

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1.1.1 BANK INDONESIA (BI)**

Bank Indonesia merupakan bank sentral di Indonesia yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga dan mengontrol stabilitas nilai atau kurs mata uang yaitu rupiah agar nilai mata uang tetap stabil. Bank Indonesia ini telah melaksanakan tugas serta kewenangannya ketika undang-undang baru telah dikeluarkan, yaitu UU No. 23/1999 tentang Bank Indonesia, dan undang-undang ini dinyatakan telah berlaku mulai tanggal 17 Mei 1999 yang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 6/2009.



**Gambar 1. 1 Logo Bank Indonesia**

*Sumber : bi.go.id, 2022*

Dalam menjalankan kewenangan dan tugasnya, Bank Indonesia memiliki visi untuk menciptakan bank sentral terdepan yang berkontribusi nyata bagi perekonomian Indonesia dan menjadi bank yang terbaik diantara seluruh negara *emerging markets(EME)* untuk Indonesia maju. Serta memiliki misi yaitu :

1. Mencapai dan memelihara stabilitas nilai rupiah melalui efektivitas kebijakan moneter dan baurann kebijakan Bank Indonesia;
2. Turut menjaga stabilitas sistem keuangan melalui efektivitas kebijakan makprudensial otoritas jasa keuangan;

3. Turut mengembangkan ekonomi dan keuangan digital melalui penguatan kebijakan sistem pembayaran Bank Indonesia dan sinergi dengan kebijakan pemerintahan serta mitra strategis lain;
4. Turut meningkatkan pendalaman pasar keuangan untuk memperkuat efektivitas kebijakan Bank Indonesia dan mendukung pembiayaan ekonomi nasional;
5. Turut mengembangkan ekonomi dan keuangan syariah di tingkat nasional hingga di tingkat daerah;
6. Mewujudkan bank sentral berbasis digital dalam kebijakan daya manusia, tata kelola dan sistem informasi yang handal serta peran internasional yang proaktif.

#### 1.1.2 *Quick Response Indonesia Standart (QRIS)*

Berkembangnya ekonomi global dan persaingan bisnis yang semakin kompetitif, untuk itu implementasi dari peran Bank Indonesia sebagai otoritas moneter membuat sistem menjadi lebih efektif dan efisien. Dari perkembangan ini, Bank Indonesia menciptakan alat pembayaran digital berupa *barcode* yang dikenal sebagai *Quick Response Indonesia Standart (QRIS)*.



**Gambar 1. 2 Logo QRIS**

*Sumber : Qris.id , 2019*

*Quick Response Indonesia Standart (QRIS)* merupakan system pembayaran digital yang bertandar Kode QR Nasional guna memfasilitasi

pembayaran digital Indonesia yang diluncurkan oleh Bank Indonesia (BI) pada 17 Agustus 2019. Cara penggunaan QRIS ini berupa scan kode yang nantinya akan dikenali atau dibaca oleh Jasa Sistem Pembayaran yang dimana minimum transaksi QRIS ini dimulai dari Rp 1 hingga Rp 1.000. QRIS dikembangkan oleh Industri Sistem Pembayaran bersama Bank Indonesia (BI) bertujuan untuk menciptakan proses transaksi dengan kode QR yang jauh lebih cepat, mudah, serta keamanan yang terjaga dengan baik. Hal ini dikarenakan QRIS dapat digunakan di seluruh aplikasi pembayaran dari berbagai penyelenggara baik bank maupun *non-bank* seperti toko, pedagang kaki lima, supermarket, tiket wisata, tiket parkir, beserta donasi yang berlogo QRIS.

## 1.2 Latar Belakang

Proses transaksi pertama dimulai dari berapa abad yang lalu yang dikenal sebagai barter, dimana barter ini merupakan sistem pembayaran dengan cara menukarkan barang dan jasa sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan. Kemudian berkembangnya jaman, kini proses pembayaran berubah menjadi transaksi tunai yang berupa uang kertas atau koin. Bank mulai mencetak uang kertas untuk menggantikan sistem transaksi sebelumnya yang menggunakan koin atau logam, dan menerapkan sistem pinjam meminjam serta menyimpan uang. Pada masa tunai (*cash*) inilah akhirnya seluruh masyarakat melakukan transaksi pembayaran hingga pada detik ini.



