

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE*
INDONESIAN STANDARD (QRIS) BANK BPD BALI CABANG
NEGARA UNTUK GENERASI X DI PASAR UMUM
BAHAGIA JEMBRANA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

I GUSTI AYU KADE SANTIKA DWI ANTARI

2115744155

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

2025

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE*
INDONESIAN STANDARD (QRIS) BANK BPD BALI CABANG
NEGARA UNTUK GENERASI X DI PASAR UMUM
BAHAGIA JEMBRANA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

I GUSTI AYU KADE SANTIKA DWI ANTARI

2115744155

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

2025

ABSTRAK

Perkembangan financial technology mendorong transformasi sistem pembayaran di Indonesia, salah satunya melalui implementasi QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) yang bertujuan untuk menciptakan transaksi non-tunai yang efisien dan inklusif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi QRIS oleh Bank BPD Bali Cabang Negara terhadap pedagang Generasi X di Pasar Umum Bahagia, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam proses adopsinya. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini melibatkan observasi lapangan, wawancara mendalam dengan pedagang Generasi X, dan dokumentasi pendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pedagang telah memiliki rekening bank dan terdaftar dalam sistem QRIS, hanya sebagian kecil yang aktif menggunakan layanan tersebut. Kendala utama yang diidentifikasi meliputi keterbatasan perangkat teknologi, ketidakstabilan koneksi internet, serta rendahnya kepercayaan terhadap keamanan sistem digital. Penelitian ini merekomendasikan perlunya edukasi digital berkelanjutan, peningkatan infrastruktur, serta pendekatan yang lebih personal dan berulang dari pihak bank untuk meningkatkan adopsi QRIS di kalangan pedagang pasar tradisional, khususnya Generasi X.

Kata Kunci: *QRIS, Financial Technology, Generasi X, Pasar Tradisional, , Bank BPD Bali.*

ABSTRACT

The development of financial technology has driven a transformation in Indonesia's payment systems, including the implementation of QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), aimed at creating efficient and inclusive cashless transactions. This study aims to analyze the implementation of QRIS by Bank BPD Bali Cabang Negara among Generation X merchants at Pasar Umum Bahagia, as well as to identify the challenges faced in its adoption. Using a descriptive qualitative, data were collected through field observation, in-depth interviews with Generation X merchants, and supporting documentation.

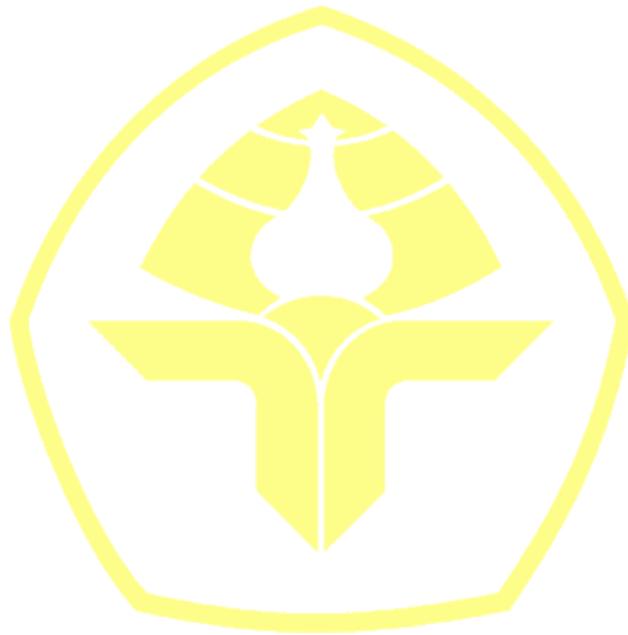
The results show that although most merchants already have bank accounts and are registered in the QRIS system, only a small proportion actively use the service. The main obstacles identified include limited access to technological devices, unstable internet connectivity, and low trust in the security of digital systems. This study recommends continuous digital education, infrastructure improvements, and more personalized and repetitive approaches from the bank to enhance QRIS adoption among traditional market merchants, particularly Generation X.

Keywords: *QRIS, Financial Technology, Generation X, Traditional Market, Bank BPD Bali*

DAFTAR ISI

KULIT MUKA	i
JUDUL PROYEK AKHIR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PROYEK AKHIR.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian:.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1 Telaah Teori.....	18
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik).....	49
2.3 Kerangka Teoritis.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
3.1 Tempat Penelitian.....	55
3.2 Objek Penelitian.....	55
3.3 Sumber Data.....	56
3.4 Jenis Data.....	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	57

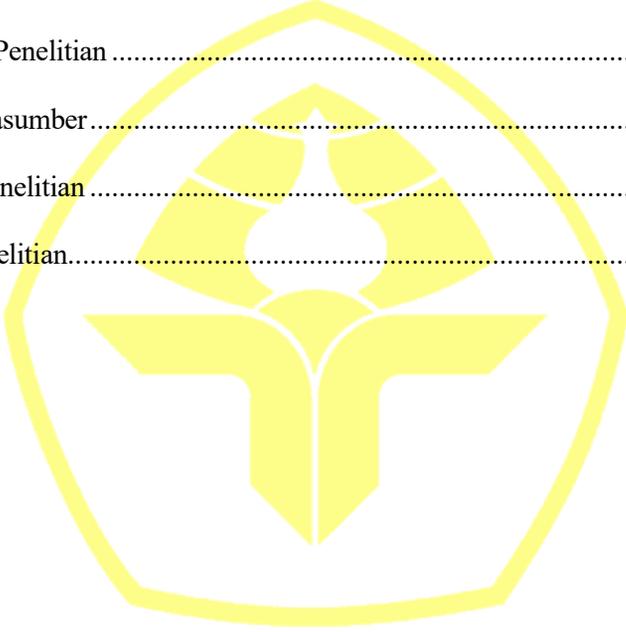
3.6 Teknik Analisis Data	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	65
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	142
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	193
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	195
5.1 Kesimpulan	195
5.2 Saran.....	196
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

