

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju sudah membawa perubahan, membuat trend dan berbagai inovasi baru (P. A. Putri et al., 2024). Teknologi yang memungkinkan manusia untuk membuat, mengubah, menyimpan, berkomunikasi, dan menyebarkan data disebut teknologi informasi. Teknologi informasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap kehidupan manusia. Banyak sekali dampak teknologi informasi yang membawa banyak manfaat bagi semua sektor. Dengan adanya teknologi dapat membuat urusan kita lebih efektif dan efisien (Zikri et al., 2023).

Sektor keuangan atau perbankan adalah salah satu sektor yang mengalami perkembangan teknologi saat ini. Salah satu inovasi yang terus dikembangkan dalam sektor keuangan adalah alat pembayaran. Alat pembayaran berkembang sangat pesat seiring dengan kemajuan dalam ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebutuhan manusia. Alat transaksi nontunai, seperti uang elektronik, baik kertas maupun logam telah diakui masyarakat (Adiyanti & Pudjihardjo, 2015).

Cashless berarti transaksi finansial yang tidak lagi menggunakan uang tunai (logam atau kertas). Sedangkan masyarakat yang tidak lagi menggunakan uang tunai dalam setiap transaksi finansial disebut *cashless society* (Marlina et al., 2021). Pembayaran melalui dompet digital atau *cashless* terus mengalami peningkatan. Berdasarkan berita yang dirilis oleh Visa yang berdasarkan temuan dari *Visa Consumer Payment Attitudes Study* di Indonesia yang terbaru. Peningkatan pembayaran melalui dompet digital terus terjadi, dengan penggunaan tertinggi sebesar 92% di kalangan masyarakat Indonesia, angka yang sama dengan tahun sebelumnya. Di sisi lain, uang tunai turun menjadi 80 persen dari 84% sebelumnya di tahun 2022 (Visa.co.id, 2024).

Generasi muda Gen Z (76%) dan Gen Y (69%) di Indonesia mendorong perilaku nontunai. Hal ini menunjukkan bahwa hampir tiga dari lima orang di

antaranya berhasil menjalani gaya hidup tanpa uang. Riko Abdurrahman, Presiden Direktur Visa Indonesia, mengatakan bahwa peningkatan kemudahan pembayaran nontunai di Indonesia menunjukkan pergeseran menuju masyarakat yang mengutamakan transaksi digital. Transisi ini didorong oleh semakin diterimanya berbagai metode pembayaran digital di Indonesia; teknologi tanpa kontak memungkinkan pembayaran yang mudah, aman, dan lancar (Visa.co.id, 2024).

Banyak model dan interaksi yang ditawarkan dalam pembayaran digital (Fandiyanto & Karnadi, 2019). Sistem pembayaran kode QR (Quick Response) saat ini sangat populer. Teknologi kode QR untuk pembayaran e-wallet baru dianggap inovatif dan nyaman untuk berbagai aktivitas sistem yang ada karena memungkinkan pengumpulan data secara cepat. Keuntungan kode QR mencakup keuntungan fisik permanen dan kemudahan penyimpanan dan penggunaan data. Bank Indonesia menetapkan kode QR sebagai standar teknologi metode pembayaran karena keunggulannya dan efisiensinya (Akbar et al., 2019).

Salah satu inovasi yang muncul dan mulai populer adalah alat pembayaran digital berbasis QR Code yang kita kenal dengan istilah QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*). Semua penyedia layanan sistem pembayaran yang menggunakan pembayaran QR harus menerapkan QRIS, yang dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bekerja sama dengan Bank Indonesia dan merupakan penyatuan berbagai macam kode QR yang digunakan oleh berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) (bi.go.id, 2020).

Untuk mempercepat inklusi keuangan digital, Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) meluncurkan QRIS, sarana pembayaran yang memungkinkan pembeli dan penjual menggunakan smartphone mereka untuk melakukan transaksi nontunai. Dengan fasilitas ini, pembeli dan penjual dapat mempermudah transaksi non-tunai dengan memindai kode QR melalui smartphone mereka. Pada tanggal 1 Januari 2020, QRIS harus digunakan untuk setiap pembayaran digital yang difasilitasi dengan kode QR. Ini dibuat oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk mempercepat inklusi keuangan digital, mempermudah sistem pembayaran, dan

membuat transaksi digital lebih mudah. QRIS dapat digunakan pada aplikasi mobile banking, uang elektronik, atau dompet digital (bi.go.id, 2020).

