

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pola kehidupan masyarakat saat ini telah menumbuhkan pemikiran baru seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi. Perkembangan teknologi yang pesat memiliki banyak manfaat bagi berkelanjutan hidup manusia dimana teknologi itu sendiri menawarkan efektifitas dan efisiensi dalam setiap aktifitas. Salah satu teknologi yang lebih dikenal adalah barcode. Teknologi informasi yang sudah dioperasikan harus dikelola dengan baik karena nilai pengetahuan dan manfaat dari sistem teknologi informasi secara finansial adalah signifikan. Lajunya perkembangan dan kemajuan teknologi informasi ini tentunya juga generasi milenial hendak sebagai pemakai dari teknologi informasi tersebut.

Pertumbuhan teknologi informasi selalu mewujudkan bermacam penemuan baru, khususnya dalam hal financial technology yang bertujuan untuk melengkapi keperluan publik, salah satunya pada jasa sistem pembayaran, seperti bagian instrumen, penyelenggara, mekanisme, ataupun infrastruktur dalam pemrosesan transaksi pembayaran (Bank Indonesia, 2016). Financial technology dikenal dengan nama fintech ialah kombinasi antara jasa keuangan dan technology yang kemudian merubah model bisnis berawal dari tradisional kini berkembang menjadi bisnis modern, semula pembayaran harus bertemu langsung serta membawa uang cash, sekarang masyarakat mampu melakukan transaksi pembayaran tanpa harus bertatap

muka dan cepat (Bank Indonesia, 2018). Mobile banking adalah langkah awal evolusi bank menjadi financial service provider (FSP). Dalam hal ini, fungsi bank tidak hanya sebagai tempat menyimpan dan menyalurkan uang. Sebagai FSP, bank di masa depan berfungsi mengelola keuangan nasabahnya (Tirtana & Sari, 2014). Mattila (2003) menyatakan bahwa Mobile banking adalah layanan perbankan melalui saluran via wireless (Mattila, 2003). Terdapat fitur pembayaran baru yang diterapkan mobile banking yaitu pembayaran melalui scan QR Code yang dimana pengguna cuma 3 melaksanakan scan QR Code yang sudah ada di meja kasir merchant kemudian transaksi selesai. Adanya fitur scan QR Code tentu memudahkan pengguna mobile banking dalam melakukan transaksi. Implementasi uang elektronik yang telah digunakan dalam sistem pembayaran digital mampu mempermudah transaksi yang dilakukan merchant (UMKM). Keterhubungan antara merchant (UMKM) dengan Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) e-money (uang elektronik) dapat berdampak pada peningkatan inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi Indonesia (Sihaloho et al., 2020).

QRIS (*QR Code Indonesian Standard*) adalah sistem pembayaran yang berbasis shared delivery channel yang digunakan untuk menstandarisasi transaksi pembayaran yang menggunakan QR Code. Salah satu upaya Bank Indonesia untuk mendorong penggunaan sistem pembayaran non tunai berbasis kode ini adalah dengan mengajak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk bergabung. Dengan QRIS, UMKM tidak perlu memiliki banyak kode QR dalam bisnisnya, karena kode QR yang terstandarisasi dapat

digunakan untuk melakukan pembayaran kode QR dari berbagai penyedia layanan sistem pembayaran, sehingga masyarakat tidak perlu lagi membawa uang tunai dalam jumlah besar, berbagai kartu e-money dan tidak perlu memiliki akun e-wallet yang berbeda untuk dapat melakukan transaksi. Sistem tersebut diperintisi oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Standar Internasional EMV Co (*Europe MasterCard Visa*) digunakan sebagai standard dasar dalam penyusunan QRIS. Standar ini digunakan untuk mendukung interkoneksi dan interoperabilitas antar penyelenggara, antar instrumen, antar negara sehingga dapat bersifat terbuka. Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) meluncurkan QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) pada 17 Agustus 2019, dan berlaku efektif pada 1 Januari 2020. Namun, tidak sedikit masyarakat yang belum mempergunakan QRIS yang disediakan oleh layanan mobile banking dalam transaksi pembayarannya. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi awal penulis dengan salah satu pengguna mobile banking BRI yaitu I Ketut Wiranta yang menyatakan bahwa ia baru mengetahui mobile banking yang ia gunakan bisa melakukan transaksi pembayaran melalui QR Code yaitu QRIS dan ia belum pernah melakukan pembayaran melalui QRIS karena belum mengetahui cara menggunakan QRIS. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terkait.

