

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Cashless society merupakan gerakan dimana uang tunai digantikan dengan versi digitalnya (Fabris, 2019). Di Indonesia sendiri dalam realisasinya membentuk *cashless society*, Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dirancang oleh Bank Indonesia (BI) pada tahun 2014. GNNT menurut Gubernur Bank Indonesia saat itu ditujukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Indonesia terhadap penggunaan instrumen non tunai sehingga kedepannya akan terbentuk masyarakat yang lebih gemar menggunakan instrumen non tunai terutama dalam melakukan transaksi kegiatan ekonomi.

Salah satu instrumen non tunai adalah pembayaran dengan fitur pembayaran digital, yaitu melalui kode QR. Pembayaran *mobile* dengan kode QR merupakan sistem pembayaran *mobile* yang menggunakan teknologi *Near Field Communication* (NFC) yang dikembangkan oleh perusahaan Denso Wave (Turker, Altay dan Okumus, 2022, hal.121968). Di Indonesia, penggunaan sistem pembayaran seluler kode QR diwujudkan dalam bentuk *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang diterapkan secara nasional oleh Bank Indonesia pada tahun 2020.

Pembayaran berbasis digital seperti QRIS juga menunjukkan peningkatan yang signifikan baik dari segi volume transaksi maupun nominal. Perry Warjiyo selaku Gubernur Bank Indonesia, menyampaikan bahwa pembayaran digital pada tahun 2024 mencatatkan total 34,5 miliar transaksi, atau meningkat sebesar 36,1% year-on-year. Pertumbuhan ini terlihat pada seluruh komponen transaksi digital.

Meskipun sistem pembayaran QRIS telah diadopsi secara luas di Indonesia, tingkat kepercayaan dari para pengguna langsungnya, dalam konteks yang dipakai dalam penelitian ini adalah karyawan yang bertugas dalam memproses transaksi di *tenant* masih menemui tantangan. Pakuwon Mall Bekasi dipilih sebagai lokasi penelitian karena mayoritas tenannya telah sepenuhnya menerapkan sistem pembayaran non tunai (*cashless*). Adapun opsinya mencakup pembayaran via kartu dan pembayaran digital menggunakan QRIS. Keduanya menggunakan media yang sama yaitu mesin *Electronic Data Capture* (EDC). Meskipun keduanya merupakan sistem pembayaran non tunai, fokus penelitian ini sengaja ditujukan pada QRIS dengan beberapa pertimbangan. Sebagai kebijakan nasional yang diinisiasi Bank Indonesia, QRIS memiliki peran penting dalam mendorong kemajuan keuangan digital di Indonesia, terutama bagi transaksi nilai rendah hingga menengah yang sering terjadi di *tenant*.

Observasi awal mengungkap keraguan karyawan *tenant* terhadap keakuratan dan keandalan sistem pembayaran QRIS dimana kekhawatiran ini tidak banyak muncul pada transaksi pembayaran dengan kartu. Sebagai contoh, terlihat beberapa karyawan *tenant* melakukan konfirmasi berulang kali kepada customer dengan melihat bukti pembayaran dari *handphone* customer, layar mesin EDC, dan menunggu struk tercetak untuk memastikan transaksi QRIS benar-benar sukses. Bahkan terkadang karyawan di *tenant* tertentu memotret bukti pembayaran dari *handphone* pengunjung sebagai arsip bukti pembayaran telah berhasil. Kewaspadaan yang berlebihan ini mengindikasikan bahwa di balik penggunaan wajib tersebut, terdapat rasa tidak sepenuhnya percaya terhadap keandalan sistem QRIS.

Di sisi lain, pemilik *tenant* tidak memiliki masalah dalam mengadopsi sistem pembayaran QRIS. Hal ini dapat dilihat dari kelengkapan infrastruktur pendukung transaksi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menjawab apakah di tengah

ketersediaan opsi pembayaran kartu, sejauh mana karyawan *tenant* sebenarnya mempercayai dan mengandalkan QRIS sebagai metode pembayaran digital pilihan mereka saat menjalankan transaksi, serta faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepercayaan dan ketergantungan tersebut. Untuk itu, penelitian ini akan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan menambahkan variabel “kepercayaan” untuk memahami perilaku karyawan *tenant* dalam mengadopsi dan menggunakan sistem pembayaran QRIS.

