

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Bank Indonesia

Bank Indonesia merupakan Bank Sentral dari negara kesatuan Republik Indonesia. Sebagai lembaga negara yang independen, BI dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya dimulai ketika sebuah undang-undang baru, yaitu UU No. 23/1999 tentang Bank Indonesia, dinyatakan berlaku pada tanggal 17 Mei 1999 dan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 6/ 2009. (Bank Indonesia, 2020). Logo Bank Indonesia dapat dilihat melalui Gambar 1.1 berikut:



BANK INDONESIA

Gambar 1. 1 Logo Bank Indonesia

Sumber: Bank Indonesia, 2020

1.1.2 Visi dan Misi

Sesuai dengan visinya dimana BI harus menjadi bank sentral yang berkontribusi secara nyata terhadap perekonomian Indonesia dan terbaik diantara negara *emerging markets*, BI mempunyai otonomi penuh dalam merumuskan dan melaksanakan setiap tugas dan wewenangnya sebagaimana ditentukan dalam undang-undang tersebut. Pihak luar tidak dibenarkan mencampuri pelaksanaan tugas Bank Indonesia dan Bank Indonesia juga berkewajiban untuk menolak atau mengabaikan intervensi dalam bentuk apapun dari pihak manapun juga. Status dan kedudukan yang khusus tersebut diperlukan agar Bank Indonesia dapat melaksanakan peran dan fungsinya sebagai otoritas moneter secara lebih efektif dan efisien. Adapun misi dari Bank Indonesia yaitu, mencapai dan memelihara stabilitas nilai Rupiah melalui efektivitas kebijakan moneter dan bauran kebijakan Bank Indonesia, Turut menjaga stabilitas sistem keuangan melalui efektivitas kebijakan makroprudensial BI dan sinergi dengan mikroprudensial OJK, turut mengembangkan ekonomi dan keuangan digital melalui penguatan kebijakan sistem pembayaran BI dan sinergi dengan kebijakan Pemerintah serta mitra strategis lain. turut

mendukung stabilitas makroekonomi dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan melalui sinergi bauran kebijakan BI dengan kebijakan fiskal dan reformasi struktural pemerintah serta kebijakan mitra strategis lain, memperkuat efektivitas kebijakan BI dan pembiayaan ekonomi, termasuk infrastruktur, melalui akselerasi pendalaman pasar keuangan, turut mengembangkan ekonomi dan keuangan syariah di tingkat nasional hingga di tingkat daerah, memperkuat peran internasional, organisasi, SDM, tata kelola dan sistem informasi Bank Indonesia.

1.1.3 QRIS

Sejalan dengan perkembangan ekonomi global dan persaingan bisnis yang semakin kompetitif, implementasi dari peran dan fungsinya sebagai otoritas moneter secara lebih efektif dan efisien, Bank Indonesia menerbitkan alat pembayaran yang dikenalkan sebagai Quick Response Indonesia Standard (QRIS). Tujuan utamanya adalah menyederhanakan transaksi keuangan digital. Logo QRIS dapat dilihat melalui Gambar 1.2 berikut:



Gambar 1. 2 Logo QRIS

Sumber: Bank Indonesia, 2020

QRIS yang merupakan singkatan dari *QR Code Standard Indonesia* merupakan langkah awal dari tranformasi digital Sistem Pembayaran Indonesia (SPI), yang diyakini akan mendorong percepatan pengembangan ekonomi serta keuangan digital di Indonesia.

1.2 Latar Belakang Masalah

Fenomena transaksi tanpa uang tunai (*cashless*) berkembang cepat dalam 5-6 tahun terakhir. Pemerintah memiliki agenda mewujudkan masyarakat digital dalam transaksi jual-beli barang dan jasa, atau *cashless society* (Bank Indonesia, 2019). *Cashless society* merupakan kondisi dimana masyarakat bertransaksi tanpa menggunakan uang tunai, melainkan dengan uang elektronik. *Pasca cashless* dimana transaksi tanpa harus menggunakan uang tunai, secara cepat dan pasti Indonesia sedang menuju *cardless society*

dimana transaksi menggunakan *e-wallet*, tidak lagi menggunakan kartu. *E-wallet* dimaksud adalah OVO, GoPay, LinkAja, DANA dan lainnya (Bank Indonesia, 2019).