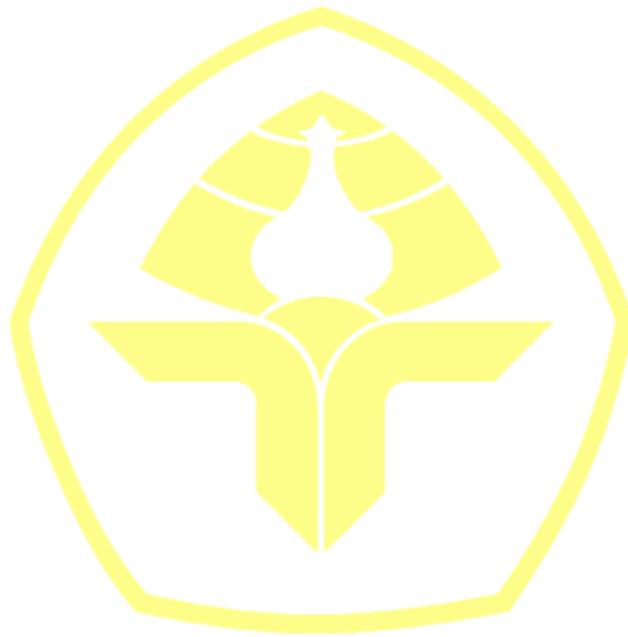
Tabel 1. 1 Implmentasi QRIS Bank BPD Bali.....	6
Tabel 1. 2 Data Luas Pasar di Jembrana.....	10
Tabel 1. 3 Data Pendidikan Pedagang Generasi X.....	11
Tabel 1. 4 Data Pedagang di PUB.....	12
Tabel 1. 5 Program Penelitian.....	13
Tabel 3. 1 Data Narasumber.....	59
Tabel 4. 1 Fokus Penelitian.....	169
Tabel 4. 2 Hasil Penelitian.....	183



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

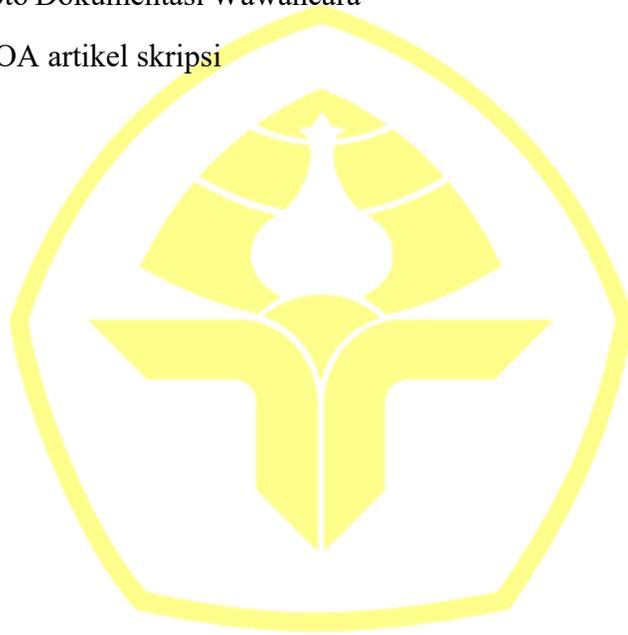
Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	54
Gambar 4. 1 Logo Bank BPD Bali	65
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	134



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar pertanyaan kepada pihak internal
- Lampiran 2 : Daftar pertanyaan kepada pihak eksternal
- Lampiran 3 : Daftar kendala
- Lampiran 4 : Foto Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 5 : LOA artikel skripsi



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola kehidupan masyarakat secara signifikan di berbagai sektor, salah satunya adalah pada sektor keuangan. Digitalisasi layanan keuangan telah menghasilkan ekosistem keuangan digital yang lebih mudah, efisien, dan inklusif dibandingkan dengan sistem konvensional. Dengan adanya layanan keuangan digital, masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki akses ke bank kini dapat menikmati berbagai fasilitas keuangan secara mudah dan cepat. Perubahan dalam sektor keuangan telah mengubah infrastruktur, jenis layanan, dan kebiasaan konsumen dalam melakukan transaksi keuangan. Penggunaan layanan keuangan digital di kawasan perkotaan menunjukkan perkembangan yang signifikan. Masyarakat semakin terbiasa memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi berbagai kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari, seperti pembayaran, transfer dana, hingga pengelolaan keuangan secara mandiri.

Penelitian oleh *(Yulandari dan Astuti 2023)* menunjukkan bahwa literasi

keuangan dan penggunaan layanan *fintech payment*, seperti *e-wallet* dan *mobile payment*, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan masyarakat Indonesia. Artinya, semakin tinggi pemahaman individu terhadap keuangan dan semakin sering mereka menggunakan teknologi pembayaran digital, maka semakin besar kemungkinan mereka terlibat dalam sistem keuangan formal.

Sebaliknya, usia memiliki pengaruh negatif terhadap inklusi, yang berarti individu yang lebih tua cenderung lebih sulit beradaptasi dengan layanan keuangan digital, sementara faktor seperti jenis kelamin, pendidikan, dan pendapatan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Misalnya, jumlah pengguna *e-wallet* meningkat dari 118,8 juta pada 2019 menjadi 158,7 juta pada 2021, dan diperkirakan mencapai 182,4 juta pada 2022. Selain itu, jumlah penyedia *fintech* di Indonesia meningkat tajam dari hanya 51 perusahaan pada 2011 menjadi 334 perusahaan pada 2022 menunjukkan pertumbuhan ekosistem digital yang signifikan. Perpindahan masyarakat menuju layanan keuangan digital dipicu oleh berbagai faktor, antara lain kemudahan penggunaan, penghematan waktu dalam bertransaksi, serta rasa aman yang ditawarkan oleh teknologi tersebut. Selain itu, kemampuan masyarakat dalam memahami teknologi digital dan tersedianya infrastruktur yang memadai menjadi kunci utama dalam percepatan adopsi layanan keuangan digital. Seiring dengan perkembangan tersebut, muncul berbagai inovasi layanan keuangan berbasis teknologi yang dikenal dengan istilah

fintech, yang turut mengubah wajah sektor keuangan secara signifikan.

