

BAB I

PENDAHULUAN

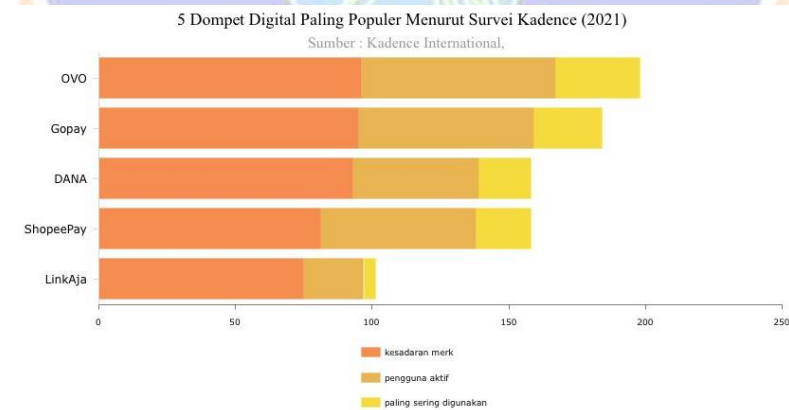
1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi merupakan suatu hal yang selalu berdampingan dengan kehidupan masyarakat modern saat ini. Teknologi yang terus berkembang seiring dengan berjalannya waktu lahir dari pemikiran manusia dengan tujuan mempermudah kegiatan-kegiatannya yang kemudian diterapkan dalam berbagai sektor kehidupan (Marpaung, 2018). Dilansir dari laman Kominfo.go.id, sektor keuangan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam perkembangan teknologi dan ekonomi digital. Salah satu aspek pada sektor keuangan yang tidak dapat dipisahkan dengan perkembangan teknologi yaitu dalam hal sistem pembayaran. Sistem pembayaran akan terus berkembang mengikuti evolusi uang dengan tiga unsur penggerak yaitu inovasi teknologi & model bisnis, tradisi masyarakat dan kebijakan otoritas (Bank Indonesia, 2020).

Sistem pembayaran merupakan sebuah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana dengan tujuan pemenuhan suatu kewajiban yang muncul dari suatu kegiatan ekonomi (Bank Indonesia, 2020). Perkembangan sistem pembayaran begitu pesat, dari yang awalnya menggunakan sistem barter yaitu pertukaran barang dan/atau jasa untuk barang dan/atau jasa kemudian menggunakan uang kertas dan logam (pembayaran tunai) hingga pada akhirnya muncul sistem atau alat pembayaran non tunai. Hingga kini sistem pembayaran non tunai terus berkembang dengan pesat seiring dengan perkembangan inovasi

dan teknologi, hal ini dapat dibuktikan dengan munculnya *E-Wallet* sebagai salah satu bagian dari *financial technology (fintech)*.

E-Wallet atau dompet elektronik berdasarkan Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (18/40/PBI/2016) merupakan layanan elektronik guna menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik yang dapat juga menampung dana guna memudahkan melakukan pembayaran. Dilansir dari laman Idxchannel.com, layanan *E-Wallet* atau dompet digital mencatat pertumbuhan yang tinggi seiring dengan peningkatan transaksi non tunai selama pandemi Covid-19. Jenis *E-Wallet* yang paling banyak digunakan di Indonesia berdasarkan survei oleh lembaga riset pasar *Kadence International* yaitu OVO menduduki peringkat pertama yang disusul oleh Gopay dan *E-Wallet* lainnya.



Gambar 1.1
Dompet digital paling banyak digunakan di Indonesia (2021)
(Sumber: katadata.co.id)

Perkembangan pembayaran non tunai di Indonesia terutama untuk jenis pembayaran non tunai *E-Wallet* sejalan dengan Bank Indonesia yang telah

mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada 14 Agustus 2014 dengan tujuan mewujudkan ekosistem *cashless society*. Adapun *cashless society* merupakan fenomena masyarakat memanfaatkan pembayaran digital ketika melakukan transaksi pembayaran/keuangan sehingga meminimalisir penggunaan uang tunai (Katon & Yuniati, 2020). GNNT juga bertujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien dan lancar sehingga diharapkan dapat mendorong sistem keuangan nasional bekerja secara lebih efektif dan efisien (Bank Indonesia, 2020). Salah satu hal yang dilakukan oleh Bank Indonesia sebagai upaya meningkatkan GNNT, yaitu Bank Indonesia telah menerbitkan *blueprint* Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 yang mana salah satu visinya yaitu mendukung integrasi ekonomi dan keuangan digital nasional sehingga dapat menjamin fungsi sentral perihal proses peredaran uang, kebijakan moneter, stabilitas sistem keuangan serta mendukung inklusi keuangan.

Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk mewujudkan visi dari Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 yaitu meluncurkan *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) pada 17 Agustus 2019. QRIS merupakan penyatuan berbagai macam *Quick Response Code* (QR Code) dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan satu *QR Code* (Bank Indonesia, 2020). QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia guna mempermudah, mempercepat, dan menjaga keamanan pada proses transaksi dengan satu *QR Code* saja. Jika sebelum adanya QRIS, *user* (konsumen) hanya dapat *scan QR Code* dari satu PJSP saja, kini setelah adanya QRIS *user* dapat *scan QR Code* dari semua PJSP. Adapun kini, semua PJSP yang

akan menggunakan QR Code wajib menerapkan QRIS, sesuai dengan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran. Beberapa perusahaan *E-Wallet* sebagai bagian dari PJSP berizin dari Bank Indonesia yang telah mengadopsi QRIS yaitu OVO, Gopay, LinkAja, Dana, *ShopeePay*, *PayTren*, DOKU, *BluePay*, dan *Otto Cash* (Bank Indonesia, 2020).

Penggunaan QRIS dirasa lebih efisien dalam hal biaya investasi infrastruktur dibandingkan dengan kanal pembayaran lain, seperti mesin *Electronic Data Capture* (EDC). Bank Indonesia menilai bahwa pembayaran menggunakan QRIS dapat mendorong efisiensi perekonomian, mempercepat keuangan inklusif, dan memajukan *merchant*. Adapun *merchant* merupakan penjual suatu barang dan/atau jasa baik individu maupun kelompok yang memiliki bentuk usaha tertentu dan bekerja sama dengan penyedia layanan pembayaran guna memudahkan dalam melakukan transaksi bisnisnya (Paramitha & Kusumaningtyas, 2020). Transaksi pembayaran melalui QRIS sangat menguntungkan bagi *merchant* maupun masyarakat sebagai konsumen. Bagi *merchant*, segala pendapatan atau pemasukan yang diterima akan langsung tercatat otomatis pada sistem dan dapat dilihat setiap saat, sehingga *merchant* dapat mengetahui secara jelas pengeluaran dan pemasukannya tanpa tercampur oleh uang pribadi. Melalui penggunaan QRIS juga dapat membangun informasi *credit profile* bagi *merchant* khususnya UMKM untuk memudahkan dalam perolehan kredit kedepannya (Bank Indonesia, 2020).

Keberadaan QRIS bagi masyarakat selaku konsumen bermanfaat dalam hal pengelolaan keuangan pribadi karena segala pengeluaran yang digunakan untuk

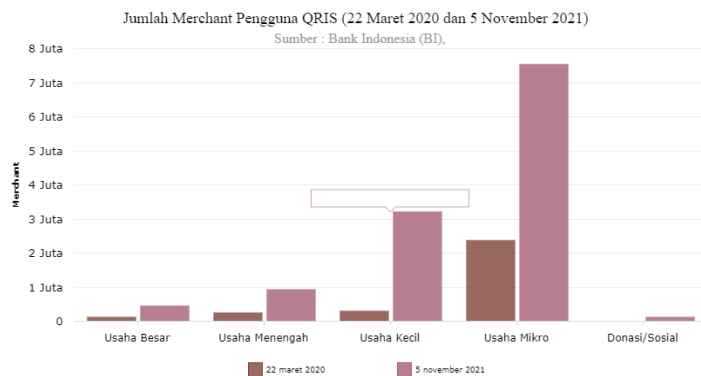
transaksi pembayaran melalui QRIS akan otomatis tercatat pada aplikasi *E-Wallet* maupun *mobile banking* yang digunakan (terdapat histori transaksi). Penggunaan QRIS dapat meminimalisir biaya yang dikeluarkan oleh UMKM maupun konsumen karena transaksi pembayaran menjadi lebih efisien tanpa ada biaya administrasi maupun biaya tambahan lainnya. Selain itu QRIS juga membawa keuntungan lain terutama dari banyaknya program promosi yang diberikan PJSP terutama yang paling sering yaitu perusahaan *E-Wallet* seperti OVO, Dana, Gopay, dll. Promosi yang diberikan misalnya potongan harga hingga *cashback* yang dapat dialihkan manfaatnya oleh konsumen untuk kebutuhan atau transaksi lainnya.

