

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Perkembangan teknologi dan informasi yang terus berkembang menunjukkan bahwa teknologi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Mulai dari anak-anak hingga orang dewasa, serta dari pedagang kecil hingga pengusaha besar, semuanya memanfaatkan teknologi. Salah satu bentuk teknologi yang paling sering digunakan dalam aktivitas sehari-hari adalah sistem pembayaran. Sistem pembayaran tidak dapat dipisahkan dari perkembangan uang dalam fungsinya untuk menyelesaikan transaksi dari berbagai aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh individu ataupun instansi didalam masyarakat. Sistem pembayaran yang menggunakan teknologi yaitu sistem pembayaran uang elektronik. Uang elektronik didefinisikan sebagai uang yang disimpan menggunakan suatu chip atau bisa dikenal RFID (*Radio Frequency Identification*) dan terkoneksi dengan jaringan komputer dan internet. Cara melakukan transaksi dengan uang elektronik adalah dengan menempelkan kartu yang merupakan bentuk dari uang elektronik tersebut pada alat bernama EDC (*Electronic Data Capture*). Kartu yang berfungsi sebagai pengganti uang anada sudah tertanam sebuah *chip* RFID yang disebutkan diawal dan terkoneksi dengan jaringan komputer dan internet, sebagai penyimpanan media digitalnya menggunakan EFT (*Electronic Funds Transfer*).

Tingginya peredaran uang tunai dan maraknya kasus pemalsuan uang mendorong Bank Indonesia untuk meluncurkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Inisiatif ini bertujuan menciptakan sistem pembayaran yang lebih aman, efisien, dan lancar. Gerakan ini diharapkan dapat mengurangi berbagai kendala dalam transaksi tunai, seperti penolakan uang akibat kondisi fisiknya yang tidak layak edar. Selain itu, GNNT juga bertujuan meningkatkan efisiensi dalam transaksi bernilai besar.

Salah satu bentuk kemajuan teknologi dalam penggunaan uang non tunai adalah hadirnya layanan dompet digital (*e-wallet*). Di Indonesia, terdapat berbagai jenis dompet digital, seperti OVO, Dana, GoPay, ShopeePay, dan LinkAja. Saat ini, GoPay dan ShopeePay menjadi yang paling populer di kalangan pengguna. Awalnya, dompet digital digunakan terutama untuk membayar layanan transportasi online, namun kini telah berkembang menjadi alat pembayaran untuk berbagai kebutuhan belanja. Untuk menarik minat konsumen, perusahaan terus melakukan inovasi dalam layanan dompet digital. Terlebih setelah pandemi COVID-19 pada tahun 2020, jumlah pengguna dompet digital meningkat secara signifikan. Salah satu inovasi yang diimplementasikan adalah penggunaan QR *Code* sebagai fitur utama dalam aplikasi *e-wallet*.

Code QR memberikan kemudahan bagi pengguna atau konsumen karena penggunaannya sangat sederhana cukup sekali tap, transaksi sudah selesai. Penjual hanya perlu menyediakan *Code* QR sebagai alat pembayaran. Namun, dengan banyaknya jenis dompet digital yang tersedia, penjual sering kali harus menyediakan beberapa *code* QR untuk setiap layanan dompet digital. Hal ini membuat proses transaksi menjadi lebih rumit, baik bagi penjual maupun

pembeli, karena setiap *code* QR memiliki syarat dan ketentuannya sendiri, sehingga kurang efisien.

Untuk mengatasi kondisi tersebut, Bank Indonesia sebagai Bank Sentral menetapkan standar kode pembayaran digital yang disebut QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Penetapan QRIS bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi non tunai melalui dompet digital. Selain itu, langkah ini menjadi bagian dari transformasi digital dalam Sistem Pembayaran Indonesia (SPI), yang diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan keuangan digital Indonesia dengan cepat. QRIS pertama kali diluncurkan pada 17 Agustus 2019, bertepatan dengan peringatan HUT RI ke-74, dan diwajibkan untuk digunakan dalam setiap transaksi pembayaran digital di Indonesia mulai 1 Januari 2020.

