

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

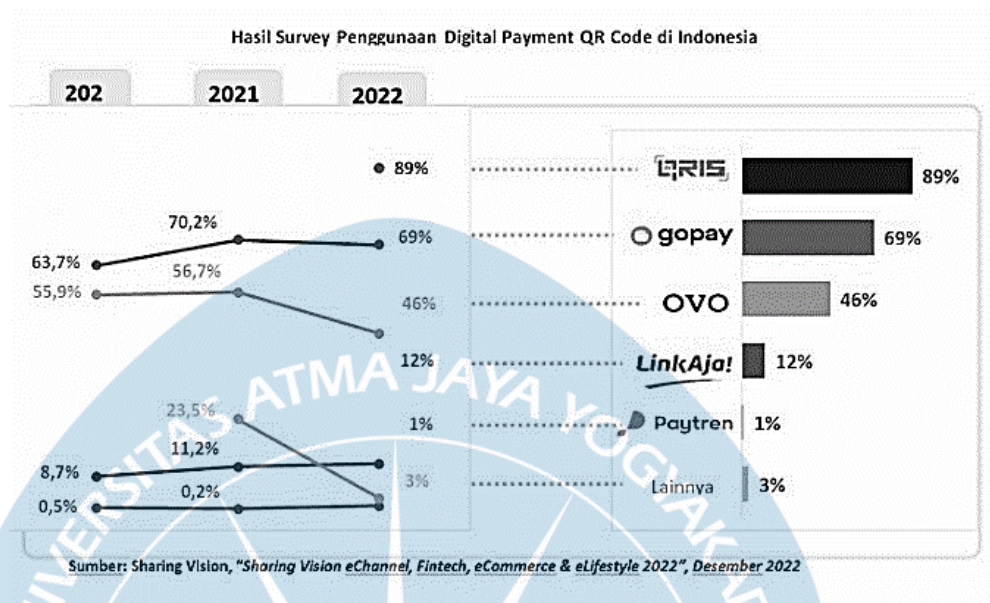
Pada era *New Normal*, perkembangan teknologi telah membawa dampak signifikan dalam transformasi cara masyarakat melakukan transaksi keuangan. Salah satu inovasi terkini dalam pembayaran digital adalah penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sebagai metode pembayaran baru yang praktis dan efisien di Indonesia [1]. QRIS memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi nontunai dengan mudah menggunakan QR code.

Pandemi COVID-19 telah mempercepat adopsi pembayaran non-tunai di Indonesia. Sebagai respon terhadap situasi ini, Bank Indonesia (BI) dan pemerintah telah mendorong penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran yang aman dan praktis pada era *New Normal* [2]. QRIS telah mengalami pertumbuhan pesat, dengan meningkatnya jumlah transaksi dan penggunaan QRIS.

Menurut data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), nilai transaksi QRIS tumbuh 305,49% (*year-on-year/yoy*) ke Rp4,52 triliun pada bulan Februari 2022, dengan *volume* transaksi QRIS juga tumbuh sebesar 268,64% (*yoy*) menjadi 54,91 juta transaksi [3]. Jumlah pedagang yang menyediakan layanan pembayaran QRIS juga terus meningkat, mencapai 15,67 juta pada bulan Februari 2022, dan diperkirakan akan mencapai 26 juta pada akhir tahun 2022 [6].

Survei "Sharing Vision eChannel, Fintech, eCommerce & eLifestyle 2022" yang dilakukan oleh BI menunjukkan bahwa 81 persen responden pernah melakukan transaksi digital menggunakan QR Code, dengan 89 persen di antaranya menggunakan QRIS [4]. QRIS menjadi pilihan utama dalam digital payment di Indonesia, diikuti oleh QR Code dari platform lokal seperti Gopay, OVO, dan Link Aja. Penggunaan QRIS dan transaksi digital banking secara keseluruhan diperkirakan terus meningkat di masa mendatang. Selain itu, penggunaan mobile banking juga mengalami peningkatan signifikan dengan lebih dari 80 persen responden