QRIS memiliki karakteristik UNGGUL (Universal, Gampang, Untung, dan Langsung). Universal maksudnya, QRIS dapat menerima pembayaran aplikasi apapun yang menggunakan *QR Code*, jadi masyarakat tidak perlu memiliki berbagai macam aplikasi pembayaran. Karakteristik kedua QRIS adalah gampang. Bagi masyarakat, mudah karena hanya perlu memindai dan membayar, tetapi bagi penjual, gampang karena hanya satu QRIS yang dapat dipindai menggunakan aplikasi pembayaran QR apa pun. Karakteristik selanjutnya, Untung, berarti bahwa pengguna dapat menggunakan akun pembayaran QR apapun untuk membayar, sementara penjual hanya perlu memiliki satu akun untuk menerima semua kode QR pembayaran. Karakteristik yang terakhir yaitu Langsung, dengan QRIS, pembayaran dapat langsung diproses, dan pengguna dan penjual langsung menerima informasi tentang transaksi (bi.go.id, 2020).

Transaksi pembayaran menggunakan QRIS sangat menguntungkan bagi para penggunanya. Dengan adanya penggunaan QRIS dapat membangun informasi *credit profile* atau informasi keuangan yang mendalam bagi penggunanya. Bagi masyarakat, QRIS bermanfaat dalam hal pengelolaan keuangan pribadi karena semua biaya yang digunakan untuk transaksi pembayaran dicatat secara otomatis di aplikasi *e-wallet* maupun *mobile banking* yang digunakan. Selain itu, karena QRIS dianggap lebih efisien tanpa biaya administrasi atau biaya tambahan lainnya, penggunaan QRIS dianggap mengurangi biaya pengguna (Agustina & Musmini, 2022)

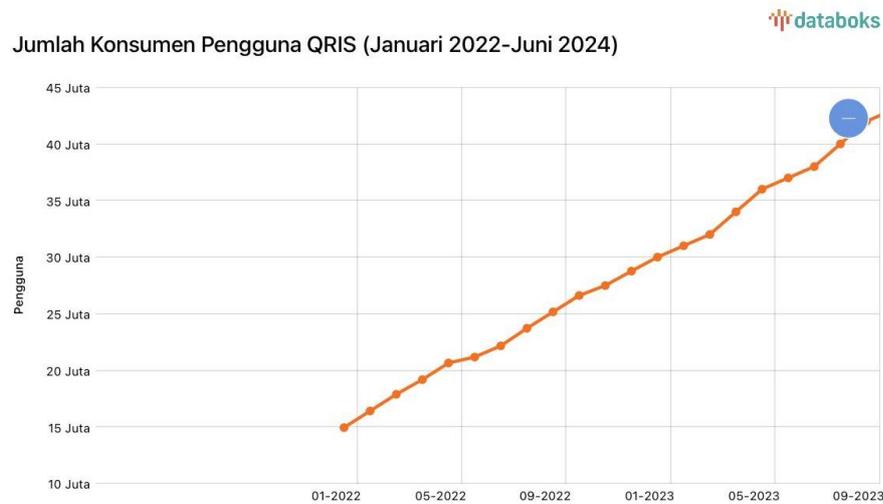
*Technology Acceptance Model* oleh Davis (1989) menjadi landasan teori pada penelitian ini. *Technology Acceptance Model* berguna untuk menilai sejauh mana pengguna merasakan manfaat dan penerimaan suatu teknologi. *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa jika seseorang merasa suatu teknologi mudah digunakan dan berguna, maka besar kemungkinan mereka akan menerima dan menggunakannya. Hal ini berhubungan dengan diciptakannya QRIS oleh Bank Indonesia untuk mempermudah pengguna untuk melakukan transaksi

non tunai dan terhindar dari berbagai risiko contohnya pemalsuan uang dan terhindar dari risiko pengambilan uang tunai dalam jumlah besar (M. T. Putri et al., 2023).

Kemudahan merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan para pengguna saat melakukan transaksi. Tingkat kemudahan ini menjadi tolak ukur seberapa simpel dan jelas QRIS dapat digunakan dan dipahami. Persepsi kemudahan berkaitan dengan keyakinan terhadap proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa sistem informasi tersebut mudah digunakan atau mudah dipahami, mereka akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa sistem informasi tersebut sulit digunakan atau sulit dipahami, mereka tidak akan menggunakannya (Ernawati & Noersanti, 2020).