1.2 Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini, Pakuwon Mall Bekasi menjadi lokasi penelitian dimana mayoritas *tenant* hanya menyediakan opsi pembayaran non tunai termasuk QRIS. Namun, pada observasi di lapangan banyak karyawan *tenant* yang tetap melakukan dokumentasi manual transaksi dan meminta bukti tambahan dari pelanggan meskipun telah menerima notifikasi digital dari sistem pembayaran QRIS. Perilaku ini dapat mengindikasikan adanya ketidakpercayaan terhadap sistem, yang terlihat dari karyawan *tenant* yang tetap mendokumentasikan transaksi QRIS secara manual atau meminta bukti dari customer meskipun QRIS sudah mengirim notifikasi digital. Ketidaksesuaian antara ekspektasi penggunaan sistem pembayaran QRIS yang seharusnya mudah dan cepat dalam proses transaksinya dengan kejadian aktual di lapangan seperti keraguan pengguna (karyawan *tenant*) inilah yang menjadi masalah utama penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menjawab di tengah ketersediaan opsi pembayaran non tunai lainnya (Via kartu), sejauh mana karyawan *tenant* sebenarnya mempercayai dan mengandalkan QRIS.

Penelitian ini menggunakan model UTAUT dan menambahkan variabel Kepercayaan untuk menganalisis penerimaan QRIS di kalangan *tenant*. Alasan

menambahkan variabel Kepercayaan dalam model UTAUT ini untuk mendalami konteks ketidak konsistenan dalam sistem metode pembayaran QR (Lankton et al., 2015). Nantinya variabel Kepercayaan ini akan mengukur tingkat kepercayaan karyawan *tenant* pada akurasi dari sistem pembayaran QR itu sendiri. Model ini dipilih karena mampu mengukur tidak hanya faktor-faktor penerimaan teknologi, tetapi juga peran kepercayaan dalam konteks sistem pembayaran digital QRIS ini.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana Performance Expectancy memengaruhi Behavior Intention karyawan tenant untuk menggunakan sistem pembayaran QRIS?
2. Sejauh mana Effort Expectancy memengaruhi Behavior Intention karyawan tenant untuk menggunakan sistem pembayaran QRIS?
3. Sejauh mana Social Influence memengaruhi Behavior Intention karyawan tenant untuk menggunakan sistem pembayaran QRIS?
4. Bagaimana Facilitating Conditions mempengaruhi Use Behavior aktual sistem pembayaran QRIS?
5. Bagaimana peran Kepercayaan terhadap penyedia layanan QRIS dalam membentuk persepsi karyawan tenant mengenai Facilitating Conditions?
6. Sejauh mana Behavior Intention mampu memprediksi Use Behavior aktual dari sistem pembayaran QRIS?

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan dan kepercayaan karyawan *tenant* terhadap sistem pembayaran QRIS.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memahami tingkat penerimaan atau adopsi teknologi di lingkungan bisnis yang mayoritasnya menerapkan sistem pembayaran digital dalam mengoptimalkan penggunaannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I: Pendahuluan

Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari penelitian ini, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II: Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepercayaan Terhadap Sistem Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Pada bab ini peneliti akan memaparkan teori-teori yang menjadi dasar penelitian. Teori ini meliputi pengertian Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), QRIS, UTAUT, dan Kepercayaan. Kemudian peneliti juga akan memaparkan penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian peneliti dan menyusun hipotesis penelitian.

Bab III: Metodologi Penelitian

Dalam bab ini peneliti akan mengemukakan jenis penelitian, objek penelitian, populasi penelitian, variabel penelitian, operasionalisasi dan pengukuran variabel penelitian, model penelitian, jenis data dan teknik pengumpulan data, serta analisis data.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data yang telah terkumpul dari responden yang selanjutnya akan dianalisis oleh peneliti. Analisis dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* dengan perangkat lunak SmartPLS 3.2.9.

Bab V: Kesimpulan

Bab ini merupakan bagian utama terakhir, disini peneliti akan mengemukakan simpulan dari hasil analisis data dan menguraikan isi penelitian ini. Dan peneliti juga akan mengemukakan saran yang berisikan keterbatasan penelitian dan hal-hal yang diharapkan bermanfaat mengenai penerimaan sistem transaksi QRIS bagi karyawan tenant di Pakuwon Mall Bekasi.