Direktur Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia, Filianingsih Hendrata, pada Webinar CNBC Indonesia mengatakan bahwa QRIS sebagai salah satu metode pembayaran non tunai berperan sebagai “*game changer*” dalam upaya pemulihan ekonomi nasional (CNBC Indonesia, 2020). Seperti yang diketahui saat ini dunia tak terkecuali Indonesia sedang menghadapi pandemi Covid-19, yang mana segala kegiatan terutama kegiatan perekonomian menjadi terbatas. Pembatasan mobilitas selama pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan ekonomi dan kontraksi dari sisi pertumbuhan ekonomi. Seperti yang disampaikan oleh Menteri Keuangan Indonesia, Sri Mulyani, Indonesia pada tahun 2020 mengalami kontraksi minus 2,07% dari sisi pertumbuhan ekonomi (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021). Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah guna mendorong pemulihan ekonomi nasional akibat dari pandemi Covid-19, tak terkecuali Bank Indonesia dengan upaya perluasan penggunaan QRIS. Bank Indonesia bersama industri khususnya Penyelenggara

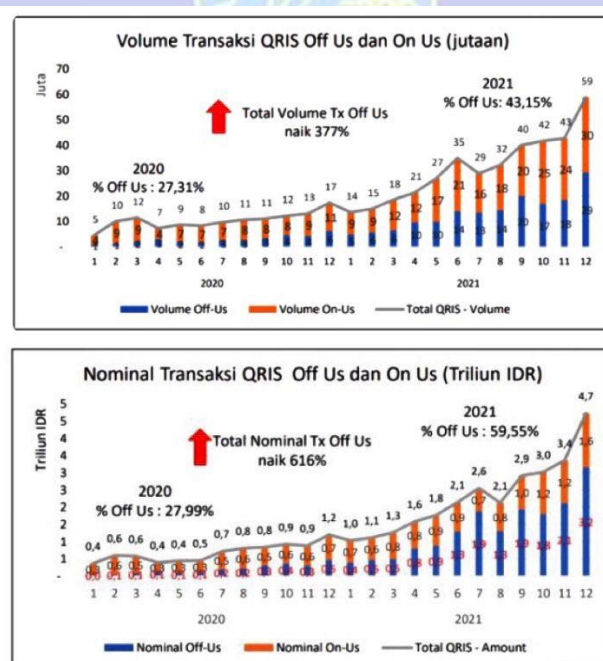
Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) berkomitmen untuk terus mendorong dan menggenjot perluasan penggunaan QRIS dengan target 12 *merchant* pada tahun 2021 guna mendukung program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) akibat pandemi Covid-19 (Bank Indonesia, 2021).

