

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi dan internet yang semakin pesat tentunya berdampak pada terjadinya digitalisasi masyarakat dan bagaimana internet menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari (Mahesvari dan Atmadja, 2024). Perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang keuangan. Kemajuan ini memfasilitasi munculnya inovasi-inovasi yang mempermudah transaksi keuangan, salah satunya adalah pembayaran digital. Dengan teknologi, transaksi yang dulunya memerlukan kehadiran fisik kini dapat dilakukan secara daring dengan cepat, efisien, dan aman.

Konvergensi layanan keuangan dengan teknologi melahirkan industri teknologi finansial, yang lebih dikenal sebagai FinTech, yang merevolusi praktik bisnis konvensional. Transaksi jarak jauh kini dapat diselesaikan dalam hitungan detik, sementara sebelumnya memerlukan pertemuan tatap muka. Dengan semakin banyaknya orang yang menggunakan internet dan ponsel pintar, fintech sedang booming, yang berarti sektor keuangan hanyalah salah satu dari sekian banyak sektor yang dapat mengalami transformasi digital (Suliantini dan Dewi, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung gaya hidup serba cepat merupakan pendorong utama evolusi gaya hidup masyarakat, yang pada gilirannya memfasilitasi *fintech*. Perubahan perilaku pembayaran telah didorong

oleh adopsi teknologi finansial yang meluas di masyarakat Indonesia, yang mencerminkan perubahan gaya hidup ini.

Istilah "masyarakat nir-tunai" menggambarkan perubahan kebiasaan belanja konsumen ini. Mereka yang tidak menggunakan mata uang fisik melainkan uang digital atau bentuk pembayaran elektronik lainnya dianggap hidup dalam masyarakat nir-tunai (Wardani dan Masdiantini, 2022). Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT), sebuah inisiatif yang diluncurkan pada 14 Agustus 2014 oleh Bank Indonesia, sejalan dengan adopsi metode pembayaran nir-tunai di Indonesia, khususnya dompet elektronik. Mendorong transisi menuju masyarakat nir-tunai merupakan tujuan utama dari upaya ini. Mekanisme Nasional Non-Tunai (GNNT) sedang dimajukan melalui berbagai proyek, termasuk peluncuran cetak biru sistem pembayaran Indonesia oleh Bank Indonesia. Menurut Kristina dan Purnamawati (2024), salah satu tujuan inisiatif ini adalah untuk mempermudah sistem keuangan nasional dan ekonomi digital untuk bekerja sama.

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan ilustrasi utama tentang bagaimana teknologi telah berkembang dalam industri perbankan. Menurut Bank Indonesia (2019), Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dan Bank Indonesia berkolaborasi untuk menciptakan QRIS, sebuah kode pembayaran universal. Beberapa komunitas secara teratur menggunakan kode QR sebagai metode pembayaran, meskipun spesifikasi praktik ini sangat bervariasi dari satu opsi pembayaran ke opsi pembayaran lainnya. Oleh karena itu, QRIS telah berkembang menjadi metode pembayaran yang mengintegrasikan semua kode QR yang terhubung dengan PJSP. Satu kode QR saja sudah cukup untuk setiap pembelian, apa pun metode pembayarannya (Nabila dan Nopiyanti, 2023).

Beberapa aplikasi, seperti mobile banking, dompet elektronik, dan uang elektronik, menerima kode QRIS sebagai alat pembayaran barang dan jasa.

Studi oleh (Rukayyah, *et.al.*, 2024), melalui QRIS penggunanya dapat melakukan transaksi non tunai dengan lebih mudah. Kecepatan, keamanan, dan kemudahan penggunaan QRIS dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam melakukan pembayaran dan berpartisipasi dalam pemasaran. Kemudian studi oleh (Agustina dan Musmini, 2022), mengatakan bahwa 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. Penggunaan QRIS dapat meminimalisir biaya yang dikeluarkan oleh konsumen karena transaksi pembayaran menjadi lebih efisien tanpa ada biaya administrasi maupun biaya tambahan lainnya. Berdasarkan studi dari penelitian terdahulu, dapat menjadi indikator awal tentang kemungkinan alasan nasabah Bank Pemabangunan Daerah (BPD) Bali Cabang Negara berminat menggunakan QRIS.

Tabel 1.1
Tren Penggunaan QRIS Pada Nasabah BPD Bali Cabang Negara

Tahun	Banyaknya Nasabah Yang Menggunakan QRIS
2020	374 Nasabah
2021	208 Nasabah
2022	165 Nasabah
2023	136 Nasabah

Sumber: Data sekunder BPD Bali Cabang Negara, 2025

Meskipun berbagai manfaat QRIS sangat jelas dirasakan, namun dalam implementasinya masih ditemukan tantangannya, seperti yang terjadi di BPD Bali Cabang Negara. Fenomena yang menjadi dasar penelitian ini adalah adanya

penurunan jumlah nasabah pengguna QRIS di BPD Bali Cabang Negara dari tahun 2020 hingga 2023. Berdasarkan data internal, tercatat bahwa pada tahun 2020 terdapat 374 nasabah pengguna QRIS, namun jumlah ini menurun menjadi 208 nasabah pada tahun 2021, 165 nasabah pada tahun 2022, dan hanya 136 nasabah pada tahun 2023.

