BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, membuat masyarakat meningkatkan gaya hidupnya. Sistem pembayaran tidak luput dari perkembangan yang ada, mulai dari sistem yang tradisional atau bisa dikatakan menggunakan sistem yang manual hingga beralih menggunakan sistem digital. Dulu di Indonesia hanya mengenal sistem tunai dan non-tunai, tunai dilakukan menggunakan uang kertas dan uang logam sedangkan non-tunai menggunakan sistem kliring. Selanjutnya mulailah Indonesia beralih ke sistem pembayaran RTGS (*Real Time Gross Settlement*) untuk proses transfer dana dengan jumlah yang lebih besar, kemudian munculah sistem dengan menggunakan mesin ATM. Lalu pada era digital inilah mulai dikenal uang elektronik (*e-money*) dandompet digital (*e-wallet*).

Pertumbuhan ekonomi digital merupakan bentuk implementasi antara teknologi dan informasi yang diwujudkan dalam bentuk pembayaran non-tunai. Perkembangan teknologi dan informasi menghasilkan inovasi dalam layanan keuangan yang disebut dengan Financial Technology (Fintech). Percepatan inklusi keuangan serta pertumbuhan ekonomi digital suatu negara akan semakin mudah dengan adanya fintech ini. Sektor pembayaran merupakansalah satu bentuk pertumbuhan fintech tertinggi di Indonesia (Wijaya, 2019). Hal ini juga didukung oleh Bank Indonesia dengan mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Gerakan ini dilakukan untuk menjawab

tantangan era digital dengan tujuan untuk mengedukasi masyarakat bahwa metode transaksi digital memiliki banyak manfaat diantaranya efisien, cepat, nyaman, mudah, dan aman.

Bank Indonesia resmi merilis standar untuk penggunaan kode QR Indonesia dengan nama *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) tapat pada tanggal 1 januari 2020. Merchant yang selalu menyediakan banyak kode QR dari berbagai penerbit ketika pelanggan ingin bertransaksi non-tunai menjadi latar belakang diluncurkannya kanal pembayaran ini. Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard)* ini dapat diterapkan pada aplikasi-aplikasi pembayaran yang telah terinstal di smartphone dan terhubung dengan koneksi internet. Aplikasi-aplikasi yang dimaksud ialah *e-wallet* (dari penerbit perbankan maupun non perbankan) yang digunakan sebagai instrumen pembayaran berbasis server yang sudah mendapatkan izin dari Bank Indonesia (Azzahroo & Estiningrum, 2021).

Melalui QRIS, penyedia barang dan jasa tidak perlu memiliki berbagai jenis QR Code dari berbagai penerbit. QRIS ini disusun menggunakan sistem internasional yaitu EMV Co. Standar ini diambil untuk mendukung interkoneksi yang lebih baik dan bersifat *open-source* serta memudahkan interoperabilitas antara penyelenggaranya, instrumennya serta antar negara sekalipun. Ada beberapa jenis pembayaran menggunakan QRIS, dikutip dari laman Bank Indonesia yaitu pertama *Merchant Presented Mode* (MPM) Statis, dimana merchant cukup memajang satu sticker atau *print-out* QRIS dan gratis. Pengguna cukup melakukan scan pada QR Code yang ada, memasukkan nominal, memasukkan kode pin dan klik bayar. Notifikasi transaksi langsung

diterima pengguna ataupun merchant. QRIS MPM Statis sangat cocok bagi usaha mikro dan kecil. Kedua *Merchant Presented Mode* (MPM) Dinamis, dimana QR Code dikeluarkan melalui alat seperti mesin EDC atau smartphone. Merchant harus memasukan nominal pembayaran terlebih dahulu kemudian pelanggan melakukan scan yang tertampil atau tercetak. Jenis ini cocok untuk merchant skala usaha menengah ke atas atau yang bervolume transaksi tinggi. Terakhir *Costumer Presented Mode* (CPM), dimana pelanggan cukup menunjukkan QRIS yang ditampilkan di aplikasi pembayaran untuk discanoleh merchant. Jenis ini ditujukan untuk merchant yang membutuhkan kecepatan transaksi tinggi seperti penyedia transportasi, parkir, dan ritel modern.

