terkait pemanfaatan fitur-fitur aplikasi. Berbagai faktor tersebut memengaruhi tingkat kepercayaan merchant sekaligus memengaruhi tingkat adopsi QRIS sebagai metode pembayaran digital.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan QRIS melalui aplikasi Livin' Merchant telah memberikan manfaat yang cukup signifikan bagi merchant, terutama dalam mempercepat proses transaksi serta mendukung digitalisasi usaha. Namun demikian, optimalisasi layanan masih memerlukan pengembangan lebih lanjut, baik dari aspek teknis maupun non-teknis. Perbaikan pada stabilitas aplikasi, kualitas jaringan, serta kecepatan settlement dana menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, peningkatan edukasi, sosialisasi penggunaan fitur, dan penyesuaian kebijakan biaya MDR juga diperlukan agar penggunaan QRIS dapat diterima lebih luas oleh merchant maupun masyarakat. Dengan adanya perbaikan secara berkelanjutan, QRIS Mandiri memiliki peluang yang cukup besar untuk berkembang sebagai salah satu layanan pembayaran digital yang semakin

mendapatkan kepercayaan dan digunakan secara luas oleh masyarakat di Indonesia.

5.2. Saran

Bank Mandiri telah melalui perjalanan transformasi panjang sejak awal berdiri, dengan berbagai fase strategi yang berfokus pada penguatan fondasi, ekspansi bisnis, konsolidasi, hingga digitalisasi. Transformasi tersebut terbukti meningkatkan kinerja finansial, memperkuat posisi sebagai bank terkemuka di Indonesia, dan menegaskan aspirasi menjadi bank terbaik di ASEAN.

Menurut konteks penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi Livin' by Mandiri khususnya fitur QRIS Merchant, ditemukan bahwa prosedur pendaftaran dan aktivasi relatif sederhana dan cepat, dengan rata-rata waktu verifikasi 1–3 hari. Merchant dapat melakukan registrasi mandiri melalui aplikasi atau dengan pendampingan sales Bank Mandiri. Keberhasilan aktivasi sangat bergantung pada kelengkapan dokumen dan literasi digital merchant. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Mandiri telah menyediakan sistem yang efisien, meskipun masih ada kebutuhan edukasi tambahan bagi merchant dengan keterbatasan pemahaman teknologi.

Namun, dalam praktik sehari-hari, merchant menghadapi kendala teknis seperti aplikasi force close, QR code buram, gangguan jaringan internet, hingga keterlambatan settlement dana. Di sisi lain, kendala non-teknis meliputi biaya MDR yang dianggap memberatkan, kebiasaan pelanggan yang masih lebih nyaman menggunakan uang tunai, serta kurangnya edukasi lanjutan

mengenai fitur aplikasi. Kendala ini berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan dan adopsi QRIS sebagai alat pembayaran digital.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan QRIS melalui aplikasi Livin' Merchant telah memberikan kemudahan dan manfaat nyata bagi merchant, terutama dalam mempercepat transaksi dan mendukung digitalisasi usaha. Namun, optimalisasi layanan masih memerlukan peningkatan pada aspek teknis (stabilitas aplikasi, kualitas jaringan, kecepatan settlement) dan aspek non-teknis (edukasi, sosialisasi, serta penyesuaian biaya MDR). Dengan perbaikan berkelanjutan, QRIS Mandiri berpotensi menjadi instrumen pembayaran digital yang semakin dipercaya dan digunakan luas oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariansyah, B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Layanan Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Framework ITIL V3. INTECH (Informatika Dan Teknologi). <https://doi.org/10.54895/intech.v4i2.2277>, 4 No.2, 64-68.
- Aaron, M., Rivadeneyra, F., dan Sohal, S. (2017). *FinTech: Is this Time Different? A framework for Assessing Risks and Opportunities for Central Banks*. Presented in Bank of Canada Staff Discussion Paper, Canada, Juli 10, 2017
- Adhipura, M. W. (2015). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Teknologi Informasi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Akbar, A., & Morteza, A. (2012). The Effect of Information Technology on Auditing. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 2(1), 112–130.
- Aldino, A. (2013). *Technology Acceptance Model dalam Penggunaan Sistem Informasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Aprita, S. (2021). *Hukum dan Regulasi FinTech di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Arta Setiawan W., I., & Luh Putu Mahyuni, N. (2020). Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital terhadap Perilaku Konsumen di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 15(2), 120–132.
- Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). (2022). *Laporan Perkembangan Merchant QRIS Tahun 2022*. Jakarta: ASPI.
- Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). (2025). *Laporan Statistik QRIS Indonesia Kuartal III Tahun 2025*. Jakarta: ASPI.
- Bank Indonesia. (2020). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2024). *Data Statistik Sistem Pembayaran dan Uang Elektronik Tahun 2019–2024*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2025). *Laporan Sistem Pembayaran Indonesia Tahun 2025*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

