

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini Indonesia berada pada masa revolusi industri 4.0, dimana teknologi mulai berkembang sangat pesat sudah dirasakan manfaatnya bagi masyarakat diberbagai bidang. Perkembangan industri yang lebih masif dan lebih efisien serta menghasilkan *output* yang lebih banyak, revolusi industri 4.0 membawa perubahan bagi perekonomian dan juga perkembangan sistem pembayaran di Indonesia. Dengan adanya pembayaran digital sangat memudahkan serta menjaga keamanan data transaksi. Keberadaan teknologi informasi dan komunikasi dapat mempermudah kehidupan manusia sehari-hari mempercepat segala bentuk transaksi. Dalam dunia perbankan sendiri teknologi merupakan komponen pendukung pada proses berjalannya pelaksanaan kinerja perbankan (Saraswati & Purnamawati, 2020). Bagi industri perbankan nasional saat ini penting akan adanya perhatian lebih untuk nasabah dengan memberikan pelayanan dan memfasilitasi hal yang diperlukan nasabah tersebut dimana penerapan teknologi sangat mendukung sebuah organisasi. Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia memang sepakat kehadiran *fintech* akan meningkatkan 75% populasi negara terhadap literasi dan inklusi keuangan. Bank Indonesia menyatakan bahwa teknologi finansial (*fintech*) adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem

pembayaran. Melalui Peraturan Bank Indonesia. No. 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial (Indonesia, 2020)

Bank Indonesia mengatur mengenai kewajiban pendaftaran di Bank Indonesia bagi penyelenggara teknologi finansial yang melakukan sistem pembayaran dikecualikan bagi yang memperoleh izin dari Bank Indonesia dan bagi penyelenggara teknologi di bawah kewenangan otoritas lain. *Fintech* kini menjadi salah satu instrument keuangan di negara Indonesia yang sudah mendisrupsi sektor perbankan. Kontribusi perbankan dan *financial technology* sangat diperlukan untuk mendorong terciptanya ekosistem keuangan nasional yang sehat dan stabil. Pertumbuhan *financial technology* tertinggi di Indonesia terdapat pada sektor pembayaran. Metode Pembayaran merupakan salah satu unsur yang termasuk ke dalam sektor pembayaran (Wijaya, 2019)

Manfaat terbesar *fintech* adalah menyediakan akses terhadap layanan keuangan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat sehingga *fintech* mampu merangkul masyarakat yang belum mampu mengakses layanan keuangan dari institusi tradisional. Pelayanan pada perbankan sudah banyak menggunakan aplikasi berbasis teknologi terutama terkait dengan pembayaran non-tunai seperti *e-money*, *e-payment*, *e-wallet* serta bentuk *internet banking*, *E-commerce* lainnya (Aritonang & Arisman, 2017). Perilaku negatif dan kurangnya minat harus ditemukan faktor-faktor penyebabnya. Tanpa memahami apa yang menyebabkan dan memotivasi pelanggan untuk menggunakan layanan *electronic banking*, bank tidak akan dapat mengambil kebijakan untuk meningkatkan penggunaan layanan tersebut (A. D. Rahayu, 2019)