Berdasarkan redaksi9.com, (2020) bahwa Perekonomian Bali mengalami kontraksi yang cukup dalam hingga -10,98 (yoy) pada Triwulan

II-2020. Seiring dengan semakin berkurangnya kasus penambahan pasien positif Covid-19, sekaranglah saatnya untuk melakukan pemulihan ekonomi dan pariwisata agar Bali bangkit. Demikian disampaikan Kepala Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali, Trisno Nugroho, dalam acara “Digitalisasi Sistem Pembayaran Berbasis QRIS. Trisno Nugroho mengatakan, agar perekonomian Bali bangkit, kita harus mulai menerapkan tatanan kehidupan Bali era baru sesuai yang tertuang dalam SE Gubernur No.3355. “Tatanan kehidupan era baru tidak hanya mengedapankan pada protokol kesehatan berupa pakai masker, cuci tangan dan jaga jarak, tetapi juga harus mencakup kegiatan penyelesaian transaksi pembayaran tanpa kontak fisik secara non tunai atau berbasis digital yang antara lain dengan menggunakan QRIS kata Trisno Nugroho. Trisno Nugroho menyatakan, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Indonesia menjadi salah satu solusi alat pembayaran digital yang cepat, mudah, murah, dan aman serta dapat diaplikasikan di semua sektor termasuk di Pusat Perbelanjaan, Objek Wisata, hingga Rumah Sakit karena mendukung faktor *clean, health, safety and environment sustainability* (CHSE) yang meminimalkan kontak fisik dalam bertransaksi.

Berdasarkan laporan Bank Indonesia bahwa pencapaian target QRIS 2021 di Provinsi Bali telah melebihi target. Dalam menyongsong penerapan Tatanan Kehidupan Bali Era Baru, berkolaborasi dengan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota, Bank Indonesia terus melakukan kampanye implementasi QRIS sebagai cara bertransaksi nirsentuh untuk mencegah

penyebaran pandemi COVID-19. Bank Indonesia menetapkan target 12 juta merchant QRIS untuk tahun 2021, dan Provinsi Bali ditargetkan mampu mengimplementasikan QRIS pada 363.100 merchant yang tersebar di seluruh wilayah Bali. Dengan jumlah merchants aktif sebanyak 395.838 pada 2021, maka target yang ditetapkan telah tercapai, dengan capaian sebesar 109%. Adapun jumlah merchants QRIS sepanjang triwulan I 2022 mdncapai 435.000 pada maret 2022. Berikut merupakan diagram perkembangan dan persebaran QRIS di Provinsi Bali pada gambar 1.1



Gambar 1.1 Perkembangan dan Persebaran Merchant QRIS di Provensi Bali
Sumber: Bank Indonesia

Berdasarkan gambar perkembangan dan persebaran Merchant (UMKM) di Provinsi Bali dapat diuraikan bahwa jumlah merchants (UMKM) aktif sebanyak 395.838 dengan pencapaian 109% pada 2021. Dengan sebaran pedagang di Provinsi Bali yakni Kota Denpasar 60%, Kabupaten Gianyar 14%, Kabupaten Buleleng 8%, Kabupaten Tabanan 7%, Kabupaten Karangasem 3%, Kabupaten Jembrana 3%, Kabupaten Klungkung 3%, dan Kabupaten Bangli 2%. Maka dapat diartikan bahwa saat ini penggunaan QRIS sudah mulai banyak digunakan oleh UMKM di provinsi bali Hal

