

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi keuangan yang dikenal sebagai FinTech, telah merubah lanskap pembayaran secara global. *Financial technology*/FinTech merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja (Bank Indonesia, 2020).

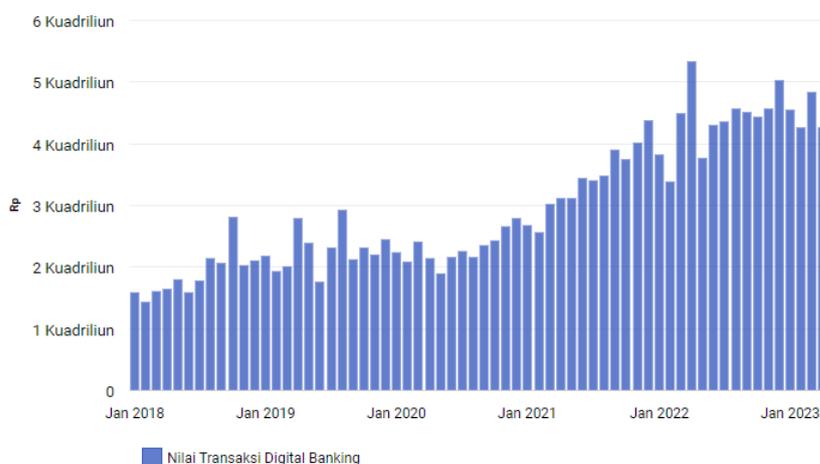
Fintech terus mendorong inovasi dalam teknologi pembayaran salah satunya menciptakan platform pembayaran digital yang memungkinkan orang untuk melakukan pembayaran melalui aplikasi, dompet digital, atau metode pembayaran online lainnya. Pembayaran digital merupakan fenomena global yang memengaruhi transaksi dan kebiasaan konsumen. Fenomena ini merupakan perubahan cara pembayaran dari menggunakan uang tunai menjadi menggunakan instrumen digital, seperti kartu kredit, kartu debit, *e-wallet*, dan *QR code*. Fenomena ini telah menjadi tren global dalam beberapa tahun terakhir, termasuk di Indonesia.

Tren pembayaran digital diperkirakan akan terus meningkat di masa depan dan dapat memberikan peluang bagi pertumbuhan ekonomi di sebuah negara. Indonesia merupakan salah satu negara yang merespons cepat

terhadap tren digitalisasi ini. Bank Indonesia sebagai regulator di bidang sistem pembayaran, mendorong penerapan dan penggunaan uang elektronik utamanya untuk mengurangi jumlah uang beredar di masyarakat, sebagai dampak untuk mengurangi biaya percetakan uang tunai yang merupakan biaya terbesar kedua dalam laporan keuangan keuangan bank sentral setelah biaya operasional kebijakan moneter.

Pembayaran digital (*digital payment*) adalah metode transaksi pembayaran melalui media digital. Pengguna dapat bertransaksi tanpa perlu lagi mendatangi *teller* bank dengan membawa uang tunai. Bank digital memungkinkan pengguna dapat melakukan transaksi pembayaran dengan cepat, mudah, dan aman. Terdapat beberapa jenis pembayaran digital yang digunakan oleh masyarakat, antara lain: Uang Elektronik, *Internet Banking*, *Mobile Banking (M-Banking)*, dan *E-wallet*.