Saat menggunakan *QR Code*, konsumen perlu memastikan saldo dalam aplikasi dompet digital mencukupi untuk melakukan transaksi. Selain itu, penggunaan *QR Code* juga memerlukan koneksi internet pada ponsel konsumen. Kendala lain dalam pembayaran digital berbasis *QR Code* adalah belum semua tempat menyediakan fasilitas ini, sehingga konsumen terkadang tetap harus melakukan pembayaran secara tunai.

Keamanan menjadi salah satu tantangan utama dalam transaksi digital menggunakan *QR Code*. Pengguna sering kesulitan membedakan antara *QR Code* asli dan palsu. *QR Code* yang asli milik *merchant* dapat dimanipulasi oleh pihak tidak bertanggung jawab dengan menambahkan tautan berbahaya yang mampu mencuri saldo dari rekening pengguna. Jika saldo rekening tersedot oleh oknum tersebut, dana tersebut tidak dapat dilacak atau diblokir, mirip dengan

risiko kehilangan uang tunai. Oleh karena itu, diperlukan penegakan hukum yang tegas untuk melindungi konsumen dalam pembayaran digital berbasis QR Code, didukung oleh teknologi dan media elektronik yang memadai.

Penggunaan QR Code semakin meningkat dan meluas seiring berjalannya waktu. Namun, pengguna yang paling dominan dalam pemanfaatan QR Code untuk pembayaran digital adalah mahasiswa. Hal ini karena mahasiswa sering melakukan pembayaran sehari-hari, seperti untuk makanan, jasa *laundry*, belanja kebutuhan, pembayaran kos dan listrik, serta aktivitas lainnya. QR Code sangat mempermudah mereka, karena tidak perlu lagi mengambil uang di ATM untuk melakukan transaksi, cukup melakukan pengisian saldo melalui layanan *mobile banking* yang mereka miliki.

Berdasarkan data Perbanas, Oktober 2024 QRIS tercatat telah mengalami pertumbuhan pesat hingga 194,06% secara tahunan pada April 2024 dengan jumlah pengguna mencapai 48,90 juta dan jumlah merchant 31,86 juta. Selain itu, pada bulan Agustus 2024 transaksi QRIS tumbuh 217,33% secara tahunan dengan jumlah pengguna mencapai 52,55 juta dan jumlah merchant 33,77 juta. Selain pada bulan April dan Agustus 2024, pertumbuhan transaksi QRIS juga bertumbuh sangat pesat bulan Juli 2024 yang tercatat tumbuh sebanyak 207,55% secara tahunan. Pertumbuhan transaksi juga terlihat dan tercatat 226,54% pada triwulan II 2024 secara tahunan.

Secara umum, lonjakan pertumbuhan ini didukung oleh sistem pembayaran yang aman, lancar dan handal. Bank Indonesia juga memastikan stabilitas sistem pembayaran tetap terjaga, ditopang oleh struktur yang membaik

serta infrastruktur yang berdaya tahan. Tentunya ada beberapa faktor yang memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ini, seperti:

1. Kemudahan transaksi : QRIS menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi, di mana pengguna hanya perlu memindai satu kode QR untuk melakukan pembayaran tanpa harus menggunakan banyak kode dari berbagai penyedia layanan. Ini sangat menarik bagi konsumen dan pedagang yang mencari efisiensi dalam proses pembayaran.
2. Permintaan konsumen : Terdapat peningkatan permintaan dari konsumen untuk metode pembayaran yang lebih cepat dan praktis. Dengan semakin banyaknya konsumen yang beralih ke pembayaran digital, pedagang merasa terdorong untuk mengadopsi QRIS agar tetap kompetitif dan memenuhi kebutuhan pelanggan.
3. Keamanan dan keandalan : QRIS menyediakan sistem pembayaran yang aman dan andal, yang menjadi salah satu pertimbangan utama bagi pengguna. Kepercayaan terhadap keamanan transaksi digital sangat penting dalam mendorong adopsi QRIS di kalangan masyarakat.
4. Adopsi teknologi digital : Masyarakat semakin terbiasa dengan teknologi digital, termasuk dalam hal pembayaran. QRIS sejalan dengan tren ini, di mana penggunaan smartphone dan aplikasi pembayaran digital terus meningkat, sehingga memudahkan pengguna untuk bertransaksi menggunakan QRIS.
5. Dukungan infrastruktur : Bank Indonesia dan lembaga terkait lainnya telah berinvestasi dalam infrastruktur sistem pembayaran yang mendukung