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama dalam penerimaan teknologi. Hal ini berkaitan dengan kepercayaan seseorang bahwa teknologi tersebut mudah digunakan dan dipahami. Dalam konteks QRIS, kemudahan penggunaan mengacu pada kepraktisan dalam menggunakannya. Cukup dengan membawa gawai untuk menscan *barcode* yang sudah disediakan *merchant* maka pembayaran akan langsung diproses. Kemudahan penggunaan juga menjadi salah satu faktor pengguna untuk menggunakan QRIS secara berulang.

Selain kemudahan penggunaan, faktor kepercayaan juga berperan penting dan menjadi pertimbangan dalam penggunaan teknologi. Ketika pengguna QRIS memiliki kepercayaan yang tinggi, para pengguna akan semakin yakin untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi ini dalam aktivitas sehari-hari. Kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital seperti QRIS berkaitan dengan aspek keamanan data dan perlindungan terhadap penipuan atau kesalahan transaksi. Sebaliknya, jika kepercayaan pengguna QRIS rendah, para pengguna akan enggan untuk mengadopsi QRIS. Kekhawatiran akan potensi risiko keamanan, ketidakpastian mengenai keandalan sistem, atau cemas tentang proses transaksi yang rumit dapat menghalangi mereka dari menggunakan QRIS. Faktor-faktor ini dapat menghambat adopsi dan mempengaruhi tingkat penggunaan teknologi pembayaran digital para pengguna (Anggraini et al., 2024).



Sumber:  
Bank Indonesia (BI)  
Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)

Informasi Lain:

**Gambar 1. 1. Jumlah Konsumen QRIS Sampai Semester I 2024**

*Sumber : Databooks, 2024*

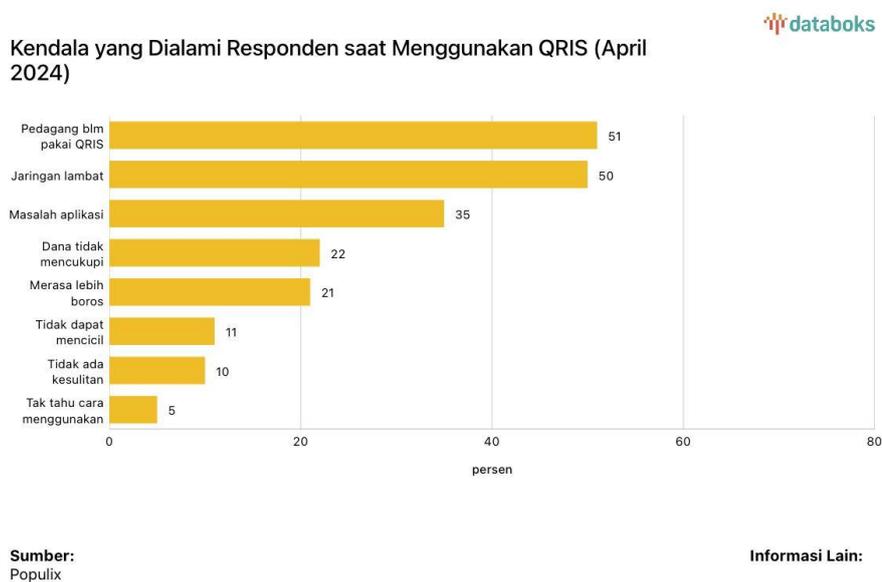
Berdasarkan grafik gambar yang ditunjukkan pada Gambar 1.2 menunjukkan bahwa jumlah pengguna QRIS pada Juni atau akhir semester I 2024 ada sekitar 51 juta konsumen yang menggunakan QRIS. Jumlah ini bertambah sekitar 5 juta dari Desember tahun lalu yang berada di angka 46 juta pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kenaikan dan minat tersendiri konsumen di Indonesia untuk menggunakan QRIS.

Berdasarkan laporan perekonomian Provinsi Jambi pada Triwulan I 2024 dari Bank Indonesia. Jumlah pengguna QRIS di provinsi Jambi meningkat dibandingkan triwulan sebelumnya. Per Maret 2024, jumlah *merchant* 309.164 meningkat 1,48% dibandingkan triwulan sebelumnya. Pada triwulan I 2024, jumlah pengguna QRIS terus meningkat, mencapai 516.806, lebih tinggi dari triwulan IV tahun 2023 yang mencapai 497.973 pengguna (bi.go.id, 2024).