- Faizani, A., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Penggunaan QRIS pada Sistem Pembayaran Digital di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 4(1), 45–56.
- Financial Stability Board (FSB). (2017). *Financial Stability Implications from FinTech*. Basel: Financial Stability Board.
- Fiantika, F. R., *et al.* (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Hapsari, N. (2024). Pengaruh Gaya Hidup Digital terhadap Perilaku Transaksi Non-Tunai Generasi Z. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 6(1), 15–29.
- Harminingtyas, R., & Susetyarsi, T. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan Sistem Pembayaran Digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(2), 90–101.
- Hidayat, R. (2023). Implementasi Fitur Livin' Merchant dalam Pencatatan Keuangan UMKM. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis*, 8(2), 77–88.
- Ingves, S. (2018). The Importance of Payment Systems in Economic Stability. *Bank for International Settlements Review*, 4(2), 10–18.
- Jogiyanto, H. M. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Laili Nur Rahmawati. (2024). Pengaruh Promosi dan Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan QRIS. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 5(1), 33–45.
- Nasution, S. (2023). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ningsih, S., *et al.* (2021). Transformasi Sistem Pembayaran Digital di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 25(3), 201–214.
- Nurriszika, D. (2023). Pengaruh Gaya Hidup terhadap Keputusan Penggunaan QRIS pada Generasi Milenial. *Jurnal Riset Manajemen*, 11(1), 50–60.
- Oladipupo, M. (2014). Technology Acceptance Model and Information Systems Usage. *International Journal of Information Technology*, 7(3), 15–27.
- Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

- Pratama, R. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dormancy Nasabah Digital Banking. *Jurnal Teknologi Finansial Indonesia*, 9(1), 66–79.
- Putri, A., *et al.* (2024). Analisis Penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi Modern*, 10(2), 55–67.
- Riska, D. (2022). Analisis Sistem Pembayaran Digital dalam Transaksi Online. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*, 14(1), 88–97.
- Rozali, A. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif Perspektif Praktis*. Bandung: Alfabeta.
- Sapitri, N., & Maulina, D. (2021). Pengaruh Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian Digital Payment. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 140–151.
- Sari, D., *et al.* (2022). Analisis Efektivitas QRIS bagi UMKM di Kota X. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 17(2), 99–112.
- Saputra, H. (2019). Pengaruh Pembayaran Digital terhadap Perilaku Konsumen. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 5(2), 101–110.
- Seputri, A., & Yafiz, M. (2022). QRIS Sebagai Alat Transaksi Digital Generasi Z: Analisis Faktor. *Jurnal Ekonomi Syariah Kontemporer*, 3(2), 44–58.
- Suharsimi Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- The World Bank. (2016). *FinTech and the Future of Finance*. Washington DC: The World Bank.
- Umah, K., & Siswahyudianto. (2022). Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan Produk Digital. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 7(1), 70–81.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

1. Pedoman Wawancara: Pihak Bank Mandiri (Internal)

Tujuan: Memahami prosedur dari sisi penyedia layanan dan standar efektivitas bank.

- a. Prosedur: Bagaimana alur verifikasi data merchant yang masuk melalui aplikasi Livin' Merchant? Apa kendala paling umum yang menyebabkan aktivasi tertunda?
- b. Strategi: Apa kriteria internal Bank Mandiri dalam mengklasifikasikan merchant sebagai "Aktif" atau "Dormant"?
- c. Dukungan: Bentuk pendampingan atau edukasi apa yang diberikan kepada merchant setelah proses aktivasi selesai?
- d. Masalah: Menurut data lapangan, apa faktor dominan yang menyebabkan merchant yang sudah aktivasi namun tidak kunjung melakukan transaksi (dormant)?

