

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pergerakan kehidupan masyarakat dewasa ini, telah menyebabkan lahirnya pola pemikiran baru yang ikut berkembang mengikuti kemajuan zaman. Pada saat mekanisme pembayaran mendapatkan tuntutan untuk mampu memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam bentuk perpindahan dana secara cepat, aman dan efisien, maka inovasi cara pembayaran berubah dengan mengadaptasi teknologi sehingga mengakibatkan bermunculannya berbagai teknologi pembayaran dengan sangat pesat. Kondisi tersebut membuat perkembangan sistem pembayaran tidak pernah terpisahkan dengan inovasi-inovasi infrastruktur teknologi, begitu juga dengan perkembangan sistem pembayaran di Indonesia yang saat ini perkembangannya mengarah pada upaya penguatan infrastruktur dan pengembangan sistem dengan bertopang pada kemajuan teknologi informasi (bi.go.id, 2020).

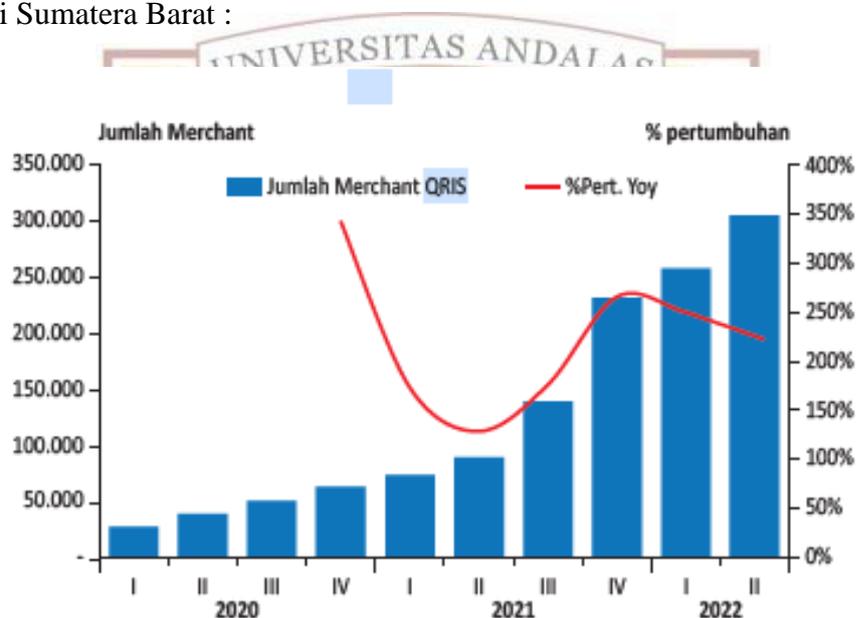
Perkembangan sistem pembayaran tersebut dipengaruhi oleh meningkatnya pengguna telepon seluler pada masyarakat. Walaupun sebagian masyarakat tidak mempunyai rekening perbankan, penggunaan telepon pintar (smartphone) cukup memberikan peluang untuk pengembangan *mobile payment (mpayment)*. Hal ini dikarenakan transaksi tetap dapat dilakukan hanya dengan mempergunakan smartphone, sehingga penyelenggara m-payment oleh operator telepon seluler akan membantu mempercepat program *financial inclusion* di Indonesia (Untoro et al., 2013).

Selanjutnya seiring dengan perkembangan zaman, alat pembayaran juga ikut berkembang. Awalnya alat pembayaran berupa alat pembayaran tunai (cash based) saat ini sudah berkembang juga menghadirkan alat pembayaran nontunai (cashless) (Bank Indonesia, 2018). Pembayaran non tunai tersebut saat ini juga mengalami perkembangan dengan munculnya pembayaran secara digital (digital payment) yang pelaksanaannya menggunakan QR Code (OJK, 2018). Sistem pembayaran dengan menggunakan QR Code ini perkembangan dipengaruhi oleh adanya pertumbuhan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) baik yang diselenggarakan oleh bank maupun non bank. Namun seiring banyaknya Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang dikeluarkan selain bank ini juga membuat sistem pembayaran menggunakan QR Code semakin tidak efisien dan kurang terkontrol.

Selanjutnya guna melakukan pengontrolan terhadap sistem pembayaran yang menggunakan QR Code dan mengantisipasi perkembangannya Bank Indonesia meluncurkan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) pada 17 Agustus 2019. QRIS merupakan standar pembayaran menggunakan QR Code yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia kemudian digunakan untuk memfasilitasi sistem pembayaran di Indonesia. QRIS ini juga merupakan standar QR Code untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik server based, dompet elektronik (e-wallet), atau mobile banking (Bank Indonesia, 2019).

