

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam aktivitas ekonomi dan sistem pembayaran. Peralihan dari transaksi tunai menuju sistem pembayaran non-tunai menunjukkan adanya transformasi struktural dalam pola transaksi masyarakat. Perubahan ini mendorong pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana utama dalam mendukung efisiensi, kecepatan, keamanan, serta fleksibilitas transaksi ekonomi. Dalam konteks e-bisnis, teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi semata, tetapi juga menjadi fondasi strategis yang menentukan keberlanjutan usaha, peningkatan daya saing, serta perluasan akses pasar secara lebih luas (World Bank, 2021).

Transformasi digital tersebut berdampak luas pada berbagai sektor ekonomi, termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian nasional. Digitalisasi membuka peluang bagi UMKM untuk meningkatkan efisiensi usaha, memperluas pasar, dan mengoptimalkan transaksi keuangan. Salah satu sektor UMKM yang relevan dalam konteks ini adalah sektor *food and beverage*, karena memiliki aktivitas transaksi harian yang tinggi dan banyak berinteraksi langsung dengan konsumen. Secara lebih spesifik, di Kota Bandung jumlah usaha makanan dan minuman tercatat sebanyak 2.104 unit pada tahun 2024 (Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi

Jawa Barat, 2024) , dengan kontribusi sektor kuliner mencapai 41,5% dari total UMKM di Kota Bandung (Dinas Koperasi dan UKM Kota Bandung, 2023)

Besarnya skala sektor *food and beverage* tersebut berbanding lurus dengan luasnya potensi dampak apabila terjadi kerentanan dalam sistem transaksi yang digunakan. Namun demikian, tingkat kesiapan UKM *food and beverage* dalam mengadopsi teknologi digital masih menunjukkan variasi yang signifikan, dipengaruhi oleh perbedaan tingkat literasi digital, kemampuan teknis, serta kesiapan dalam memahami risiko keamanan yang menyertai penggunaan sistem pembayaran berbasis digital (Deary et al., 2025). Keterbatasan-keterbatasan tersebut mendorong kebutuhan akan instrumen pembayaran digital yang terstandarisasi, mudah dipahami, dan aman, agar adopsi teknologi oleh UKM dapat berlangsung secara lebih inklusif dan berkelanjutan (Venkatesh et al., 2023).

Sebagai bagian dari upaya digitalisasi sistem pembayaran nasional, Indonesia mengimplementasikan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai standar pembayaran berbasis *QR Code* yang berlaku lintas penyedia jasa pembayaran. QRIS dirancang untuk menyederhanakan proses transaksi non-tunai sehingga lebih praktis dan efisien bagi pelaku usaha maupun konsumen. Lebih dari itu, QRIS juga bertujuan untuk mendorong inklusi keuangan serta memperluas partisipasi UMKM dalam ekosistem ekonomi digital. Sejak diberlakukan secara nasional, jumlah merchant QRIS mengalami peningkatan yang signifikan hingga mencapai sekitar 40 juta, dengan lebih dari 90 persen di antaranya merupakan UMKM (Bank Indonesia, 2025).

Di sisi lain, peningkatan penggunaan QRIS juga diiringi dengan meningkatnya risiko penipuan berbasis *QR Code*. (InterActive QRIS, 2025) menyebutkan bahwa insiden penipuan *QR Code* meningkat hingga 160% dalam dua tahun terakhir. Selain itu, OJK mencatat kerugian akibat *scam* dan *fraud digital*, termasuk *QR fraud*, mencapai Rp2,5 triliun dari sekitar 155 ribu aduan pada periode 2022 hingga kuartal I 2024. Modus yang sering terjadi antara lain penggantian QRIS asli dengan stiker QR palsu, *QR Code phishing* atau *quishing*, serta manipulasi bukti pembayaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran berbasis *QR Code* tetap memiliki potensi kerentanan apabila tidak disertai dengan literasi digital, perilaku keamanan, dan kewaspadaan pengguna yang memadai.

Temuan tersebut diperkuat oleh beberapa kasus nyata yang terjadi di lapangan. Beberapa pemberitaan mengungkap bahwa sejumlah usaha menjadi korban penipuan QRIS palsu setelah kode pembayaran resmi di lokasi usaha mereka diganti dengan stiker *QR Code* yang mengarah ke rekening pelaku. Salah satu kasus terjadi pada pemilik usaha di Bandung yang mengalami kerugian hingga Rp2 juta setelah QRIS yang dipasang di tempat usahanya diganti dengan kode palsu oleh pelaku (Radar Bandung, 2025).

