

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek, termasuk sektor keuangan. Financial Technology (FinTech) menjadi salah satu inovasi yang mengintegrasikan layanan keuangan dengan teknologi untuk menciptakan model bisnis yang lebih efisien. Salah satu bentuk inovasi FinTech di Indonesia adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yang diluncurkan pada 17 Agustus 2019 dan mulai diterapkan secara luas oleh Bank Indonesia sejak 1 Januari 2020. QRIS memungkinkan penyederhanaan transaksi dengan mengintegrasikan berbagai penyedia layanan pembayaran melalui platform berbasis kode QR, sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna serta membantu pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dalam mengadopsi pembayaran digital. (Salsabila et al., 2023).

Di Indonesia, penggunaan QRIS mengalami peningkatan signifikan, terutama di kalangan UMKM. QRIS menjadi solusi pembayaran yang praktis, aman, dan efisien untuk memperluas akses layanan kepada konsumen serta mendukung transaksi nontunai. Dukungan pemerintah dan lembaga keuangan berperan penting dalam mempercepat adopsi QRIS di berbagai wilayah, menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara yang aktif dalam transformasi digital ekonomi lokal. (Rachman et al., 2024; Santika et al., 2024).

Namun, meskipun adopsi QRIS terus meningkat, banyak UMKM yang tidak konsisten dalam penggunaannya atau bahkan berhenti menggunakan QRIS setelah adopsi awal. Rendahnya niat keberlanjutan (*Continuance Intention to Use*) dalam penggunaan QRIS disebabkan oleh berbagai faktor, seperti manfaat yang belum dirasakan secara optimal, kendala teknis dalam penggunaannya, serta biaya administrasi yang dianggap membebani. Selain itu, persepsi keamanan yang rendah dan kurangnya kepercayaan terhadap sistem juga menjadi hambatan utama,

terutama jika UMKM pernah mengalami transaksi gagal atau keterlambatan pencairan dana. (Amaliyah et al., 2024).

Dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan QRIS, pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dapat digunakan sebagai dasar analisis. TAM berfokus pada bagaimana faktor *perceived usefulness* (persepsi kegunaan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), dan *trust* (kepercayaan) membentuk sikap terhadap penggunaan, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan untuk terus menggunakan QRIS. (Davis, 1989).

Sementara itu, *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen, (1991) menjelaskan bahwa *continuance intention to use* dalam menggunakan teknologi seperti QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh sikap individu, tetapi juga oleh norma sosial (*subjective norm*) dan persepsi kendali perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam hal ini, sikap terhadap penggunaan QRIS berperan sebagai mediator yang menjembatani hubungan antara faktor eksternal seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan kepercayaan dengan niat keberlanjutan (*continuance intention to use*).

Selain itu, dalam kerangka TPB, penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yu et al., (2021), menemukan bahwa dukungan pemerintah berperan dalam memperkuat hubungan antara sikap individu dan niat untuk berwirausaha, terutama dalam konteks adaptasi kebijakan pasca-pandemi COVID-19. Berdasarkan temuan tersebut, kebijakan pemerintah dalam mendukung transformasi digital juga dapat memengaruhi sikap pelaku usaha terhadap teknologi pembayaran digital seperti QRIS. Insentif finansial, regulasi yang jelas, serta edukasi yang lebih luas mengenai manfaat QRIS berpotensi meningkatkan adopsi dan keberlanjutan penggunaannya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, kebijakan pemerintah dianalisis sebagai faktor eksternal yang dapat berdampak pada sikap pengguna dan keberlanjutan penggunaan QRIS.

Meskipun adopsi QRIS terus meningkat, penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaannya oleh UMKM di Indonesia masih terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada faktor yang

mendorong adopsi awal QRIS, sementara faktor yang memengaruhi keputusan UMKM untuk terus menggunakan QRIS masih jarang dianalisis secara komprehensif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan QRIS oleh UMKM di Indonesia melalui pendekatan TAM dan TPB, serta mengeksplorasi peran sikap terhadap penggunaan sebagai mediator dan kebijakan pemerintah sebagai faktor eksternal dalam TPB. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai faktor yang mendorong dan menghambat keberlanjutan penggunaan QRIS. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merancang kebijakan yang lebih efektif serta strategi yang mendukung transformasi digital UMKM di Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Perceived Usefulness* mempengaruhi Sikap Terhadap Penggunaan?
2. Apakah *Perceived Usefulness* mempengaruhi *Continuance Intention to Use*?
3. Apakah *Perceived Ease of Use* mempengaruhi *Perceived Usefulness*?
4. Apakah *Perceived Ease of Use* mempengaruhi Sikap Terhadap Penggunaan?
5. Apakah Kepercayaan mempengaruhi Sikap Terhadap Penggunaan?
6. Apakah Kepercayaan mempengaruhi *Continuance Intention to Use*?
7. Apakah Sikap Terhadap Penggunaan mempengaruhi *Continuance Intention to Use*?
8. Apakah Kebijakan Pemerintah memoderasi pengaruh Sikap Terhadap Penggunaan pada *Continuance Intention to Use*?
9. Apakah Sikap Terhadap Penggunaan memediasi pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Continuance Intention to Use*?
10. Apakah *Perceived Usefulness* memediasi pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap Sikap Terhadap Penggunaan?
11. Apakah Sikap Terhadap Penggunaan memediasi pengaruh Kepercayaan terhadap *Continuance Intention to Use*?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, Kepercayaan, dan Sikap Terhadap Penggunaan terhadap *Continuance Intention to Use* penggunaan QRIS di kalangan UMKM.
2. Menganalisis pengaruh Sikap Terhadap Penggunaan sebagai mediator dalam hubungan antara *Perceived Usefulness* dan *Continuance Intention to Use*.
3. Menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap Sikap Terhadap Penggunaan melalui *Perceived Usefulness* sebagai mediator.
4. Menganalisis pengaruh Sikap Terhadap Penggunaan sebagai mediator dalam hubungan antara Kepercayaan dan *Continuance Intention to Use*.
5. Menganalisis pengaruh Kebijakan Pemerintah sebagai moderator dalam memperkuat hubungan antara Sikap Terhadap Penggunaan dan *Continuance Intention to Use* QRIS.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis:
 - a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori adopsi teknologi dalam konteks keberlanjutan penggunaan QRIS oleh UMKM.
 - b. Menganalisis pengaruh Sikap Terhadap Penggunaan sebagai mediator dalam hubungan antara faktor eksternal seperti *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan Kepercayaan dengan *Continuance Intention to Use*.
 - c. Meneliti dampak kebijakan pemerintah sebagai faktor moderasi dalam meningkatkan keberlanjutan adopsi QRIS.
2. Manfaat Praktis:
 - a. Memberikan rekomendasi kepada UMKM dalam meningkatkan efektivitas penggunaan QRIS guna mendukung operasional bisnis dan daya saing.
 - b. Menyediakan masukan bagi penyedia layanan pembayaran digital untuk meningkatkan kepercayaan dan pengalaman pengguna QRIS.

- c. Memberikan rekomendasi kepada pemerintah dalam mengembangkan kebijakan yang lebih efektif dalam mendukung adopsi QRIS secara berkelanjutan.