**Gambar 1. 3 Bentuk Uang Tunai**

*Sumber : Balipolitika.com, 2021*

Perkembangan dunia Ilmu Pengetahuan dan teknologi (IPTEK) yang luar biasa pesat menciptakan berbagai perubahan dan membawa manfaat serta dampak positif bagi manusia. Jenis pekerjaan manusia yang pada awalnya harus dikerjakan dengan kemampuan fisik, kini dapat digantikan oleh mesin-mesin otomatis. Beredarnya mesin ini membuat beberapa pekerjaan menjadi efektif dan efisien. Pesatnya perkembangan teknologi ini memberikan pengaruh besar terhadap sistem pembayaran dalam transaksi bisnis. Seperti yang sudah diketahui dalam pernyataan sebelumnya, kini sistem pembayaran yang berperan sebagai penopang stabilitas sistem keuangan telah berkembang dari yang semula menggunakan uang tunai (*cash*) sekarang dapat merambah pada sistem pembayaran digital.

Pembayaran digital secara umum merupakan transaksi yang dilakukan dengan metode *transfer bank*, kartu pembayaran (ATM), atau uang elektronik. Jadi dapat disimpulkan bahwa pembayaran digital ini bersifat *cashless* dan *paperless*. Hal ini kian berkembang hingga pada saat ini system pembayaran dapat dilakukan melalui *smartphone* dan internet.

Kini seluruh bank telah memiliki sistem aplikasi yang terhubung melalui *smartphone* dari tiap pengguna berupa *Mobile Banking* yang memiliki fitur kode dan *scan* pada proses pembayaran. Penggunapun sudah tidak memerlukan lagi menggunakan kartu dalam melakukan transaksi, namun hanya perlu *handphone* beserta internet yang mereka punya.

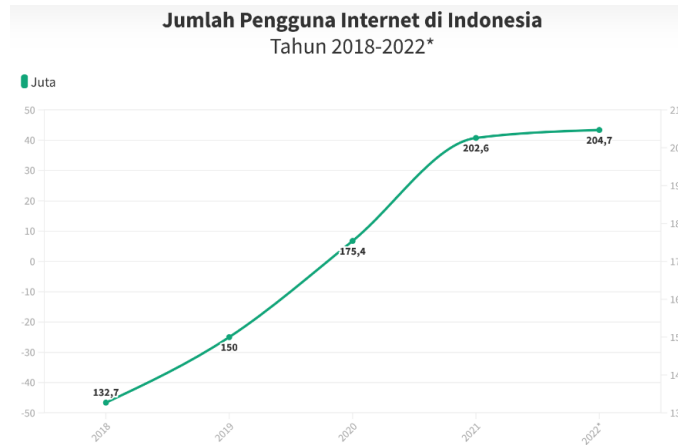


**Gambar 1. 4 Contoh Digital Payment**

*Sumber : Rapyd.net ,2020*

Transaksi pembayaran tanpa uang tunai atau yang disebut *cashless* ini berkembang sangat cepat dalam 5-6 tahun belakangan ini. Dimana kini pemerintah memiliki rencana dalam mewujudkan masyarakat yang digital dalam proses transaksi barang dan jasa atau *cashless society* Bank Indonesia (2019). *Cashless Society* ini merupakan sebuah kondisi dimana masyarakat hanya berinteraksi melalui uang elektronik tanpa pembayaran melalui uang tunai. Pada fase *cashless* inilah tercipta dimana sebuah transaksi berjalan tanpa harus menggunakan uang tunai. Setelah ini, Indonesia kini kian dengan cepat menuju *cardless society* yang dimana seluruh transaksi menggunakan *e-wallet* atau dompet digital dan tidak lagi menggunakan kartu. Dompet digital yang dimaksud dimasa kini ialah seperti OVO, LinkAja, *Shopeepay*, DANA, *Gopay*, dan lainnya.