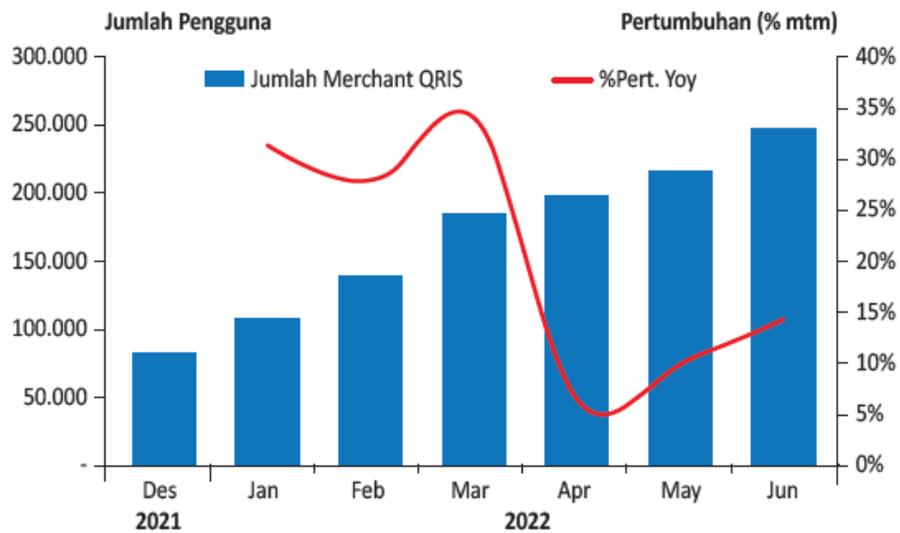
Sistem pembayaran non tunai tersebut juga mendukung perkembangan perekonomian Sumatera barat. Animo masyarakat untuk menggunakan pembayaran digital berupa Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) dan

transaksi pembayaran non tunai menggunakan kartu menunjukkan perkembangan positif terutama dari nilai transaksi. Hal ini dipengaruhi oleh edukasi yang dilakukan Bank Indonesia bersinergi dengan Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) Bank dan Non Bank serta Pemerintah Daerah Sumatera Barat. Implementasi transaksi pembayaran digital melalui QRIS tumbuh pesat, mendukung program 15 Juta Pengguna QRIS Baru di Indonesia. Berikut grafik Perkembangan Merchant QRIS di Sumatera Barat :



Gambar 1.1
Perkembangan Merchant QRIS di Sumatera Barat
 Sumber : Bank Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, 2022

Jumlah *merchant* QRIS pada triwulan II 2022 meningkat pesat. Jumlah merchant QRIS di Sumatera Barat pada triwulan II 2022 sebanyak 291.313 merchant, atau tumbuh sebesar 226,94% (yoy). Meskipun tumbuh pesat, namun relatif melambat dibandingkan dengan triwulan I 2022 yang tumbuh mencapai sebesar 250,05% (yoy). Selanjutnya Pengguna QRIS pada triwulan II 2022 meningkat terbatas. Berikut grafik Perkembangan Pengguna QRIS di Sumatera Barat:



Gambar 1.2
Perkembangan Pengguna QRIS di Sumatera Barat
 Sumber : Bank Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, 2022

Sejak dicanangkannya program Penambahan 15 Juta Pengguna QRIS Baru di Indonesia, Jumlah pengguna QRIS di Sumatera Barat pada triwulan II 2022 sebanyak 249.655 pengguna, bertambah sebanyak 61.448 pengguna QRIS baru atau tumbuh sebesar 32,65% (qtq). Meskipun terbilang besar namun pertumbuhannya melambat dibandingkan Triwulan I 2022 yang sebesar 124,88% (qtq). Perkembangan tersebut didukung oleh masifnya kegiatan edukasi dan sosialisasi yang dilakukan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat, serta penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam Pre-Event FEKDI 2022 untuk mendorong penggunaan non tunai melalui kanal pembayaran berbasis QR atau QRIS, yang dilakukan secara kolektif antara Bank Indonesia, Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) Bank dan Non-Bank di Sumatera Barat. Penggunaan QRIS turut mendorong perkembangan pariwisata dan peningkatan penerimaan negara melalui peningkatan penerimaan retribusi dan pembayaran pajak (*Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat, 2022*).

Selanjutnya dengan adanya penggunaan QRIS mendorong perkembangan pariwisata maka membuat berbagai macam sektor penunjang pariwisata di Kawasan destinasi wisata Sumatera Barat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran yang disediakan. Hal ini terlihat seperti penggunaan QRIS pada pelaku UMKM ekonomi kreatif yang diharapkan bakal mendorong pengembangan sektor pariwisata. Selain itu juga dipergunakan pada penginapan, restoran dan café sebagai alat pembayaran.