Pembayaran non tunai bukanlah pengganti dari sistem pembayaran tunai, tetapi saling melengkapi satu sama lain. Non tunai merupakan salah satu metode pembayaran digital yang tidak melibatkan alat pembayaran fisik. Informan yang sudah memakai metode pembayaran dengan QR *code* menyampaikan bahwa QR *code* sangat simpel dan mudah untuk digunakan. Kemudahan yang telah dirasakan, membuat mereka menegaskan bahwa QR *code* akan menjadi solusi pembayaran di masa depan. Transaksi menggunakan QR *code* berguna untuk penerapan program cashless di masyarakat. Selain aman, bertransaksi dengan QR *code* tidak perlu memakan waktu yang lama, sehingga transaksi dapat diselesaikan dengan cepat. Pada informan yang sudah pernah menggunakan QR *code*, penerimaan terhadap metode pembayaran ini sangat baik dan cocok untuk dilanjutkan pengembangannya agar masyarakat terbiasa untuk menggunakan transaksi non tunai (Novi Arianti et al., 2019). Interaksi pembayaran QR *code* di Indonesia telah dibentuk peraturan baru oleh Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PDAG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* dimana pemerintah melalui Bank Indonesia menerbitkan Standar Nasional *Quick Response Code* Pembayaran (*Quick Response Indonesian Standard*) yang disingkat QRIS. Implementasi standar QRIS yang telah ditetapkan Bank Indonesia adalah model penggunaan MPM (*Merchant Presented Mode*) dengan manfaatnya yaitu fleksibilitas dalam memilih alternatif sumber dana dan/atau instrument pembayaran yang dapat digunakan dalam melakukan transaksi pembayaran serta kepraktisan karena hanya diperlukan satu QR *code* pembayaran dengan standar QRIS untuk dapat menerima pembayaran dari berbagai macam sumber dana atau sumber pembayaran yang berbeda (Husna,

2020). QRIS dikenal dengan pembayaran digital milenial yang merupakan kebijakan BI dengan berkomitmen penuh untuk mendukung pengembangan sistem pembayaran serta memberikan fasilitas. QRIS bertujuan mengusung semangat UNiversal, GampanG, Untung dan Langsung (UNGGUL), QRIS diluncurkan BI ini diharapkan mendorong efisiensi transaksi, mempercepat inklusi keuangan, memajukan UMKM, yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi. QRIS berfungsi agar satu kode bisa dipakai melalui layanan pembayaran yang berbeda (Mulia, 2019). Dengan adanya semua sistem yang telah disediakan oleh Bank Indonesia akan mempermudah mencari rekaman data transaksi, kemudahan dalam pengaksesan, serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem tersebut. *Quick Response Indonesian Standard* menjadi salah satu solusi alat pembayaran digital yang cepat, mudah, murah, dan aman serta dapat diaplikasikan disemua sektor termasuk di pusat perbelanjaan, objek wisata, hingga rumah sakit karena mendukung faktor CHSE.

QRIS menjadi salah satu implementasi cepat (*quick wins*) *Blueprint* Sistem Pembayaran Inonesia (SPI) 2025. QRIS menjadi komponen di grup kerja kedua atau *retail payment*. Integrasi dalam standar QRIS akan menguntungkan banyak pihak. Transaksi keuangan lebih efisien dan jual-beli relatif mudah terjadi karena penjual tidak harus berafiliasi dengan banyak PJSP untuk mengakomodir beragam *mobile payment* pembeli. Kehadiran QRIS dapat membantu pembayaran melalui aplikasi digital dengan satu kode QR tanpa perlu meinstal aplikasi lagi untuk melakukan transaksi. *Merchant Presented Mode* yang digunakan pada QRIS disesuaikan dengan kebutuhan bisnis. *Merchant Presented Mode* Statis

dimana QR code yang dimiliki *merchant* tidak akan berganti serta akan memajang QR code di area kasir.

Berbeda dengan *Merchant Presented Mode* Dinamis yang akan menampilkan QR code berdasarkan transaksi pembelian yang dilakukan. Sedangkan *Customer Presented Mode* menggunakan QR code yang dimiliki oleh setiap pelanggan cukup dengan menunjukkan QRIS yang muncul diaplikasi untuk di scan oleh *merchant*. QRIS terhadap UMKM dapat membantu kemajuan UMKM itu sendiri. QRIS berlaku efektif di Indonesia mulai 1 Januari 2020. Meskipun sebelumnya sudah dilakukan uji coba pada lebih 20 ribu UMKM di Bali. Penerapan QRIS masih terkendala konektivitas yang belum merata, infrastruktur jaringan hingga saat ini masih terkonsentrasi di Jawa. Sedangkan daerah di luar Jawa masih banyak yang belum didukung oleh infrastruktur yang memadai. Selain infrastruktur keamanan juga patut diwaspadai sehingga tidak terjadi kejahatan digital (Republika.co.id, 2019). Dengan adanya alat bantu pembayaran non tunai seperti QRIS diharapkan mampu mengoptimalkan daya beli masyarakat. Hal ini dikarenakan QRIS memberi kemudahan dan keamanan bagi UMKM sebagai pengguna QRIS dimana tidak perlu membawa uang tunai secara langsung dalam jumlah yang banyak untuk bertransaksi (Mangeswuri et al., 2018)