Penggunaan *e-wallet* kinipun semakin terus meningkat. Hal ini tidaklah lagi disebabkan oleh perkotaan yang kini sudah bertransformasi kepada *digital payment*, melainkan di pedesaan hingga pelosok pun sudah mulai tertular dengan pembayaran melalui dompet digital (*Cashless*) terutama Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) diberbagai yang kini sudah beradaptasi dengan keadaan *digital payment*. Hal ini juga disebabkan oleh peningkatan fitur *smartphone* yang kian terus berkembang beserta penggunaan *smartphone* yang terus meningkat. Secara global umum diseluruh dunia, pertumbuhan pengguna *smartphone* meningkat hingga mencapai 5,3 milyar di tahun 2021. Sehingga dari hasil perhitungan inilah tergambar bahwa total populasi penduduk di bumi mencapai sekitar 7,9 milyar dalam arti bumi memiliki 67% total penduduk diseluruh dunia. Lalu, Kementrian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) kini mengeluarkan pernyataan bahwa di Indonesia, pengguna *smartphone* mencapai 167 juta atau setara dengan 89% dari total penduduk Indonesia. Hal ini dikarenakan tarif internet yang murah dengan fitur yang lengkap dan dapat menciptakan ke efisienan dan efektifitas dalam melakukan setiap kegiatan. Yang kemudian pada tahun 2022, kini meningkat lagi 3,6% dari jumlah pengguna di periode tahun sebelumnya (Riset Data Reportal, 2022).



**Gambar 1. 5 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia**

*Sumber : We are Social, 2022*

Akibat dari kondisi peningkatan penggunaan *smartphone* inilah maka terciptanya *mobile payment*. Terutama ketika Indonesia mengalami pandemi beberapa waktu lalu, dimana COVID-19 melanda Indonesia dengan virusnya yang mengakibatkan masyarakat harus dirumahkan dan tidak disarankan untuk keluar rumah. Kemudian disinilah berbagai fitur dan dompet digital pada *smartphone* meningkat pesat untuk masyarakat melakukan layanan finansial. Hal ini dilantik berdasarkan hasil survei Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) dengan Katadata *Insight Center* (KIC) dalam risetnya yang berjudul “Status Literasi Digital di Indonesia 2021” menyatakan bahwa sebanyak 65,4% responden yang menggunakan dompet digital di Indonesia yang dapat dijabarkan bahwa frekuensi pertama di angka 26,4% sebulan sekali masyarakat menggunakan dompet digital, kemudian 14,5% untuk seminggu sekali, dan 22,8% untuk beberapa bulan sekali masyarakat menggunakan dompet digital (Katadata, 2022). Irandianty & Aditya (2021) berpendapat bahwa walaupun sebagian masyarakat masih memilih transaksi menggunakan kartu, tetapi peningkatan penggunaan layanan digital ini terus berkembang pesat karena mereka memiliki alasan bahwa pembayaran digital dapat memberikan layanan, kompatibilitas, nilai gaya dan kualitas yang baik.

Seperti yang sudah di singgung di pernyataan sebelumnya, kini Indonesia memiliki *e-wallet* seperti OVO, *Gopay*, LinkAja, DANA, *Shopeepay* dan lainnya. Berdasarkan hasil riset dari Lembaga Riset Pasar dan Perilaku Konsumen

(*Consumer Insight*) oleh Populix.co dalam laporan penggunaan aplikasi keuangan yang telah dirangkum oleh KompasTekno pada 7 Juli 2022 dapat dijabarkan daftar *E-wallet* yang paling banyak digunakan di Indonesia sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Daftar Peringkat E-wallet**

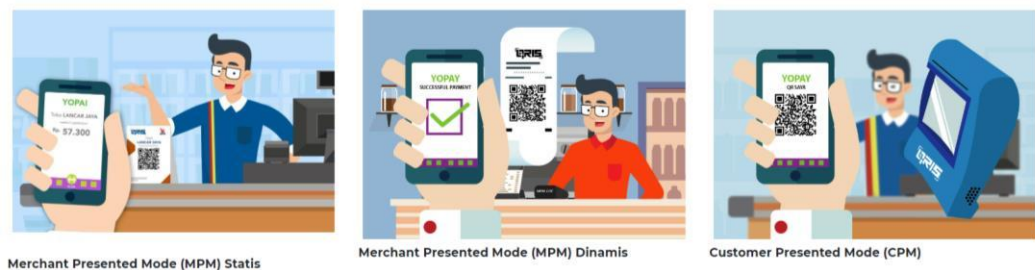
<b>E-Wallet</b>	<b>PERSENTASE (%)</b>
<i>GoPay</i>	88%
DANA	83%
OVO	79%
<i>ShopeePay</i>	76%
Link Aja	30%
iSaku	7%
<i>Octo Mobile</i>	5%
Doku	4%
Sakuku	3%
<i>JakOne Mobile</i>	2%