Contoh penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran dapat dilihat pada salah satunya dari kerjasama Bank Indonesia bersama Bank Nagari dan kementerian perdagangan melakukan peresmian pasar SIAP (Siap Inovasi Aman Pakai) QRIS untuk tiga Pasar di Bukittinggi yakni Pasar Atas Bukittinggi, Pasar Aur Kuning, Pasar Bawah Bukittinggi dan Pasar Serikat C Batusangkar di Gedung Pertokoan Pasar Atas Bukittinggi. Selanjutnya pembayaran dengan QRIS juga sudah bisa dilakukan di pintu masuk Kinantan Zoo Bukittinggi, Taman Ngarai Sianok, dan Istana Pagaruyuang Batusangkar, serta termasuk UMKM lainnya yang ada di wilayah kerja Bank Nagari (Covesia.com, 2022).

Namun untuk pemanfaatan dan kemudahan penggunaan QRIS ini pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat diperlukan Sektor penunjang pariwisata untuk menyediakan fasilitas pembayaran menggunakan QRIS, karena setiap sektor penunjang pariwisata harus mempunyai QR Code yang dapat di Scan menggunakan QRIS oleh wisatawan agar wisatawan dapat melakukan transaksi pembayaran. Hal ini mempengaruhi sikap terhadap penggunaan serta niat perilaku untuk menggunakan QRIS.

Penerimaan seseorang terhadap sistem informasi teknologi dapat dipaparkan menggunakan beberapa model. Salah satu model yang bisa dipergunakan untuk menjelaskannya yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*. Model ini dikembangkan oleh Davis et al., pada tahun 1989 (Munoz-Leiva et al., 2017). *Technology Accepted Model* atau biasa dikenal dengan TAM digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap penggunaan teknologi baru. TAM berpendapat bahwa penerimaan individu terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh kedua konstruksi berupa *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) (Widanengsih, 2021).

Persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan keduanya mempunyai pengaruh ke niat perilaku (*behavioral intention*). Pemakai teknologi akan mempunyai niat menggunakan teknologi (niat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan (Mawardi et al., 2022). Model TAM mengasumsikan bahwa persepsi seseorang tentang manfaat dan kemudahan penggunaan adalah dua elemen penalaran utama yang mempengaruhi adopsi seseorang terhadap suatu teknologi (Agag & El-Masry, 2016). TAM adalah metode yang paling berpengaruh untuk meneliti penerimaan pengguna terhadap teknologi karena mendapat dukungan yang cukup besar dari penelitian sebelumnya tentang berbagai adopsi teknologi seperti layanan berbasis teknologi (Wallace & Sheetz, 2014).

Selanjutnya Model TAM juga menyatakan sikap terhadap penggunaan teknologi baru sebagai konstruksi yang dijelaskan oleh dua variabel persepsi: manfaat dan kemudahan penggunaan (Munoz-Leiva et al., 2017). Persepsi manfaat

dengan jelas menunjukkan atau menunjukkan dengan tepat variabel-variabel yang mempengaruhi penggunaan aktual dan niat untuk terus menggunakan teknologi. Menurut TAM, Persepsi manfaat diyakini sebagai penentu utama teknologi yang diikuti oleh persepsi kemudahan penggunaan (Raza et al., 2017). Baik persepsi kemudahan penggunaan maupun persepsi manfaat mempengaruhi sikap individu terhadap niat untuk memanfaatkan suatu teknologi (Rauniar et al., 2014). Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dapat digambarkan sebagai persepsi masyarakat tentang penggunaan teknologi yang akan tanpa tekanan mental dan orang tidak perlu mengalokasikan banyak waktu dan usaha mereka saat menggunakan teknologi. Persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi sudut pandang individu terhadap penggunaan teknologi (Rauniar et al., 2014) dan juga memprediksi persepsi manfaat (Raza et al., 2017).