Gambar I.1
Tren Penggunaan Pembayaran Digital di Indonesia tahun 2023



Sumber : databoks.katadata.co.id, 2023

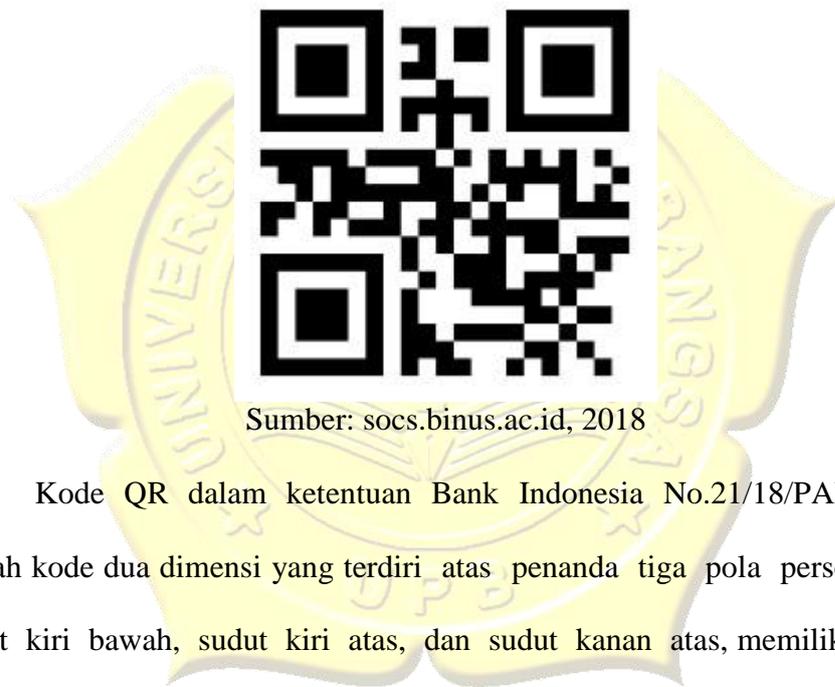
Berdasarkan Gambar 1.1, sepanjang bulan April 2023 nilai transaksi *digital banking* di dalam negeri mencapai Rp4.264,8 triliun atau hampir Rp4,3 kuadriliun. Data transaksi yang mencapai angka sebesar itu mencerminkan tingginya minat dan ketergantungan masyarakat terhadap metode pembayaran digital di Indonesia. Tren pembayaran digital terus meningkat di Indonesia, dan faktor-faktor seperti kemudahan, keamanan, dan inovasi menjadi pendorong utama pertumbuhan ini. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan keamanan finansial merupakan keuntungan utama pembayaran digital.

Bank Indonesia sebagai bank sentral mendorong terus digitalisasi dengan menemukan titik keseimbangan yang tepat antara mengoptimalkan peluang dengan upaya mengurangi risiko melalui *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. *Blueprint SPI 2025* bertujuan untuk membentuk ekosistem digital yang sehat yang menjadi kontribusi nyata Bank Indonesia (Bank Indonesia, 2019). Salah satu implementasi dari *Blueprint SPI 2025* dalam mengembangkan infrastruktur sistem pembayaran yang terintegrasi yaitu QRIS. QRIS menjadi langkah awal transformasi digital dalam sistem pembayaran Indonesia yang bertujuan agar proses transaksi menggunakan *QR Code* menjadi lebih cepat, mudah, dan terlindungi keamanannya (ASPI, 2021).

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah metode pembayaran yang menggunakan Kode QR Bank Indonesia untuk memungkinkan pembayaran digital di Indonesia (Sriekaningsih A. , 2020).

Penggunaan QRIS diluncurkan secara perdana di Kantor Pusat Bank Indonesia dan serentak dilakukan di kantor perwakilan Bank Indonesia di daerah pada tanggal 17 Agustus 2019 bertepatan dengan HUT RI yang ke-74. Implementasi QRIS sebagaimana tercantum di dalam ketentuan, wajib digunakan sejak tanggal 1 Januari 2020 dalam setiap transaksi pembayaran digital di Indonesia yang difasilitasi dengan kode QR.