Munculnya *fintech* sebagai hasil dari transformasi digital di sektor keuangan akan mengarah pada perubahan besar dalam cara perdagangan masyarakat. Financial Technology (*Fintech*) merupakan inovasi dalam sektor jasa keuangan yang bertujuan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan akses, dan efisiensi biaya dalam layanan keuangan. Perkembangan pesat *Fintech* telah mengubah cara individu dan organisasi melakukan transaksi, serta memengaruhi model bisnis tradisional di sektor keuangan.

Di Indonesia, transformasi digital ini telah mencatatkan perubahan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, dengan meningkatnya adopsi layanan keuangan digital oleh masyarakat (*Muhammad Basri dan Muarif Leo 2023*) Industri *fintech* di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dengan semakin banyaknya perusahaan yang beroperasi di berbagai bidang layanan keuangan digital. Di antara berbagai layanan tersebut, pembayaran digital dan pinjaman *online* menjadi pilihan utama masyarakat karena kemudahan dan kecepatan akses yang ditawarkannya. Tren ini menunjukkan bagaimana teknologi finansial mulai mengambil peran penting dalam memodernisasi sistem keuangan nasional Indonesia adalah pasar yang sangat potensial untuk pengembangan *fintech*. Perkembangan layanan keuangan digital di Indonesia secara langsung berkontribusi terhadap meningkatnya nilai transaksi digital dan inklusi keuangan. Berdasarkan penelitian, tingkat inklusi keuangan meningkat dari sekitar 68 %

pada tahun 2016 menjadi 76 % pada tahun 2019, sementara indeks literasi keuangan digital meningkat dari 29,7 % menjadi 38 % dalam periode yang sama. Kemajuan ini menunjukkan bahwa adopsi *fintech* membantu memperluas akses dan penggunaan layanan keuangan di kalangan masyarakat yang sebelumnya belum menyentuh layanan formal (*Salsiaty 2025*). Perkembangan industri *fintech* di Indonesia didorong oleh beberapa faktor penting yang saling berkaitan. Karakteristik demografi masyarakat yang didominasi oleh generasi muda dengan tingkat adaptasi teknologi yang tinggi menjadi salah satu pendorong utama. Selain itu, kemajuan teknologi komunikasi seperti semakin luasnya penggunaan *smartphone* turut mempercepat adopsi layanan keuangan digital. Dukungan regulasi dari pemerintah juga memainkan peran penting, khususnya dalam pengembangan sistem pembayaran digital seperti QRIS, yang dirancang untuk menyederhanakan dan memperluas akses transaksi non- tunai di berbagai lapisan masyarakat.

QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) adalah sistem pembayaran digital yang diinisiasi oleh Bank Indonesia sebagai standar nasional untuk mengintegrasikan berbagai layanan QR code. Penelitian oleh (*Rachman, Julianti, dan Arkoyah 2024*) menunjukkan bahwa QRIS memberikan kemudahan transaksi bagi *merchant* dan konsumen melalui satu kode QR universal yang diterima oleh berbagai aplikasi pembayaran digital. Sistem ini mendukung inklusi keuangan dan digitalisasi UMKM dengan menciptakan ekosistem pembayaran

non-tunai yang lebih efisien dan terintegrasi, meskipun masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan pemahaman publik terhadap teknologi digital. Penerapan QRIS sebagai sistem pembayaran digital nasional menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini tercermin dari meningkatnya jumlah pelaku usaha, khususnya sektor UMKM, yang mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran utama. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta integrasi yang luas dengan berbagai platform keuangan digital menjadi pendorong utama dalam peningkatan adopsi tersebut. Selain itu, penggunaan QRIS juga berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional, terutama dalam hal kecepatan transaksi dan pencatatan keuangan yang lebih sistematis dan akurat, sehingga mendukung pengelolaan usaha yang lebih profesional dan transparan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa QRIS berperan penting sebagai pendorong transformasi digital bagi UMKM, mempercepat inklusi keuangan, dan meningkatkan daya saing mereka di era ekonomi digital (Kumalasari dan Pratama 2025).

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI BALI

Melihat kemungkinan besar menggunakan QRIS di Indonesia. Sebagai salah satu bank regional yang memiliki peran penting dalam pengembangan ekonomi lokal, Bank BPD Bali juga telah menyediakan layanan QRIS. Bank BPD Bali melalui Cabang Negara secara aktif melakukan penetrasi pasar untuk mengadopsi teknologi QRIS sebagai metode pembayaran digital yang aman,

mudah, dan efisien. Laporan Tahunan BPD Bali (2023) menunjukkan bahwa implementasi QRIS telah menjadi salah satu program prioritas untuk strategi yang setara dengan layanan perbankan. Pada tahun 2023, Bank BPD Bali telah berhasil mengimplementasikan QRIS pada lebih dari 45.000 *merchant* di seluruh Bali, dengan target mencapai 100.000 *merchant* pada akhir tahun 2025.

Tabel 1. 1 Implmentasi QRIS Bank BPD Bali

Keterangan	Data
Jumlah <i>merchant</i> yang telah menggunakan QRIS BPD Bali (2023)	45.000
Target <i>merchant</i> QRIS BPD Bali (2025)	100.000
Target implementasi QRIS tercapai	65%
Tingkat pertumbuhan transaksi QRIS BPD Bali per bulan	28%

Sumber : Bank BPD Bali (2023)

Berdasarkan data dari *divisi* Digital Banking Bank BPD Bali (2023), implementasi QRIS mencapai target 65% dengan tingkat pertumbuhan transaksi 28% per bulan. QRIS Bank BPD Bali di Kabupaten Jembrana dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kualitas edukasi kepada *merchant*, insentif yang diberikan, dan dukungan infrastruktur. Selain itu Adapun factor lain yang menjadi tantangan dalam implementasi QRIS Bank BPD Bali adalah literasi *digital merchant*, khususnya pada kelompok generasi X.