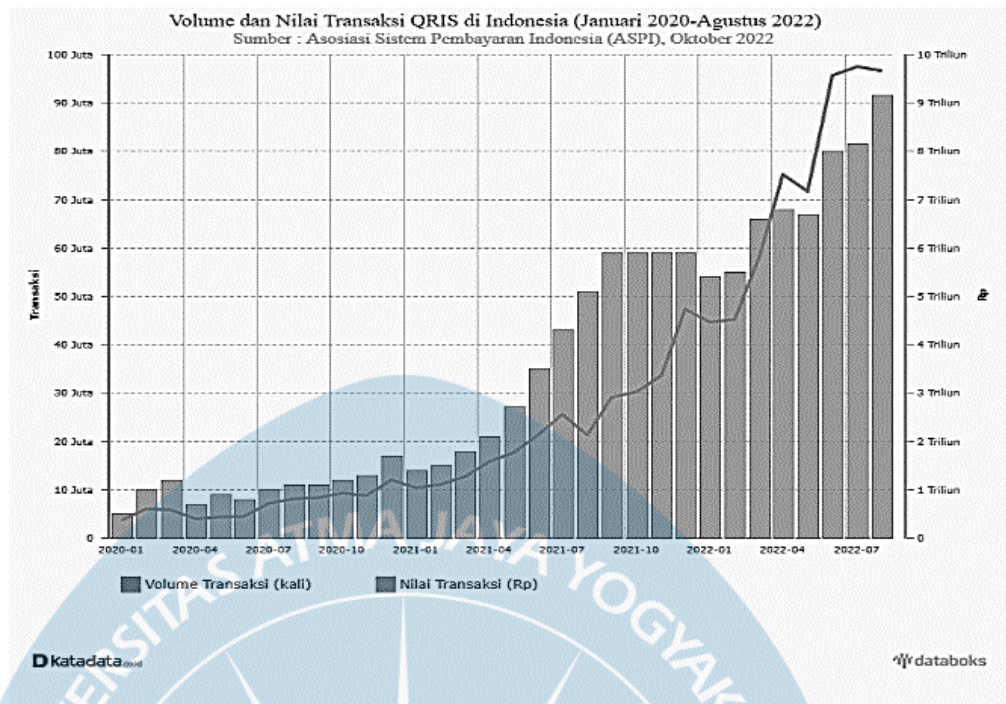
memilihnya untuk berbagai layanan perbankan [4]. Pertumbuhan ini sejalan dengan tren adopsi pembayaran nontunai yang semakin kuat di kalangan pedagang. [5].



Gambar 1.1 Grafik Penggunaan Digital Payment di Indonesia

Survei yang dilakukan oleh Google, Temasek, dan Bain & Company pada tahun 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar pedagang berencana untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan penggunaan layanan pembayaran digital [6]. Namun, meskipun adopsi QRIS terus meningkat, masih perlu dilakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Untuk itu, dalam tugas akhir ini, akan digunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis faktor-faktor tersebut.

TAM adalah kerangka kerja yang mempelajari perilaku pengguna terhadap teknologi. Model ini mengidentifikasi dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi, yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) [7]. Penelitian sebelumnya juga telah mengkaji faktor-faktor ini dalam konteks pembayaran digital dan penggunaan QR code [8][9][10].



Gambar 1.2 Diagram Peningkatan Transaksi QRIS

Dalam konteks penelitian ini, akan dilakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital pada era *New Normal* di Indonesia. Data-data terperinci mengenai penggunaan QRIS dan transaksi digital yang telah dikumpulkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) akan menjadi sumber informasi penting dalam penelitian ini [1][2]. Peningkatan jumlah transaksi dan nilai transaksi (rupiah) dalam penggunaan QRIS dari tahun Januari 2020 hingga Agustus 2022 dimana sebelum pandemi hingga pasca pandemi yang disediakan oleh Bank Indonesia (BI) sebagai fasilitas pembayaran digital.

Dengan adanya fasilitas QRIS dapat memudahkan pengguna penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi secara non-tunai cukup dengan memindai kode QR pada smartphone. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan QRIS, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi penyedia layanan pembayaran digital, pemerintah, dan stakeholder terkait lainnya dalam meningkatkan adopsi dan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital yang efektif dan berkelanjutan pada era *New Normal* di Indonesia [5].

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian tentang penggunaan dan niat penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital berfokus pada pemahaman niat, sikap, dan manfaat teknologi ini. Niat penggunaan mempengaruhi adopsi teknologi, yang dipengaruhi oleh sikap penggunaan dan persepsi manfaat serta kemudahan penggunaan. Dalam konteks QRIS, penting untuk memahami bagaimana pengguna membentuk niat mereka untuk menggunakan teknologi ini dan bagaimana sikap penggunaan mempengaruhi niat penggunaan. Penelitian ini membahas bagaimana niat penggunaan, sikap penggunaan, dan persepsi manfaat mempengaruhi adopsi dan penggunaan QRIS oleh pengguna.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian yang diajukan adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi sikap, niat dan kegunaan dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat niat pengguna, sikap pengguna, dan kegunaan terhadap QRIS sebagai metode pembayaran digital dalam transaksi digital.