*Sumber : Populix.co ,2022*

Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa transaksi non- tunai melalui dompet digital ini dikuasai oleh 4 (empat) pemain utama dalam pasar *digital payment* yaitu *Gopay* sebesar 88%, Dana sebesar 83%, OVO sebesar 79%, dan *ShopeePay* sebesar 76%. Lalu lainnya terdistribusi oleh iSaku, Octo Mobile, Doku, Sakuku, dan *JackOne Mobile*. Penyedia *e-wallet* yang menguasai pasar hampir 80% transaksi non-tunai ini berbasiskan *QR Code* (iPrice.co.id, 2019) yang dimana tiap pemilik dompet digital ini mempunyai *QR Code* nya tersendiri. Namun bagi perusahaan, ini merupakan kondisi yang tidak menguntungkan dikarenakan memerlukan biaya tambahan dalam pemeliharaan serta pengadaan *QR Code* ini tersendiri. Untuk itu, Bank Indonesia berupaya menciptakan *QR Code* resmi yang telah terintegrasikan oleh tiap dompet digital. *QR Code* integratif QRIS yang akhirnya dikeluarkan oleh Bank Indonesia (BI) untuk memberikan kemudahan dan

fleksibilitas dalam melakukan transaksi. Dimana QRIS ini mengeluarkan 3 jenis pembayaran yaitu :

- *Merchant Presented Mode (MPM) Statis* yang dimana perusahaan hanya cukup menyediakan *print-out* QRIS dan pengguna hanya disarankan untuk melakukan scan dan memasukan nominal. *Merchant Presented Mode (MPM) Dinamis* dimana transaksi dapat discan melalui *device* yang dipunya oleh perusahaan dengan mesin EDC.
- *Customer Presented Mode (CPM)* dimana pelanggan hanya dianjurkan untuk menunjukkan QRIS yang ditampilkan dari aplikasi kemudian nantinya akan discan langsung oleh perusahaan.



**Gambar 1. 6 Jenis Pembayaran QRIS**

*Sumber : bi.go.id , 2022*

Retno Ponco (2021) mengungkapkan bahwa tercatat transaksi QRIS tumbuh mencapai 163% dan melebihi target jumlah *merchant* yang telah ditetapkan yakni mencapai sebesar 11,7 juta pengguna. Kini, *merchant* daerah yang masih mendominasi dalam penggunaan QRIS yaitu Pulau Jawa sebesar 68,26% dengan nilai transaksi mencapai Rp 2,3 Triliun. Hal ini menyebabkan *digital payment* yang berupa *mobile banking*, *internet banking*, dan *phone banking* juga meningkat hingga 60,25% dengan nilai transaksi mencapai Rp 3,4 Triliun (Bank Indonesia, 2021). Sedangkan jumlah pengguna QRIS per Desember 2022 meningkat sebanyak 28,75 juta dimana peningkatan ini sudah mencapai angka 15,95 juta dibanding tahun 2021 (Bank Indonesia, 2022). Berdasarkan catatan Bank Indonesia (BI), jumlah pengguna Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS) 2022 di beberapa daerah telah di rangkum berdasarkan tabel 1.2 berikut :



**Tabel 1. 2 Data Pengguna QRIS Di Indonesia 2022**

<b>NO</b>	<b>Kota</b>	<b>Pengguna</b>
1	Jawa Barat	6,82 Juta
2	DKI Jakarta	4,5 Juta
3	Jawa Timur	3,23 Juta
4	Bali	979.788
5	Sumatra Utara	957.856
6	Sulawesi Selatan	731.203
7	Kalimantan Timur	215.298

*Sumber : Dataindonesia.id ,2022*

Kini pengguna QRIS pun semakin hari semakin meningkat, UMKM hingga pedagang kaki lima pun sudah mulai berpindah kepada sistem non-tunai (*Cashless*). QRIS dianggap sesuatu hal yang baru yang dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Sistem pembayaran tunai yang dulu biasa digunakan dianggap sering kali menimbulkan beberapa permasalahan seperti uang kembalian yang kurang, uang tunai yang rusak, kembalian yang digantikan dengan barang lain, atau adanya kecurangan terhadap transaksi pembayaran. Untuk itu QRIS hadir untuk mempermudah masyarakat baik oleh pembeli maupun penjual agar tidak perlu mengeluarkan uang maupun kartu dalam transaksinya. Pengguna hanya perlu melakukan scan ataupun menunjukkan kode yang nantinya sudah tertera jikalau pengguna membuka *e-wallet* yang mereka punya.