Dilansir dari laman Republika.co.id, Deputy Gubernur Bank Indonesia, Doni P Joewono, mengatakan hingga akhir Desember 2021 tercatat *merchant* pengguna QRIS telah mencapai 13,6 juta *merchant*, yang artinya telah memenuhi bahkan melebihi target awal yang telah ditetapkan yaitu sebesar 12 juta *merchant* untuk tahun 2021. Hal yang sama juga dilansir dari laman Databoks.katadata.co.id, yang menunjukkan bahwa jumlah *merchant* pengguna QRIS mengalami peningkatan selama tahun 2021 dan telah mencapai target awal. Data dalam laman Databoks.katadata.co.id yang bersumber dari Laporan Pertemuan Tahunan Bank Indonesia 2021, dipaparkan bahwa hingga 5 November 2021 jumlah *merchant* pengguna QRIS telah mencapai 12,2 juta atau mengalami peningkatan tajam hingga 297,1% dibandingkan pada 22 Maret 2021 yang sebanyak 3,08 juta *merchant*. Adapun sepanjang tahun 2021 volume transaksi pembayaran menggunakan QRIS telah digunakan sebanyak 375 juta transaksi atau tumbuh sebesar 202,4% dari tahun 2020 yang sebanyak 124 juta transaksi. Begitupun dengan nominal transaksi pembayaran menggunakan QRIS telah mencapai Rp27,6 triliun atau tumbuh sebesar 237% dari tahun 2020 (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, 2021). Berdasarkan data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa keberadaan QRIS telah disambut baik oleh masyarakat, baik selaku *merchant* maupun konsumen yang dilihat dari terus meningkatnya jumlah *merchant* dan volume transaksi serta nominal transaksi yang terjadi. Dilansir dari

laman Idxchannel.com, Bank Indonesia menargetkan penambahan jumlah pengguna QRIS mencapai 15 juta pengguna hingga akhir tahun 2022, pengguna yang dimaksud yaitu baik dari sisi *merchant* maupun dari sisi masyarakat selaku konsumen. Hal ini guna terus mendukung pemulihan ekonomi nasional dan perkembangan keuangan digital.

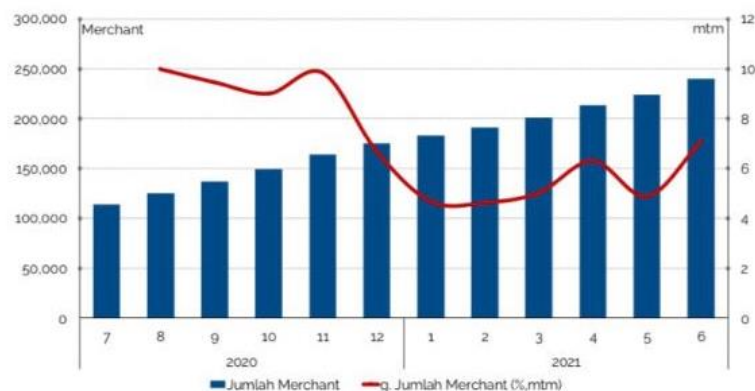


Gambar 1.2
Jumlah *Merchant* Pengguna QRIS
(Sumber: databoks.katadata.co.id)



Gambar 1.3
Volume transaksi dan nominal transaksi QRIS
(Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, 2021)

Seluruh pemerintah daerah di Indonesia terus berupaya untuk mendukung perluasan penggunaan QRIS guna pemulihan ekonomi nasional, tak terkecuali Bali sebagai salah satu provinsi yang paling merasakan dampak dari Pandemi Covid-19. Bali melalui Kantor Perwakilan Bank Indonesia (KPwBI) Provinsi Bali yang berkolaborasi dengan pemerintah daerah terus mendorong digitalisasi dalam transaksi melalui perluasan penggunaan QRIS sekaligus mendorong pemulihan ekonomi akibat pandemi Covid-19. Hingga akhir September 2021, metode pembayaran berbasis QRIS telah digunakan oleh 322.834 *merchant* yang tersebar di Provinsi Bali yang mana mengalami pertumbuhan yang begitu tinggi yaitu sebesar 85% dibandingkan dengan awal tahun 2021 (Bank Indonesia, 2021). Adapun Bali masuk peringkat ketujuh dari daftar 10 provinsi dengan jumlah *merchant* QRIS terbanyak secara nasional mengalahkan beberapa provinsi besar lainnya seperti Sumatera Selatan dan Yogyakarta. Dilansir dari laman Antaranews.com, Pemerintah Provinsi Bali juga meraih penghargaan Bank Indonesia Awards 2021 untuk kategori pemerintah provinsi dengan implementasi QRIS terbaik di wilayah Bali dan Nusa Tenggara.



