

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin berkembang tentunya menjadi suatu hal yang tidak dapat dipungkiri akan mempengaruhi perilaku masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Jika dapat dimanfaatkan dengan baik tentunya akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan, karena teknologi menawarkan kecepatan, keefisienan dan juga keamanan dalam mendukung kegiatan masyarakat.

Salah satu contoh dari penerapannya adalah membuat perubahan pada perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran. Saat ini, transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan transaksi non tunai, masyarakat tidak lagi menggunakan uang tunai dalam melakukan transaksi pembayaran, akan tetapi menggunakan uang non tunai sebagai alat transaksi utama masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan.

Pembayaran transaksi non tunai dikenal dengan sistem pembayaran digital, yaitu pembayaran yang proses transaksi pembayarannya menggunakan media elektronik ataupun digital. Dengan menggunakan pembayaran digital memberikan kemudahan bagi individu dalam melakukan transaksi secara otomatis dan juga semakin berkurangnya kemungkinan individu terkena berbagai tindakan kriminal. Faktor keamanan dalam melakukan transaksi merupakan salah satu yang menjadikan pembayaran secara digital menjadi lebih menarik sehingga menarik minat masyarakat untuk menggunakannya. Selain itu, pembayaran digital memberikan pengalaman yang lebih aman, cepat dan mudah bagi para penggunanya [1].

Salah satu jenis pembayaran digital yang digunakan oleh masyarakat adalah menggunakan *Quick Response Code Indonesia Standard* atau yang dikenal dengan QRIS, yaitu sebuah sistem standar pembayaran yang memanfaatkan teknologi kode QR (*Quick Response Code*) untuk mengintegrasikan berbagai jenis platform pembayaran elektronik. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi transaksi yang cepat, aman, dan efisien dengan memungkinkan pengguna untuk melakukan

pembayaran hanya dengan memindai kode QR melalui perangkat mobile pengguna [2]

Pembayaran digital tersebut merupakan Standar *QR Code* yang diluncurkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) yang hadir sebagai solusi dari beragamnya jenis pembayaran digital yaitu dengan menyatukan berbagai macam jenis *QR code* dari banyaknya penyelenggara jasa sistem pembayaran. Rasa kepercayaan oleh konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan atas keputusan untuk menggunakan sistem pembayaran digital, konsumen mempercayai bahwa teknologi pembayaran digital sangat dapat diandalkan dalam menjamin keamanan transaksi konsumen. Konsumen percaya bahwa pihak penyelenggara akan menjaga dan menjamin keamanan sistem pembayaran *QRIS* [3].

Menurut Bank Indonesia, hingga Oktober 2024 jumlah pengguna sistem pembayaran *QRIS* di Indonesia adalah 54,1 juta penduduk, dengan jumlah merchant 34,7 juta. Jumlah pengguna tersebut tentunya terus mengalami peningkatan, dibuktikan dengan adanya peningkatan dari masyarakat sebesar 226,54% hanya dalam kurun waktu setahun terakhir [4]. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kepercayaan masyarakat Indonesia terhadap sistem pembayaran tersebut yang dibuktikan dengan peningkatan yang cukup pesat.

Peningkatan jumlah pengguna *QRIS*, artinya masih banyak masyarakat yang baru menggunakan atau dapat dikatakan sebagai pengguna baru sistem pembayaran digital tersebut. Dalam meningkatkan pengguna barunya, tentunya *QRIS* harus mampu membentuk persepsi yang baik di kalangan masyarakat, karena kemungkinan tidak semua masyarakat dapat dengan mudah mengerti terhadap penerimaan teknologi tersebut. Tanpa adanya sikap, mental, dan persepsi dari masyarakat akan penerimaan teknologi, tentunya akan membuat pembayaran digital jenis ini tidak mampu diterima dengan baik oleh masyarakat.

