BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk mendukung program tersebut, BI meluncurkan GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) di tahun 2014. Kegiatan ini berfungsi meningkatkan kesadaran warga dan meningkatkan kegunaan transaksi non tunai untuk kegiatan ekonomi. Transaksi dilakukan dengan menggunakan produk cashless dan menghadirkan inovasi finansial dengan menyentuh teknologi terkini di sektor jasa yang disebut Financial Technology (Fintech) (Mawarni, 2017). Financial Technology (Fintech) adalah salah satu metode layanan keuangan yang paling populer di era digital saat ini. Fintech adalah kombinasi antara teknologi dan layanan keuangan yang dapat diartikan sebagai cara untuk memanfaatkan teknologi untuk memanfaatkan layanan keuangan (Cania, 2018).

Fintech adalah Peraturan Bank Indonesia no. 19/12/PBI/2017, dapat menciptakan produk, layanan, teknologi dan/atau model bisnis baru dan dapat mempengaruhi stabilitas mata uang, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kontinuitas, keamanan dan keandalan sistem Pembayaran (Siena, 2019). Fintech dapat digunakan tidak hanya sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai alat untuk membeli saham, regulator keuangan, sarana pembiayaan dan perencanaan masa depan, dan layanan keuangan lainnya.

Pertama, transaksi pembayaran tunai harus dilakukan secara tatap muka. Orang sekarang dapat melakukan transaksi pembayaran jarak jauh dengan mudah,

cepat dan aman. Oleh karena itu, tersedia data dari Bank Indonesia pada Desember 2019, dan 277.952 juta e-commerce berbasis aplikasi didistribusikan pada Desember 2018, hingga maksimum 16275 juta. Seperti yang Anda lihat, penggunaan FinTech dalam penggunaan e-commerce semakin meningkat. Namun dapat dikatakan bahwa penggunaan e-commerce di Indonesia masih rendah dibandingkan dengan data distribusi uang tunai sebesar 622.384 juta pada Desember 2019. Hal ini sangat mengecewakan karena sistem pembayaran tunai jarang ditemukan dalam transaksi pembayaran selama beberapa tahun ke depan.

Realisasi dari adanya *Fintech* yaitu kini telah banyak instrument non tunai yang dapat digunakan, dimana instrument terssebut dapat dimanfaatkan penggunannya sebagai salah satu alat pembayaran diantaranya yaitu *e-money dan e-wallet.* Keduanya memang dapat digunakan sebagai alat pembayaran non tunai, namun terdapat perbedaan pada dua alat pembayaran ini yang masih kurang di pahami banyak orang. *E-money* merupakan suatu alat pembayaran seperti media *server/chip* didalamnya memiliki nominal nilai uang yang tersimpan secara elektronik. Ewallet atau dompet elektronik adalah salah satu bentuk teknologi finansial berbasis aplikasi yang menggunakan internet sebagai alternatif metode pembayaran.

Emonies digunakan untuk melakukan berbagai pembayaran. E-commerce sendiri telah diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2007, dan sektor perbankanlah yang telah mendapat izin oleh BI. Emoney mematuhi Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang peraturan perundang-undangan khususnya e-commerce.

Menurut data Bank Indonesia per 27 Mei 2020, ada 51 operator e-commerce yang disetujui Bank Indonesia.

Selain *e-money*, adapun *e-wallet* yang merupakan salah satu instrument pembayaran non tunai. Ewallet memungkinkan pelanggan terdaftar untuk melakukan pembayaran online yang nyaman dan aman tanpa mengungkapkan informasi keuangan pribadi pengguna. Sistem eWallet sendiri dirancang menggunakan sejumlah uang atau istilahnya Topup untuk akun eWallet pengguna. Oleh karena itu, eWallet memiliki banyak keunggulan dibandingkan pembayaran tunai karena menyediakan pembayaran yang cepat dan aman untuk menghindari uang palsu dan ketidaknyamanan lainnya. Selain itu, ewallet menawarkan kepada pengguna beberapa promosi menarik untuk lebih menghemat ekonomi mereka.Jadi dibandingkan dengan*e-money, e-wallet* kegunaannya dinilai cukup praktis dan dianggap lebih simpel. Menurut data yang di dapat di bank Indonesia pada tanggal 24 mei 2019 terdapat 38 *E-wallet* yang sudah terdaftar dan memiliki izin.

Banyaknya *e-wallet* yang ada seperti *Go-pay*, OVO, linkaja, DANA dan lain sebagainya, membuat *merchant* harus memiliki beragam QR Code. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan standarisasi pembayaran kode QR oleh Bank Indonesia, sehingga proses transaksi kode QR menjadi lebih mudah, cepat dan aman. Transaksi QRIS merupakan transaksi nasional yang menggunakan kode QR dan diwajibkan untuk pembayaran melalui aplikasi e-commerce berbasis server, e-wallet, atau mobile banking menggunakan QR.

Proses transaksi dengan QRIS akan tetap menggunakan aplikasi pembayaran QR yang sudah ada. Satu-satunya perbedaan adalah bahwa kode QR yang saat ini digunakan, yang disediakan oleh PJSP lain, dapat dipindai oleh

aplikasi pembayaran QR apa pun. Sehingga QRIS hanya berupa QR Code yang digunakan untuk transaksi dalam bentuk non tunai menggunakan QR Code yang wajib digunakan oleh PJSP yang transaksinya menggunakan QR Code.