Wakil Ketua DPR Rachmat Gobel (2021) menyatakan bahwa dengan menggunakan QRIS, selain untuk mempermudah sistem transaksi alat ini juga dianggap berguna untuk mengurangi peredaran uang palsu yang seringkali terjadi di Indonesia. Pihak yang tidak bertanggung jawab sering kali membuat nilai mata uang menjadi rusak, seperti membuat uang palsu yang sangat merugikan pelaku usaha serta negara. Dimana seharusnya uang ini bernilai sakral dan tidak dapat digantikan atau diduplikasi dengan

apapun yang tidak resmi keluar dari Bank Indonesia. Selain itu, QRIS ini juga bermanfaat untuk mengontrol perputaran uang pada pelaku usaha dengan tujuan pemasukkan dapat dipergunakan sebaik-baiknya untuk usaha dan tidak tercampur dengan uang milik pribadi.

Untuk itu, QRIS ini diciptakan dengan keamanan yang baik serta sistem yang mudah dengan harapan dapat mempermudah sistem pembayaran baik untuk usaha yang sudah besar maupun usaha kecil hingga usaha yang baru mau dimulai. Hal ini yang membuat masyarakat dapat menerima kedatangan QRIS dengan baik dan menggunakannya. Namun, memang belum semua orang dapat menggunakan QRIS. Dimana QRIS identik dengan *smartphone* yang terlebih dahulu harus bisa digunakan oleh pemiliknya. Terutama dengan tingkat pengetahuan masyarakat yang akan menggunakan QRIS ini sangat mempengaruhi niat penggunaan QRIS. Masih banyak juga masyarakat yang lebih menyukai sistem pembayaran konvensional menggunakan uang tunai (*cash*) dengan alasan lebih aman dibandingkan menggunakan transaksi digital. Padahal faktanya kini, per Desember 2022 terdapat 22,7 Juta pelaku bisnis (*merchant*) yang telah mengadopsi QRIS sebagai alat transaksi digital (Katadata.co.id, 2022). Hal ini menyatakan bahwa sudah banyak bisnis yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran yang efektif dan dapat menguntungkan semua pihak.

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori mengenai perilaku yang dikembangkan oleh Davis pertama kali pada tahun 1986 dalam penelitian doktornya. Al-Qeisi (2019), Davis (1986), dan Indrawati (2013) mengungkapkan bahwa TAM ini digunakan untuk mengukur mengapa kepercayaan (*beliefs*) dan sikap (*attitude*) dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam menerima atau menolak produk sistem informasi. Dimana TAM ini juga menjadi salah satu model penelitian yang penting digunakan dalam menganalisis bagaimana seseorang dapat menyerap teknologi informasi.

Penelitian ini akan mengacu kepada teknologi sektor perbankan, khususnya *Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS)*. TAM ini akan digunakan untuk memperkirakan perilaku penggunaan konsumen pada QRIS melalui pendapat mereka seberapa bermanfaatnya dan seberapa sederhananya penggunaan QRIS di masyarakat. TAM dapat menunjukkan minat pengguna dapat dijelaskan melalui utilitas apa yang dirasakan dan kesederhanaan dalam penggunaannya.

Kecemasan teknologi, pengaruh sosial, kompatibilitas, dan pengalaman mempengaruhi niat dalam menggunakan QRIS secara tidak langsung melalui variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, dan sikap terhadap sistem pembayaran QRIS, menurut penelitian yang dilakukan oleh Tenggingo dan Mauritsius pada Tahun 2021. Berbeda dengan penelitian sebelumnya mengenai QRIS dimana adanya variabel pengetahuan (*knowledge*) yang berpengaruh positif terhadap variabel persepsi kemudahan pengguna dan persepsi kegunaan sistem pembayaran QRIS, menurut penelitian Cebecia, Ertugb & Turkcanc pada Tahun 2019. Kemudian penelitian lain yang menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan (*trust*) juga berpengaruh positif pada niat dalam menggunakan serta kemudahan dalam menggunakan QRIS, menurut penelitian Seputri, Soemitra, & Rahmani tahun 2022. Ini menunjukkan bahwa ditemukannya penelitian yang menggunakan faktor-faktor yang sangat bervariasi dalam meneliti sistem pembayaran digital QRIS.