Gambar 1.4
Perkembangan jumlah *merchant* QRIS di Provinsi Bali
(Sumber: Laporan Perekonomian Provinsi Bali Nov. 2021)

Jumlah *merchant* pengguna QRIS sebanyak 322.834 yang didominasi oleh pelaku UMKM tentu saja menjadi angin segar bagi Provinsi Bali untuk pemulihan ekonomi serta mendorong dan mendukung ekonomi dan keuangan digital, sehingga dapat membantu pemulihan ekonomi nasional serta Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) untuk mewujudkan ekosistem *cashless society* akan cepat terjadi. Pesatnya jumlah *merchant* pengguna QRIS di Provinsi Bali sejalan dengan pergeseran pola perilaku preferensi masyarakat di masa pandemi Covid-19 yang mengedepankan faktor keamanan dan kesehatan. Untuk mencapai semua hal tersebut tidak cukup hanya dari *merchant* saja yang telah menyediakan metode pembayaran non tunai berupa QRIS, melainkan juga harus diimbangi dan dibarengi oleh masyarakat selaku konsumen untuk menggunakan QRIS sebagai pilihan dalam melakukan pembayaran non tunai. Provinsi Bali dengan jumlah penduduk sebanyak 4,32 juta jiwa telah menunjukkan respon yang positif terhadap minat penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran non tunai. Hal tersebut dapat dibuktikan dari perkembangan penggunaan transaksi non tunai berbasis QRIS yang terus meningkat.

Kepala Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali, Trisno Nugroho pada acara Silaturahmi Industri Perbankan dan *Outlook* Ekonomi Bali 2022, mengatakan bahwa berdasarkan data yang ada hingga Oktober 2021 tercatat jumlah volume transaksi non tunai berbasis QRIS di Bali mencapai 982 ribu transaksi dengan nominal transaksi sebesar Rp75 miliar (Media Indonesia, 2022). Jumlah tersebut meningkat sangat tinggi sebesar 555% dari sisi volume transaksi dan 345% dari sisi nominal transaksi. Peningkatan jumlah volume transaksi dan nominal transaksi menandakan bahwa perkembangan penggunaan QRIS di

Provinsi Bali tidak hanya meningkat pada sisi *merchant* saja, melainkan juga meningkat pada sisi masyarakat selaku konsumen tiap tahunnya. Hal tersebut sejalan dengan target Bank Indonesia pada tahun 2022 untuk terus meningkatkan perkembangan penggunaan QRIS dari sisi masyarakat selaku konsumen, yang dibuktikan dengan adanya gerakan 15 juta pengguna baru QRIS, baik dari sisi *merchant* maupun masyarakat. Dilansir dari laman Antaranews.com, Kepala Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali, Trisno Nugroho mengatakan bahwa “pekerjaan rumah” utama mereka sudah bukan lagi perihal perluasan dari sisi *merchant*, melainkan lebih pada perluasan atau peningkatan penggunaan QRIS dari sisi masyarakat selaku konsumen. Hal tersebut bertujuan untuk memaksimalkan manfaat yang dapat dirasakan dari penggunaan QRIS, yang mana akan menjadi hal yang percuma apabila infrastruktur dan ekosistem QRIS sudah tersedia namun penggunaannya masih rendah dari sisi masyarakat selaku konsumen.

Minat penggunaan QRIS oleh masyarakat selaku konsumen sebagai salah satu metode pembayaran non tunai dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya yaitu pengetahuan masyarakat akan produk/teknologi tersebut. Pengetahuan masyarakat meliputi informasi yang tersimpan di dalam ingatan masyarakat. Informasi yang dipegang oleh masyarakat akan sangat mempengaruhi pola pemikiran dalam minat penggunaan suatu sistem tersebut. Pengetahuan adalah suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman (Kotler & Armstrong, 2001). Ada tiga jenis pengetahuan produk yaitu pengetahuan tentang karakteristik atau atribut produk, pengetahuan tentang