Gambar I.2
Gambar QR Code



Sumber: socs.binus.ac.id, 2018

Kode QR dalam ketentuan Bank Indonesia No.21/18/PADG/2019 adalah kode dua dimensi yang terdiri atas penanda tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas, dan sudut kanan atas, memiliki modul hitam berupa persegi titik atau piksel, dan memiliki kemampuan menyimpan data alfanumerik, karakter dan simbol, yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi pembayaran nirsentuh melalui pemindaian. Ketentuan ini menyempurnakan ketentuan mengenai uang elektronik yang telah diterbitkan sebelumnya.

Berdasarkan Data Bank Indonesia (BI) nominal transaksi QRIS pada Agustus 2023 tercatat tumbuh sebesar 89,64% (yoy) sehingga mencapai Rp

18,33 triliun, dengan jumlah pengguna 40,05 juta dan jumlah *merchant* 28,38 juta yang sebagian besar merupakan UMKM (www.bi.go.id, 2023). Perkembangan teknologi dan inovasi di bidang keuangan telah mengubah pola transaksi masyarakat. QRIS, sebagai metode pembayaran digital, memungkinkan individu untuk melakukan transaksi elektronik dengan cepat dan mudah tanpa perlu menggunakan uang tunai atau kartu fisik.

Salah satu teori yang menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*). Model ini mengungkapkan bahwa keputusan individu untuk menerima suatu sistem teknologi informasi dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). TAM merupakan pengembangan dari *Theory of Planned Behavior* (TRA) dengan menambahkan konstruk-konstruk utama yang berfokus pada teknologi informasi. Penggunaan uang elektronik menawarkan kepraktisan dan efisiensi dalam bertransaksi tanpa perlu membawa uang tunai, yang dapat meningkatkan minat individu untuk mengadopsi teknologi ini. Keyakinan bahwa penggunaan teknologi ini tidak memerlukan banyak tenaga mental atau fisik juga mempengaruhi minat masyarakat terhadap uang elektronik. Menurut Ningsih et al. (2021), keputusan konsumen dalam memilih uang elektronik sebagai metode pembayaran dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan, risiko, dan keuntungan yang diperoleh dari teknologi ini. Teori lain yang dapat mendukung penelitian ini adalah teori keamanan

informasi. Menurut Whitman dan Mattord (2010) keamanan informasi merupakan suatu bentuk perlindungan terhadap informasi dan unsur-unsur penting yang ada di dalamnya seperti kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan tidak terkecuali sistem dan hardware untuk menyimpan dan mengirim informasi tersebut.

Persepsi manfaat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto, 2007:114). Persepsi manfaat mencakup keuntungan yang diharapkan atau dipersepsikan oleh pengguna dari penggunaan QRIS, seperti kenyamanan, efisiensi, dan potensi penghematan waktu. berlebihan. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ningsih et al. (2021) menunjukkan persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan QRIS. Penelitian Ningsih et al. (2021) menunjukkan bahwa semakin positif persepsi manfaat seseorang terhadap QRIS, semakin besar pula niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Ini berarti jika seseorang merasa bahwa QRIS akan memberikan keuntungan nyata, seperti kemudahan dalam transaksi atau penghematan waktu, mereka akan lebih cenderung untuk mengadopsi dan menggunakan QRIS.

Persepsi kemudahan mencakup sejauh mana pengguna merasa bahwa penggunaan QRIS itu mudah, sederhana, dan tidak memerlukan usaha. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan

mudah untuk mengoperasikannya (Jogiyanto, 2019:934). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Erwinsyah et al. (2021) menunjukan Persepsi Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap Niat Untuk Menggunakan teknologi pembayaran digital QRIS pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara. Ini berarti ketika pengguna merasa bahwa QRIS mudah digunakan, artinya mereka dapat melakukan pembayaran dengan mudah, tanpa kesulitan teknis, dan tanpa membutuhkan waktu pelatihan yang panjang mereka lebih cenderung untuk mengadopsi dan secara aktif menggunakan teknologi tersebut.