Masyarakat konsumen di perkotaan kini terbiasa menggunakan dompet digital (*e-wallet*). Kebiasaan bertransaksi secara *cashless* alias non tunai juga mulai ditularkan ke konsumen di pedesaan dan usaha skala kecil dan menengah (Anjelina, 2019). Kondisi ini ikut mendorong berkembangnya layanan *mobile payment*. Layanan *mobile payment* semakin populer seiring meningkatnya pemakaian *smartphone* hingga 70% dalam lima tahun terakhir di Indonesia (Setyowati, 2019).

Tabel 1. 1 Sebaran Penggunaan *e-Wallet* 2018

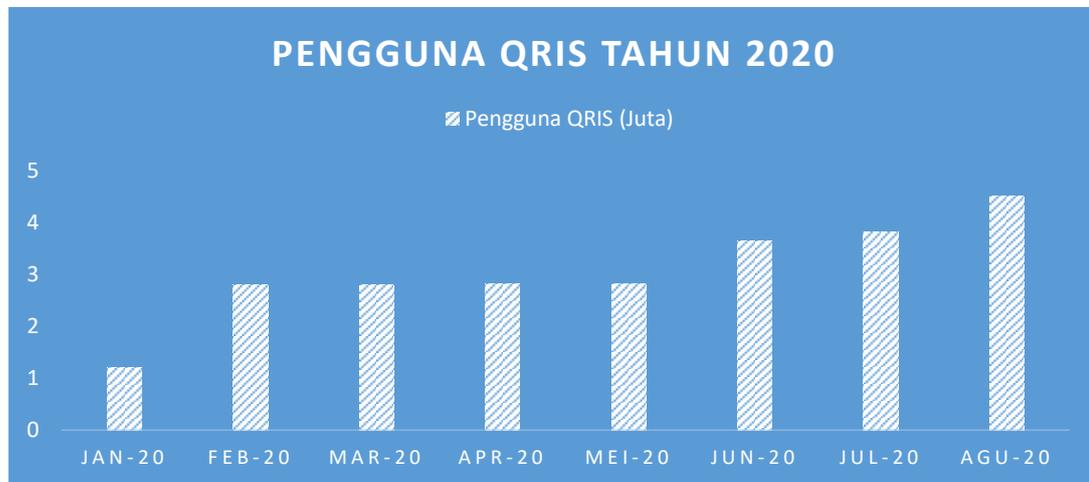
NO	E-WALLET	SHARE (%)	PENERBIT
1	Gopay	22,9	PT. Dompet Anak Bangsa
2	Ovo	22,4	PT. Visionet Internasional
3	Dana	18,8	PT. Espay Debit Indonesia
4	Linkaja	14,6	PT. Fintek Karya Nusantara
5	Jenius	5,4	PT. Bank BTPN Tbk
6	Go-Mobile	4,4	PT. Bank CIMB Niaga Tbk
7	iSaku	3,6	PT. Inti Dunia Sukses
8	Sakuku	3,3	PT. Bank Central Asia Tbk
9	Doku	2,8	PT. Nusa Satu Inti Artha
10	Paytren	1,4	PT. Verita Sentosa Int'l

Sumber: Desy Setyowati, 2019; iPrice.co.id, 2019

Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa transaksi non-tunai *e-wallet* pada tahun 2019 dikuasai oleh 4 (empat) pemain pasar utama dimana Gopay menguasai pasar sebesar 22,9%, disusul oleh OVO (22,4%), Dana (18,8%) dan LinkAja (14,6%). Lainnya terdistribusi pada *Go Mobile*, iSaku, Sakuku, Doku dan Paytren. Berdasarkan jumlah pengguna, data menunjukkan kondisi yang sama dimana pengguna terbanyak dimiliki oleh Gopay (122 juta), OVO (115 juta), DANA (30 juta) dan LinkAja (32 juta).

Penyedia empat *e-wallet* utama menguasai hampir 80% transaksi non-tunai berdasarkan *QR code* (iPrice.co.id, 2019). Masing-masing penerbit *e-wallet* ini memiliki *QR code* sendiri-sendiri. Bagi *merchant* kondisi ini jelas tidak menguntungkan karena tidak efisien dan memerlukan biaya tambahan. Kondisi ini memicu Bank Indonesia untuk menerbitkan *QR code* yang mengintegrasikan atau mampu diakses oleh layanan *e-wallet*. Dengan kemudahan dan fleksibilitas *QR code* integratif QRIS, transaksi melalui layanan

berbasiskan *QR code* yang sebelumnya mencapai US\$ 1,5 miliar (2018) ditargetkan meningkat menjadi US\$ 25 milyar tahun 2023 (Setyowati, 2020).