manfaat produk, serta pengetahuan tentang kepuasan yang diberikan oleh produk (Peter & Olson, 1999).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan, dapat diketahui hal apa yang menyebabkan masyarakat menggunakan QRIS dalam transaksi pembayaran. Mutiara Sari (21 tahun) seorang mahasiswa merupakan anggota Generasi Baru Indonesia (GenBI) Provinsi Bali yang beberapa kali telah melakukan transaksi pembayaran menggunakan QRIS melalui aplikasi *E-Wallet* yang dimilikinya yaitu Gopay maupun Shopee Pay. Mutiara mengatakan pertama kali mengetahui informasi tentang QRIS yaitu dari sosialisasi Bank Indonesia seperti berbagai webinar yang dilaksanakan serta dari akun media sosial Bank Indonesia. Berawal dari hal tersebut, Mutiara memiliki pengetahuan akan apa itu QRIS seperti cara menggunakannya serta manfaat apa yang dapat dirasakan. Berdasarkan pengalaman selama bertransaksi menggunakan QRIS, Mutiara merasa transaksi menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien karena hanya perlu *scan* melalui *smartphone* serta beberapa kali mendapatkan promo berupa potongan harga maupun *cashback*. Hal berbeda dialami oleh Made Widya Lestari (21 tahun) seorang mahasiswa yang memiliki *E-Wallet* yaitu *ShopeePay* mengaku tidak pernah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran karena tidak mengetahui tentang fitur QRIS pada *E-Wallet ShopeePay*. Ia mengatakan sering mendengar tentang QRIS namun hal-hal spesifik seperti cara menggunakan dan manfaat lebih yang dapat dirasakan belum diketahui.

Berdasarkan survei awal tersebut maka dapat diketahui bahwa pengetahuan masyarakat tentang QRIS sebagai sebuah teknologi pembayaran dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat penggunaan QRIS. Hal ini sejalan

dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati (2020) kepada nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun yang menunjukkan hasil bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Lisniawati (2021) kepada mahasiswa program studi perbankan syariah Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan yang menunjukkan hasil bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap minat mahasiswa menggunakan QRIS. Namun penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2021) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu pengetahuan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran non tunai pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Kemudahan penggunaan juga dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan QRIS. Persepsi kemudahan penggunaan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007). Seseorang atau individu akan menggunakan suatu sistem teknologi pembayaran jika dalam penggunaannya mudah (Saraswati, 2020). Sebuah sistem atau teknologi yang dianggap rumit biasanya tidak akan sering digunakan oleh penggunanya karena tolak ukur penerimaan sebuah sistem dapat dilihat dari penggunanya. Suatu aplikasi yang sering digunakan menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dikenal dan lebih mudah digunakan. Adapun dilansir dari laman Solopos.com, dipaparkan bahwa pemakaian QRIS oleh masyarakat sekitar kota Solo masih minim, hal ini karena masyarakat masih memiliki persepsi atau beranggapan bahwa transaksi pembayaran menggunakan QRIS tidak mudah atau dikatakan rumit. Terkait hal

tersebut, maka variabel persepsi kemudahan penggunaan dipilih pada penelitian ini karena anggapan masyarakat akan bagaimana kemudahan dalam penggunaan suatu teknologi dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan suatu teknologi tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Ningsih, dkk (2021) kepada mahasiswa UPI Y.A.I Jakarta dan Palupi (2021) kepada UMKM di Kecamatan Beji dan Sukmajaya Kota Depok menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat konsumen dalam menggunakan QRIS. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadlan (2018) kepada mahasiswa pengguna *mobile banking* di Universitas Brawijaya yang menunjukkan hasil bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan suatu sistem teknologi yaitu *mobile banking*. Namun hasil penelitian lain diungkapkan oleh Awalina (2019) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan uang elektronik pada mahasiswa.

Kredibilitas juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan terhadap produk/teknologi. Persepsi kredibilitas merupakan faktor yang mencerminkan keamanan dan privasi pengguna dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi. Persepsi kredibilitas didefinisikan sebagai perilaku dimana seseorang percaya transaksi dan privasi informasi mereka dijaga dengan aman yang akan mempengaruhi penerimaan mereka terhadap suatu sistem teknologi (Wang et al., 2003). Dilansir dari laman Kumparan.com, Kepala Perwakilan Bank Indonesia Provinsi DKI Jakarta mengatakan bahwa terdapat beberapa masyarakat yang masih ragu untuk menggunakan QRIS baik itu dari sisi *merchant* dan konsumen karena ragu masalah keamanan data dan privasi data.