2. Pedoman Wawancara: Merchant AKTIF (User)

Tujuan: Menggali faktor keberhasilan dan nilai tambah bagi operasional.

- a. Pengalaman Aktivasi: Seberapa mudah Anda melakukan pendaftaran Livin' Merchant secara mandiri? Apakah ada bantuan dari tenaga sales atau murni via aplikasi?
- b. Dampak Operasional: Perubahan nyata apa yang paling Anda rasakan dalam operasional harian (misal: antrian kasir, pencatatan stok, atau keamanan uang) setelah menggunakan QRIS?
- c. Pemanfaatan Fitur: Selain menerima pembayaran, apakah Anda

menggunakan fitur laporan penjualan atau manajemen katalog di Livin' Merchant? Mengapa fitur itu penting bagi Anda?

- d. Loyalitas: Apa alasan utama Anda tetap menggunakan QRIS Mandiri dibandingkan metode tunai atau QRIS dari penyedia lain (kompetitor)?
- e. Kepuasan: Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan dana masuk (settlement) ke rekening Anda?

3. Pedoman Wawancara: Merchant DORMANT (User)

Tujuan: Mengidentifikasi hambatan, ketidakpuasan, dan alasan berhenti.

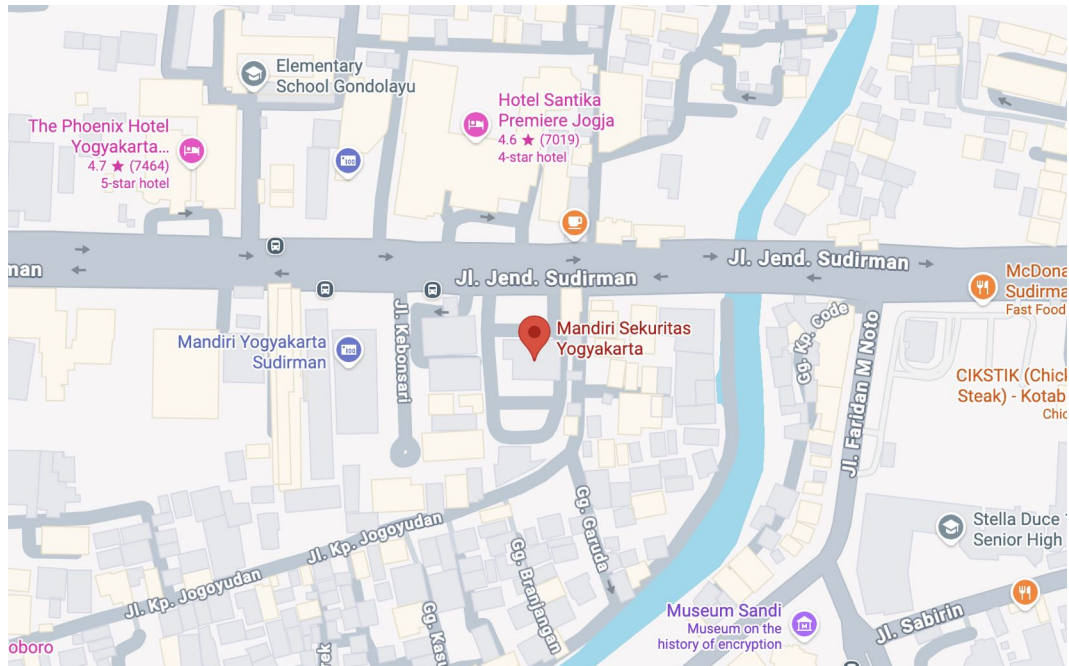
- a. Motivasi Awal: Apa alasan awal Anda melakukan aktivasi Livin' Merchant?
- b. Titik Hambatan: Setelah akun aktif, apa kendala pertama yang Anda temui saat ingin mulai menggunakannya untuk transaksi?
- c. Masalah Teknis: Apakah Anda pernah mengalami kendala teknis (aplikasi force close, transaksi gagal, atau dana tidak masuk) yang membuat Anda enggan menggunakannya lagi?
- d. Persepsi Ekonomi: Apakah biaya transaksi (MDR) atau kebijakan pajak/administrasi menjadi alasan Anda berhenti menggunakan QRIS?
- e. Faktor Pelanggan: Apakah pelanggan Anda memang jarang menanyakan QRIS, atau Anda sendiri yang lebih nyaman mengarahkan mereka ke pembayaran tunai? Mengapa?
- f. Edukasi: Apakah Anda merasa kurang mendapatkan panduan cara menggunakan fitur-fitur di dalam Livin' Merchant setelah proses aktivasi?
- g.