Reasonable Behavior Theory, atau Reasonable Behavior Theory, menyatakan bahwa perilaku atau perilaku seseorang secara langsung ditentukan oleh minat individu untuk tidak atau tidak melakukan tindakan (Jogiyanto, 2007). Oleh karena itu, jika warga Kota Singaraja sangat tertarik menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran dalam bertransaksi, hal ini menjadi penentu langsung penggunaan QRIS dalam transaksi pembayaran dan harus digunakan oleh masyarakat. berminat. QRIS sebagai metode pembayaran memiliki metode pembayaran yang setidaknya menjadi penentu langsung penggunaan QRIS. Saat melakukan transaksi elektronik menggunakan QRIS, hal ini diduga disebabkan oleh dua faktor penentu dasar: persepsi keuntungan dan persepsi kenyamanan. Kedua elemen ini diuji berdasarkan model desain Technology Acceptance Model (TAM), yang merupakan evolusi dari teori Reasoned Action (TRA).

Menurut sebuah studi oleh Pratama dan Suputra (2019), kesadaran akan utilitas mempengaruhi minat penggunaan FinTech. Kesadaran manfaat merupakan penentu mendasar minat menggunakan teknologi, berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM), yang menunjukkan tingkat keyakinan pribadi bahwa menggunakan teknologi membantu meningkatkan pekerjaan. Oleh karena itu, berdasarkan pemahaman tersebut, keberadaan QRIS dapat dimaknai sebagai manfaat positif bagi masyarakat Singaraja yang berdagang menggunakan kode QR. Jika mudah digunakan, individu atau individu akan menggunakan sistem teknologi pembayaran.

Ketersediaan *e-wallet* di Kota Singaraja sudah cukup maju, kini sudah tersedia seperti OVO oleh Grab, *Go-Pay* oleh Gojek, linkaja, dompet digital DANA atau *mobile banking*. Namun masyarakat Kota Singaraja dalam bertransaksi lebih dominan menggunakan uang tunai dibandingkan bertransksi menggunakan QR Code.Selain itu ketidaktersediaan *e-wallet* yang digunakan pada merchant yang bersangkutan atau *e*-wallet hanya bisa digunakan pada beberapa merchant yang memiliki QR Code tidak membuat masyarakat merasa sedikit enggan bertransaksi menggunakan *e*-wallet. Dan masih sedikitnya pengetahuan masyarakat Singaraja terhadap penggunaan QR Code itu sendiri.

Pada hasil wawancara awal peneliti kepada 2 narasumber yang peneliti temui di outlet nau pojok yang berada di jalan Ngurah Rai, pembeli melakakukan transaksi tunai saat pembayaran padahal ia memiliki aplikasi pembayaran digital OVO. Salah satu alasan yg ia paparkan adalah ia tidak tahu bahwa QR Code QRIS yang tersedia pada outlet tersebut dapat digunakan transaksi oleh *e-wallet* yang ia gunakan. Sehingga ia memilih untuk bertransaksi secara tunai. Selain itu hasil wawancara kedua saya di Xi Bo Ba, alasan pembeli melakukan pembayaran tunai saat bertransaksi karena terkadang ada gangguan sinyal atau bahkan tidak memiliki koneksi internet. Sehingga tidak bisa melakukan pembayaran digital.

Berdasarkan pemaparan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Transaksi QRIS di Kota Singaraja".**

1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Minat masyarakat Indonesia terhadap pembayaran dan transaksi e-commerce terus naik setiap tahun, namun penggunaan e-commerce di Indonesia masih tergolong rendah dibandingkan dengan menggunakan uang tunai untuk membayar transaksi.
2. Masyarakat Kota Singaraja lebih sering memakai uang tunai dibandingkan menmakai uang elektronik dikarenakan ketidak tersediaan PJSP yang digunakan.
3. Kekurang pahaman masyarakat Kota Singaraja terhadap penggunaan QR Code.

1.2 Pembatasan Masalah

Dalam hal ini perlu diperhatikan bahwa faktor-faktor yang digunakan sebagai variabel penelitian antara lain pengaruh persepsi, agar penelitian lebih fokus pada topik dan mencegah keluasan pembahasan sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman terhadap kesimpulan yang dihasilkan. Manfaat dan pengakuannya berguna jika Anda tertarik menggunakan layanan transaksi QRIS di Singaraja. Pengguna yang dimaksud di sini adalah warga Kota Singaraja, Kabupaten Buleleng, Bali yang menggunakan atau menggunakan QRIS atau berdagang menggunakan QRIS.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan transaksi QRIS di kota Singaraja ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan transaksi QRIS di kota Singaraja ?
3. Apakah persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaa layanan transaksi QRIS di kota Singaraja ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperjelas hal-hal berikut.

1. Pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan layanan transaksi QRIS di kota Singaraja.
2. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan layanan transaksi QRIS di kota Singaraja.
3. Pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan layanan transaksi QRIS di kota Singaraja.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini bermanfaat dalam bukti empiris tentang manfaat yang dirasakan dan dampak kenyamanan yang dirasakan dari minat menggunakan layanan transaksi QRIS di kota Singaraja.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan wawasan, pengetahuan dan pengalaman tentang materi yang berkaitan dengan *Fintech* khususnya dalam penggunaan layanan transaksi non tunai serta dipergunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1).

b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan referensi pada perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha terkait kajian tentang *Fintech* khususnya dalam penggunaan layanan transaksi QRIS.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui dan memahami manfaat dan kemudahan tentang *Fintech* khususnya dalam penggunaan layanan transaksi QRIS sebagai alat pembayaran serta mampu mendukung GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) dengan merubah cara pandang dan kebiasaan bertransaksi dengan menggunakan uang elektronik dibandingkan uang tunai.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil Survey ini Diharapkan hasil survey ini dapat menjadi acuan bagi yang berminat untuk melakukan survey terhadap isu yang sama, dan pembahasan yang disajikan dapat diseleksi dan dikategorikan