Maka dari itu kredibilitas dipilih sebagai salah satu variabel yang digunakan karena kepercayaan seseorang atau konsumen terhadap keamanan dan privasi informasi menjadi salah satu faktor bagi konsumen dalam menggunakan suatu teknologi, termasuk QRIS. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tanesia (2020) menunjukkan hasil bahwa kredibilitas berpengaruh positif terhadap minat penggunaan layanan pembayaran digital OVO. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2021) kepada nasabah bank BRI Kabupaten Rembang menunjukkan hasil bahwa persepsi kredibilitas berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *internet banking* BRI. Namun penelitian yang dilakukan oleh Windiantari (2018) kepada mahasiswa Musi Rawas di Yogyakarta menunjukkan hasil yang berbeda, pada penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa persepsi kredibilitas tidak berpengaruh terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan teknologi yaitu *mobile banking* BRI Syariah.

Penelitian terkait minat penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) masih dapat dikatakan sedikit. Penelitian ini didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2021). Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian tersebut yaitu terkait variabel independen serta responden yang dipilih. Pada penelitian ini menggunakan variabel yang berkaitan dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu salah satu model perilaku yang menjelaskan tentang pendekatan penerimaan teknologi informasi, teori ini dikembangkan oleh Davis, dkk (1989) yang dirancang untuk memprediksi penerimaan penggunaan teknologi oleh pengguna dan manfaat dalam pekerjaan. Variabel independen yang digunakan yaitu pengetahuan, kemudahan penggunaan dan kredibilitas. Variabel-variabel tersebut dipilih karena

variabel tersebut relevan digunakan dalam penelitian ini berdasarkan fenomena dan isu yang terjadi. Sedangkan responden yang dipilih yaitu mengkhusus kepada generasi Z di Provinsi Bali yang pernah bertransaksi menggunakan QRIS melalui aplikasi *E-Wallet*.

Pemilihan Generasi Z yang memiliki *E-Wallet* sebagai responden karena penggunaan *E-Wallet* mengalami pertumbuhan yang tinggi selama masa pandemi Covid-19 (Idxchannel.com, 2021), terutama untuk lima jenis *E-Wallet* yaitu OVO, Gopay, Dana, Shopee Pay dan Link Aja, yang mana generasi Z lah yang memegang kedudukan sebagai pengguna *E-Wallet* terbanyak terutama untuk transaksi pembayaran di *merchant* (Kompas.com, 2020). Jumlah penduduk Provinsi Bali pun didominasi oleh generasi Z (26,10%) yaitu sebanyak 1.127.520 jiwa (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2021). Adapun Generasi Z dikatakan sebagai generasi pertama yang lahir di dunia *digital native*, yaitu seseorang yang tumbuh bersama dengan teknologi yang mahir dalam penggunaan teknologi, sehingga generasi tersebut memiliki literasi keuangan digital yang baik dan diharapkan dapat mengoptimalkan peluang digitalisasi di berbagai sektor (Medcom.id, 2021). Generasi ini termasuk dalam usia produktif dengan jumlah yang melebihi seperempat penduduk Indonesia yang dapat menjadi peluang untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi nasional, terutama untuk perekonomian digital. Generasi Z merupakan generasi yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 dengan kisaran umur 10 hingga 25 tahun (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2021). Adapun Bank Indonesia juga mengharapkan generasi muda untuk menjadi promotor dan *endorser* dalam menyuarakan QRIS kepada masyarakat luas (Bank Indonesia, 2020).