4. Pedoman Wawancara: Konsumen/Pelanggan Merchant (Opsional)

Tujuan: Sebagai data triangulasi untuk validasi efektivitas di lapangan.

- a. Seberapa sering Anda menggunakan QRIS saat bertransaksi di merchant rekanan Bank Mandiri ini?
- b. Menurut Anda, apakah penggunaan QRIS di toko ini mempercepat atau justru memperlambat proses pembayaran?
- c. Apakah ada kendala yang sering Anda temui saat memindai kode QRIS di merchant ini (misal: kode rusak, sinyal susah, atau ditolak merchant)?

Lampiran 2. Peta Lokasi Perusahaan Magang



PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Yogyakarta

Lampiran 3 Dokumentasi Magang



Lampiran 4 Surat Keterangan Penerimaan Magang



Nomor : JRB.R07.Ar.YOG/HC. 065/2025
Tanggal : 27 Februari 2025
Lampiran : 1 (satu) set

Kepada Yth.
Kepala Prodi S1 Manajemen
Universitas Islam Indonesia
Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Condong Catur Depok Yogyakarta
55283

PT. Bank Mandiri (Persero)
Tbk. Area Yogyakarta
Jl. Jenderal Sudirman No.32
Yogyakarta 55232
Telp. 0274 – 586425 (Hunting)
Email: ga.ygy_sudirman@bankmandiri.co.id

Perihal : **Persetujuan Izin Melakukan Penelitian**

Menunjuk surat Universitas Islam Indonesia No. 3250/Ka.ProdiMnj/60/Prodi.Mnj/I/2025 tanggal 24 Februari 2025 perihal Permohonan Izin Melakukan Penelitian, bersama ini kami sampaikan penjelasan sebagai berikut :

1. Kami dapat menyetujui permohonan tersebut sepanjang pada hal - hal yang sifatnya dapat dipublikasikan dan tidak berkaitan dengan rahasia bank serta tidak mengganggu kegiatan operasional serta yang bersangkutan harus mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh Bank Mandiri. Metode Penelitian adalah Praktik Kerja Lapangan. Persetujuan tersebut diberikan kepada

No.	Nama	NIM	Program Studi
1	Ardra Refinansyah Putranto	21311086	Manajemen

2. Sehubungan hal tersebut diatas, kepada mahasiswa/i yang bersangkutan diminta agar :
 - a. Menandatangani **surat pernyataan di atas materai** (terlampir) untuk tunduk pada ketentuan Bank Mandiri dan ketentuan tentang kerahasiaan Bank sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Surat pernyataan agar diserahkan ke Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Yogyakarta Jl. Jenderal Sudirman No. 32, Yogyakarta.
 - b. Melaksanakan Penelitian di **PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Area Yogyakarta – Jl. Jendral Sudirman no. 32, mulai tanggal 15 Maret – 15 Juli 2025.**
 - c. Semua data/ informasi yang diperoleh semata - mata untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan kepentingan akademik serta tidak diterbitkan/dipublikasikan tanpa persetujuan tertulis dari PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Data yang diberikan bersifat umum yang telah dipublikasikan.
 - d. **Menyerahkan 1 (satu) hardcopy dan softcopy hasil penelitian** ke Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Yogyakarta Jl. Jenderal Sudirman No. 32, Yogyakarta paling lambat satu bulan setelah penelitian selesai.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.
AREA YOGYAKARTA


Sthanu Kumarawanman
Senior Manager