Melihat fakta yang terjadi, dapat terlihat bahwa seharusnya masyarakat sudah sadar akan efisiensi serta efektifitas QRIS didunia *fintech* khususnya dibidang sistem pembayaran digital dimana Bank Indonesia (BI) memang mengeluarkan sistem pembayaran QRIS ini demi kemudahan masyarakat dalam melakukan pembayaran terkhusus ketika Indonesia mengalami pandemic Virus COVID-19 hingga kini statusnya ialah endemi COVID 19. Namun, hingga sampai pada saat ini penggunaan QRIS ini belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat atau *merchant* dalam mempermudah sistem pembaran. Diperkirakan hal ini dikarenakan

pengetahuan individu yang masih kurang baik serta kecemasan masyarakat terhadap teknologi masih tinggi. Sehingga menyebabkan masih adanya masyarakat hingga UMKM yang belum melibatkan QRIS dalam sistem pembayarannya.

Permasalahan ini masih terdapat di beberapa daerah di Indonesia khususnya di beberapa kota yang diluar Jawa bahkan pada daerah pedalaman yang belum menggunakan teknologi sebagai alat utama dalam melakukan transaksi jual beli. Terutama bagi pelaku usaha atau *merchant* yang memang kini sudah di arahkan untuk menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran, namun masih ada saja yang belum mengetahui atau paham dengan cara bekerjanya alat ini. Bahkan tidak sedikit juga UMKM yang hanya mencantumkan QRIS sebagai alat pembayaran, namun QRIS tidak dapat digunakan oleh pelanggan dikarenakan alasan “alat pembayaran sedang rusak” yang kemudian berdampak kepada pembeli untuk menggunakan sistem pembayaran konvensional dan tidak menggunakan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran. Hal ini dapat merugikan Bank Indonesia karena alat pembayaran yang telah diluncurkan oleh Bank Indonesia kepada masyarakat tidak dapat digunakan dengan baik demi kemudahan bertransaksi didalam masyarakat.

Diluar permasalahan penggunaan QRIS yang belum dimanfaatkan dengan baik bagi beberapa daerah di Indonesia, kini Jawa Barat dan DKI Jakarta menduduki tingkat penggunaan QRIS terbesar di Indonesia. Melihat faktanya bahwa ke dua provinsi ini merupakan daerah yang memiliki jumlah penduduk tertinggi. Jumlah penduduk ini di imbangi dengan penggunaan internet yang tinggi disertai dengan edukasi atas teknologi cukup baik sehingga dapat disimpulkan bahwa provinsi ini dapat memanfaatkan teknologi dengan baik. Hal ini tercermin pada tahun 2022 lalu, dimana Jawa Barat mendapatkan penghargaan sebagai Provinsi terbaik dalam perluasan layanan penggunaan pembayaran digital melalui QRIS oleh Bank Indonesia. Terutama pada Ibu Kota Jawa Barat yaitu Bandung yang kini memiliki tingkat penggunaan QRIS tertinggi. Oleh karena itu,

terdapat banyak pertanyaan mengapa masih banyak pula daerah yang belum bisa memanfaatkan QRIS dengan baik sehingga penggunaannya pun masih sedikit. Pastinya dikarenakan adanya faktor yang mempengaruhi mengapa suatu daerah memiliki banyak atau sedikitnya yang dapat menerima sebuah teknologi baru masuk kedalam kehidupan sehari-hari mereka.