Pada penelitian (Sihaloho dkk, 2020) terdapat kendala QRIS terhadap UMKM QRIS yang disebabkan oleh penggunaan kanal pembayaran dan pedagang yang kurang memahami sistem kerjanya serta mengalami ketidakpuasan atas adanya biaya *merchant discount rate* (MDR) sebesar 0,6% yang diberlakukan kepada para pedagang. Hal ini menyebabkan pendapatan harian pedagang akan

berkurang. QRIS juga masih sulit diterapkan oleh beberapa pedagang karena kurangnya literasi yang dilakukan pada sistem.

Bank Pembangunan Daerah Bali mendukung program pemerintah dalam mengimplementasikan transaksi non-tunai seperti penggunaan QRIS, sistem pembayaran berbasis QR *code*. Bank Pembangunan Daerah Bali menjadi percontohan penggunaan transaksi QRIS dimana dilakukan demo penerapan QRIS pada acara rapat koordinasi nasional implementasi dan evaluasi transaksi non tunai elektronifikasi pemerintah daerah seluruh Indonesia karena dilihat dari segi infrastruktur, Bank Pembangunan Daerah Bali sudah siap yang dibuktikan dengan transaksi perdana yang dilakukan berhasil dengan sukses (Jarrakpos.com, 2019). Bank Pembangunan Daerah Bali merupakan salah satu dari bank di Bali yang sudah mendapatkan izin menggunakan QRIS. Bank Pembangunan Daerah Bali *Merchant* adalah pedagang dan/atau donasi menggunakan QR *Code Standard* yang dapat menerima pembayaran dari fitur QRIS perbankan dan *fintech* (BPD Bali Mobile, OVO, GoPay, DANA, LinkAja dan lainnya).

Pada bulan Juni 2020, Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Jembrana mencapai *merchant* tertinggi. Namun, seiring berjalannya waktu posisi tersebut diraih oleh Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar dengan pencapaian *merchant* QRIS terbanyak pada bulan September tahun 2020 tercapai 1.263 *merchant* dengan target 1.500 *merchant*. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar secara berturut – turut mendapat predikat pencapaian *merchant* QRIS terbanyak dari cabang lainnya. QRIS Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar menyasar pelaku usaha mikro, kecil dan menengah. Untuk pengguna QRIS, pembayaran non tunai ini sangat memudahkan dalam

melakukan pembayaran. QRIS juga dapat bermanfaat mengurangi penggunaan uang tunai di masyarakat (Baliportalnews.com, 2020).

Biaya pembayaran melalui QRIS Bank Indonesia membuat dan akan memperpanjang skema MDR 0% untuk usaha mikro sejak bulan juni hingga tanggal 31 Desember 2021 agar dapat meningkatkan akselerasi implementasi QRIS di wilayah Bali sangat cepat progresnya dan masuk ke dalam peringkat 8 besar Nasional (Baliportalnews.com, 2020). Penggunaan sistem *online* pendaftaran QRIS saat ini mulai diterapkan untuk keamanan dan kemudahan nasabah dapat menggunakan QRIS. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi QRIS di Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar implementasinya meningkat yaitu manfaat, kemudahan, risiko, keamanan serta biaya MDR.

Persepsi akan kemudahan dalam penggunaan, persepsi akan biaya dan jumlah informasi tersedia terkait pembayaran digital berpengaruh penting terhadap niat pelanggan dalam menggunakan pembayaran digital. Akan tetapi, manfaat yang dirasakan, persepsi, kredibilitas, ekspresi dan *self-efficacy* tidak mampu memprediksi niat pelanggan dalam menerima pembayaran digital (Ezeh & Nwankwo, 2018). TAM atau *Technology Acceptance Model* dikenal pada tahun 1986. TAM dikembangkan untuk menganalisa dan memahami faktor- faktor yang mungkin mempengaruhi diterimanya penggunaan sebuah teknologi. Menurut TAM persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan suatu teknologi akan mempengaruhi niat untuk menggunakan teknologi tersebut.