Gambar 1. 3 Data Pengguna QRIS Tahun 2020

Sumber: Bank Indonesia, 2020. Data yang telah diolah

Berdasarkan data pada Gambar 1.3, Bank Indonesia (BI) mencatat pengguna QRIS dari kelompok UMKM meningkat dari 3,6 juta menjadi 4,7 juta (Wijanarko, 2020; Warjiyo, 2020). Peningkatan jumlah pengguna QRIS ini dipicu oleh kemudahan QRIS sebagai kanal pembayaran yang cepat, murah dan andal berdasarkan penilaian *merchant* UMKM. Realisasi penggunaan QRIS ini sebagai hasil langkah Bank Indonesia bekerjasama dengan pelaku UMKM dan industri dalam mendukung implementasi akselerasi digital UMKM khususnya di masa pandemi saat ini.

Tabel 1.2 dibawah ini menjelaskan penggunaan QRIS pada transaksi non-tunai tertinggi adalah di Jakarta yang mencapai 27,3%, disusul Bandung (24,2%) dan Medan (18,1%). Sebaliknya, terdapat 3 kota dengan sebaran pengguna terkecil yaitu Pekalongan (1,5%), Banjarmasin (1,2%) dan Surakarta (1%).

Tabel 1. 2 Data Pengguna QRIS di Indonesia Tahun 2020

No	Kota	Pengguna QRIS (%)
1	Jakarta	27,3
2	Bandung	24,2
3	Medan	18,1
4	Bali	4,7
5	Yogyakarta	4

6	Makasar	3,8
7	Malang	3,3
8	Samarinda	3,3
9	Bogor	3
10	Semarang	2,3
11	Pontianak	2,1
12	Pekalongan	1,5
13	Banjarmasin	1,2
14	Surakarta	1

Sumber: Bank Indonesia, 2020

Transaksi non-tunai menggunakan layanan QRIS merupakan cara transaksi baru, tidak terkecuali di Surakarta. Sosialisasi penggunaan QRIS sendiri di Surakarta telah dilakukan selama Januari - Juni 2020 melalui berbagai *event* untuk mengenalkan dan menggalakkan penggunaa Transaksi non-tunai menggunakan layanan QRIS merupakan cara transaksi baru, tidak terkecuali di Surakarta. Sosialisasi penggunaan QRIS sendiri di Surakarta telah dilakukan selama Januari - Juni 2020 melalui berbagai *event* untuk mengenalkan dan menggalakkan penggunaan QRIS. Di Surakarta implementasi baru dilaksanakan pada Agustus 2020 dan tersebar di beberapa titik, diantaranya Pasar Gede Surakarta, Pasar Klewer Surakarta dan UMKM di wilayah Surakarta. Dari segi jumlah *merchant* hasilnya sungguh menggembirakan, namun dari segi jumlah pengguna QRIS pihak Bank Indonesia masih harus bekerja lebih keras untuk mensosialisasikannya.

Jumlah *merchant* yang melayani transaksi non-tunai menggunakan QRIS meningkat dengan tajam. Pada Februari 2020, jumlah *merchant* yang sebelumnya berjumlah 36.604 meningkat menjadi 110.307 pada Desember tahun yang sama, atau meningkat dengan 201% (Purbowo, 2021). Namun data pengguna QRIS di Surakarta dari Bank Indonesia hanya 1%. Hasil survei terakhir pihak ketiga di Surakarta, 75% responden memilih menggunakan pembayaran *cash* daripada pembayaran digital. Artinya, ketertarikan masyarakat untuk berpindah cara pembayaran digital masih kurang. Ironisnya, 76% responden mengaku tidak mengetahui apa itu QRIS (Anonim, SoloPos, 2021).