Kemudian Sikap seseorang terhadap suatu perilaku mengacu pada sejauh mana seseorang mengevaluasi perilaku itu secara menguntungkan atau tidak menguntungkan (Ho et al., 2020). Hal serupa juga dikemukakan Al-ajam & Nor (2013) yang menyatakan Sikap didefinisikan sebagai "sejauh mana seseorang memiliki evaluasi atau penilaian yang menguntungkan atau tidak menguntungkan dari perilaku yang bersangkutan. Sikap memainkan peran penting dalam mempengaruhi penggunaan teknologi (Davis, 1989). Baik dalam TRA maupun TAM telah menunjukkan bahwa sikap merupakan anteseden penting bagi niat ketika mengembangkan perilaku tertentu (Munoz-Leiva et al., 2017). Sikap dianggap sebagai prediktor penting dari niat untuk mengadopsi teknologi baru pada umumnya (Lai et al., 2010)

Beberapa bukti empiris menyatakan adanya beberapa hasil yang berbeda terhadap sikap dan minat untuk penggunaan adopsi penggunaan teknologi. Diantaranya hasil penelitian Munoz-Leiva et al., (2017) menyatakan dalam menggunakan aplikasi mobile banking persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap, persepsi manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap sikap, persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan serta sikap berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan

Mutahar et al., (2018) menyatakan persepsi manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan serta persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan. Hasil penelitian Raza et al., (2017) menyatakan dalam menggunakan mobile banking persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap, persepsi manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap sikap serta persepsi manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap minat dan sikap berpengaruh positif signifikan terhadap minat.

Hasil penelitian berbeda ditunjukkan Muchran (2015) yang membahas mengenai penerimaan Teknologi Informasi Perbankan yang menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan serta persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan. Al-Jabri (2015) menemukan bahwa dalam menggunakan mobile banking persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan serta persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan.

Berdasar pemaparan latar belakang dan fenomena tersebut maka penelitian ini diberi judul : ”**Penggunaan QRIS Pada Sektor Penunjang Pariwisata Kawasan Destinasi Wisata Sumatera Barat Dengan Pendekatan Metode Technology Acceptance Model (TAM) (Survey Pada Wisatawan Sumatera Barat)**”

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat?
2. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat?
3. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *attitude toward using* QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat?
4. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *attitude toward using* QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat?
5. Bagaimana pengaruh *attitude toward using* terhadap *behavioral intention to use* QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat?

6. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* melalui *attitude toward using QRIS* pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat?
7. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* melalui *attitude toward using QRIS* pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use QRIS* pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use QRIS* pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *attitude toward using QRIS* pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *attitude toward using QRIS* pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat.
5. Untuk mengetahui pengaruh *attitude toward using* terhadap *behavioral intention to use QRIS* pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat.

6. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* melalui *attitude toward using* QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat.
7. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* melalui *attitude toward using* QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi studi kepustakaan mengenai penggunaan QRIS pada sektor penunjang pariwisata dengan pendekatan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang membahas mengenai *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using* serta *behavioral intention to use*.

2. Bagi Praktisi

- a. Bagi pelaku usaha sektor penunjang pariwisata membantu memberi masukan untuk mengembangkan usahanya jadi kreatif dan inovatif dengan berinovasi pada system pembayaran sehingga mampu meningkatkan kinerja perusahaan, sekaligus memberikan peningkatan pelayanan kepada konsumen dalam memenuhi kepuasan konsumen.
- b. Bagi pemerintah Sumatera Barat, kegiatan ini dapat membantu pihak pemerintah daerah untuk menentukan kebijakan pengembangan pembayaran secara non tunai.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini yaitu penelitian ini berfokus pada:

1. Wisatawan yang menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran pada minimal salah satu sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat.
2. Sektor penunjang pariwisata berupa restoran, café, hotel (penginapan), pembayaran tiket masuk destinasi wisata, maupun untuk membeli berbagai macam cinderamata atau aksesoris yang berada dikawasan sektor penunjang pariwisata.
3. Selanjutnya yang akan dibahas hanya mengenai *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using* serta *behavioral intention to use* dalam penggunaan QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat.
4. Tujuan kawasan destinasi wisata Sumatera Barat adalah minimal salah satu dari tempat berikut Kota Bukittinggi, Kota Padang, Kabupaten Tanah Datar, Kabupaten Limapuluh Kota serta Kabupaten Solok. Hal ini dikarenakan dari 19 kabupaten dan Kota di Sumatera Barat daerah tersebut merupakan daerah yang memiliki kunjungan wisatawan nusantara paling banyak (BPS Sumbar, 2023).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini dapat dijabarkan uraiannya seperti berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I memaparkan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab II memaparkan tentang tinjauan literatur mengenai *technology acceptance model (TAM)*, *perceived usefulness* (persepsi manfaat), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan), *behavioral intention to use* (niat perilaku untuk menggunakan), serta juga membahas penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis penelitian dan kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, sumber dan metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti memaparkan profil responden, analisis deskriptif dari variabel penelitian hasil pengujian data hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini peneliti memaparkan kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran pada penelitian.