Fenomena ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara persepsi terhadap manfaat QRIS yang tinggi dengan rendahnya minat penggunaan oleh nasabah. Hal ini menunjukkan adanya faktor-faktor lain yang menghambat adopsi QRIS, seperti persepsi risiko yang cukup tinggi, kurangnya pemahaman teknologi, atau hambatan dari sisi sistem dan infrastruktur. Sebelumnya peneliti melakukan observasi awal, di mana peneliti melakukan wawancara dengan dua narasumber mengenai bagaimana pengalaman dalam menggunakan QRIS. Dari hasil wawancara tersebut di katakan bahwa, di beberapa tempat belum semua pedagang yang sediakan QRIS. Hal ini menunjukkan kendala dari sisi persepsi kegunaan, bahwa QRIS tidak bisa digunakan di mana saja. Kemudian adanya kekhawatiran karena pernah mendengar kasus penipuan QR palsu, yaitu tidak sadar bahwa QR *Code* yang mereka *scan* ternyata milik pihak lain yang tidak berwenang. Hal ini menunjukkan kendala dari sisi persepsi risiko, sehingga pengguna merasa tidak aman dan ragu dalam menggunakan QRIS untuk bertransaksi. Oleh karena itu, perlu di lakukan penelitian lebih lanjut untuk menelusuri faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan QRIS oleh nasabah, terutama di lingkungan BPD Bali Cabang Negara.

Penelitian ini berfokus pada nasabah BPD Bali Cabang Negara yang telah menggunakan QRIS. Penelitian ini lebih menasar ke pengguna yang bertransaksi

pembayaran atau sebagai pembeli. Populasi penelitian ini adalah 1.207 nasabah pengguna QRIS, dan sampel yang diambil sebanyak 92 responden menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, yakni hanya melibatkan nasabah yang telah menggunakan QRIS, sehingga data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian.

Menurut studi yang dilakukan oleh (Fardani. *et.al.*, 2024), niat penggunaan QRIS dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh persepsi kegunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa orang lebih cenderung menggunakan teknologi jika mereka yakin teknologi tersebut akan membantu mereka berkinerja lebih baik. Persepsi kegunaan juga secara signifikan memengaruhi niat penggunaan QRIS, menurut penelitian (Anggriani, *et.al.*, 2023). Jika kita melihat metrik seperti keandalan sistem, nilai transaksi, kesederhanaan/kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan aksesibilitas ke dukungan teknis ketika muncul masalah, kita dapat melihat bahwa aplikasi keuangan QRIS memiliki pengguna yang sangat percaya diri.

Persepsi generasi milenial terhadap kemudahan penggunaan uang elektronik berbasis QRIS secara positif memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakannya, menurut penelitian (Annisa, *et al.*, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kemungkinan memilih untuk menggunakan uang elektronik berbasis QRIS meningkat seiring dengan meningkatnya persepsi kemudahan penggunaannya. Pada akhirnya, persepsi responden terhadap uang elektronik sebagai sesuatu yang ramah pengguna, efisien, dan intuitif dalam memproses transaksi yang memotivasi mereka untuk menggunakan QRIS. Di sisi lain, studi ini menemukan

bahwa persepsi pedagang terhadap kemudahan penggunaan uang elektronik berbasis QRIS berdampak negatif terhadap keputusan mereka untuk menggunakannya.

Selain itu, penelitian (Seniati dan Werastuti, 2024) menemukan bahwa niat untuk menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dipengaruhi secara negatif oleh persepsi risiko. Mereka cenderung tidak menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) jika mereka merasakan tingkat risiko yang lebih tinggi. Namun, penelitian oleh (Taryanda, *et.al.*, 2024) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan QRIS secara signifikan dan positif memengaruhi niat untuk menggunakan layanan, klaim bahwa fitur layanan mudah dipahami, dan berbagai pemberitaan media tentang penggunaan QRIS.

Peneliti merasa terdorong untuk menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi minat untuk menggunakan QRIS berdasarkan penjelasan yang telah diberikan dan kesenjangan dalam penelitian yang ada. Penelitian ini berbeda dari penelitian lainnya yang terletak pada teori tambahan penelitian. *Technology Acceptance Model* (TAM) telah digunakan oleh banyak peneliti sebelumnya. Penelitian ini tidak hanya menggunakan TAM, tetapi juga menggabungkan Teori Prospek. Berdasarkan teori ini, ketika seseorang membuat keputusan, mereka mempertimbangkan potensi keuntungan dan potensi kerugian. Nasabah Bank BPD Bali Cabang Negara di Kabupaten Jembrana berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.

Dengan konteks ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul sementara **“Pengaruh Perspsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan**

Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Pada Nasabah Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Terjadinya penurunan di setiap tahunnya jumlah pengguna QRIS dari tahun 2020 hingga tahun 2023.
2. Adanya permasalahan penggunaan QRIS yang dialami oleh nasabah.
3. Terdapat persepsi yang beragam dari nasabah terkait kegunaan, kemudahan, dan risiko dalam penggunaan QRIS.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari dari luasnya pembahasan di luar permasalahan, penelitian ini akan dibatasi ruang lingkupnya yang hanya dilakukan pada nasabah BPD Bali Cabang Negara, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan untuk nasabah di cabang lain atau bank lain di Indonesia.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara?

2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara?
3. Bagaimana pengaruh persepsi risiko terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara.
2. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara.
3. Menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap minat penggunaan QRIS pada nasabah Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- Menambah literatur dan wawasan dalam bidang *financial technology*, khususnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan QRIS.
- Memperkuat konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan memasukkan variabel persepsi risiko sebagai faktor tambahan.

2. Manfaat Praktis

- Memberikan informasi kepada Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan QRIS, sehingga dapat digunakan untuk merancang strategi peningkatan adopsi QRIS.
- Memberikan wawasan bagi regulator dan penyedia layanan pembayaran digital terkait faktor-faktor yang memengaruhi adopsi QRIS di sektor perbankan daerah.

3. Manfaat Sosial

- Meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan kemudahan QRIS sebagai alat pembayaran digital.
- Mendukung program pemerintah dalam percepatan transaksi non-tunai dan pengembangan ekosistem *cashless society* di Indonesia.