Kecilnya jumlah pengguna QRIS di Surakarta dibandingkan kota lainnya dapat disebabkan beberapa hal, diantaranya bahwa Surakarta juga termasuk dalam daerah dengan manajemen bisnis resiko yang tinggi akibat seringnya terjadi bencana alam kekeringan dan kebakaran gedung-gedung termasuk pasar Klewer (Wajdi, dkk., 2012).

Hal ini dapat berpengaruh terhadap lambatnya penggunaan layanan QRIS sebagai program baru pemerintah. Karakter dan budaya Jawa dari masyarakat Surakarta mungkin juga berpengaruh terhadap pengembangan bisnis dan perdagangan pada umumnya karena orang Surakarta preferensinya menjadi pegawai daripada pedagang (Khoirudin, 2012). Namun kondisi di Surakarta ini memerlukan kajian atau penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh niat konsumen dalam menggunakan QRIS di Surakarta berdasarkan *Theory of Planned Behavior*.

Program layanan QRIS merupakan program nasional yang tentu sudah dirancang dengan baik dan matang. Apabila program QRIS yang baik ini disosialisasikan dengan benar, hasilnya seharusnya juga baik dalam perspektif the Theory of Planned Behavior (TPB). TPB merupakan pengembangan dari TRA, *theory of reasons action* (Ajzen & Fishbein, 1990). TPB memberikan salah satu kerangka konseptual yang paling dominan untuk mempelajari perilaku manusia (Ajzen, 2001). TRA berkaitan dengan perilaku yang berada di bawah kendali kemauan (Ajzen & Fishbein, 1992). Menurut Ajzen (1991), TPB menggabungkan sikap (*attitude*), norma-norma standar (*standard norms*) dan kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavior control*) untuk memprediksi *niat* dengan akurasi yang lebih tinggi.

TPB telah secara luas digunakan dalam penelitian untuk mengetahui dampak perilaku yang terkontrol terhadap minat (*intension*) atas suatu program yang terencana. Secara umum TPB mengurai (*decomposed*) variabel menjadi 11 variabel, terdiri dari 10 (sepuluh) variabel bebas (*independent*), meliputi sikap, kesadaran, ketidakpastian, kesesuaian, keuntungan relatif, norma-norma subyektif, kepercayaan normatif, kontrol perilaku yang berubah, fasilitasi – kemudahan yang diperoleh, dan efikasi diri terhadap satu variabel terikat (*dependent*), yaitu niat (Aziz & Afaq, 2018).

Untuk mengetahui fenomena yang terjadi di lapangan, peneliti melakukan *mini survey* dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan QRIS kepada 20 orang secara *random*. Hasil dari *mini survey* tersebut disajikan pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3 menjelaskan hasil mini survey berkaitan dengan penggunaan QRIS di Surakarta, bahwa baru (20%) pedagang yang setuju menggunakan QRIS. Secara rinci, niat pedagang menggunakan QRIS, sikap mental menerima, kesadaran untuk menggunakan QRIS masih rendah masing-masing (15%). Hal ini terjadi karena ada kekhawatiran timbulnya ketidakpastian pembayaran (45%). Hanya (10%) pedagang yang setuju QRIS sesuai dengan peruntukan bisnis mereka, sisanya (85%) berpendapat tidak sesuai. Merchant yang merasa diuntungkan dengan layanan QRIS juga masih rendah (15%), yang

berpandangan sudah benar menggunakan QRIS (norma subyektif) paralel percaya dengan prosedur penggunaan QRIS akan efektif masih rendah (25%). Sehingga merchant yang bersedia berpindah dari pembayaran tunai ke layanan QRIS masih kecil (15%), yang percaya bahwa pemerintah melalui Bank Indonesia akan menyediakan berbagai fasilitas yang melancarkan bisnis mereka juga kecil (15%), dan merchant yang percaya diri bahwa menggunakan QRIS merupakan pilihan yang tepat juga belum besar (25%).