1.5. Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah yang terdapat didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

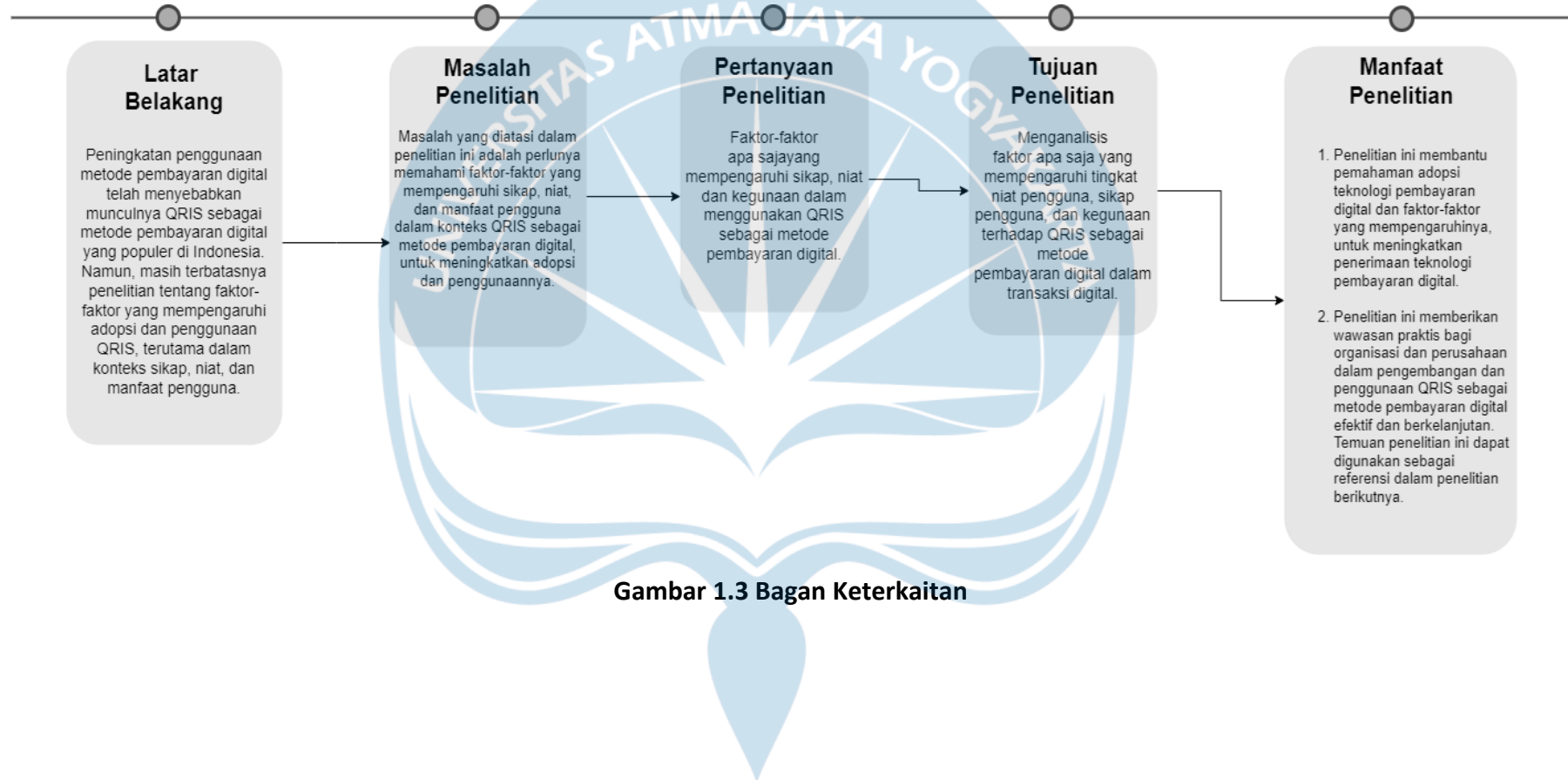
1. Sampel Penelitian: Penelitian ini menggunakan sampel pengguna QRIS di Indonesia sebagai responden. Sampel dipilih menggunakan metode pengambilan sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian, seperti teknik *purposive sampling* atau acak terkontrol dan *Lemeshow*.
2. Rentang Usia Responden: Penelitian ini memfokuskan pada responden yang berusia antara 17 tahun ke atas. Rentang usia ini dipilih untuk mengarahkan penelitian pada kelompok yang cenderung lebih aktif dalam penggunaan teknologi digital dan memiliki potensi adopsi yang lebih tinggi terhadap QRIS.
3. Variabel yang Diteliti: Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor seperti *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *attitude toward using* (sikap dalam penggunaan), *perceived risk* (persepsi risiko), *perceived enjoyment* (persepsi kesenangan), *behavioral intention to use* (niat penggunaan), dan *trust* (kepercayaan) terhadap peningkatan pengguna dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital.

1.6. Manfaat Penelitian

Dilakukannya penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang diteliti dengan batasan masalah dan tujuan yang telah dipaparkan, maka dari itu, manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman yang lebih mendalam tentang adopsi teknologi pembayaran digital dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan. Hal ini berpotensi mengembangkan teori dan pemahaman yang lebih baik tentang penerimaan teknologi dalam konteks pembayaran digital.
2. Penelitian ini memberikan wawasan praktis bagi organisasi, perusahaan, dan pihak terkait dalam pengembangan dan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Penelitian ini membantu meningkatkan pengalaman pengguna, membangun kepercayaan terhadap keamanan transaksi digital, dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran yang efektif dan berkelanjutan, serta temuan dari penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sama.

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1.3 Bagan Keterkaitan