Tantangan dalam literasi digital, khususnya Generasi X, adalah fokus perhatian dalam upaya mengintegrasikannya ke dalam perkembangan keuangan digital. Generasi X, lahir antara tahun 1965 hingga 1980, merupakan kelompok yang mengalami perubahan besar dari masa analog ke era digital. Meskipun mereka cukup mampu mengikuti perkembangan teknologi, penggunaan layanan keuangan digital pada generasi ini masih belum setinggi generasi milenial maupun generasi Z. Hal ini menunjukkan bahwa mereka memiliki kecenderungan berbeda dalam mengadopsi teknologi baru, terutama dalam konteks keuangan. Selain itu, generasi X dikenal sangat berhati-hati dan selektif dalam menggunakan teknologi, dengan perhatian khusus pada aspek keamanan dan perlindungan data pribadi. Sikap waspada ini membuat mereka cenderung menilai secara matang sebelum menerima dan menggunakan teknologi baru, khususnya yang berkaitan dengan transaksi keuangan digital, agar terhindar dari risiko penyalahgunaan data dan masalah privasi. Berdasarkan data terbaru, mayoritas generasi X di Indonesia sudah mulai memanfaatkan layanan perbankan digital, dengan sekitar dua pertiga dari mereka menggunakan Internet Banking. Namun, penggunaan teknologi pembayaran digital berbasis QR *code* masih belum begitu luas, di mana kurang dari setengahnya yang mengadopsi metode ini. Beberapa faktor penting yang memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan teknologi keuangan digital meliputi bagaimana mereka menilai manfaat teknologi tersebut, kemudahan dalam penggunaannya, tingkat kepercayaan terhadap layanan, serta dukungan dari keluarga dan lingkungan sosial di sekitarnya. Hal ini selaras dengan temuan dalam

sebuah penelitian yang mengaplikasikan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang menunjukkan bahwa "ekspektasi kinerja (keuntungan yang dirasakan), ekspektasi usaha (kemudahan penggunaan), dan pengaruh sosial (rekomendasi atau dorongan dari lingkungan sekitar) secara signifikan membentuk niat individu untuk mengadopsi layanan keuangan digital" (Himel et al. 2021).

Di sisi lain, literasi digital yang masih terbatas menjadi salah satu hambatan utama bagi generasi X dalam menggunakan teknologi finansial secara optimal. Tantangan ini juga terlihat jelas dalam konteks pasar tradisional, yang menjadi bagian penting dalam perekonomian nasional. Karakteristik khusus dari pasar tradisional, seperti kebiasaan transaksi tunai dan interaksi langsung, memengaruhi seberapa cepat dan seberapa luas teknologi pembayaran digital seperti QRIS dapat diterima dan digunakan oleh pelaku usaha dan konsumen di sana.

Pasar tradisional mempunyai peran yang sangat penting dalam ekonomi Indonesia. Pasar tradisional di Indonesia tetap menjadi bagian utama dalam kehidupan ekonomi masyarakat, khususnya dalam aktivitas jual beli kebutuhan pokok sehari-hari. Peran ini semakin krusial dalam menjaga ketahanan ekonomi komunitas. Hal ini konsisten dengan temuan dalam tinjauan sistematis oleh *Frontiers in Sustainable Food Systems* (2024), yang menyatakan bahwa pasar makanan tradisional memberikan kontribusi besar terhadap ketahanan pangan masyarakat rentan, mendukung mata pencaharian pedagang informal, sekaligus memperkuat keamanan pangan bagi konsumen berpendapatan rendah (Cook,

Trevenen-Jones, dan Sivasubramanian 2024). Keberadaan pasar tradisional tidak hanya mencerminkan dinamika ekonomi lokal, tetapi juga mencerminkan budaya dan kebiasaan sosial yang telah mengakar kuat. Meskipun kini berkembang berbagai bentuk ritel modern yang menawarkan kenyamanan dan efisiensi, banyak masyarakat masih memilih pasar tradisional karena kedekatan emosional, interaksi sosial yang hangat, serta fleksibilitas dalam tawar-menawar. Selain sebagai tempat transaksi, pasar tradisional juga berfungsi sebagai ruang sosial yang memperkuat hubungan antar warga di tengah perubahan zaman.

Pemanfaatan teknologi digital dalam aktivitas perdagangan di pasar tradisional masih menunjukkan dinamika yang kompleks. Meskipun penerapan sistem pembayaran non-tunai seperti QRIS menawarkan sejumlah keunggulan, seperti efisiensi transaksi, peningkatan keamanan, serta transparansi dalam pencatatan keuangan, tingkat adopsinya belum merata di kalangan pedagang. Keputusan pedagang untuk mengintegrasikan teknologi digital dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan dalam operasional harian, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem yang digunakan. Studi oleh *(Arwanto, Andajani, dan Rahayu 2025)* pada *merchant* QRIS di Indonesia menemukan bahwa faktor *performance expectancy* (manfaat yang dirasakan), *facilitating conditions* (dukungan lingkungan/infrastruktur), dan kualitas koneksi internet terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *adoption intention* pedagang untuk menggunakan QRIS *(Arwanto, Andajani, dan Rahayu 2025)* Selain itu, peran lingkungan sosial dan dukungan dari pihak

pengelola pasar turut menjadi faktor penting dalam mendorong kesiapan serta kemauan pedagang untuk bertransformasi ke arah digitalisasi dalam aktivitas usahanya. Salah satu pasar tradisional di mana *Fintech* QRIS diterapkan adalah Pasar Umum Bahagia.

Pasar Umum Bahagia di Kabupaten Jembrana, Bali, merupakan lokasi strategis untuk mengimplementasikan QRIS Bank BPD Bali. Pasar umum Bahagia merupakan salah satu pasar tradisional terbesar di Kabupaten Jembrana hal ini dibuktikan dari luas area sekitar 17.652 m² dengan isi bangunan terdiri dari 200 los, 400 kios, dan 275 pertokoan, dibandingkan dengan Pasar Anyar Br. Tengah yang hanya memiliki luas 2.810 m² yang terakhir disusul oleh Pasar Umum Jembrana yang hanya memiliki luas 1.500 m². Pasar ini memiliki lebih dari 800 pedagang dengan komoditas yang beragam, mulai dari kebutuhan pokok, pakaian, hingga peralatan rumah tangga.