Bank Indonesia (BI) mencatat pengguna QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* dari kelompok UMKM meningkat dari 3,6 juta menjadi 4,7 juta. Peningkatan jumlah pengguna QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* ini dipicu oleh kemudahan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai kanal pembayaran yang cepat, murah dan andal berdasarkan penilaian merchant UMKM. Realisasi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* ini sebagai hasil langkah Bank Indonesia bekerjasama dengan pelaku UMKM dan industri dalam mendukung implementasi akselerasi digital UMKM khususnya di masa pandemi saat ini (Rohmah & Martini, 2021). QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* pertama kali diperkenalkan di Sumatera Barat pada Desember 2019. Jelang penghujung tahun itu, pengguna QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* berada di angka 14.279 merchant. Hingga Oktober 2020 pelaku

UMKM yang menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* di Sumatera Barat meningkat menjadi 50.921.

Di luar negeri seperti Amerika, penggunaan QR Code sudah sangat populer. Berikut persentase dari pemasaran kode QR yang digunakan di Amerika : 30% QR code dipindai melalui email, 27% dari majalah, 21% dari poster dijalanan, 21% pada kemasan ritel, 13% pada aplikasi dan situs web, dan 7% terdapat pada layar visual. Di Amerika penggunaan QR Code cukup positif, menurut survey statista ada sekitar 11 juta rumah tangga yang menggunakan QR code pada akhir 2021, dibandingkan sebelumnya tahun 2019 ada sekitar 9.76 juta. Di China QR Code digunakan sebagai alat pembayaran yang dimana pada tahun 2017 ada sekitar $1.65 triliun transaksi. Pada tahun berikutnya meningkat secara signifikan sebesar 50% terutama ditahun 2019. Berdasarkan data dari laporan Hootsuite dan We Are Social, Malaysia merupakan negara yang paling banyak menggunakan QR Code. Rentang usia dari 16 tahun hingga 64 tahun dengan persentase 66.3% terhitung pada tahun 2021. Sementara diurutan kedua ada Taiwan dengan persentase 66.1%, diikuti oleh Swiss sebesar 59%, Singapura 58.1% dan Hongkong 57.9%.

Perkembangan UMKM di Sumatera Barat mengalami progres kemajuan, UMKM yang dikembangkan pemerintah daerah maupun Dinas Koperasi. Wilayah Sumatra Barat merupakan salah satu wilayah dengan pertumbuhan UMKM yang signifikan. Pemerintah provinsi Sumatera Barat telah mendorong peningkatan akseptasi penyediaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)*. Hingga Maret 2022, terdapat 257.613 merchant meningkat 11.4% dibandingkan akhir tahun 2021. Pertumbuhan ini lebih besar dari pertumbuhan

nasional yang sebesar 10,9%. Di Kota Padang saja data tahun 2020 sudah terdapat 30 ribu merchant yang menggunakan QR code ini. Hal ini sendiri didorong oleh meningkatnya pengguna *e-wallet* yang ada di Kota Padang yang nantinya akan menimbulkan dampak saling menguntungkan antara penjual dan pembeli. Hal ini juga dapat memberikan kemudahan transaksi dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Namun masih ada banyak pelaku UMKM yang belum menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran. Oleh karena itu perlu adanya peran pemerintah untuk meningkatkan intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran oleh pelaku UMKM yang ada di kota Padang.

Dari data di atas, banyaknya pengguna QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh penggunanya sebelum akhirnya memutuskan untuk menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)*. Salah satu faktor yang mempengaruhi pengguna dalam memutuskan untuk menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* adalah persepsi manfaat. Persepsi manfaat adalah tingkatan sejauh mana seseorang berkeyakinan bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan prestasi kerjanya. Seperti fenomena yang terjadi pada perkembangan uang elektronik terhadap perdagangan Indonesia yang menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan uang elektronik secara bersama-sama terhadap perdanganan di Indonesia (Farida, 2018). Selain itu di China, pada fenomena kepercayaan awal konsumen terhadap toko online menunjukkan bahwa persepsi manfaat