Tabel 1. 3 Tanggapan Pengguna QRIS terhadap Variabel DTPB di Surakarta 2020

NO	ASPEK – VARIABEL	TAHU		BELUM TAHU		TIDAK TAHU		TOTAL	
		Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
1	Niat – perilaku percaya	3	15	15	75	2	10	20	100
2	Sikap	3	15	13	65	4	23	20	100
3	Kesadaran	3	15	11	55	6	30	20	100
4	Ketidakpastian	9	45	9	45	2	10	20	100
5	Kompatibilitas	2	10	17	85	1	5	20	100
6	Keunggulan relatif	3	15	14	70	3	15	20	100
7	Norma Subyektif	5	25	14	70	1	5	20	100
8	Keyakinan normatif	5	25	11	55	4	20	20	100
9	Kontrol perilaku persepsi	3	15	15	75	2	10	20	100
10	Kondisi fasilitasi	3	15	13	65	4	20	20	100
11	Efikasi diri	5	25	9	45	6	30	20	100
Rata – rata		4	20	12,818	64,091	3,1818	15,909	20	100

Sumber: Mini Survey 2020, data yang telah diolah.

Hasil survei pendahuluan sebagaimana Tabel 1.3 memberikan gambaran bahwa mayoritas pengguna QRIS masih belum mengetahui adanya program QRIS. Dalam bertransaksi mereka masih banyak menggunakan pembayaran tunai, atau debit dari kartu ATM yang dimilikinya. Pada saat survei pendahuluan berlangsung, 75% mengaku belum berniat untuk selalu menggunakan layanan QRIS dalam transaksi non-tunainya, 65% sikapnya belum tahu untuk menggunakan QRIS ke depannya. Aspek-aspek lain yang ditanyakan juga dijawab dengan belum tahu, seperti tingkat kesadaran (55%), ketidakpastian 45%), kompatibilitas (85%), keunggulan relatif (70%), norma subyektif (70%), keyakinan normatif (55%), kontrol perilaku persepsi (75%), kondisi fasilitasi (65%), dan efikasi diri (45%). Secara rata-rata masyarakat yang ditanya pada survei pendahuluan mengatakan belum tahu tentang program layanan QRIS (64%). Hasil survei pendahuluan

ini juga diakui oleh Bank Indonesia Perwakilan Surakarta akibat dari sosialisasi program QRIS kepada masyarakat Surakarta masih seumur jagung (Purbowo, 2020).

Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori *Decomposed Theory of Planned Behavior* (DTPB) untuk memprediksi perilaku niat (*intention behavior*) dimana perilaku target tidak sepenuhnya berada di bawah kendali individu sendiri. DTPB awalnya berasal dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), dikembangkan tahun 1967. selanjutnya teori tersebut terus direvisi dan diperluas oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein. Pada tahun 1980, *theory of reasoned action* digunakan untuk mempelajari perilaku manusia. TRA berhasil ketika diaplikasikan pada perilaku yang di bawah kendali individu sendiri. Jika perilaku tersebut tidak sepenuhnya di bawah kendali atau kemauan individu, meskipun ia sangat termotivasi oleh sikap dan norma subjektifnya, ia tidak secara nyata menampilkan perilaku tertentu. Untuk mengatasi kekurangan teori TRA maka pada tahun 1988 dikembangkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk memprediksi perilaku yang sepenuhnya tidak di bawah kendali individu. Hasilnya adalah, TPB secara nyata berhasil menampilkan perilaku tertentu sesuai dengan perilaku yang dikenadalikan dan dikehendaki oleh pihak-pihak diluar dirinya sendiri. (Ajzen dan Fishbein, 1988 dalam Tamba, 2017). Oleh karena program QRIS bertujuan mengubah perilaku masyarakat dalam transaksi non-tunainya sesuai dengan harapan Bank Indonesia, maka teori DTPB sangat tepat untuk memprediksi perilaku niat (*intention behavior*) masyarakat Surakarta menggunakan layanan QRIS.

Peneliti percaya bahwa penelitian dengan judul **Analisis Niat Konsumen Dalam Menggunakan QRIS di Surakarta Berdasarkan Model *Decomposed Theory Of Planned Behavior*** dapat menemukan jawaban atas masalah yang terjadi dalam penerapan QRIS di Surakarta.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana dijelaskan di atas, terdapat perbedaan atau *gap* antara harapan (teoritis) dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat. Program QRIS sudah pasti merupakan program nasional penggunaan *cardless* dalam transaksi non-tunasi secara luas. Tujuannya adalah untuk memperlancar dan mempercepat laju pertumbuhan dan perkembangan ekonomi nasional melalui transaksi-non tunai sejalan dengan perkembangan teknologi digital secara nasional dan global.