Tabel 1. 2 Data Luas Pasar di Jembrana

No	Nama Pasar	Luas Lahan (m ²)
1	Pasar Umum Negara	17.652 m ²
2	Pasar Anyar Br. Tengah	2.81m ²
3	Pasar Umum Jembrana	1.5m ²

Sumber : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jembrana, 2022

Pasar Umum Bahagia memiliki peran yang cukup besar dalam ekonomi Kabupaten Jembrana. Mayoritas pedagang di pasar ini merupakan generasi yang berusia antara 45 hingga 55 tahun dan telah berjualan selama lebih dari 15 tahun.

Meski demikian, sebagian besar transaksi masih dilakukan secara tunai, dengan sekitar 62% pedagang memilih metode tersebut, sementara sisanya mulai beradaptasi menggunakan pembayaran digital. Sekitar 628 dari sekitar 875 pedagang pasar yang sudah memiliki rekening bank di BPD Bali, dan hanya 547 akun yang terdaftar di QRIS Bank BPD Bali. Stabilitas harga di Pasar Umum Bahagia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat inflasi di wilayah regional, karena pasar ini menjadi acuan harga bagi berbagai produk pangan di Jembrana Barat. Sebagian besar pengunjung pasar berasal dari kalangan milenial dan generasi Z yang sudah terbiasa dengan penggunaan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari. Di sisi lain, generasi X dan *baby boomer* masih lebih banyak melakukan transaksi secara tunai, menunjukkan perbedaan pola pembayaran antar generasi di pasar tersebut.

Tabel 1. 3 Data Pendidikan Pedagang Generasi X

Jenis Tempat	Jumlah Pedagang	Pendidikan SD	Pendidikan SMP	Pendidikan SMA
Los	172	108	46	18
Kios	179	79	64	36
Pertokoan	156	44	67	45
Total	507	230	177	99

Sumber: Data diolah oleh penulis(2025)

Data di atas menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara jenis tempat berdagang dengan tingkat pendidikan pedagang. Pedagang di area los didominasi oleh mereka yang berpendidikan SD (62.7%), sementara di area kios dan pertokoan mulai mengalami peningkatan proporsi pedagang dengan pendidikan

SMP dan SMA. Semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin tinggi pula kecenderungan untuk mengadopsi teknologi baru, termasuk sistem pembayaran digital seperti QRIS. Pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kemampuan literasi digital di kalangan pedagang pasar tradisional. Pedagang yang memiliki pendidikan setara SMA ke atas cenderung lebih cepat dan mudah dalam menggunakan teknologi perbankan digital dibandingkan dengan mereka yang memiliki latar belakang pendidikan lebih rendah. Temuan ini sejalan dengan hasil studi lain yang menyatakan bahwa pendidikan menjadi faktor utama dalam penerimaan penggunaan sistem pembayaran digital seperti QRIS, di mana pedagang dengan pendidikan menengah ke atas menunjukkan tingkat adopsi yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan pedagang yang hanya memiliki pendidikan dasar.

Tabel 1. 4 Data Pedagang di PUB

Keterangan	Jumlah
Total Pedagang	875
Pedagang Generasi X (45-55 tahun)	507
Pedagang dengan rekening di BPD Bali	628
Pedagang terdaftar di QRIS Bank BPD Bali	547
Pedagang yang menggunakan transaksi tunai	683
Pedagang yang menggunakan transaksi digital	192

Sumber : Bank BPD Bali (2023)

Berdasarkan data yang tersedia, dari total 875 pedagang, mayoritas adalah generasi X dengan rentang usia 45-55 tahun, yaitu sebanyak 507 pedagang.

Sebagian besar pedagang, sekitar 628 orang, telah memiliki rekening di Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali, menunjukkan tingkat inklusi keuangan yang cukup tinggi. Namun, meskipun 547 pedagang sudah terdaftar dalam sistem pembayaran digital QRIS yang disediakan oleh BPD Bali, penggunaan transaksi digital masih belum sepenuhnya merata. Hal ini terlihat dari fakta bahwa sebagian besar pedagang, yakni 683 orang, masih lebih memilih menggunakan transaksi tunai dalam aktivitas jual beli sehari-hari, sementara hanya 192 pedagang yang aktif menggunakan metode pembayaran digital.

Data ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara pendaftaran dalam sistem digital dan penerapan penggunaan transaksi digital secara nyata di lapangan.

Tabel 1. 5 Program Penelitian

No	Program	Masalah yang <i>Di atasi</i> (Kesenjangan)	Hasil yang Diharapkan
1	Menganalisis Faktor Psikologis dalam Penerimaan QRIS	Pedagang Generasi X memiliki sikap berhati-hati dan selektif terhadap teknologi baru	Teridentifikasinya faktor psikologis yang memengaruhi penerimaan QRIS
2	Memahami Proses Perubahan Perilaku Teknologi	Kesenjangan antara kesadaran teknologi dan penggunaan aktif	Teridentifikasinya tahapan perubahan perilaku dari adopsi hingga penggunaan

3	Mengevaluasi Hambatan Psikologis dan Kognitif	Masih rendahnya kepercayaan terhadap keamanan teknologi digital	Ditemukan faktor hambatan psikologis yang menghambat adopsi QRIS
4	Mengidentifikasi Faktor Motivasi dan Persepsi	Literasi digital rendah dan kurangnya pemahaman manfaat	Teridentifikasinya faktor motivasi intrinsik dan persepsi positif
5	Mempelajari Pengaruh Lingkungan Sosial	Kurangnya dukungan sosial dalam adopsi teknologi	Terukurnya pengaruh lingkungan sosial terhadap perilaku adopsi

Sumber: Data diolah oleh penulis(2025)

Penelitian ini menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) (Ajzen, 1991) sebagai kerangka utama untuk menganalisis adopsi QRIS oleh pedagang Generasi X di Pasar Umum Bahagia. TPB dipilih karena dapat menjelaskan kesenjangan antara niat (*behavioral intention*) dan perilaku aktual, di mana dari 547 pedagang terdaftar, hanya 192 yang aktif menggunakan QRIS. Tiga faktor utama TPB adalah sikap terhadap perilaku (evaluasi manfaat, kemudahan, dan keamanan QRIS), norma subjektif (pengaruh keluarga, sesama pedagang, dan pihak bank), serta *perceived behavioral control* (keyakinan pedagang dalam mengoperasikan QRIS dengan keterbatasan literasi digital dan fasilitas).