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka penelitian ini ingin meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan dan kredibilitas terhadap minat penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* melalui aplikasi *E-Wallet* dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* (Studi Pada Generasi Z di Provinsi Bali)”**. Harapan dari penelitian ini adalah dapat dijadikan bahan masukan dalam meningkatkan minat penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran non tunai.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

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

1. QRIS merupakan sebuah inovasi dari Bank Indonesia bersama dengan ASPI untuk mewujudkan visi dari Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 guna meningkatkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), sehingga ekosistem *cashless society* dapat terwujud
2. Keberadaan QRIS sebagai sebuah *“game changer”* dalam pemulihan ekonomi nasional akibat pandemi Covid-19 dengan menciptakan transaksi pembayaran menjadi lebih mudah, cepat dan aman.
3. Perkembangan penggunaan QRIS secara nasional terus meningkat tiap tahunnya. Provinsi Bali masuk 10 besar (peringkat ketujuh) provinsi dengan jumlah *merchant* QRIS terbanyak secara nasional yaitu sejumlah 322.834

merchant dengan perkembangan volume dan nominal transaksi yang tinggi yaitu masing-masing meningkat sebesar 555% dan 345%

4. Fokus utama Bank Indonesia untuk tahun 2022 sudah bukan perihal perluasan penggunaan QRIS dari sisi *merchant*, melainkan lebih pada perluasan atau peningkatan penggunaan QRIS dari sisi masyarakat sebagai konsumen, dibuktikan dengan adanya gerakan 15 juta pengguna baru QRIS untuk tahun 2022
5. Generasi Z sebagai generasi pertama yang lahir di dunia *digital native*, sehingga generasi tersebut memiliki literasi keuangan digital yang baik dan diharapkan dapat mengoptimalkan peluang digitalisasi di berbagai sektor. Hal ini sejalan dengan Bank Indonesia yang mengharapkan generasi muda untuk menjadi promotor dan *endorser* dalam menyuarakan penggunaan QRIS kepada masyarakat luas.
6. Pengetahuan tentang QRIS, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kredibilitas dapat menjadi faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan teknologi tersebut. Hal ini karena masih ditemukan beberapa masyarakat yang belum pernah menggunakan QRIS karena belum mengetahui tentang QRIS, masih menganggap penggunaan QRIS rumit dan masih memiliki keraguan perihal keamanan transaksi dan privasi informasi.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan penelitian pada pokok permasalahan dan mencegah meluasnya pembahasan yang dapat menyebabkan kesalahan dalam interpretasi terhadap simpulan yang akan dihasilkan, maka dilakukan pembatasan

bahwa variabel penelitian yang digunakan adalah pengetahuan, kemudahan penggunaan dan kredibilitas terhadap minat penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Pengguna yang dimaksud adalah generasi Z di Provinsi Bali yang pernah bertransaksi menggunakan QRIS melalui aplikasi *E-Wallet* yang mereka miliki, baik itu OVO, Dana, Gopay, *ShopeePay*, dan/atau LinkAja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap minat penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)?
3. Apakah kredibilitas berpengaruh terhadap minat penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)?

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap minat penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)

3. Untuk mengetahui pengaruh kredibilitas terhadap minat penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bukti empiris mengenai sebuah model dari pengembangan teori psikologis yang membahas mengenai perilaku penerimaan terhadap suatu teknologi yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan pengujian terhadap variabel pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan kredibilitas terhadap minat penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Melalui penelitian ini diharapkan masyarakat khususnya Generasi Z sebagai pengguna *E-Wallet* dapat mengetahui tentang fitur QRIS baik itu manfaat, kemudahan dalam penggunaan, serta jaminan keamanan dan privasi yang diberikan. Diharapkan melalui penelitian ini dapat mengubah cara pandang masyarakat melakukan transaksi pembayaran non tunai melalui QRIS, sehingga semakin banyak masyarakat yang menggunakan QRIS.

b. Bagi Bank Indonesia, ASPI, dan PJSP

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi Bank Indonesia, ASPI, dan PJSP khususnya perusahaan *E-Wallet* dalam menentukan inovasi atau strategi guna meningkatkan penggunaan QRIS oleh masyarakat

selaku konsumen sehingga gerakan 15 juta pengguna baru QRIS untuk tahun 2022 dapat tercapai.

c. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi serta bahan bacaan perpustakaan serta bisa dipergunakan sebagai acuan riset berikutnya mengenai minat penggunaan QRIS

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang hendak menjalankan riset mengenai minat penggunaan QRIS.