Pada penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan oleh penulis yang ditulis oleh Tenggino & Mauritsius (2021) yang menghasilkan penelitian bahwa pengaruh sosial, pengalaman, kompatibilitas, dan kecemasan teknologi dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan QRIS secara tidak langsung melalui variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap pembayaran QRIS di Jabodetabek dimana daerah ini terutama Jakarta ini merupakan kota kedua yang tinggi penggunaan QRIS nya. Untuk itu, peneliti bertujuan untuk mengadopsi faktor yang berpengaruh pada niat pengguna QRIS Jabodetabek dan diteliti di Kota Bandung untuk menunjukkan bahwa pengaruh sosial, pengalaman, kompatibilitas, dan kecemasan teknologi dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan QRIS secara tidak langsung melalui variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap pembayaran QRIS di Jawa Barat. Dengan meneliti niat pengguna QRIS di Bandung, Jawa Barat menggunakan faktor dari penelitian terdahulu acuan peneliti, maka nantinya akan disimpulkan bahwa jikalau faktor yang diteliti di Jabodetabek sama hasilnya dengan faktor yang diteliti di Bandung Jawa Barat. Dapat dinyatakan bahwa faktor tersebut ialah faktor pendukung mengapa suatu daerah dapat memanfaatkan QRIS dengan baik. Kemudian, hasil penelitian ini dapat menjadi saran pengembangan atau sebagai bahan sosialisasi kepada daerah yang belum memanfaatkan QRIS dengan baik dan dapat meningkatkan niat tiap individu dalam menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran.

### **1.3 Rumusan masalah Penelitian**

Perkembangan *QR Code* di era 4.0 IoT (*internet of things*) ini membuat gebrakan baru bagi *e-commerce* hingga UMKM dalam sistem

pembayarannya. Terutama dalam sektor perbankan yang kini Bank Indonesia (BI) telah mengeluarkan *Quick Response Indonesia Standart* (QRIS) yang berbasis QR dalam sistem pembayaran digital yang dapat terakses ke seluruh *online bank system*. Dengan adanya QRIS, Bank Indonesia berharap bahwa sistem ini akan mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran secara digital. Seperti pada tabel 1.2 Data Pengguna QRIS Di Indonesia 2022, dimana terdapat Kota yang telah memiliki pengguna QRIS yang cukup tinggi dan adapula daerah yang penggunaan QRIS nya masih sedikit. Untuk itu, perlunya diteliti faktor apa yang dapat membuat seseorang berminat menggunakan QRIS yang nantinya akan membuat penggunaan QRIS didaerah tersebut bisa meningkat dan berkembang. Analisis faktor yang diadopsi dari penelitian terdahulu ini diperlukan agar tidak adanya ketimpangan dalam penerimaan teknologi baru ini di masyarakat, terutama sistem pembayaran digital ini diluncurkan oleh Bank Indonesia untuk kesejahteraan rakyat.

Untuk itu rumusan masalah pada penelitian ini dapat dibagi menjadi 2 bagian, yaitu:

1. Akademik :Pengetahuan mengenai QRIS ini sudah disosialisasikan sejak pertama kali sistem pembayaran ini di keluarkan oleh Bank Indonesia (BI) di tahun 2019 lalu. Namun, hingga 2023 ini pengetahuan QRIS masih belum terlalu meluas yang menyebabkan beberapa daerah masih menggunakan sistem konvensional dalam melakukan sistem pembayarannya. Baik dari sisi masyarakat, maupun dari sisi merchant. Walaupun tidak dapat dipungkiri penggunaan QRIS terus meningkat, namun di beberapa daerah masih ada yang belum mengerti serta memahami cara penggunaan QRIS sebagai pembayaran digital dan mengapa pengembangan QRIS belum merata di beberapa daerah.

2. Bisnis : Seperti data yang tertera pada Bank Indonesia, yang dimana pedagang di Indonesia 22,7 Juta (Dataindonesia.id, 2022) namun masih ramai pendapat masyarakat mengenai pedagang yang tidak menggunakan QRIS serta adanya ketimpangan antar daerah yang sudah tinggi penggunaannya dengan daerah yang masih rendah niat menggunakan QRIS sebagai transaksi pembayaran. Hal ini diakibatkan kurangnya pemahamannya karyawan atau pengusaha bisnis terhadap sistem pembayaran baru yang menggunakan teknologi. Selain kurangnya pemahaman pelaku bisnis terhadap QRIS, ditemukan fakta bahwa pembayaran regular tiap *merchant* terhadap QRIS dibebankan sebesar 0,7% dari total pembayaran (Qris.id, 2022). Tetapi, jikalau ditinjau ulang dan dibandingkan dengan penyelenggara jasa pembayaran lainnya, QRIS ini masih cenderung lebih rendah untuk biaya admin. Namun tetap saja, beberapa pelaku bisnis yang belum memahami tentang bagaimana cara bekerja QRIS lebih merasa pembayaran tunai jauh lebih mudah dalam implementasinya. Jikalau sosialisasi QRIS terhadap *merchant* ini belum terlaksanakan dengan baik maka akan terhambat juga kerja sama antar pelaku usaha antar daerah. Begitupun Bank Indonesia yang memiliki target penggunaan QRIS di tiap daerahnya, jikalau target ini belum bisa terpenuhi maka akan timbul kerugian kepada Bank Indonesia.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, berikut adalah pertanyaan penelitian yang dapat diajukan pada penelitian ini :