Minat menggunakan suatu produk dilandasi oleh berbagai faktor antara lain persepsi manfaat, daya tarik dan kepuasan nasabah. Dengan adanya

teknologi dan komunikasi yang terus berkembang menyebabkan industri perbankan ikut melakukan inovasi-inovasi dalam sistem pembayarannya, termasuk pembayaran dalam bentuk elektronik (*electronic payment*) (Hamonangan & Abdullah, 2020). Minat merupakan suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu berdasar faktor-faktor tertentu. TAM atau *Technology Acceptance Model* merupakan teori yang mempelajari dan menjelaskan minat seorang individu untuk menggunakan sistem teknologi informasi atau tidak. TAM dapat digunakan untuk melihat persepsi dari suatu penggunaan teknologi karena TAM merupakan model perilaku pemanfaatan teknologi dan literatur sistem informasi manajemen. TAM ini berfokus pada sikap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan dikembangkan berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan (Nurhaliza, 2019). Persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan suatu teknologi ditemukan sebagai variabel yang signifikan dan penting dalam mempengaruhi penggunaan suatu teknologi. TPB atau *Technology of Planned Behavior* merupakan kerangka berpikir konseptual bertujuan untuk menjelaskan determinan perilaku tertentu. Perilaku individu dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu sikap terkait perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol berperilaku. Teori ini dibangun untuk menjelaskan perilaku yang dihasilkan dari proses pengambilan keputusan secara sadar dan berdasarkan pertimbangan tertentu. Banyak juga masyarakat yang memandang bahwa teknologi memiliki risiko, terutama karena disebabkan terkait dengan keuangan. Meskipun mengandung risiko menurut sebagian masyarakat, banyak pula pengguna yang masih memercayainya dan tetap menggunakan teknologi keuangan.

Hal ini dikarenakan biaya yang diakibatkan oleh perilaku tidak dapat dipercaya jauh lebih tinggi dibandingkan yang sudah mendapatkan kepercayaan dapat dipandang seperti aset yang memerlukan upaya untuk mencapainya (Priyono, 2017). Beberapa penelitian yang terkait dengan pembayaran non tunai mendapatkan hasil yang beragam. Penelitian sebelumnya, persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan teknologi keuangan yang dinyatakan pada hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Pratama & Suputra, 2019), (Saraswati & Purnamawati, 2020), (Nurhaliza, 2019). Namun pada penelitian (Ahmad & Pambudi, 2014), persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *internet banking* yang serupa dengan penelitian (Saputri, 2020) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan QRIS karena diinterpretasikan bahwa dari segi kemudahan layanan pembayaran non tunai masih jauh dari harapan sehingga diharapkan evaluasi dan perbaikan pada layanan yang diberikan.

Terdapat pula penelitian yang oleh (Pratama & Suputra, 2019), (Priyono, 2017), dan (Saraswati & Purnamawati, 2020), (Nurhaliza, 2019), (Saputri, 2020) bahwa persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan teknologi keuangan, hal tersebut dinyatakan pada penelitian yang dilakukan, namun pada penelitian (Ramadhan et al., 2016) hasil persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-Money* pada mahasiswa fakultas ekonomi, Universitas Diponegoro dimana dapat disimpulkan bahwa manfaat sebagai probabilitas subjektif dari pengguna potensial yang menggunakan aplikasi tertentu untuk mempermudah kinerja atas pekerjaannya.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan (Saraswati & Purnamawati, 2020), (Nurhaliza, 2019), (Priyono, 2017), (Saputri, 2020), menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan suatu teknologi keuangan. Namun pada penelitian yang dilakukan (Ramadhan et al., 2016) menunjukkan hasil persepsi risiko berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-money* pada mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Diponegoro. Persepsi risiko yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan dari aktivitas umum perbankan.