Sementara itu, persepsi keamanan mencakup keyakinan pengguna bahwa penggunaan QRIS tidak akan menimbulkan risiko keamanan yang signifikan. *Perceived security* merupakan derajat keyakinan seseorang bahwa teknologi yang digunakan untuk mengirimkan informasi yang sensitif seperti data konsumen dan data transaksi finansial terjamin keamanannya (Arpaci, 2015: 4). Dari sudut pandang konsumen, keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi atau data konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan online (Casalo, 2010: 47). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Chairunisa (2023) menunjukan Persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan pembayaran digital QRIS pada GenBI angkatan 7 dan 8 komisariat Universitas Medan Area. Ini berarti ketika pengguna merasa bahwa QRIS memiliki fitur keamanan yang kuat dan dapat dipercaya, seperti enkripsi data, otentikasi yang kuat, dan perlindungan dari fraud, mereka akan merasa lebih

nyaman dalam melakukan transaksi menggunakan sistem ini. Rasa percaya diri ini mendorong mereka untuk lebih cenderung menggunakan QRIS.

Menurut Henderson dan Divett (2003) persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan yang positif akan secara langsung mempengaruhi niat penggunaan. Masrom dan Hussein (2008) mendefinisikan niat perilaku sebagai ukuran kekuatan sebuah niat untuk melakukan perilaku tertentu terutama penggunaan sistem informasi. Niat penggunaan (*intention to use*) adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Banyak pemasar yang mengalami kesulitan ketika meneliti pengadopsian inovasi, karena seringkali konsumen yang memiliki niat berperilaku tidak selalu menjejantahkan niat berperilaku mereka ke dalam perilaku penggunaan, sehingga di dalam model penerimaan teknologi ditambahkan prediktor perilaku, yaitu keputusan penggunaan/penggunaan aktual (*actual use*).

Berdasarkan fenomena dan data diatas, penulis tertarik ingin melihat bagaimana persepsi mempengaruhi keputusan untuk menggunakan layanan pembayaran digital QRIS. Pembahasan diatas menjadi dasar untuk melakukan penelitian tentang **“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN PEMBAYARAN DIGITAL QRIS”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan diatas, adapun identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap persepsi kemudahan pembayaran digital QRIS ?
2. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap niat penggunaan pembayaran digital QRIS ?
3. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap niat penggunaan pembayaran digital QRIS ?
4. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap niat penggunaan pembayaran digital QRIS ?
5. Apakah niat untuk menggunakan berpengaruh terhadap penggunaan nyata pembayaran digital QRIS ?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian yang dilakukan :

1. Penelitian dibatasi hanya pada pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada penjelasan penggunaan QRIS dari perspektif TAM (*Technology Acceptance Model*) saja.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap persepsi kemudahan pembayaran digital QRIS.

2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap niat penggunaan pembayaran digital QRIS.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat penggunaan pembayaran digital QRIS.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap niat penggunaan pembayaran digital QRIS.
5. Untuk mengetahui pengaruh niat untuk menggunakan terhadap keputusan/penggunaan nyata pembayaran digital QRIS.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian bagi mahasiswa yaitu sebagai bahan refleksi dan acuan dalam mengetahui persepsi masyarakat dalam menggunakan uang elektronik berbasis QRIS dan juga sebagai bahan informasi dan referensi untuk menambah wawasan dalam penggunaan uang elektronik berbasis QRIS, serta memberikan kontribusi pada pemahaman teoritis mengenai keputusan penggunaan pembayaran digital QRIS dan bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan.

2. Manfaat Praktis

Bagi mahasiswa sebagai ajang implementasi dan aktualisasi dari pengetahuan dan pemahaman teori dalam perkuliahan, serta memperkaya khasanah, ketajaman dalam berfikir, khususnya yang berkaitan dengan

pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan pembayaran digital QRIS.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi masukan untuk meneliti mengenai pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan pembayaran digital QRIS. Semoga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan literature untuk penelitian lanjutan, dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan bagi pengembangan manajemen keuangan.