mempunyai pengaruh yang positif terhadap intensi pembelian di toko online (Yaobin & Tao, 2017). Sedangkan pada penelitian ini persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* adalah bagaimana penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* dapat mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran dengan lebih cepat, mudah, dan efisien serta efektif tanpa harus melakukan kontak fisik lagi dengan uang tunai agar dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Faktor berikutnya yaitu persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada tingkatan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan menjadikan upayanya lebih ringan dan efisien. Persepsi ini didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha yang lebih. Dimana nantinya ada suatu keyakinan mengenai proses pengambilan keputusan. Pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang digunakannya bersifat lebih fleksibel, mudah untuk dimengerti dan penggunaannya tidak menyulitkan pengguna. Kemudahan mengarah pada keyakinan individu bahwa pemakaian sistem tersebut tidak banyak memerlukan usaha lebih karena faktor yang menyebabkan pengguna menerima atau menolak teknologi adalah keterkaitan dengan sistem. Berdasakan kasus penggunaan *internet banking* menunjukan adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Annisa *et al.*, 2021). Sebuah fenomena di Malaysia mengenai *e-banking perception in the context of Malaysia* menunjukkan bahwa biaya transaksi sebagai biaya langsung oleh penyedia

layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap keseluruhan peniliaian kinerja retail *e-banking* (Shairilizwan & Remali, 2020). Jika pelaku UMKM kota Padang merasa bahwa layanan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* memberikan manfaat dan kemudahan, maka layanan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* tersebut akan sering digunakan. Tidak hanya kemudahan dan kebermanfaatan yang ditawarkan saja yang perlu diperhatikan dalam menerapkan teknologi informasi seperti pada layanan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)*.

Ada faktor yang penting untuk diperhatikan yaitu persepsi risiko. Risiko transaksi yang indirect dan maya juga perlu dipertimbangkan dalam penggunaan layanan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)*, misalnya sistem ini bisa jadi mudah untuk dimanipulasi oleh pihak internal yang tidak bertanggung jawab atau mudah dibobol oleh orang lain. Risiko ketersediaan jaringan operator yang stabil atau tidak dapat mempengaruhi minat calon pengguna. Risiko lainnya dapat berupa kesalahan pengguna sendiri (*Human Error*), seperti kesalahan mengirim dana ke nomor ponsel lainnya, pengisian pulsa yang tidak sampai karena juga disebabkan kesalahan mengirimkan ke nomor ponsel lainnya, dan kesalahan transaksi lainnya yang menyebabkan kerugian dikarenakan *human error*. Memang perlu disadari kesalahan menulis nominal dan nomor ponsel menyebabkan kerugian pengguna itu sendiri sehingga hal tersebut menjadi risiko yang ditanggung pribadi.

Berikutnya yaitu faktor kepercayaan. Kepercayaan diartikan sebagai probabilitas subjektif dimana konsumen mengharapkan penjual akan

melaksanakan transaksi tertentu sesuai dengan harapan konsumen tersebut (Romindo *et al*., 2019). Kepercayaan dari pengguna merupakan suatu respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja actual pemakaiannya (Wiedyani & Prabowo, 2019). Berdasarkan fenomena keputusan transaksi menggunakan sistem e-commerce menunjukkan bahwa variable kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan transaksi (Bagus, 2018). Masih banyak dari pelaku UMKM yang lebih memilih untuk menggunakan transaksi langsung atau manual dari pada menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)*. Seperti menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai alat transaksi dengan supliernya. Kepercayaan masyarakat merupakan salah satu faktor yang penting pula dalam mempengaruhi sikap mereka dalam menggunakan sebuah layanan perbankan berbasis QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)*. Pada penelitian yang peneliti lakukan, kepercayaan yang dirasakan oleh pengguna QRIS adalah bagaimana penggunaan QRIS(*Quick Response Code Indonesia Standard)* dapat merasa percaya dalam bertransaksi menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* tersebut dalam menjaga kerahasiaan data mereka dan diawasi oleh pihak yang berwenang atas haltersebut.

Dari segi keamanan dan risiko yang ditimbulkan dengan diterapkannya layanan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* yang berbasis teknologi informasi perlu diperhatikan. Keamanan yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan saluran pembayaran online tertentu akan aman dan ini membantu dalam

membangun kepercayaan, mengembangkan sikap dan niat positif untuk mengadopsi inovasi teknologi. Keamanan merupakan kemampuan suatu pihak yang dalam melakukan pengontrolandan penjagaan keamanan atas transaksi data dalam proses jual-beli secara online (Sulistyawati & Nursia, 2019).

Penelitian mengenai teknologi pembayaran QR Code telah dilakukanoleh peneli-peneliti terdahulu. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Nancy Sahni (2018) di India, ia membahas mengenai sistem pembayaran digital tentang seberapa banyak orang memahami bahwa telah terjadi perubahan sistem pembayaran. Di Malaysia, Kelvin Less (2021) membahas faktor yang mempengaruhi niat penggunaan *e-wallet* dimasa pandemi. Sarmann I. Kennedyd (2020) di China membahas tentang persektif konsumen tentang faktor-faktor yang membuat China menjadi masyarakat yang menggunakan *cashless*. Sebuah penelitian yang membahas tentang *A Secured Architecture forTransaction in Micro E-Commerce using QR Scan, E-Wallet Payment Applications with Adaption of Blockchain* dibeberapa negara yaitu China, Pakistan, India, Saudi Arabia, dan Spanyol (Ali Waqas *et al.*, 2020). Berikutnya Marc Pilkington (2016) di Prancis membahas tentang strategi manajemen risiko yang muncul dari industri fintech mulai dari lingkungan keuangan, ekonomi, dan peraturan di negara-negara eropa. Kemudian Mahfuzur Rahman (2020) di Malaysia membahas faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan pembayaran non-tunai di Malaysia yang menggunakan sistem terpadu.

Dari semua penelitian yang telah ada, masih sedikit penelitian yang membahas mengenai sistem pembayaran QRIS (*Quick Response Code*

Indonesia Standard). Tidak hanya di luar negri namun di Indonesia sendiri masih sedikit pembahasan tentang sistem pembayaran QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti topik finansial teknologi dengan judul "**Analisis Determinan Intensi Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai Teknologi Pembayaran oleh UMKM di Kota Padang**". Melalui variabel dependen yaitu intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai sistem pembayaran dan variabel independen meliputi persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, kepercayaan dan persepsi keamanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat terhadap intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran oleh UMKM di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran oleh UMKM di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh persepsi resiko terhadap intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran oleh UMKM di Kota Padang?

4. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran oleh UMKM di Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh persepsi keamanan terhadap intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran oleh UMKM di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitianini adalah untuk menganalisis:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran oleh UMKM di Kota Padang
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran oleh UMKM di Kota Padang
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi resiko terhadap intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran oleh UMKM di Kota Padang
4. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran oleh UMKM di Kota Padang
5. Untuk menganalisis pengaruh persepsi keamanan terhadap intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran oleh UMKM di Kota Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini meliputi dua bagian, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis :

1. Manfaat Teoritis
   a. Sebagai bahan perbandingan oleh penulis dalam meningkatkan wawasan selama di bangku kuliah dan membaca literatur-literatur dengan kenyataan praktis yang ada untuk mempelajari tentang determinan dari intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran oleh UMKM di Kota Padang.
   b. Digunakan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi penelitian lain yang berminat mengembangkan topik pembahasan ini dan melakukan penelitian lebih lanjut.
2. Manfaat praktis
   a. Dapat memperkenalkan teknologi terbaru QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* kepada pemilik UMKM dan masyarakat, karena tidak semua masyarakat sudah mengetahui teknologi terbaru QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sehingga melalui penelitian ini diharapkan pembaca dapat mendapat informasi mengetahui teknologi pembayaran non-tunai terbaru QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)*.
   b. Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk beralih menggunakan metode pembayaran non-tunai sebab semakin hari pembayaran menggunakan metode tunai perlahan mulai ditinggalkan. Pemiliki

UMKM dan masyarakat diharapkan beralih menggunakan teknologi QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* karena teknologi ini dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti membatasi masalahnya agar lebih memusatkan perhatian pada masalah yang akan diteliti. Lokasi penelitian ini hanya dilakukan oleh UMKM di kota Padang. Informasi dari penelitian ini adalah analisis determinan intensi penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard)* sebagai teknologi pembayaran oleh UMKM di Kota Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan kerangka sebagai berikut:

BAB I. Merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakangmasalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan pada penelitian ini.

BAB II. Merupakan bab tinjauan literatur yang menerangkan penjabaran dari teori-teori yang mendasari penelitian, penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran teoritis pada penelitian ini

BAB III. Merupakan bab yang menerangkan jenis penelitian serta tahapan dalam melakukan penelitian.

BAB IV. Merupakan bab pembahasan hasil penelitian secara komprehensif serta analisa dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V. Merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan, implikasi, keterbatasan penelitian, dan saran penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS ANDALAS
KEDJAJAAN
UNTUK BANGSA

UNIVERSITAS ANDALAS
KEDJAJAAN
UNTUK
BANGSA