Selain itu, penelitian ini juga mengintegrasikan *Technology Acceptance*

Model (TAM) (Davis, 1989) yang menekankan dua konstruk utama: *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Kombinasi TPB dan TAM memberikan pemahaman lebih komprehensif mengenai faktor psikologis yang memengaruhi rendahnya konversi dari registrasi ke penggunaan aktif QRIS, sekaligus menjadi dasar rekomendasi strategis bagi Bank BPD Bali dalam meningkatkan adopsi QRIS di kalangan pedagang Generasi X.. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian tertarik mengangkat judul tentang **“Implementasi Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank BPD Bali Cabang Negara Untuk Generasi X Di Pasar Umum Bahagia Jembrana”**, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan QRIS dalam penggunaannya.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Implementasi Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank BPD Bali Cabang Negara untuk Generasi X di Pasar Umum Bahagia Jembrana?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam Implementasi Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank BPD Bali Cabang Negara untuk Generasi X di Pasar Umum Bahagia Jembrana?

1.3 Tujuan Penelitian:

- a. Menganalisis implementasi penggunaan QRIS oleh Bank BPD Bali Cabang Negara untuk Generasi X di Pasar Umum Bahagia Jembrana.

- b. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi Generasi X dalam penerapan QRIS di Pasar Umum Bahagia Jembrana.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik terkait implementasi *financial technology (fintech)* di sektor informal, khususnya di pasar tradisional. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai referensi bagi akademisi dan peneliti dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh Generasi X.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat membantu Bank BPD Bali dalam menyusun strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi QRIS di kalangan pedagang pasar tradisional, terutama Generasi X. Rekomendasi yang diberikan dapat digunakan untuk meningkatkan literasi digital, memperbaiki infrastruktur, serta merancang program edukasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

- c. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah dan regulator dalam merumuskan kebijakan terkait digitalisasi pasar tradisional. Dengan memahami tantangan dan faktor keberhasilan implementasi QRIS, pihak berwenang dapat mengembangkan strategi yang lebih komprehensif dalam mendorong inklusi keuangan di sektor informal.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan Proyek Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang melatarbelakangi penelitian, serta pentingnya topik yang diangkat. Selain itu, bab ini juga memuat rumusan masalah yang ingin dijawab, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan telaah teori yang relevan dengan topik penelitian. Bab ini juga mencakup tinjauan terhadap penelitian sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, yang mencakup tempat penelitian, obyek penelitian, jenis data, sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menyajikan hasil analisis data yang telah dilakukan, diikuti dengan pembahasan mengenai temuan-temuan yang diperoleh. Penulis membandingkan data hasil penelitian dengan teori yang ada serta penelitian sebelumnya untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai topik penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran yang berguna bagi pihak-pihak terkait.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian mengenai implementasi QRIS pada pedagang Generasi X di Pasar Umum Bahagia dengan pendekatan *Theory of Planned Behavior* (TPB) menunjukkan bahwa keputusan pedagang untuk menggunakan teknologi pembayaran digital dipengaruhi oleh tiga aspek utama, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, serta *perceived behavioral control*. Dari sisi sikap terhadap perilaku, sebagian pedagang memandang QRIS membawa manfaat nyata, seperti mempermudah transaksi, mengurangi persoalan uang kembalian, serta membantu pencatatan keuangan harian. Walau demikian, masih ada pedagang yang merasa penggunaan QRIS cukup merepotkan, terutama karena keterbatasan pemahaman teknologi dan pengalaman awal yang tidak selalu berjalan mulus.

Faktor norma subjektif juga memberi pengaruh signifikan. Dorongan dari keluarga, terutama anak-anak yang lebih melek digital, serta ajakan dari pembeli dan sesama pedagang yang telah lebih dahulu menggunakan QRIS, mendorong sebagian pedagang untuk mencoba beradaptasi. Namun, dominasi transaksi tunai

yang masih tinggi di pasar membuat pengaruh norma sosial ini belum sepenuhnya mampu mengubah kebiasaan secara konsisten. Sementara itu, *perceived behavioral control* atau kendali yang dirasakan pedagang dalam menggunakan QRIS masih menjadi tantangan utama. Masalah perangkat yang kurang mendukung, jaringan internet yang tidak stabil, serta rasa kurang percaya diri dalam mengoperasikan aplikasi membuat sebagian pedagang menunda pemanfaatan QRIS secara maksimal. Meski demikian, program pendampingan langsung yang diberikan oleh pihak bank terbukti membantu meningkatkan keyakinan diri pedagang dalam mengelola transaksi digital.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperlihatkan bahwa meskipun niat untuk menggunakan QRIS sudah mulai muncul di kalangan pedagang Generasi X, penerapan nyata dalam bentuk perilaku sehari-hari masih berjalan secara bertahap. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi QRIS membutuhkan waktu, serta dukungan yang berkesinambungan dari aspek edukasi, infrastruktur, dan pendekatan sosial.

