

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Meningkatnya perkembangan zaman termasuk dibidang industri teknologi memaksa masyarakat untuk semakin terbiasa dengan kegiatan transaksi keuangan secara digital (*Financial Technology / Fintech*), salah satunya dalam melakukan transaksi pembayaran (*payment gateway*). Sebelum berkembangnya industri di bidang teknologi finansial sebagaimana pada saat ini, dunia perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) telah lahir dan berkembang lebih dulu (Nenandha, 2020). Kebutuhan akan mekanisme pembayaran yang cepat dan aman menjadi sebuah gagasan lahirnya layanan transaksi keuangan digital (Adinda et al., n.d.).

Seiring dengan peningkatan akses teknologi dalam pembayaran digital, saat ini telah berkembang layanan baru berupa *mobile banking / qr code*. QR Code atau QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yaitu standar pembayaran digital yang diperkenalkan Bank Indonesia untuk mengintegrasikan berbagai Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR code. QRIS menyeragamkan berbagai macam QR yang dimiliki oleh platform fintech seperti DANA, OVO, GoPay, LinkAja, dan lain-lain. proses transaksi dengan QR code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Saat ini seluruh aplikasi pembayaran dari semua penyedia (baik bank maupun non-bank) yang digunakan oleh masyarakat, dapat digunakan masyarakat dapat digunakan di seluruh toko, pedagang, warung makan, tempat parkir, tiket wisata dan toko berlogo QRIS (Euricho Guterres Mindo Nainggolan, 2022) .

Sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Bank Indonesia nomor 23/8/PADG/2021 tentang perubahan atas peraturan 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran. Sejak efektif digunakannya QRIS pada awal tahun 2020, jumlah pengguna QRIS semakin meningkat, baik sebagai alat pembayaran oleh konsumen maupun sebagai alat penerima pembayaran oleh produsen.(Euricho Guterres Mindo Nainggolan, 2022). QRIS ialah bentuk nyata support pemerintah pada perubahan sistem transaksi Indonesia di era digital seperti saat ini. Sejak diluncurkan tanggal 1 Januari 2020 sampai 3 Juli 2020, Bank Indonesia menilai penggunaan QRIS mencapai 190.706 naik 47% sejak 22 Maret lalu, *merchant* sedang mencapai 333.992 alias naik 26%, usaha kecil menengah (UKM) mencapai 685.328 naik menjadi 125%, usaha mikro kecil menengah (UMKM) mencapai 2.603.516 naik menjadi 9%, serta *merchant* donasi mencapai 9.288 naik menjadi 132%.(Ramadani Silalahi et al., 2022a)

Terlepas dari teknologi yang digunakan, semua pembayaran elektronik selalu terhubung langsung ke rekening nasabah bank yang menggunakannya. Segala instruksi pembayaran dari nasabah, baik melalui *phone banking*, *internet banking*, kartu kredit, kartu debit maupun ATM, selalu melalui proses otorisasi dan langsung didebet ke rekening nasabah. 11 Bank Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Bank Indonesia dinyatakan sebagai lembaga pemerintah yang independent dan bebas dari campur tangan pemerintah dan/atau pihak lain (Ramadani Silalahi et al., 2022a).

Dilansir dari laman bi.go.id, adanya penggunaan pembayaran digital semakin dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan terjadinya peningkatan akseptasi penyediaan *QR Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai alat transaksi *merchant*. Sampai Februari 2023, jumlah *merchant* QRIS telah mencapai angka

24,9 juta dengan total jumlah pengguna QRIS sebanyak 30,87 juta. Lebih lanjut, nominal transaksi QRIS hingga Februari 2023 tercatat sebesar Rp12,23 Triliun dengan volume transaksi sebesar 121,8 juta. Jumlah ini meningkat pesat dibandingkan pada akhir tahun 2021 sebesar 12,2 juta, jumlah ini naik sebesar 18,67 juta pengguna maupun *merchant*. QRIS telah digunakan oleh pedagang mikro, kecil, menengah, dan besar, pada berbagai sektor usaha, serta juga digunakan untuk donasi sosial keagamaan di seluruh provinsi dan kabupaten/kota. Sejak diluncurkan pada 1 Januari 2020, BI semakin memperkuat kebijakan QRIS untuk mendorong percepatan digitalisasi perekonomian dan keuangan secara komprehensif dan efisien.