Adapun dari penelitian (Saraswati & Purnamawati, 2020), (Yulianti, 2019) dan (Laraswati, 2016) menunjukkan hasil bahwa biaya memiliki pengaruh positif signifikan terhadap teknologi keuangan. Penelitian yang dilakukan Utami dan (Nurhaliza, 2019) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan *e-Money*.

Penelitian ini merupakan kelanjutan dari penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya terkait dengan penggunaan uang elektronik serta salah satu penelitian tentang QRIS yang masih jarang ditemukan karena implementasi QRIS baru saja diterapkan pada awal Januari 2020. Penelitian ini terdapat perbedaan dari penelitian yang sebelumnya yaitu dengan mengambil terkait minat penggunaan QRIS pada nasabah Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar dengan menambahkan variabel penelitian keamanan dan biaya karena belum digunakan dalam penelitian tentang QRIS. Dengan permasalahan tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Determinan Minat Penggunaan QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) Pada Nasabah Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, penulis dapat mengidentifikasi masalah pada penelitian ini yaitu:

1. QRIS dalam penerapannya masih mengalami kendala dalam konektivitas yang belum merata terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil dan mempunyai infrastruktur belum memadai serta kurangnya literasi mengenai sistem tersebut.
2. Masyarakat sebagai pengguna QRIS sebagai opsional pembayaran dalam kehidupan sehari-hari yang dikhawatirkan keamanannya yang masih perlu kewaspadaan.
3. Minat masyarakat untuk melakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS sudah mengalami peningkatan, namun masih banyak yang belum menggunakan QRIS karena sistem kerjanya mengalami ketidakpuasan atas biaya *merchant discount rate*.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan penelitian pada pokok permasalahan dan mencegah luasnya pembahasan yang mengakibatkan terjadinya kesalahan interpretasi terhadap simpulan yang akan dihasilkan, maka dalam penelitian ini dilakukan pembatasan bahwa faktor-faktor yang digunakan sebagai variabel penelitian adalah pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi risiko, biaya, dan keamanan terhadap minat penggunaan QRIS yang dimaksud disini adalah pengguna QRIS yang merupakan nasabah Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar yang pernah atau sedang menggunakan QRIS baik untuk pribadi maupun UMKMnya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah BPD Bali Cabang Utama Denpasar?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah BPD Bali Cabang Utama Denpasar?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah BPD Bali Cabang Utama Denpasar?
4. Apakah biaya berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah BPD Bali Cabang Utama Denpasar?
5. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah BPD Bali Cabang Utama Denpasar?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka terdapat tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah BPD Bali Cabang Utama Denpasar.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah BPD Bali Cabang Utama Denpasar.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah BPD Bali Cabang Utama Denpasar.
4. Untuk mengetahui pengaruh biaya terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah BPD Bali Cabang Utama Denpasar.

5. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah BPD Bali Cabang Utama Denpasar.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat ini secara umum diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi risiko, biaya, keamanan terhadap minat penggunaan qris. Manfaat secara khusus dalam teori yaitu untuk pengembangan penerimaan maupun penolakan suatu sistem teknologi pada model TAM.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terkait penerapan sistem baru yang itu QRIS tanpa adanya keraguan untuk menggunakannya sehingga sistem dari Bank Indonesia banyak peminatnya untuk membantu program dan maksimalnya pelayanan di dunia perbankan.

- b. Bagi Masyarakat pada umumnya

Sebagai bahan informasi dan pertimbangan pada masyarakat untuk mengetahui, memahami mengenai persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi risiko, biaya dan keamanan *financial technology* khususnya sistem QRIS sebagai sistem untuk mempermudah alat pembayaran dengan aplikasi yang dimiliki.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak-pihak yang tertarik melaksanakan penelitian terhadap permasalahan yang sama serta mampu memilih dan memilah pembahasan yang telah dipaparkan.