tersebut juga bisa dilihat di Karangasem yang menggunakan QRIS 2021 dengan persentase 3% merchant (UMKM) dari jumlah sebaran merchants 2021 di Provinsi Bali sebanyak 395.838 UMKM. Hal ini dapat dikatakan rendah karena Kepala BI Bali Trisno Nugroho (Antara News, 2022) menjelaskan bahwa Karangasem telah menjadi salah satu daerah percontohan penggunaan dan transaksi menggunakan QRIS karena kabupaten ujung timur Bali ini memiliki sejumlah objek wisata yang berpotensi untuk menjadi contoh bagi kabupaten lain di pulau Dewata. Namun, minat penggunaan QRIS pada UMKM di Karangasem masih rendah dibandingkan dengan kabupaten Badung, Denpasar, Tabanan, Gianyar, Buleleng dilihat pada presentase merchant menggunakan QRIS 2021 yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi pada UMKM yang menerapkan pembayaran melalui QRIS di Karangasem. Toko Mulya Mart merupakan sebuah UMKM yang menyediakan kebutuhan sehari-hari di Karangasem. Ni Komang Muliani selaku pemilik Mulya Mart dan Mulya Fashion dan Ni Komang Rustini selaku salah satu karyawan mengatakan bahwa dengan menggunakan QRIS transaksi keuangan lebih mudah dan praktis. Hasil observasi dengan UMKM yang belum menggunakan QRIS Buk Luh Kerty selaku pemilik DFC Karangasem mengatakan alasan mengapa tidak menggunakan sistem pembayaran QRIS karena beliau tidak mengerti atau tidak memahami tentang QRIS dan beliau juga takut terhadap risiko uang hilang. Selain itu, beliau mengatakan masyarakat masih lebih dominan melakukan transaksi menggunakan uang tunai dibanding menggunakan scan

QRIS. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa minat penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran masih rendah.

Dilihat dari fenomena yang terjadi, riset ini akan mengungkapkan factor-faktor yang menyebabkan minat penggunaan QRIS. Terdapat bermacam model riset yang telah dikembangkan guna menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan suatu technology. Model UTAUT2 dan model TAM sebagai salah satu model pemanfaatan serta tingkah laku penggunaan teknologi yang akan digunakan. UTAUT 2 merupakan pengembangan lebih lanjut dari model UTAUT untuk mengukur perilaku dalam konteks individu dan TAM merupakan teori penerimaan teknologi yang menganalisis suatu model penerimaan sistem teknologi yang akan digunakan oleh seseorang. Riset ini mempergunakan variabel Persepsi Resiko, Habit, Dan *Facilitating Condition* yang dapat mempengaruhi minat penggunaan QRIS. Persepsi resiko merupakan suatu persepsi-persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi tidak diinginkan dari menggunakan produk atau layanan. Persepsi risiko sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin kecil persepsi risiko dari suatu individu maka semakin besar tingkat kepercayaannya, begitupun sebaliknya. Habit (kebiasaan) merupakan sebagai sejauh mana orang cenderung melakukan sesuatu secara otomatis sebagai bentuk dari pembelajaran dan pengalaman sebelumnya dalam penggunaan teknologi (Limayem et al., 2007; Venkatesh et al., 2012). *Facilitating Condition* merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa infrastruktur

perusahaan dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh, 2003).

Hasil penelitian Ningsih et al., (2021) peneliti menganalisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa. menunjukkan hasil Persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan uang elektronik berbasis QRIS. Hasil penelitian Anil Gupta, Nikita Dogra, Babu George (2018) bahwa penelitian What determines tourist adoption of smartphone apps? An analysis based on the UTAUT-2 framework menunjukkan hasil persepsi resiko signifikan yang mempengaruhi niat penggunaan aplikasi Smartphone. Hasil penelitian Hendra Prasetya (2020) peneliti menganalisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat Dan Risiko Pada Minat Penggunaan E Money Di Surabaya menunjukkan hasil persepsi risiko mempunyai pengaruh yang signifikan dan negative.

Hasil penelitian Mazaya Faridhal (2016) bahwa peneliti menganalisis Analisis Transaksi Pembayaran Nontunai Melalui E-Wallet: Perspektif Dari Modifikasi Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* menunjukkan hasil Habit (kebiasaan) ditemukan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-wallet yang sebenarnya. Hasil Prasetya & Purnamawati, (2020) bahwa peneliti menganalisis Pengaruh nilai harga, motivasi hedonis, kebiasaan dan daya tarik promo terhadap minat menggunakan mobile payment OVO menunjukkan hasil bahwa Kebiasaan berpengaruh positif

signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi Mobile payment OVO.