QRIS, memastikan bahwa sistem ini dapat beroperasi dengan baik di seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah terpencil.

6. Promosi dan edukasi : Upaya promosi dan edukasi tentang manfaat QRIS oleh Bank Indonesia dan pihak terkait lainnya juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran yang efisien dan praktis.

Namun setelah survei sederhana yang dilakukan terhadap 10 responden, didapatkan hasil bahwa 6 dari 10 responden mengetahui dan menggunakan pembayaran QRIS dalam kegiatan bertransaksi sehari-hari. Hal ini dipengaruhi oleh kemudahan, kecepatan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Sedangkan 4 responden lainnya tidak aktif menggunakan QRIS dalam bertransaksi dan masih menggunakan *cash* dalam transaksi pembayaran hal ini dipengaruhi oleh beberapa hal yakni 2 orang pernah gagal dalam bertransaksi menggunakan QRIS namun kenyataannya saldo tetap terpotong pada tabungannya. Dan 2 orang lainnya merasa lebih nyaman menggunakan pembayaran secara *cash*. Namun jika dibandingkan dengan cara bertransaksi lainnya QRIS merupakan sistem pembayaran dengan sistem paling mudah dan aman.

Minat bertransaksi merupakan faktor yang paling penting dalam sistem ekonomi. Minat bertransaksi merupakan kecenderungan tertarik pada sesuatu yang relatif tetap untuk lebih memperhatikan dan mengingat secara terus menerus yang diikuti rasa senang untuk melakukan kegiatan ekonomi berupa pertukaran barang dan jasa dalam proses jual beli. Adapun beberapa indikator menurut (Trisetyanto, 2011) yaitu minat transaksional, minat refrensial, minat prefensial, dan minat eksploratif. Jika indikator-indikator tersebut terpenuhi, maka pelanggan

akan merasa lebih terhubung dengan produk atau layanan yang ditawarkan, termasuk melalui pengalaman bertransaksi yang mudah dan praktis menggunakan QRIS. Dengan keunggulan QRIS yang memungkinkan pembayaran secara cepat, aman, dan terintegrasi, pelanggan dapat merasakan kenyamanan yang lebih tinggi dalam setiap transaksi. Ketika pelanggan merasa puas dengan kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan QRIS, mereka tidak hanya akan cenderung melakukan pembelian ulang, tetapi juga merekomendasikan metode pembayaran ini kepada orang lain. Hal ini dapat membantu perusahaan memperluas pangsa pasar serta menciptakan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, penerapan QRIS tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam proses transaksi, tetapi juga memberikan dampak positif pada profitabilitas dan keberlangsungan bisnis, sekaligus membuka peluang bagi perusahaan untuk terus berkembang di era digital.

Tingkat kepuasan dalam menggunakan QRIS ini dapat dihasilkan dari kualitas transaksi yang baik. Hal ini dapat diukur dengan menggunakan salah satu teori yang cukup sering digunakan adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai, model ini dikembangkan oleh Davis et al. tahun 1989, *Technology Acceptance Model (TAM)* mempunyai beberapa konstruk, adapun konstruk – konstruk tersebut yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan, niat untuk menggunakan, dan penggunaan aktual. Perusahaan dalam bidang bisnis baik UMKM maupun perusahaan besar sekalipun sangat dianjurkan untuk menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran untuk meningkatkan minat pembelian pelanggan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Ketidaknyamanan