Transaksi digital dipantau oleh regulator melalui satu pintu, sehingga dilakukan standarisasi agar transaksi menggunakan kode QR menjadi lebih mudah, cepat dan aman. Kelompok sasaran penerapan QRIS adalah untuk para pelaku ekonomi, terutama yang didominasi oleh generasi milenial (mahasiswa) yang menuntut segala aspek dalam kehidupan (Euricho Guterres Mindo Nainggolan, 2022). Tujuan diperkenalkannya metode pembayaran elektronik ini adalah untuk meningkatkan sistem digitalisasi Indonesia dan memudahkan masyarakat dalam segala aktivitas dan pekerjaan sehari-hari. Tujuan ini juga diharapkan dapat berujung pada efektivitas dan efisiensi dalam mengoptimalkan berbagai hal .

Penelitian ini mengambil sampel pada Mahasiswa atau dapat juga disebut sebagai Generasi Z. Generasi Z merupakan generasi yang dari lahir berinteraksi dengan kemajuan teknologi yang lahir dalam rentan waktu 1997 hingga 2012. Faktanya, berkat teknologi dan internet, membesarkan anak menjadi lebih mudah. Kita tidak punya waktu untuk merasakan hidup tanpa teknologi dan internet. Kehadiran teknologi dan internet telah menjadi faktor penting dalam kehidupan dan keseharian mereka. Bagi Gen Z teknologi dan internet adalah sesuatu yang harus ada, bukan inovasi yang dipikirkan oleh generasi

lainnya (Euricho Guterres Mindo Nainggolan, 2022). Kemajuan teknologi yang pesat dan arus informasi yang telah mempengaruhi Generasi Z, maka mereka terbiasa untuk berkomunikasi menggunakan gadget. Peluang yang dimiliki pada Generasi ini mampu memberikan optimalisasi pengimplementasian sistem pembayaran di Indonesia cukup besar (Adinda et al., n.d.).

Dengan meningkatnya penggunaan QRIS, penggunaan QRIS dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna dan masyarakat pengguna QRIS menjadi lebih canggih. Begitu pula jika QRIS memberikan dampak negatif bagi penggunanya, maka dipastikan kepuasan mereka dalam menggunakan QRIS akan menurun dan banyak masyarakat yang tidak lagi menggunakannya sebagai metode pembayaran. Pada saat melakukan transaksi menggunakan QRIS, masyarakat dihimbau untuk selalu memperhatikan informasi di dalam aplikasi pada saat memindai QRIS. Masyarakat juga diminta tidak melakukan transaksi apabila menemukan kejanggalan atau informasi yang tidak sesuai dengan profil *merchant*. Lewat Cetak Biru Sistem Pembayaran Indonesia 2025, Bank Indonesia mendorong penggunaan QRIS sebagai upaya mempercepat implementasi sistem pembayaran *cashless* (tanpa uang tunai) di Indonesia. Sebab, sistem pembayaran *cashless* dinilai lebih praktis dan aman ketimbang transaksi uang tunai. Penggunaan QRIS dapat memberikan peluang besar bagi perekonomian Indonesia (Putri et al., n.d.).

Pasca terjadinya pandemi covid-19 yang telah berkembang menjadi fenomena yang menakutkan diseluruh industri, terutama di perekonomian Indonesia, karena banyak perusahaan yang bankrupt pasca pandemi, sehingga berdampak pada menurunnya daya beli masyarakat dan melambatnya pertumbuhan ekonomi. Virus corona dapat menular melalui uang, kartu kredit, dan tangan orang yang memberi atau menerima uang. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendesak masyarakat untuk menggunakan

pembayaran tanpa kontak. Oleh karena itu, pandemi telah mengubah perilaku masyarakat dalam bertransaksi non-tunai dengan menggunakan dompet digital untuk membatasi risiko penularan. Transaksi yang melibatkan dompet digital adalah hasil dari kemajuan teknologi. Masyarakat tanpa uang tunai, juga dikenal sebagai gerakan *non-tunai*, juga telah diketahui publik. Ungkapan "*cashless society*" menggambarkan orang-orang yang melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai dan lebih memilih *cashless* (Rohmawati et al., 2023).

