

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia dibidang teknologi informasi saat ini sangat pesat dan tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat harus siap menghadapi era revolusi industri 4.0. Perkembangan teknologi informasi menimbulkan berbagai hal positif, diantaranya adalah dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas. Teknologi berpengaruh pada berbagai aspek kehidupan, baik pada aspek sosial, aspek budaya, aspek politik hingga aspek ekonomi. Tony Bates (1995) menyatakan bahwa teknologi dapat meningkatkan kualitas dan jangkauan bila digunakan secara bijak untuk pendidikan dan latihan, dan mempunyai arti yang sangat penting bagi kesejahteraan ekonomi.

Digitalisasi berdampak secara langsung pada aspek ekonomi, hal ini dapat dilihat dari meningkatnya *e-commerce* dan perubahan sistem pembayaran yang tidak lagi secara tunai saja melainkan dengan pembayaran digital non-tunai (*cashless*). Bank Indonesia menjelaskan bahwa *Quick Response Code Indonesian Standard* atau biasa disingkat QRIS (dibaca KRIS) adalah penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan *QR Code*.

QRIS memiliki karakteristik yaitu UNGGUL (UNiversal, GampanG, Untung, dan Langsung). Karakteristik tersebut bertujuan untuk mendorong efisiensi transaksi, mempercepat inklusi keuangan, memajukan UMKM, yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, untuk Indonesia yang lebih maju. QRIS UNGGUL memiliki makna, yaitu UNiversal, QRIS dapat menerima pembayaran dari aplikasi pembayaran apapun yang menggunakan QR Code, jadi masyarakat tidak perlu memiliki berbagai macam aplikasi pembayaran. GampanG, Mudah, tinggal scan dan klik, bayar. Bagi penjual tidak perlu memajang banyak QR Code, cukup satu QRIS yang dapat dipindai menggunakan aplikasi pembayaran QR apapun. Untung, pengguna dapat menggunakan akun pembayaran QR apapun untuk membayar. *Merchant* hanya perlu memiliki minimal satu akun untuk menerima semua pembayaran QR Code. Langsung, Pembayaran dengan QRIS langsung diproses seketika. Pengguna dan *merchant* langsung mendapat notifikasi transaksi (bi.go.id, 2019). QRIS telah digunakan mulai dari pedagang mikro, kecil, menengah, dan besar, pada berbagai sektor usaha, serta juga digunakan untuk donasi sosial keagamaan di seluruh provinsi dan kabupaten atau kotamadya.

Menanggapi perkembangan digital di era sekarang ini, pedagang mikro, kecil, menengah dan besar pada berbagai sektor usaha turut ikut serta dalam menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran pada usaha mereka (bi.go.id, 2019). Hal ini ditandai oleh terjadinya peningkatan akseptasi penyediaan *QR Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai alat transaksi *merchant*. Sejak 1 November 2021, jumlah merchant QRIS telah menembus angka 12 juta. Jumlah

ini meningkat signifikan dibandingkan akhir tahun 2020 sebesar 5,8 juta *merchant*, atau melebihi target perluasan QRIS yang telah dicanangkan BI bersama Industri pada Februari 2021 (Bank Indonesia, 2019).

Provinsi Bali menjadi salah satu provinsi yang mendorong kinerja pencapaian target user QRIS di Balinusra. (BI, 2022). 6% dari total pengguna QRIS yang tersebar di Bali berasal dari Kabupaten Buleleng. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Karniawati, dkk; Setiawan & Mahyuni (2020) masih mengeluhkan adanya limit transaksi, biaya penggunaan, kendala internet dalam bertransaksi dengan QRIS, dan keraguan penggunaan QRIS karena kepercayaan yang kurang akan keamanan transaksi. Ekonom *Institute for Development of Economic and Finance* (INDEF) Nailul Huda (2020) menyatakan bahwa penerapan QRIS memerlukan waktu yang cukup lama terutama di kota-kota kecil. Hal ini mengingat tingkat literasi keuangan digital di Indonesia yang masih sangat rendah.