1. Seberapa besar penilaian pengguna terhadap variabel Pengaruh Sosial (SI), Kecemasan Teknologi (TA), Pengalaman (E),

Kompatibilitas (C), *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU), Sikap Pengguna (ATT) dan niat pengguna (ITU) dalam model penelitian ini?

2. Apakah variabel Pengaruh Sosial (SI), Kecemasan Teknologi (TA), Pengalaman (E), Kompatibilitas (C) berpengaruh positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU)?
3. Apakah Variabel *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU) mempengaruhi sikap pengguna dalam menggunakan QRIS?
4. Apakah sikap pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna QRIS di Bandung, Jawa Barat?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dinyatakan bahwa tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap variabel Pengaruh Sosial (SI), Kecemasan Teknologi (TA), Pengalaman (E), Kompatibilitas (C), *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU), Sikap Pengguna (ATT) dan niat pengguna (ITU) dalam model penelitian ini.
2. Untuk mengetahui apakah variabel Pengaruh Sosial (SI), Kecemasan Teknologi (TA), Pengalaman (E), Kompatibilitas (C) berpengaruh positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU).
3. Untuk mengetahui apakah Variabel *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU) mempengaruhi sikap pengguna dalam menggunakan QRIS.
4. Untuk mengetahui apakah sikap pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna QRIS di Jawa Barat.



## **1.6 Manfaat penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan dalam menerapkan teori-teori yang telah dipelajari dan dapat diimplementasikan dibidang Perilaku Konsumen (*Consumer Behaviour*), terutama didalam topik transaksi non-tunai (*cashless*) dengan menggunakan *Quick Response Indonesia Standart* (QRIS).

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam masyarakat mengenai niat masyarakat menggunakan teknologi baru yang sedang atau telah berkembang, dan manfaat bagi perusahaan atau pelaku bisnis kedepannya dalam mengembangkan strategi bisnisnya dengan upaya menjaga keberlangsungan perusahaan di masa mendatang.

## **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup pada penelitian ini mencakup analisis pada niat konsumen dalam melakukan serta menggunakan transaksi non-tunai menggunakan *Quick Response Indonesia Standart* (QRIS). Penelitian ini menggunakan objek penelitian Sistem QRIS yang berada di Bandung, Jawa Barat sehingga lingkup tidak terlalu meluas serta fokus dalam pemecahan masalah.

## **1.8 Sistem Penulisan Tugas Akhir**

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

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab 1 menjelaskan terkait gambaran umum objek penelitian secara ringkas dan memberikan gambaran secara jelas permasalahan yang dikaji dalam penelitian yang dilakukan. Berikut isi bab 1 yaitu Objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematis penulisan penelitian.

### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab 2 menjelaskan terkait landasan teori serta hasil penelitian terdahulu yang relevan serta berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian yang digunakan oleh peneliti sebagai acuan dalam memecahkan serta memahami masalah yang akan diteliti.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab 3 menjelaskan terkait karakteristik sebuah penelitian, model, metode, serta Teknik yang akan digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan serta menganalisis data yang nantinya akan digunakan untuk melakukan penelitian.

### **4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab 4 menjalaskan terkait hasil responden yang telah peneliti dapatkan untuk dilihat dari berbagai aspek, membahas hasil pengolahan data yang telah dianalisis secara sistematis dan rinci serta menjawab rumusan masalah yang nantinya masalah akan digambarkan dnegan jelas disertakan dengan pemecahan terhadap masalah menggunakan metode yang telah digunakan.

### **5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab 5 menjelaskan terkait kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibuat dan saran kepada pengguna sistem layanan transaksi non-tunai dengan *Quick Response Indonesian Standart (QRIS)*.