Realitas kecilnya jumlah pengguna QRIS dan fakta bahwa tanggapan masyarakat pengguna QRIS di Surakarta yang tidak memuaskan (64%) menjadi masalah utama yang akan diteliti dalam penelitian ini. Masalah ini muncul akibat sosialisasi layanan QRIS yang

tidak *intens* baik oleh Bank Indonesia maupun oleh Bank Umum Pemerintah sehingga belum menjangkau secara luas masyarakat pengguna atau calon pengguna QRIS, baik *merchant* maupun pelanggan.

Bilamana sosialisasi program QRIS Bank Indonesia telah dilakukan dengan maksimal, seharusnya minat pengguna layanan QRIS juga tinggi. Tetapi faktanya jumlah pengguna QRIS di Surakarta masih kecil. Penelitian ini akan berusaha menemukan jawaban atas *gap* yang terjadi, mengapa program nasional layanan QRIS yang baik belum direspon dengan antusias oleh masyarakat di Surakarta. Peneliti selanjutnya akan meneliti niat (*intention*) konsumen pengguna QRIS berdasarkan *Decomposed Theory of Planned Behavior* di Surakarta.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh sikap pengguna terhadap niat transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh kesadaran terhadap sikap transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh ketidakpastian terhadap sikap transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh komparabilitas terhadap sikap transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta?
5. Apakah terdapat pengaruh keunggulan relatif terhadap sikap transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta?
6. Apakah terdapat pengaruh norma subjektif terhadap niat transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta?
7. Apakah terdapat pengaruh keyakinan normatif terhadap norma subjektif transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta?
8. Apakah terdapat pengaruh kontrol perilaku yang dirasakan terhadap niat transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta?
9. Apakah terdapat pengaruh efikasi diri terhadap kontrol perilaku transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta?

10. Apakah terdapat pengaruh kondisi fasilitasi terhadap kontrol perilaku transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap niat transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran terhadap sikap transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh ketidakpastian terhadap sikap transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta.
4. Untuk mengetahui komparabilitas terhadap sikap transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) pada wilayah Surakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh keunggulan relatif terhadap sikap transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta.
6. Untuk mengetahui pengaruh norma subjektif terhadap niat transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta.
7. Untuk mengetahui pengaruh keyakinan normatif terhadap norma subjektif transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta.
8. Untuk mengetahui pengaruh kontrol perilaku yang dirasakan terhadap niat transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta.
9. Untuk mengetahui pengaruh efikasi diri terhadap kontrol perilaku transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta.
10. Untuk mengetahui pengaruh kondisi fasilitasi terhadap kontrol perilaku transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di wilayah Surakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan di bidang pemasaran (*marketing*) mengenai penerapan teori-teori yang telah dipelajari dengan praktik sesungguhnya

khususnya mengenai perilaku konsumen (*consumer behavior*), khususnya terkait dengan topik niat perilaku konsumen dalam transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*.

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan perbandingan bagi peneliti lain atau penelitian berikutnya dengan topik dan bidang yang sama namun objek yang berbeda.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan bagi masyarakat dalam hal niat penggunaan terhadap suatu teknologi yang baru ataupun bagi perusahaan atau instansi, baik dalam mengelola perusahaan atau instansi ke depannya maupun mengembangkan strategi bisnis untuk menjaga keberlangsungan perusahaan atau instansi di masa mendatang.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian mencakup analisis niat perilaku konsumen dalam transaksi non-tunai menggunakan QRIS. Penelitian ini menggunakan objek penelitian pengguna sistem layanan pembayaran non-tunai (QRIS) yang berada di wilayah Surakarta. Sehingga lingkup permasalahan tidak meluas dan pembahasan lebih fokus kepada pemecahan masalah.

1.8 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian sistematika penulisan penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 ini membahas mengenai landasan teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian yang dapat digunakan sebagai acuan dalam memahami dan memecahkan permasalahan yang diteliti.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab 3 ini membahas mengenai karakteristik penelitian, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang digunakan dalam penelitian

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab 4 ini menjelaskan mengenai karakteristik responden yang dilihat dari berbagai aspek, membahas dan menjawab rumusan masalah serta hasil perhitungan analisis data yang telah dilakukan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 5 ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran kepada pengguna sistem layanan pembayaran non-tunai *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS).