

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan pesat dan signifikan terjadi pada bidang teknologi dan informasi yang mampu mentransformasi aktivitas manusia menjadi lebih cepat dan praktis. Keadaan yang serba digital ini mengharuskan manusia untuk memahami bagaimana cara kerja teknologi sehingga dapat menyeimbangkannya dengan kemajuan teknologi. Kemajuan teknologi yang semakin pesat ini memaksa setiap industri untuk merubah kebiasaan lama menjadi kebiasaan baru.

Perubahan tersebut juga dapat tercermin dari majunya sebuah inovasi dalam bidang teknologi dan keuangan atau yang saat ini sering disebut dengan *financial technology*. *Financial technology* adalah sebuah modernisasi model bisnis berupa perpaduan jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi. *Fintech* memanfaatkan jaringan internet dengan tujuan mengembangkan bisnis secara menyeluruh. Menurut Bank Indonesia, kehadiran *fintech* telah membantu perusahaan atau bisnis dalam mengurangi biaya modal dan biaya operasional yang besar serta mengubah sistem pembayaran di masyarakat.

Fintech adalah sebuah sistem pembayaran non tunai yang dapat mempermudah aktivitas transaksi atau pembayaran, seperti jual beli, ‘tidak ada waktu mencari produk/jasa ke pusat perbelanjaan’, ke bank/ATM untuk mengirim uang, malas untuk datang ke suatu tempat karena tidak ada waktu-pun dapat dipermudah. Sederhananya, *fintech* dapat mengatasi permasalahan pembayaran atau

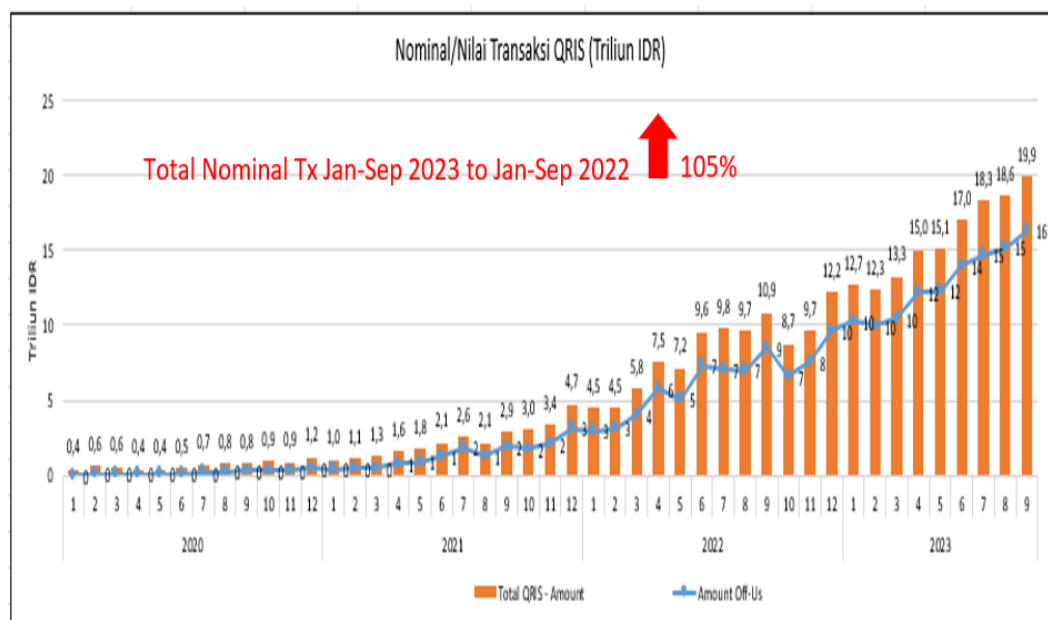
transaksi di masyarakat menjadi lebih optimal dan efektif. Berdasarkan data dari Bank Indonesia, *fintech* atau teknologi keuangan terdiri dari beberapa jenis, salah satunya adalah pembayaran digital atau *digital payment*. Pembayaran digital atau dapat disebut non tunai adalah sebuah proses transaksi yang menggunakan uang elektronik dengan beberapa metode seperti transfer, *QR code* maupun dompet digital. Secara singkat, pembayaran digital dilakukan dengan bantuan internet dan tanpa uang fisik. Dengan kemajuan teknologi informasi yang pesat seperti yang terjadi saat ini, tentu pilihan pembayaran digital banyak diminati oleh masyarakat.

Salah satu alat pembayaran non tunai yang saat ini sudah dipakai oleh masyarakat adalah bentuk pembayaran dengan menggunakan *scan QR code*. Pembayaran menggunakan kode QR pada awalnya hadir dengan berbagai macam merek, baik melalui perbankan maupun non perbankan. Banyaknya kode QR yang hadir dan digunakan masyarakat membuat Bank Indonesia dan ASPI (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia) meluncurkan sistem pembayaran non tunai QRIS atau *Quick Response Code Indonesia Standart*. QRIS (baca, KRIS) merupakan upaya Bank Indonesia dalam standarisasi sistem pembayaran dengan menyatukan berbagai macam *QR code* pembayaran.

QRIS diciptakan serta diluncurkan oleh Industri Sistem Pembayaran bersama Bank Indonesia untuk meminimalisir tingginya jumlah uang yang beredar, masalah pemalsuan uang, dan besarnya biaya operasional dalam percetakan uang. Menurut laman *bi.go.id*, QRIS merupakan bentuk rancangan dari program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia. Saat ini, dengan menggunakan QRIS pada seluruh aplikasi pembayaran dari otoritas

manapun yang digunakan khalayak umum, dapat dipakai oleh seluruh pelaku bisnis, seperti tempat perbelanjaan, wisata, UMKM dan lainnya, meskipun penyedia QRIS pada pelaku bisnis tersebut tidak sama dengan yang digunakan masyarakat. Oleh karena itu, Bank Indonesia dan ASPI berupaya meningkatkan efisiensi QRIS di masyarakat, dengan menciptakan penerimaan pengguna yang baik dan kemudian menumbuhkan minat pengguna QRIS.

Laju peningkatan nilai transaksi QRIS semakin melesat jauh dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Seperti yang ditunjukkan pada data statistik berikut, menurut data yang dikutip melalui laman ASPI peningkatan nilai transaksi QRIS semakin melonjak tinggi setiap tahun. Bahkan per November 2023, pengguna QRIS di Indonesia mencapai 43,44 juta pengguna. Terus meningkat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.



Gambar 1. 1 Nilai Transaksi QRIS (Triliun IDR)

Sumber: aspi-indonesia.or.id

Peningkatan penggunaan QRIS juga terjadi di Kota Lhokseumawe, tercatat bahwa total nominal transaksi QRIS di Lhokseumawe pada tahun 2023 mencapai Rp65 miliar. Peningkatan yang sangat jauh bila dibandingkan dengan total nominal transaksi QRIS di Kota Lhokseumawe pada tahun 2021 lalu adalah Rp8 miliar. Kepala Kantor Perwakilan Bank Indonesia Lhokseumawe, Gunawan mengatakan bahwa pengguna layanan transaksi non tunai QRIS akan terus meningkat (antaranews, 2023).

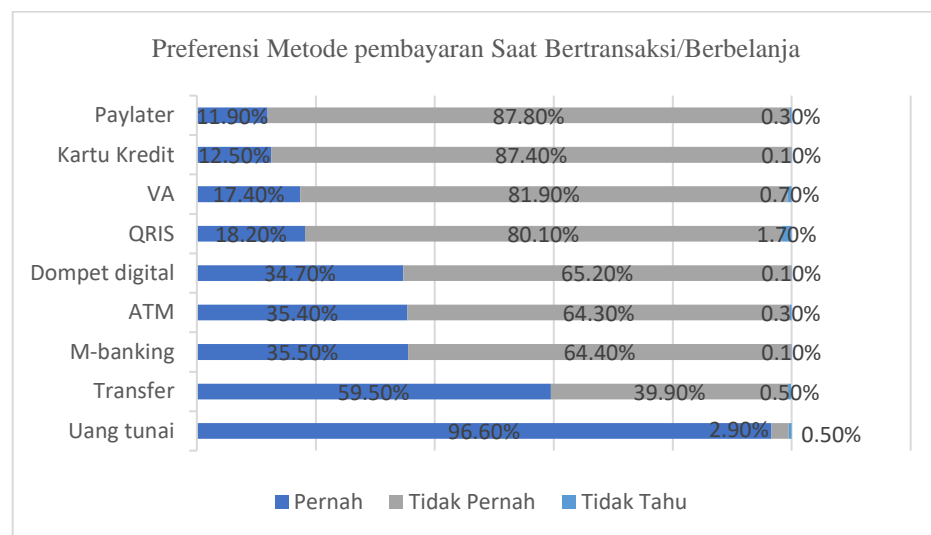
Peningkatan pengguna maupun volume transaksi QRIS dapat dikatakan sangat baik setiap tahunnya, tetapi berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei Litbang Kompas yang menunjukkan perilaku konsumen saat melakukan transaksi jual-beli atau saat melakukan pembayaran, penggunaan non tunai terutama penggunaan QRIS masih kurang diminati dibandingkan dengan jenis transaksi lainnya.



Gambar 1. 2 Hasil Survei Litbang Kompas 2023

Sumber: Website kompas.id

Berdasarkan data tersebut, Litbang Kompas dalam Gianie (2023) melalui telepon dengan total responden sebanyak 508 dari 38 provinsi, menunjukkan bahwa 75,8% responden lebih menyukai bertransaksi dengan menggunakan uang tunai dan 22,5% lebih menyukai bertransaksi menggunakan non tunai lalu 1,7% memilih untuk tidak menjawab. Survei yang dilakukan oleh Litbang Kompas tersebut juga mencakup hal berikut:

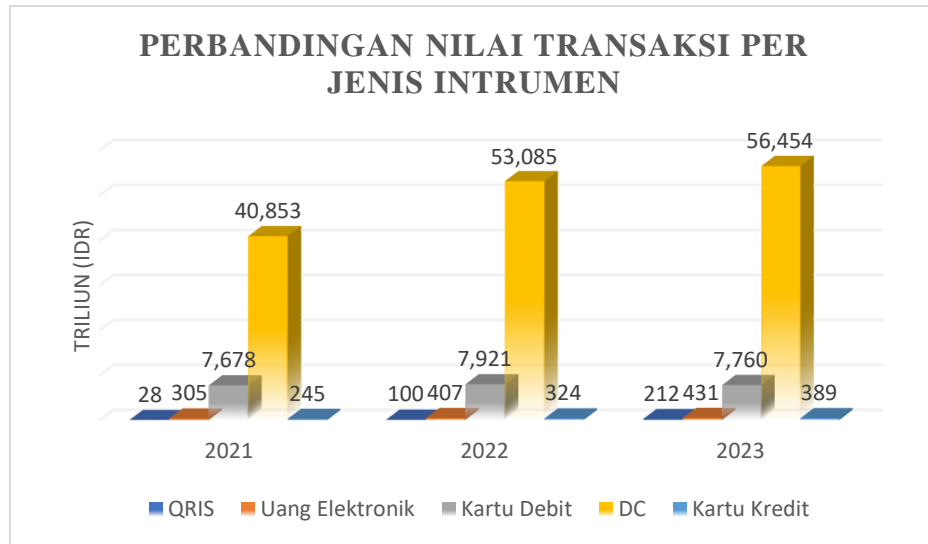


Gambar 1. 3 Hasil Survei Litbang Kompas 2023

Sumber: Website kompas.id

Hasil data tersebut menunjukkan bahwa metode pembayaran menggunakan QRIS masih kurang diminati dibandingkan dengan metode lainnya seperti metode pembayaran uang tunai, debit, kredit dan transfer. Bahkan sebanyak 80,1% dari total responden yang berpartisipasi dalam survei tersebut belum pernah menggunakan QRIS. Oleh karena itu, meskipun peningkatan pengguna QRIS setiap tahunnya kian melonjak naik, tetapi ternyata metode pembayaran tersebut masih kurang diminati dibandingkan dengan metode lainnya. Selain itu, data lain yang dikutip dari laman website ASPI juga menunjukkan bahwa minat penggunaan QRIS

di masyarakat masih tergolong kecil jika disandingkan dengan alat transaksi digital yang lain.



Gambar 1. 4 Perbandingan Nilai Transaksi Per Jenis Instrumen

Sumber: aspi-indonesia.or.id (diolah kembali, 2024)

Oleh karena itu, mulai dari ketika QRIS diluncurkan sampai sekarang Bank Indonesia dan ASPI terus berupaya untuk meningkatkan minat pengguna QRIS di masyarakat. Minat pengguna merupakan suatu sikap atau perilaku yang menunjukkan ketertarikan yang mendorong penggunaan seseorang dalam menggunakan teknologi tertentu. Sedangkan menurut Desvronita (2021) minat pengguna merupakan perilaku seseorang ketika menggunakan sebuah teknologi, sehingga menjadi penyebab perilaku untuk yakin dalam menggunakan teknologi tertentu.

Upaya peningkatan minat pengguna QRIS akan meningkatkan pengguna baru QRIS di masyarakat sehingga dapat menciptakan efisiensi keamanan sekaligus sebagai upaya inklusi keuangan dengan mempermudah akses ke layanan

permbayaran digital bagi masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau. QRIS juga dapat mempercepat proses pembayaran, mengurangi risiko kesalahan dan pencurian uang tunai. Dengan demikian, Bank Indonesia dan ASPI (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia) sebagai otoritas dari sistem pembayaran ini perlu mengetahui minat dan kebutuhan pengguna untuk meningkatkan kualitas sistem pembayaran QRIS sebagai langkah awal untuk menjaga pengguna yang sudah ada, mendapatkan pengguna baru dan meningkatkan efisiensi sistem pembayaran QRIS sehingga penggunaan QRIS sebagai *digital payment* dapat menjadi budaya baru di masyarakat. Oleh karena itu, otoritas yang berwenang juga perlu menganalisis apakah QRIS diterima oleh penggunanya atau tidak sebagai langkah dasar untuk meningkatkan minat pengguna.

Berdasarkan penelitian Fahmi, (2021) terdapat beberapa teori untuk mengevaluasi teknologi dari sisi perilaku pengguna seperti *Task-Technology Fit*, *Theory Of Reasoned Action*, *Theory Planned Behavior* dan *Theory Acceptance Model*. Tetapi pada penelitian ini, penulis menerapkan model TAM dengan berdasarkan pendapat Shachak *et al.*, (2019); Anggara *et al.*, (2019) yang menyatakan bahwa *Theory Acceptance Model* (TAM) dianggap paling sederhana dan baik dalam menganalisis perilaku pengguna terhadap penerimaan teknologi informasi.

Menurut hasil penelitian Oktora P & Erliani (2021), TAM merupakan model teori yang paling bagus dan dapat berpengaruh untuk menjelaskan bagaimana penggunaan teknologi, minat dan perilaku dalam mempengaruhi diterimanya pengguna teknologi informasi. Model ini akan menunjukkan alasan

seseorang dalam menggunakan teknologi informasi atau perangkat yang baru mereka gunakan. Berdasarkan TAM, perilaku menggunakan teknologi dapat dilihat oleh kemudahan yang didapat dan kemanfaatan dalam menggunakan sistem tersebut. Kedua faktor ini dapat digunakan sebagai motif sikap terhadap pengguna teknologi informasi tertentu, maka selanjutnya dapat mempengaruhi minat menggunakan teknologi.

Evaluasi ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keberhasilan QRIS di masyarakat, serta bagaimana penerimaan pengguna terhadap sistem pembayaran non tunai tersebut. Dalam penelitian Davis (1989) *Technology Acceptance Model* (TAM) akan menerangkan bagaimana perilaku pengguna terkait penggunaan sebuah sistem atau teknologi bisa dijelaskan oleh 2 (dua) faktor utama yakni persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*).

Persepsi kemudahan adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat pengguna teknologi atau sistem informasi tertentu. Menurut Winda & Bahri (2024) persepsi kemudahan sangat mempengaruhi minat pengguna. Menurut Davis (1989) persepsi kemudahan dapat dijelaskan sebagai sejauh mana pengguna dalam memakai teknologi mendapatkan kemudahan. Sistem atau aplikasi yang mudah akan sering digunakan oleh penggunanya. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti untuk mencari fenomena yang terjadi, bahwa QRIS mudah digunakan dan mudah dimengerti. Tetapi meskipun mudah digunakan tanpa butuh usaha ekstra, hal ini justru dapat membuka celah penipuan, kecurangan dan kesalahan nominal. Banyak kasus penipuan yang terjadi akibat penggunaan QRIS

dari kemudahan transaksi yang ditawarkan seperti penyalagunaan kode QR palsu dan salah memasuki nominal pembayaran yang tidak dapat dikembalikan di toko tertentu.