dalam bertransaksi menggunakan QRIS dapat dilihat dari tidak semua merchant menyediakan metode pembayaran QRIS, sehingga pelanggan yang ingin menggunakan QRIS mungkin harus beralih ke metode pembayaran lain. Kekhawatiran tentang keamanan data pribadi saat bertransaksi, seperti risiko kebocoran data atau penyalahgunaan informasi, dapat mengurangi kenyamanan pelanggan dalam menggunakan QRIS. Pengguna yang kurang familiar dengan cara kerja QRIS, seperti langkah-langkah memindai atau memasukkan nominal transaksi, dapat merasa bingung dan kesulitan.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan kemudahan untuk dipelajari/dipahami, kemudahan untuk digunakan, kemudahan untuk mencapai tujuan, kemudahan untuk berinteraksi dan fleksibilitas (Davis et al. 1989). Semua elemen persepsi kemudahan penggunaan seperti mudah dipahami, mudah digunakan, mudah berinteraksi, dan fleksibel bagi pengguna, semuanya berkontribusi pada persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat bertransaksi. Selain itu, persepsi kemudahan penggunaan juga memberikan bukti fisik yakni kemudahan dan fleksibel dalam bertransaksi yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan mahasiswa dalam melakukan transaksi yang nantinya akan timbul meningkatnya mahasiswa dalam menggunakan QRIS dalam bertransaksi. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nikmatul 2023 mengatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan berarti transaksi menggunakan QRIS jauh lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan sistem pembayaran lainnya. Sedangkan, menurut Anggun 2023 persepsi kemudahan penggunaan tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan menggunakan QRIS pada Mahasiswa Akuntansi di Universitas Trisakti.

Persepsi kegunaan merupakan meningkatkan kinerja, menjawab kebutuhan informasi, meningkatkan efisiensi, menyederhanakan proses kerja, dan meningkatkan efektivitas (Davis et al. 1989). Persepsi kegunaan pada konteks minat bertransaksi merujuk pada kemampuan mahasiswa dalam mempersingkat waktu ketika melakukan transaksi. Walaupun dengan waktu yang cepat transaksi tetap terasa aman. Ketika mahasiswa dalam bertransaksi merasakan waktunya tidak terbuang sia-sia maka mereka akan menggunakan QRIS untuk melakukan transaksi selanjutnya. Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lailla 2023 mengatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh secara simultan dan signifikan. Sedangkan, menurut Tiara 2024 persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan.

Sikap terhadap penggunaan mencerminkan individu pada suatu sistem yang melibatkan perasaan positif seperti sikap penerimaan terhadap sistem, tidak membosankan, menikmati penggunaan dan perasaan (Davis et al. 1989). Dalam konteks minat bertransaksi, sikap terhadap penggunaan menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan seseorang untuk terus menggunakan teknologi dalam transaksi, terutama di kalangan mahasiswa. Mahasiswa yang memiliki sikap positif terhadap penggunaan teknologi pembayaran, seperti QRIS, cenderung merasa lebih nyaman dan puas karena sistem ini menawarkan pengalaman transaksi yang tidak membosankan, mudah diakses, serta mendukung gaya hidup praktis mereka. Sikap positif ini kemudian dapat meningkatkan minat mereka untuk bertransaksi secara berulang dan menjadikan teknologi tersebut sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Amelia (2023) sikap terhadap penggunaan berpengaruh signifikan terhadap

penggunaan QRIS. Sedangkan menurut Nikmatul 2023 sikap terhadap penggunaan tidak dapat berpengaruh signifikan.

Berdasarkan penjelasan diatas adapun beberapa urgensi penelitian yang ditemukan yakni tidak semua tempat menerima pembayaran dengan QRIS, sehingga mahasiswa mungkin merasa bahwa penggunaannya terbatas, yang dapat menurunkan minat mereka untuk menggunakannya secara konsisten. Selain itu, jika masyarakat memiliki pengalaman negatif, seperti transaksi yang gagal, kesulitan teknis atau biaya tambahan, hal ini dapat memengaruhi sikap mereka terhadap penggunaan QRIS secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kemudahan, Kegunaan dan Sikap Penggunaan Terhadap Minat Bertransaksi dengan QRIS pada Masyarakat Kabupaten Buleleng**”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berikut latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah terhadap Masyarakat Kabupaten Buleleng sebagai berikut :

1. Masyarakat masih terdapat kendala dalam penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital, seperti ketergantungan pada saldo *e-wallet* dan koneksi internet, serta keterbatasan fasilitas QRIS di beberapa tempat. Hal ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana QRIS dapat memberikan efisiensi dalam transaksi digital bagi masyarakat, terutama dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka.

2. Keamanan dalam penggunaan QRIS menjadi tantangan yang signifikan, mengingat adanya risiko manipulasi QR Code oleh pihak tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan pengguna. Hal ini memunculkan permasalahan tentang bagaimana persepsi keamanan terhadap QRIS memengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan sistem pembayaran digital ini.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Pada penelitian ini, fokus utama adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi masyarakat terhadap kemudahan, kegunaan, dan sikap pengguna berdasarkan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menentukan minat bertransaksi menggunakan QRIS. Pembatasan masalah dilakukan dengan mempersempit ruang lingkup pada persepsi Masyarakat Kabupaten Buleleng terhadap kemudahan penggunaan QRIS dalam melakukan transaksi digital, manfaat atau kegunaan yang dirasakan, serta sikap mereka terhadap penggunaan QRIS dibandingkan metode pembayaran lainnya seperti tunai, transfer bank, atau kartu debit. Penelitian ini hanya melibatkan masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Buleleng dan tidak mencakup masyarakat dari daerah lain. Selain itu, penelitian ini berfokus pada penggunaan QRIS dalam konteks transaksi sehari-hari yang umum dilakukan masyarakat, seperti pembayaran di toko ritel, warung makan, pasar tradisional, UMKM, layanan transportasi, serta jasa lainnya. Penekanan pada konteks ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai sejauh mana QRIS diterima dan digunakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi minat

masyarakat untuk memilih QRIS sebagai alat transaksi digital yang praktis dan efisien.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi dengan QRIS pada Masyarakat di Kabupaten Buleleng?
2. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi dengan QRIS pada Masyarakat di Kabupaten Buleleng ?
3. Apakah sikap terhadap penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi dengan QRIS pada Masyarakat di Kabupaten Buleleng ?
4. Apakah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan dan sikap terhadap penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi dengan QRIS pada Masyarakat di Kabupaten Buleleng ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka terdapat beberapa tujuan penelitian yang telah ditetapkan, yaitu :

1. Untuk menguji persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi dengan QRIS pada Masyarakat di Kabupaten Buleleng.
2. Untuk menguji persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi dengan QRIS pada Masyarakat di Kabupaten Buleleng.

3. Untuk menguji sikap terhadap penggunaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi dengan QRIS pada Masyarakat di Kabupaten Buleleng.
4. Untuk menguji persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan dan sikap terhadap penggunaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi dengan QRIS pada Masyarakat di Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian umumnya berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah melakukan penelitian. Kegunaan penelitian dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis. Manfaat teoritis adalah terkait tentang kontribusi tertentu dari penyelenggaraan peneliti terhadap perkembangan teori dan ilmu pengetahuan serta dunia akademik. Sedangkan manfaat praktis berhubungan dengan kontribusi yang diberikan dengan penyelenggaraan penelitian terhadap objek penelitian baik individu, kelompok maupun organisasi.

Berdasarkan data di atas, maka diharapkan hasil peneliti yang dilakukan dapat memberikan manfaat bagi pihak, sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi sumber rujukan tambahan informasi tentang penelitian terkait dan lebih dikembangkan lagi kedepannya.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan membantu dalam pengembangan dan pemahaman masyarakat terkait penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran

digital yang aman, nyaman, mudah dan cepat.