Penerimaan teknologi di kalangan masyarakat dipengaruhi oleh sikap positif dan negatif, konsep keyakinan konsumen terhadap penggunaan teknologi dikenal dengan *technology readiness*. *Technology readiness* digunakan sebagai alat ukur dari kesiapan seseorang dalam menerima teknologi baru yang terdiri dari empat variabel yaitu *optimism*, *innovativeness*, *discomfort* dan *insecurity* [1]. Penerimaan

teknologi baru ini akan menimbulkan minat menggunakan masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran *QRIS*.

Tentunya dalam mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan sistem pembayaran digital *QRIS*, ada variabel lain yang dapat memahami bagaimana masyarakat dapat menerima dan menggunakan teknologi baru. Metode ini dikenal dengan model *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM), dalam penerimaan teknologi baru tentunya akan dipengaruhi oleh *perceived usefullnes*, dan *perceived ease of use*. Sehingga dengan penggunaan metode TRAM ini dapat mengetahui minat menggunakan *QRIS* sebagai teknologi baru di kalangan masyarakat.

Pengguna sistem pembayaran digital juga terdapat di Kota Lhokseumawe, didapati jumlah pengguna *QRIS* hingga pertengahan tahun 2023 di Kota Lhokseumawe adalah sebanyak 40 ribu pengguna baru, dengan nilai total transaksi mencapai 8 miliar [5]. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *QRIS* di Kota Lhokseumawe sangat diminati oleh masyarakat, dengan semakin meningkatnya jumlah pelaku UMKM di Kota Lhokseumawe tentunya juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan penggunaan *QRIS* semakin meningkat. Karena dengan menggunakan sistem pembayaran tersebut sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran.

Berdasarkan survei awal penulis dengan 25 masyarakat Kota Lhokseumawe didapati bahwa 18 orang yang melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan *QRIS* untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari. Sedangkan 7 orang lebih memilih menggunakan transaksi pembayaran secara manual. Artinya sebagian masyarakat Kota Lhokseumawe menerima perkembangan teknologi karena masyarakat menggunakan *QRIS* dalam melakukan transaksi pembayaran, sehingga untuk melihat sejauh mana minat masyarakat Kota Lhokseumawe dalam menggunakan *QRIS* maka penulis tertarik untuk melakukan kajian terkait permasalahan, ini yaitu dengan judul “Analisis pengaruh *Technology Readiness* terhadap minat menggunakan *QRIS* dalam melakukan Pembayaran di Kota Lhokseumawe dengan menggunakan metode *Technology Readiness Acceptance Model* (TRAM)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan QRIS dalam melakukan pembayaran di Kota Lhokseumawe berdasarkan metode *Technology Readiness Acceptance Model* (TRAM)?
2. Apakah hambatan yang dihadapi oleh masyarakat Kota Lhokseumawe dalam melakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS berdasarkan metode *Technology Readiness Acceptance Model* (TRAM)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan QRIS dalam melakukan pembayaran di Kota Lhokseumawe berdasarkan metode *Technology Readiness Acceptance Model* (TRAM)
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh masyarakat Kota Lhokseumawe dalam melakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS berdasarkan metode *Technology Readiness Acceptance Model* (TRAM)

1.4 Batasan Penelitian

Batasan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Kota Lhokseumawe sehingga yang dijadikan sampel penelitian adalah masyarakat Kota Lhokseumawe.
2. Penelitian terbatas pada masyarakat yang melakukan pembayaran menggunakan aplikasi DANA, dan BYOND by BSI.
3. Penelitian fokus pada metode *Technology Readiness Acceptance Model* (TRAM)

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian diharapkan dapat menambah referensi dan menjadi tambahan bahan kajian penelitian terkait pengaruh penerapan metode *Technology Readiness Acceptance Model* (TRAM) di perpustakaan Universitas Malikussaleh.
2. Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis sehingga penulis mampu menerapkan pengetahuan dari penulis selama mengikuti masa perkuliahan.
3. Penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan aplikasi *QRIS*, khususnya bagi aplikasi *QRIS* yang terdapat pada aplikasi DANA dan BYOND by BSI.