Banyak masyarakat yang beralih ke pembayaran digital dibandingkan membayar dengan uang tunai karena mudah dapat dilakukan kapan saja, dimana saja, dan tidak harus repot dengan membawa uang kertas atau koin. Tentu saja terdapat kendala dalam persepsi pengguna mengenai manfaat penggunaan layanan pembayaran digital yang efektif. Hambatan ini menimbulkan risiko selama penggunaan dan bahkan dapat mengakibatkan hilangnya uang (Nenandha, 2020).

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. TAM pertama kali dikenalkan oleh Davis, adalah sebuah aplikasi dan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dispesialisasikan untuk memodelkan penerimaan pemakai terhadap sistem informasi. Tujuan TAM antara lain menjelaskan faktor penentu penerimaan teknologi berbasis informasi secara umum dan menjelaskan perilaku pemakai akhir teknologi informasi dengan variasi yang luas dan populasi pengguna. TAM memiliki tujuan untuk menjelaskan dan memprediksikan penerimaan pemakai terhadap suatu teknologi. TAM adalah pengembangan TRA dan diyakini mampu meramalkan penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan dampak dari dua faktor, yaitu perspektif kemanfaatan

(*perceived usefulness*) dan perspektif kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*) (Davis, 1989).

*Theory of Planned Behavior* atau TPB yang menjelaskan mengenai bagaimana niat (*intention*) menjadi faktor penting bagi setiap individu dalam melakukan suatu tindakan tertentu secara rasional. TPB telah banyak digunakan sebagai rujukan untuk mengetahui niat berperilaku (*behavioral intention*) pada konsumen. Terdapat tiga konstruk utama dalam TPB yang dapat mempengaruhi niat berperilaku (*behavioral intention*) yaitu sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). (Jember et al., n.d.)

Ada beberapa variabel yang menjadi faktor penggunaan layanan pembayaran digital QRIS yaitu persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), persepsi risiko (*perceived risk*), faktor sosial dan budaya (*social and cultural factors*), dan kepercayaan (*trust*). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata penggunaan adalah proses, cara, perbuatan menggunakan sesuatu. Penggunaan didefinisikan sebagai aktifitas menggunakan atau membeli sesuatu yang berupa barang ataupun jasa. Dalam penelitian ini penggunaan adalah pemakaian fitur-fitur yang ada pada QRIS untuk alat transaksi pembayaran. Persepsi kebermanfaatan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya guna atau faedah, sedangkan kemanfaatan memiliki arti bermanfaat atau kegunaan. Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi atau system akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja (Putri et al., n.d.)

Risiko ialah suatu keadaan ketidakpastian yang memberikan pertimbangan seseorang dalam memberikan keputusan iya atau tidaknya melakukan transaksi secara online. Persepsi risiko (*perceived risk*) adalah persepsi mengenai konsekuensi dan

ketidakpastian ketidakinginan dalam penggunaan layanan atau produk. Hirschman mendefinisikan bahwa perubahan sosial budaya terjadi karena dipengaruhi oleh komunikasi, cara dan pola pikir Masyarakat. Termasuk juga dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Keyakinan atau kepercayaan ialah merujuk pada sikap tentang dunia yang bisa benar atau salah (Putri et al., n.d.).

Penelitian menurut (Nenandha, 2020) persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan layanan pembayaran digital pada mahasiswa akuntansi. Disimpulkan bahwa tingkat persepsi risiko tidak mempengaruhi minat penggunaan layanan pembayaran digital. Namun pada penelitian (Euricho Guterres Mindo Nainggolan, 2022) persepsi risiko memberikan pengaruh secara positif terhadap kepuasan penggunaan QRIS.