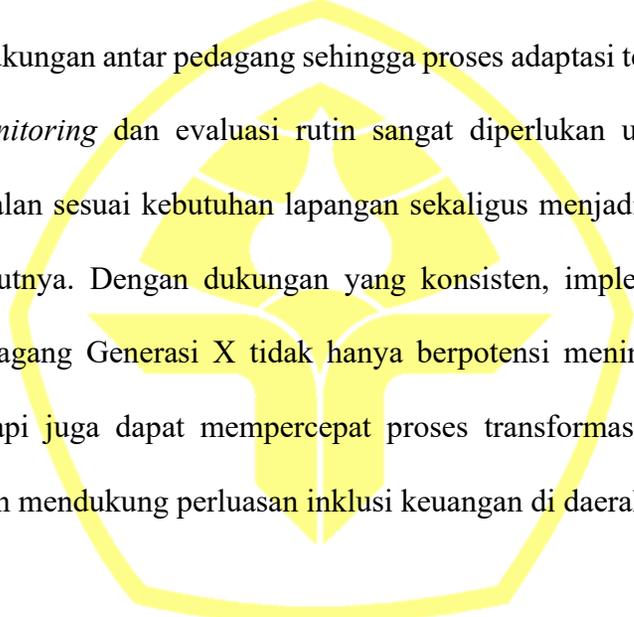
5.2 Saran

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa langkah yang dapat ditempuh untuk meningkatkan efektivitas implementasi QRIS di Pasar Umum Bahagia. Pertama, pendampingan berkelanjutan perlu terus dilakukan oleh Bank BPD Bali dengan metode yang sederhana, praktis, dan mudah dipahami agar pedagang lebih percaya diri. Kedua, peningkatan sarana pendukung, khususnya akses internet yang stabil dan perangkat yang memadai, sangat penting untuk

memperlancar penggunaan QRIS di pasar. Selain itu, strategi komunikasi yang tepat sasaran juga dibutuhkan. Sosialisasi sebaiknya menggunakan bahasa yang akrab bagi pedagang, melibatkan contoh nyata dari pedagang lain yang berhasil, serta menekankan manfaat langsung yang bisa dirasakan. Pemberian insentif seperti promo, *cashback*, atau pengurangan biaya transaksi dapat dijadikan pemicu awal agar pedagang lebih termotivasi mencoba.

Tidak kalah penting, pendekatan berbasis komunitas dapat mendorong terciptanya dukungan antar pedagang sehingga proses adaptasi terasa lebih ringan. Terakhir, *monitoring* dan evaluasi rutin sangat diperlukan untuk memastikan program berjalan sesuai kebutuhan lapangan sekaligus menjadi bahan perbaikan strategi berikutnya. Dengan dukungan yang konsisten, implementasi QRIS di kalangan pedagang Generasi X tidak hanya berpotensi meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga dapat mempercepat proses transformasi digital di pasar tradisional dan mendukung perluasan inklusi keuangan di daerah.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, M. N., & Ali, M. M. (2020). *The meaning of traditional markets: Study of sociocultural relations and interactions at Beringharjo Market, Yogyakarta. Journal of Urban Sociology.*
- Arifin, D. A., & Nugroho, H. P. (2022). *QRIS adoption in Indonesian small businesses: Challenges and opportunities. International Journal of Digital Economy.*
- Astuti, R. D., & Yulandari, K. P. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan dan Fintech Payment terhadap Inklusi Keuangan pada Masyarakat di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Regional*, 15(2). Tersedia di: <https://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/jer/article/view/13054>
- Bali Digital Economy Research. (2023). *Laporan Adopsi Teknologi Keuangan Digital di Bali 2023.* Denpasar: BDER.
- Bandura, A. (2023). *Social learning theory and digital adoption among older adults. Journal of Applied Psychology*, 108(3), 445-460. <https://doi.org/10.1037/apl0000893>
- Bank BPD Bali. (2023). *Laporan Tahunan Bank BPD Bali 2023.* Denpasar: Bank BPD Bali.
- Bank Indonesia. (2022). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025.* Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2023). *Laporan Ekonomi dan Keuangan Digital 2022.* Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2024). *Statistik Sistem Pembayaran 2023.* Jakarta: Bank Indonesia.
- Bech, M., & Garratt, R. (2017). *Central bank cryptocurrencies. BIS Quarterly Review*, September, 55-70. Bank for International Settlements.
- BSari, D. P., & Putra, I. G. A. M. (2022). *The Impact of Fintech on Financial Services Industry in Indonesia. Journal of Asian Business Strategy*, 12(3), 112-120.
- Chen, M., & Liu, X. (2023). *Infrastructure readiness and fintech adoption in emerging markets: A cross-country analysis. International Journal of Bank Marketing*, 41(2), 287-305. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2022-0345>

- Chen, X., & Chang, Y. (2022). *Factors influencing digital payment system adoption among Generation X in Taiwan: An application of unified theory of acceptance and use of technology*. *International Journal of Technology Management*, 15(3), 78-95.
- Chen, X., & Zhang, L. (2022). *Digital payment adoption in traditional markets: A three-stage process analysis*. *Journal of Retail Technologies*
- Chiu, J., & Wong, T. N. (2021). *Payments on digital platforms: Resiliency, interoperability and welfare*. *Journal of Banking & Finance*, 131, 106211. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2021.106211>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (2020). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. *Management Science*, 35(8), 982-1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Dewantara, R. M., Afandi, A., & Susilo, B. (2023). *Collective vs individual approaches in promoting QR-based payment systems among traditional market vendors*. *Asian Journal of Economics and Business*
- Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jembrana. (2022). *Profil Pasar Umum Bahagia Kabupaten Jembrana*. Jembrana: Disperindag Kabupaten Jembrana.
- Eren, B. A. (2024). *QR code m-payment from a customer experience perspective*. *Journal of Financial Services Marketing*, 29(2), 123-145.
- Fauziah, N., Rahman, A., & Hidayat, S. (2023). *QRIS implementation analysis in Indonesia: Challenges and impact on financial inclusion*. *International Journal of Financial Technologies*.
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). *On the fintech revolution: Interpreting the forces of innovation, disruption, and transformation in financial services*. *Journal of Management Information Systems*, 35(1), 220-265. <https://doi.org/10.1080/07421222.2018.1440766>
- Hanifah, R., & Rostiani, D. (2022). *Digital payment systems in traditional markets: Benefits and challenges*. *South East Asian Journal of Management*
- Herdhayinta, H., Mappanyuki, R., & Yusuf, M. (2020). *Determinants of bank profitability: The case of the regional development bank (BPD bank) in*

Indonesia. Journal of Indonesian Economy and Business, 35(1), 1-17.
<https://jurnal.ugm.ac.id/jieb/article/view/17331>

Hossain, S., Islam, T., & Rahman, M. (2020). *Factors Affecting the Adoption of Mobile Financial Services: An Empirical Study on Bangladeshi Consumers. International Journal of Bank Marketing*, 38(1), 66-85.