Hal tersebut menunjukkan bahwa Provinsi Jambi memiliki minat tersendiri dalam mengadopsi QRIS sebagai alat pembayaran. Wilayah Jambi memiliki populasi *merchant* dan pengguna QRIS yang sangat besar dan beragam. *Merchant* atau pedagang merupakan penjual barang atau jasa yang menerima pembayaran

dari transaksi penggunaan Uang Elektronik (Antasari, 2020). Biasanya *merchant* akan menyediakan beberapa pilihan metode pembayaran dengan uang elektronik, meliputi berbagai *e-money*, *mobile banking* atau berupa QR Code atau QRIS. Dengan melakukan penelitian di Kota Jambi dapat memberikan gambaran lebih tentang faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan mereka terhadap sistem teknologi.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan Saleh et. al (2023) menemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap penggunaan QRIS tidak selalu positif. Menurut temuan penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa masih terdapat kesulitan untuk menggunakan sistem QRIS. Hal ini disebabkan persepsi masyarakat yang merasa uang tunai lebih sering digunakan dan kekhawatiran masyarakat akan teknologi pembayaran digital masih tinggi. Hal ini dipengaruhi oleh tingkat literasi digital, pengalaman sebelumnya dengan teknologi serupa, atau preferensi pribadi terhadap metode pembayaran.



**Gambar 1. 2. Kendala Yang Dialami Pengguna QRIS Saat Menggunakannya**

*Sumber : Databooks, 2024*

Menurut hasil survei yang dilakukan databooks pada April 2024, 94% dari total responden Indonesia pernah bertransaksi menggunakan QRIS. Terdapat

sejumlah kendala yang dialami responden saat menggunakan layanan tersebut. Mayoritas atau 51% dikarenakan tidak semua *mercant* atau pedagang menerima pembayaran lewat QRIS. 50% responden merasakan kendala berupa jaringan yang lambat sehingga transaksi terganggu, 35% mengalami masalah teknis terkait aplikasi pembayaran, dan 22% terkendala lantaran dana tidak mencukupi. Selain itu, 21% responden merasa lebih boros saat bertransaksi menggunakan QRIS, 11% tidak bisa membayar dengan mencicil, 10% tidak mengalami kesulitan apapun, dan 5% tidak mengerti cara menggunakannya.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Hafizah (2023) Dalam penelitian tentang kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan pengetahuan terhadap keputusan menggunakan layanan uang elektronik (QRIS), ditunjukkan bahwa variabel kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan pengetahuan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan menggunakan uang elektronik berbasis QRIS pada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang baik secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taryanda (2024) yaitu tentang pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko terhadap minat menggunakan QRIS pada masyarakat di Kota Jambi, menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan risiko QRIS positif dan signifikan terhadap minat menggunakannya, tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Arief Wibowo menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan teknologi ditentukan oleh seberapa mudah suatu teknologi dipahami dan digunakan.

Penelitian kali ini fokus pada kemudahan penggunaan QRIS yang berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dengan kepercayaan yang menjadi variabel mediasi. Dimana, peneliti akan meneliti lebih lanjut terkait apakah kepercayaan menjadi perantara atau penghubung antara kemudahan penggunaan dengan keputusan penggunaan.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini akan memberikan gambaran atau wawasan tentang adopsi teknologi keuangan di masyarakat dengan kepercayaan sebagai penghubung untuk memberikan pemahaman lebih dalam tentang perilaku pengguna. Maka penenliti mengangkat judul "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) di Kota Jambi".

### **1.2.Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan QRIS terhadap keputusan penggunaan oleh masyarakat di Kota Jambi?
2. Apakah kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna QRIS?
3. Apakah kepercayaan pengguna QRIS berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS?
4. Apakah kepercayaan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kemudahan penggunaan dan keputusan penggunaan QRIS?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis berapa besar pengaruh kemudahan penggunaan QRIS terhadap keputusan penggunaan oleh masyarakat di Kota Jambi.
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kemudahan penggunaan QRIS terhadap kepercayaan pengguna QRIS.
3. Untuk menganalisis seberapa besar kepercayaan pengguna QRIS berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS.
4. Untuk menganalisis peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kemudahan penggunaan dan keputusan penggunaan QRIS.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini berpotensi menambah literatur tentang penggunaan teknologi, khususnya dalam hal pembayaran digital. Penemuannya dapat menjadi sumber penelitian tambahan tentang variabel yang memengaruhi keputusan untuk menggunakan pembayaran digital.
- b. Diharapkan peneliti yang akan datang dapat memberikan referensi untuk literatur penelitian serupa.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan pengguna untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan, dan diharapkan penyedia layanan dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan keamanan yang dapat meningkatkan kepercayaan pengguna.
- b. Penelitian ini dapat membantu penyedia layanan untuk memberikan edukasi yang tepat untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang QRIS, sehingga dapat mengurangi keraguan dan meningkatkan adopsi.