Persaingan usaha yang semakin keras, memaksa setiap perusahaan bisnis untuk terus bersaing dan juga bertahan dengan tepat memilih strategi yang akan dijalankan oleh perusahaan. Perusahaan yang perlu didukung oleh strategi bisnis yang tepat dalam menghadapi persaingan tidak hanya perusahaan besar, namun terlebih lagi perusahaan menengah ke bawah yang banyak berkembang belakangan ini perlu didukung strategi bisnis yang baik. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan, perbedaan dan

permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi bisnis agar dapat menciptakan keunggulan bersaing.

Saat ini persaingan bisnis begitu ketat dan setiap pelaku usaha dituntut untuk lebih berfikir kritis dan kreatif guna bisnis yang dijalani dapat terus bertahan. Hal ini yang dialami oleh perusahaan-perusahaan besar, pelaku tidak hanya menginginkan usahanya tetap bertahan tetapi juga menginginkan usahanya unggul sehingga dapat memperluas pangsa pasar. Salah satu perusahaan besar yang ada di Kabupaten Buleleng yang menggunakan QRIS sebagai sistem pembayarannya adalah Edie Arta Motor Cabang Imam Bonjol, Singaraja. Edie Arta Motor adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif sepeda motor. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Edie Arta Motor menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran dengan tujuan untuk mempermudah proses pembayaran yang dilakukan. Selain itu, penggunaan QRIS dapat mempercepat proses pembayaran dan menjadi lebih efektif. Namun, dalam hal ini masih terdapat konsumen yang kurang mengetahui dan masih ragu menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran.

QRIS masih terus dalam pengembangan dikarenakan masih ada beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapannya (bi.go.id,2019). Hal ini mengingat tingkat literasi keuangan digital di Indonesia yang masih sangat rendah. Sehingga, dibutuhkan sosialisasi dan edukasi secara masif ke seluruh lapisan masyarakat. Selain itu infrastruktur keamanan juga patut diwaspadai sehingga tidak terjadi kejahatan digital. Berdasarkan wawancara dengan salah satu perusahaan yang menggunakan QRIS, sejumlah masalah dihadapi para *merchant*, seperti transaksi

melalui QRIS yang tidak masuk ke rekening pedagang. Penyebabnya beragam, mulai dari adanya perbaikan sistem yang mengakibatkan transaksi mengalami kendala, atau hari libur nasional yang juga mengakibatkan uang transaksi tidak masuk ke rekening *merchant*. Namun, faktor lain yang tidak kalah sering menjadi penyebab uang tidak masuk ke dalam rekening adalah QRIS yang berasal dari beragam bank. Berdasarkan masalah tersebut, peneliti melakukan penelitian yang berjudul "Persepsi Penggunaan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran di Edie Arta Motor Cabang Imam Bonjol".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang timbul dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

1. Keraguan penggunaan QRIS pada konsumen di Edie Arta Cabang Singaraja karena kepercayaan yang kurang akan keamanan transaksi.
2. Persepsi pelanggan pada penggunaan QRIS pada konsumen di Edie Arta Cabang Singaraja sebagai sistem pembayaran.
3. Limit transaksi menjadi salah satu kelemahan dalam penerapan QRIS.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari kemungkinan meluasnya masalah yang akan diteliti, maka penulis perlu membatasi ruang lingkup permasalahan yang ada pada penelitian ini yaitu masalah yang akan diteliti dikhususkan pada persepsi

konsumen pada penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran di Edie Arta Cabang Imam Bonjol, Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan dibahas yaitu "Bagaimana persepsi pada penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran di Edie Arta Motor Cabang Imam Bonjol, Singaraja?".

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi konsumen pada penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran di Edie Arta Motor Cabang Imam Bonjol, Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis lebih mendalam terkait dengan analisis persepsi pada penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran di Edie Arta Motor Cabang Imam Bonjol, Singaraja.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis

Sebagai sarana untuk pengembangan diri dan mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama masa kuliah kedalam sebuah penelitian serta melatih diri dalam berpikir kritis untuk memecahkan masalah.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan sebagai masukan bagi para pemilik perusahaan. Sehingga hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi kepada masyarakat luas mengenai analisis Persepsi Konsumen Pada Penggunaan QRIS di Edie Arta Motor Cabang Imam Bonjol, Singaraja serta dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama.

4. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Dapat menjadi tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan bagi pihak-pihak yang memerlukan di bidang yang sama. .