Menurut (Setiyo P, 2014) persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat ulang nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking*. Variabel ini menjadi faktor utama, maka pihak BRI untuk senantiasa melakukan penyempurnaan pada layanan *internet banking*. Menurut (Ramadani Silalahi et al., 2022b) persepsi manfaat juga mempunyai hubungan korelasi yang kuat positif.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Istijanto dan Indria Handoko (2022) serta penelitian Hela Ben Abdennebi (2023). Peneliti ingin melakukan penelitian Kembali mengenai Kelanjutan penggunaan pelanggan pembayaran seluler selama pandemi dan Adopsi M-banking dari perspektif negara berkembang dengan judul penelitian Analisis Adopsi Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai Metode Pembayaran oleh Mahasiswa. Dengan model penelitian yang digunakan adalah Model Kombinasi TAM dan TPB yang dikembangkan oleh Taylor dan Todd (1995).

Peneliti menggunakan model gabungan TAM dan TPB karena beberapa alasan. Pertama, model gabungan TAM dan TPB merupakan model yang jarang digunakan oleh para peneliti untuk mempelajari minat perilaku individu dalam menggunakan teknologi sistem informasi. Kedua, meskipun TAM mudah diimplementasikan, TAM hanya memberikan informasi yang sangat umum tentang sistem. Sementara itu, TPB memberikan informasi yang lebih spesifik untuk memungkinkan pembangunan yang lebih baik.

Penelitian ini melakukan pengujian sampai dengan perilaku penggunaan juga dengan melakukan pengamatan subjektif secara langsung. Melalui tingkat tinggi dan rendahnya kemungkinan risiko akan berpengaruh besar pada minat penggunaan aplikasi QRIS sebagai alat transaksi, semakin rendah risiko maka semakin tinggi penggunaan, begitu pula sebaliknya. Efisiensi serta faktor sosial budaya yang disebarkan melalui gaya hidup masyarakat juga berpengaruh terhadap penggunaan QRIS pada mahasiswa. Topik ini sangat relevan terhadap mahasiswa yang sudah menguasai teknologi dan juga sebagai pengguna *cashless*. Pada penelitian ini, penulis memilih judul **“Analisis Adopsi Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai Metode Pembayaran oleh Mahasiswa”**.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Jika dilihat dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh pada penggunaan metode pembayaran berbasis QRIS?
2. Apakah Persepsi Risiko berpengaruh pada penggunaan metode pembayaran berbasis QRIS?

3. Apakah Persepsi Faktor Sosial dan Budaya berpengaruh pada penggunaan metode pembayaran berbasis QRIS?
4. Apakah Persepsi Kepercayaan berpengaruh pada penggunaan metode pembayaran berbasis QRIS ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap pengguna QRIS sebagai metode pembayaran bagi Mahasiswa.
2. Menganalisis pengaruh persepsi risiko yang diterima pengguna QRIS sebagai metode pembayaran bagi Mahasiswa.
3. Menganalisis pengaruh persepsi faktor sosial dan budaya terhadap pengguna QRIS sebagai metode pembayaran bagi Mahasiswa.
4. Menganalisis pengaruh persepsi kepercayaan terhadap pengguna QRIS sebagai metode pembayaran bagi Mahasiswa.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Praktisi**

Dapat dijadikan masukan bagi perusahaan penyedia layanan QRIS untuk mempertahankan dan mengembangkan layanan fitur QRIS secara kreatif serta efektif dan efisien, sehingga mendorong minat konsumen untuk bertransaksi *cashless* menggunakan *e-wallet*.

#### **2. Manfaat Teoritis**

Kegunaan untuk penelitian selanjutnya diharapkan dengan adanya penelitian ini yang membahas *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* yang terdiri atas persepsi kebermanfaat, persepsi risiko, faktor sosial dan budaya, dan kepercayaan, sehingga dapat ditemukan hasil lainnya yang menemukan hubungan antara variabel

terkait, serta dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pengembangan selanjutnya.

#### **E. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah mengenai Persepsi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), pembatasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada pengidentifikasian persepsi kebermanfaat, risiko, faktor sosial dan budaya, dan kepercayaan dalam penggunaan aplikasi QRIS sebagai metode pembayaran oleh Mahasiswa.