Modus penipuan QRIS tidak hanya terjadi melalui penggantian kode fisik, tetapi juga melalui manipulasi bukti pembayaran digital yang sulit dideteksi apabila pelaku usaha tidak memiliki kebiasaan verifikasi pembayaran secara langsung melalui aplikasi (CNBC Indonesia, 2025). Di antara berbagai skala usaha, segmen usaha kecil dan menengah *food and beverage* di Kota Bandung menjadi perhatian khusus dalam penelitian ini karena memiliki intensitas transaksi QRIS harian yang

tinggi namun belum memiliki sistem keamanan digital yang terstruktur seperti usaha besar, sehingga berada pada posisi yang rentan terhadap risiko penipuan dengan dampak kerugian yang signifikan terhadap keberlangsungan usaha.

Kasus-kasus tersebut mencerminkan persoalan mendasar yang dihadapi pelaku UKM, yaitu kemampuan mitigasi risiko QRIS yang belum merata. Kemampuan mitigasi risiko dalam konteks ini merujuk pada kapasitas pelaku usaha dalam mengidentifikasi potensi ancaman, mengevaluasi kerentanan sistem pembayaran yang digunakan, serta mengambil tindakan pencegahan secara tepat dan konsisten dalam setiap aktivitas transaksi digital (Riskawati, 2025). Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa kemampuan tersebut belum merata, tercermin dari masih adanya pelaku usaha yang tidak melakukan pemeriksaan rutin terhadap keaslian kode QRIS yang terpasang di lokasi usaha, tidak memeriksa status pembayaran melalui aplikasi, serta belum memahami modus penipuan seperti *quishing* dan manipulasi bukti transaksi (CNBC Indonesia, 2025). Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan mitigasi risiko QRIS tidak terbentuk secara otomatis, melainkan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang perlu diidentifikasi lebih lanjut.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kemampuan mitigasi risiko tersebut adalah literasi digital, yang berperan dalam membentuk kesiapan pelaku usaha menghadapi risiko keamanan transaksi digital secara kognitif. Literasi digital mencakup kemampuan memahami penggunaan teknologi, mengevaluasi informasi digital, dan mengenali potensi ancaman keamanan secara kritis (Deary et al., 2025). Pemahaman tersebut membentuk tingkat kesadaran pengguna (*user awareness*)

terhadap risiko keamanan transaksi (Oktiana & Tarigan, 2025a). Kondisi ini pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS (Riskawati, 2025). Oleh karena itu, literasi digital diindikasikan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kemampuan mitigasi risiko QRIS pelaku UKM *food and beverage* melalui pembentukan *user awareness*.

Selain aspek kognitif, dimensi perilaku pengguna juga memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan mitigasi risiko. Perilaku keamanan atau *security hygiene practices* mencerminkan kebiasaan pelaku usaha dalam menjaga keamanan transaksi secara konsisten, mencakup verifikasi sebelum transaksi, pemantauan aktivitas pembayaran, dan perlindungan perangkat operasional (Kumar, 2020). Kebiasaan tersebut membentuk dan memperkuat *user awareness* melalui tindakan nyata yang berulang, sehingga pelaku usaha yang konsisten menerapkan perilaku keamanan cenderung memiliki kepekaan yang lebih tinggi terhadap indikasi risiko penipuan dalam transaksi digital (Armoogum et al., 2025; Singkeruang et al., 2025). Dengan demikian, perilaku keamanan diindikasikan menjadi faktor yang memengaruhi kemampuan mitigasi risiko QRIS pelaku UKM *food and beverage* melalui penguatan *user awareness*.

Kedua faktor tersebut bekerja melalui *user awareness* yang berperan sebagai mekanisme mediasi antara literasi digital, perilaku keamanan, dan kemampuan mitigasi risiko karena mencerminkan tingkat kewaspadaan dan sensitivitas pengguna dalam mengenali potensi ancaman selama penggunaan sistem pembayaran digital (Oktiana & Tarigan, 2025a). Kepemilikan pengetahuan dan kebiasaan penggunaan teknologi tidak selalu secara otomatis menghasilkan

tindakan pengamanan apabila tidak disertai dengan kesadaran yang kuat terhadap mitigasi risiko (Armoogum & Others, 2025; Novianti & Chariri, 2025).