Hasil penelitian Pangestu, (2022) bahwa peneliti menganalisis Behavior Intention Penggunaan Digital Payment QRIS Berdasarkan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Studi pada UMKM Sektor Industri Makanan & Minuman di Kota Jambi), menunjukkan hasil bahwa, *Facilitating Conditions*, berpengaruh signifikan terhadap behavior intention penggunaan digital payment QRIS. Hasil penelitian Risma Dwindha dan Sadha Suardikha (2020) bahwa peneliti menganalisis Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Menjelaskan Niat Dan Perilaku Penggunaan E-Money di Kota Denpasar, menunjukkan hasil niat penggunaan e-money dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi. Hasil penelitian mazaya faridhal (2022) bahwa peneliti menganalisis Analisis Transaksi Pembayaran Nontunai Melalui E-Wallet: Perspektif Dari Modifikasi Model Unified Theory of *Acceptance and Use of Technology 2*, menunjukkan hasil kondisi yang memfasilitasi ditemukan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-wallet yang sebenarnya.

Berdasarkan literatur penelitian terdahulu terlihat bahwa variable Persepsi resiko, *Habit*, Dan *Facilitating Condition* menghasilkan berbagai penemuan dan telah mengalami perkembangan variabel-variabel, objek riset, fenomena maupun karakteristik lokasi yang tersedia. Hasil temuan yang tidak konsisten dari sejumlah riset yang sudah dilaksanakan merupakan suatu hal menarik untuk dikaji lagi secara mendalam mengenai pengaruh Persepsi

resiko, *Habit*, Dan *Facilitating Condition* terhadap minat penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. Perbedaan riset ini terdapat pada objek penelitian yaitu minat penggunaan QRIS di Karangasem. QRIS (*QR Code Indonesian Standard*) merupakan sistem pembayaran yang berbasis *shared delivery channel* yang digunakan untuk menstandarisasi transaksi pembayaran yang menggunakan QR Code yang diluncurkan oleh BI supaya transaksi pembayaran menggunakan QR Code menjadi lebih praktis, cepat, serta aman. Penelitian ini menggunakan beberapa variabel model UTAUT2 dan model TAM guna memberikan pengetahuan dan gambaran yang lebih mendetail terkait minat penggunaan QRIS di Karangasem. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti hendak melakukan riset mengenai **“Pengaruh Persepsi Resiko, *Habit*, Dan *Facilitating Condition* Terhadap Minat Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu: Kurangnya pemahaman menggunakan system pembayaran QRIS dan UMKM Karangasem belum banyak menyediakan pembayaran melalui QRIS atau masih rendah dibandingkan kabupaten lain.

1.3 Batasan masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ditetapkan agar masalah penelitian terfokus pada pokok permasalahan beserta pembahasannya dan tidak terlalu meluas, sehingga diharapkan penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut:

- a. Variabel yang digunakan adalah persepsi resiko, habit, dan *facilitating condition*.
- b. Penelitian dilakukan pada UMKM Karangasem yang menggunakan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran dalam melakukan transaksi jual beli.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah persepsi resiko berpengaruh terhadap minat penggunaan *quick response code Indonesian standard (QRIS)*?
2. Apakah habit berpengaruh terhadap minat penggunaan *quick response code Indonesian standard (QRIS)*?
3. Apakah *facilitating condition* berpengaruh terhadap minat penggunaan *quick response code Indonesian standard (QRIS)*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh persepsi resiko terhadap minat penggunaan *quick response code Indonesian standard* (QRIS).
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh habit terhadap minat penggunaan *quick response code Indonesian standard* (QRIS).
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *facilitating condition* terhadap minat penggunaan *quick response code Indonesian standard* (QRIS).

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memahami teori yang berhubungan dengan minat penggunaan suatu teknologi informasi seperti model UTAUT2 dan model TAM selain itu diharapkan mampu memberikan pemahaman, gambaran dan informasi terkait dengan pengembangan akademik di bidang Sistem Informasi Akuntansi dalam hal penerimaan teknologi informasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengimplementasikan berbagai ilmu yang telah

diterima selama bangku perkuliahan. Penulis juga mendapatkan banyak wawasan dan pengetahuan baru mengenai sistem dan metode pembayaran berbasis qris yang diharapkan dapat berguna di kemudian hari.

b. Bagi Kalangan Mahasiswa dan Akademisi

Peneliti berharap Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah pengetahuan dan informasi, serta menjadi bahan referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

c. Bagi UMKM,

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada UMKM tentang system pembayaran berbasis QRIS Sehingga kedepannya semakin banyak UMKM yang menggunakan transaksi pembayaran melalui QRIS.