Selain persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan juga termasuk salah satu faktor lain yang dapat mempengaruhi minat pengguna. Menurut Davis (1989) persepsi kemanfaatan adalah kondisi di mana pengguna yang memakai teknologi tersebut akan mendapatkan manfaat serta menambah kinerja pekerjaannya. Sebuah sistem atau teknologi yang tidak memiliki banyak manfaat tidak akan sering digunakan oleh pengguna. Pendapat tersebut sejalan dengan observasi awal yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa pengguna QRIS merasa sistem pembayaran tersebut memberikan banyak manfaat seperti kecepatan transaksi tanpa uang tunai. Selain itu, observasi yang dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa penggunaan QRIS sering mengalami kendala jaringan yang mengakibatkan sistem eror. Seperti yang dikatakan oleh Tigor, merupakan Wakil Ketua PERBANAS dalam acara FEKDI, ia mengatakan bahwa penerapan QRIS masih terkendala konektivitas, karena terhalang infrastruktur, terutama daerah di luar pulau Jawa (infobanknews). Hal ini adalah salah satu masalah yang akan mengurangi kemanfaatan saat menggunakan QRIS.

Di sisi lain sikap atau pandangan seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor stimulus di belakangnya, sikap juga merupakan faktor penting dalam penentuan minat. Sikap berasal dari perasaan negatif atau positif, suka atau tidak suka yang dikaitkan dengan keinginan individu dalam merespon sesuatu. Sikap juga merupakan hasil dari nilai atau arti hidup yang dimiliki seseorang

(Sumantri *et al.*, 2022). Jika seseorang memiliki perasaan positif terhadap persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan dalam menggunakan QRIS, maka minat mereka dalam menggunakan QRIS cenderung tinggi. Sebaliknya, sikap negatif dapat mengakibatkan rendahnya minat dalam menggunakan QRIS dan kesimpulan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ajzen, 1991).

Penelitian sebelumnya yang menjadi landasan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Nguyen *et al.*, (2019); Oktora P & Erliani, (2021); Rastini & Respati, (2021) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap minat pengguna. Tetapi pada penelitian Marchelina *et al.*, (2019); Sari & Yatun, (2022) bahwa persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat pengguna. Lalu pada penelitian Dea Safira *et al.*, (2023); Zakiyyah, (2020) bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat pengguna. Pada variabel sikap, penelitian terdahulu yang menjadi acuan adalah Pratama *et al.*, (2022); Sri *et al.*, (2023) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap sikap dan sikap mampu memediasi hubungan variabel-variabel tersebut terhadap minat pengguna.

Berdasarkan paparan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang upaya Bank Indonesia dalam Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dengan penerapan QRIS di Masyarakat untuk itu dengan judul skripsi ini adalah **“Pengaruh *Technology Acceptance Model (TAM)* Terhadap Minat Pengguna Sistem Pembayaran Non Tunai QRIS di Kota Lhokseumawe.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada penelitian ini, maka rumusan masalah difokuskan dalam pembahasan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?
3. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap sikap pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?
4. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?
5. Apakah sikap pengguna berpengaruh terhadap minat pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?
6. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan melalui sikap pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?
7. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat menggunakan melalui sikap pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap sikap pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?
4. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?
5. Untuk menganalisis pengaruh sikap pengguna terhadap minat pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?
6. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan melalui sikap pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?
7. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap minat menggunakan melalui sikap pengguna sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe?

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya dalam analisis Pengaruh *Technology*

Acceptance Model (TAM) terhadap minat menggunakan sistem pembayaran non tunai QRIS di Kota Lhokseumawe. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi penyusunan tugas akhir, maupun tugas dalam bentuk lainnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran dan memperkaya informasi dalam pengembangan QRIS kedepannya agar QRIS dapat menjadi sistem pembayaran yang diketahui dan digunakan banyak orang demi mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).