Terlepas dari perkembangan kajian teoritis tersebut, penelitian empiris mengenai QRIS di Indonesia pada periode 2020–2025 masih banyak berfokus pada aspek adopsi teknologi, minat penggunaan, dan dampaknya terhadap kinerja UMKM (Ni'mah et al., 2025). Meskipun penelitian terdahulu telah membahas keterkaitan antara perilaku keamanan, kesadaran pengguna, dan mitigasi risiko, variabel literasi digital belum diintegrasikan dalam kerangka analisis tersebut, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang masih perlu dikaji lebih lanjut (Baottong et al., 2025). Penelitian sebelumnya juga belum secara khusus mengkaji UKM sektor *food and beverage*, padahal sektor ini memiliki intensitas transaksi dan frekuensi penggunaan QRIS yang tinggi dalam aktivitas operasional sehari-hari. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji peran mediasi *user awareness* dalam hubungan antara literasi digital, perilaku keamanan, dan kemampuan mitigasi risiko QRIS pada UKM *food and beverage*.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul **“PENGARUH LITERASI DIGITAL DAN PERILAKU KEAMANAN TERHADAP KEMAMPUAN MITIGASI RISIKO QRIS DENGAN *USER AWARENESS* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (SURVEI PADA UKM *FOOD AND BEVERAGE* KOTA BANDUNG)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat literasi digital pada UKM food and beverage dalam penggunaan QRIS?
2. Bagaimana perilaku keamanan (security hygiene practices) pada UKM food and beverage dalam penggunaan QRIS?
3. Bagaimana tingkat user awareness pada UKM food and beverage dalam penggunaan QRIS?
4. Bagaimana kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS pada UKM food and beverage?
5. Apakah literasi digital berpengaruh terhadap user awareness pada UKM food and beverage dalam penggunaan QRIS?
6. Apakah perilaku keamanan (security hygiene practices) berpengaruh terhadap user awareness pada UKM food and beverage dalam penggunaan QRIS?
7. Apakah literasi digital berpengaruh terhadap kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS pada UKM food and beverage?
8. Apakah perilaku keamanan (security hygiene practices) berpengaruh terhadap kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS pada UKM food and beverage?
9. Apakah user awareness berpengaruh terhadap kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS pada UKM food and beverage?

10. Apakah *user awareness* memediasi pengaruh literasi digital terhadap kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS pada UKM *food and beverage*?
11. Apakah *user awareness* memediasi pengaruh perilaku keamanan (*security hygiene practices*) terhadap kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS pada UKM *food and beverage*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat literasi digital UKM *food and beverage* dalam penggunaan QRIS.
2. Untuk mengetahui perilaku keamanan (*security hygiene practices*) UKM *food and beverage* dalam penggunaan QRIS.
3. Untuk mengetahui tingkat *user awareness* UKM *food and beverage* dalam penggunaan QRIS.
4. Untuk mengetahui kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS pada UKM *food and beverage*.
5. Untuk menganalisis pengaruh literasi digital terhadap *user awareness* UKM *food and beverage*.
6. Untuk menganalisis pengaruh perilaku keamanan (*security hygiene practices*) terhadap *user awareness* UKM *food and beverage*.
7. Untuk menganalisis pengaruh literasi digital terhadap kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS pada UKM *food and beverage*.

8. Untuk menganalisis pengaruh perilaku keamanan (*security hygiene practices*) terhadap kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS pada UKM *food and beverage*.
9. Untuk menganalisis pengaruh *user awareness* terhadap kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS pada UKM *food and beverage*.
10. Untuk menganalisis peran *user awareness* dalam memediasi pengaruh literasi digital terhadap kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS pada UKM *food and beverage*.
11. Untuk menganalisis peran *user awareness* dalam memediasi pengaruh perilaku keamanan (*security hygiene practices*) terhadap kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS pada UKM *food and beverage*.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, pengetahuan, serta bukti empiris mengenai pengaruh literasi digital dan perilaku keamanan terhadap kemampuan mitigasi risiko penipuan QRIS dengan *user awareness* sebagai variabel mediasi pada UKM *food and beverage*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis dalam bidang sistem pembayaran digital dan perilaku pengguna, khususnya terkait mekanisme pembentukan kesiapan UKM *food and beverage* dalam menghadapi risiko keamanan transaksi digital. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan pelengkap

bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang relevan.

1.4.2 Manfaat praktis

a. Bagi Pelaku UKM *Food and Beverage*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pemahaman bagi pelaku UKM *food and beverage* mengenai pentingnya literasi digital, perilaku keamanan, dan *user awareness* dalam penggunaan QRIS. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kemampuan mitigasi risiko penipuan dalam aktivitas transaksi digital.

b. Bagi Instansi atau Lembaga terkait

Bagi instansi atau lembaga terkait seperti Bank Indonesia, pemerintah, dan penyedia jasa pembayaran, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merancang program edukasi, sosialisasi, serta kebijakan peningkatan keamanan sistem pembayaran digital, khususnya bagi UKM *food and beverage*.

c. Bagi Instansi Pendidikan

Bagi instansi pendidikan, khususnya perguruan tinggi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan rujukan akademik bagi mahasiswa dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, manajemen, dan sistem pembayaran digital, khususnya yang berkaitan dengan UKM *food and beverage*.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2026 dengan objek penelitian pelaku UKM *food and beverage* di Kota Bandung yang menggunakan QRIS dalam kegiatan usahanya. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen utama penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan literasi digital, perilaku keamanan, *user awareness*, dan kemampuan mitigasi risiko QRIS.