Khiaonarong, T., & Humphrey, D. (2022). *Instant payments: Regulatory innovation and payment substitution across countries. IMF Working Paper No. 2022/228. International Monetary Fund.*

Kumar, S., & Dahiya, R. (2023). *Digital transformation models for traditional marketplaces: A comparative analysis. Digital Business Journal*

Li, Y., Wang, S., & Zhang, H. (2020). *Digitalization of traditional markets: Benefits, challenges, and implementation strategies. International Journal of Market Research*

Marangunić, N., & Granić, A. (2021). *Technology acceptance model: A literature review from 1986 to 2013. Universal Access in the Information Society*, 14(1), 81-95. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0348-1>

Mohta, A., Srivastava, S., & Shunmugasundaram, V. (2024). *What drives mobile payment fin tech adoption in India? SAGE Open*, 14(2). <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/09721509241238556>

Nugroho, M. A., Susilo, A. Z., & Fajar, M. A. (2021). *Understanding Generation X's digital financial adoption: A perspective from Indonesia. Journal of Financial Services Marketing*,

Nugroho, R. A., Arifianto, A., & Fauzi, M. A. (2021). *Adoption of Financial Technology in Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs): The Role of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Attitude Toward Using. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 23(1), 1–12.

Pamungkas, H. W., & Irwansyah, I. (2021). *Digital immigrants in digital era: Examining Generation X's technology adoption patterns. Communication and Media Studies*

Persadha, R., Hartanto, R., & Suhud, U. (2023). *Understanding the Intention to Use QRIS: Product Factors, Behavioral Intention, and Alternative Attractiveness in*

Indonesia. Migration Letters, 20(2), 255–266.

- Prasetyo, B., & Soemantri, A. (2021). *Digital transformation challenges in Indonesian traditional markets. Journal of Indonesian Economy and Business*
- Prasetyo, P. E., & Soemantri, A. (2021). *Behavioral challenges in implementing QRIS in traditional markets: A case study in Indonesia. International Journal of Research in Business and Social Science, 10(5), 160–170.*
- Pratama, R. A., & Sari, N. M. (2023). Tantangan Digitalisasi di Pasar Tradisional: Studi Infrastruktur dalam Implementasi QRIS. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, 5(2), 101–110.*
<https://journal.areai.or.id/index.php/jepi/article/view/455>
- Rachman, A., Julianti, N., & Arkoyah, S. (2024). *Challenges and Opportunities for QRIS Implementation as a Digital Payment System in Indonesia. Ek Bis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 8(1), 1–13.*
- Rahman, M., Yasmin, F., & Bhutto, N. (2020). *Traditional marketplaces in the digital age: Survival strategies and transformation pathways. International Journal of Retail & Distribution Management*
- Rahmayani, F., & Irfan, M. (2022). *Security and privacy concerns in digital financial services adoption among Generation X. Information Systems Security Journal*
- Salsiati (2025). *The Development of Financial Inclusion and Digital Financial Literacy in Indonesia, JOURNAL OF MULTI-DISCIPLINES SCIENCE (ICECOMB), Vol. 3 No. 2.*
https://www.researchgate.net/publication/390234973_The_Development_of_Financial_Inclusion_and_Digital_Financial_Literacy_in_Indonesia
- Sari, D. M., Wijaya, A., & Rahman, F. (2023). *Factors influencing mobile banking adoption by Gen Z generation. International Journal of Digital Banking and Financial Technology, 8(2), 145-162.*
- Silva, T., Oliveira, T., & Barbosa, B. (2022). *Digital transformation and the emergence of the Fintech sector: Systematic literature review. Technology in Society, 69, 101954.*
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666954422000084>
- Susanto, H., & Raharjo, A. (2024). Analisis Kesiapan Pedagang Generasi X dalam Mengadopsi Teknologi Pembayaran Digital di Pasar Tradisional. *Jurnal*

Inovasi Teknologi Keuangan, 6(1), 45–56. <https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/jumbiwira/article/view/2066>

- Tannady, H., Erlyana, Y., Nurprihatin, F., & Caesaron, D. (2024). *QRIS e-payment adoption from customer perspective*. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2316044.
- Türker, C., Kutlugün, M. A., & Sulak, S. (2022). *Understanding user acceptance of QR code mobile payment systems in Turkey: An extended TAM approach*. *Technological Forecasting and Social Change*, 184, 121969.
- Utomo, B. N., Astuti, R., & Permata, R. (2023). *The Role of QRIS in Accelerating Digital Transformation and Financial Inclusion for MSMEs in Indonesia*. *Journal of Digital Economy and Business*, 4(2), 112-125.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2022). *Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead*. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328-376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Wang, L., Liu, J., & Hao, Y. (2019). *Factors influencing digital payment adoption in traditional markets: Evidence from Asian developing countries*. *Technology in Society*.
- Wang, X., & Liu, Y. (2023). *Electronic payment behaviors of consumers under digital transformation in finance—A case study of third-party payments*. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(8), 346. <https://www.mdpi.com/1911-8074/16/8/346>
- Wijaya, S., & Kusuma, A. (2022). *Critical success factors for QRIS implementation in traditional markets*. *Journal of Payment Strategy & Systems*
- Yusof, N., & Jusoh, W. J. W. (2021). *The role of traditional markets in sustaining local economy and community well-being*. *Journal of Southeast Asian Studies*
- Zhai, H., Yang, M., & Chan, K. C. (2024). *Fintech adoption in banks and their liquidity creation*. *Journal of Financial Intermediation*, 58, 101039. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0890838924000222>