

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman modern menuntut kemudahan dalam transaksi. Semakin berkembangnya zaman hal ini juga diiringi dengan perkembangan teknologi dan dalam kegiatan ekonomi, perkembangan teknologi menghadirkan layanan *e-commerce* yang mengenalkan transaksi jual beli secara *online* dan layanan pembayaran atau transaksi menggunakan uang elektronik. Layanan-layanan ini dipergunakan untuk memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian secara digital dan tidak lagi perlu untuk mengunjungi toko (Tusyanah et al., 2021).

Perkembangan pembayaran digital di Indonesia dimulai dengan adanya uang elektronik (*e-money*) yang berbasis *chip* yang dilegitimasi oleh Peraturan Bank Indonesia nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money). Pengenalan *e-money* juga disertai dengan pemberitahuan resmi mengenai lembaga yang menyediakan layanan uang elektronik. Setelah beberapa dekade sejak pertama kali dirilis, telah banyak penyedia jasa sistem pembayaran (PJSP) yang mengenalkan layanan pembayaran digital lainnya seperti Gojek dengan Gopay, Shopee dengan Shopeepay, OVO, Dana, LinkAja, Jenius dan lembaga perbankan dengan *mobile banking* (*m-banking*). Penerbit uang elektronik ini menawarkan pembayaran digital berbasis server yang menyediakan pelayanan transaksi, baik untuk penyimpanan, pembayaran, pencicilan, dan pengiriman uang secara *online*. Selain itu, pembayaran digital mode ini juga dapat digunakan *on-site* (di tempat) dengan sistem *Quick Response* (QR) *code*. Metode pembayaran sistem QR *code*

memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan lebih mudah melalui pemindaian menggunakan kamera *smartphone* yang terhubung dengan aplikasi pembayaran (Tarantang et al., 2019).

QR *code* pertama kali digunakan pada tahun 1994 ketika perusahaan otomotif Jepang, Denso Wave, mengembangkan teknologi ini untuk melacak komponen mobil dalam proses produksi. QR *code* secara cepat mendapat popularitas karena kemampuannya menyimpan banyak informasi dalam sebuah gambar dua dimensi. Salah satu penggunaan utamanya adalah dalam pembayaran digital.

Pembayaran digital menggunakan QR *code* memiliki beberapa keunggulan yang signifikan. Pertama, QR *code* mampu menyimpan banyak informasi pembayaran dalam ukuran yang kecil dan memfasilitasi transfer data yang efisien. Selain itu, QR *code* juga memiliki kemampuan untuk mengoreksi kesalahan, meminimalkan risiko kegagalan transaksi, dan efisiensi pembayaran melalui infrastruktur seperti, EDC (*Electronic Data Capture*) dan aplikasi pembayaran. QR *code* juga memberikan akses yang luas terhadap layanan keuangan, karena dapat diakses dengan mudah menggunakan *smartphone*. Meskipun demikian, dengan banyaknya PJSP di Indonesia, terdapat kecenderungan bahwa setiap PJSP mempersiapkan standar dan infrastruktur mereka sendiri, yang dapat mengakibatkan inefisiensi dan fragmentasi dalam sistem pembayaran secara keseluruhan (bi.go.id, 2019).

Untuk itu, Bank Indonesia (BI) mengeluarkan standar nasional QR *code* untuk pembayaran, yang disebut sebagai *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Mengingat kompleksitas proses transaksi tersebut, BI telah mengeluarkan

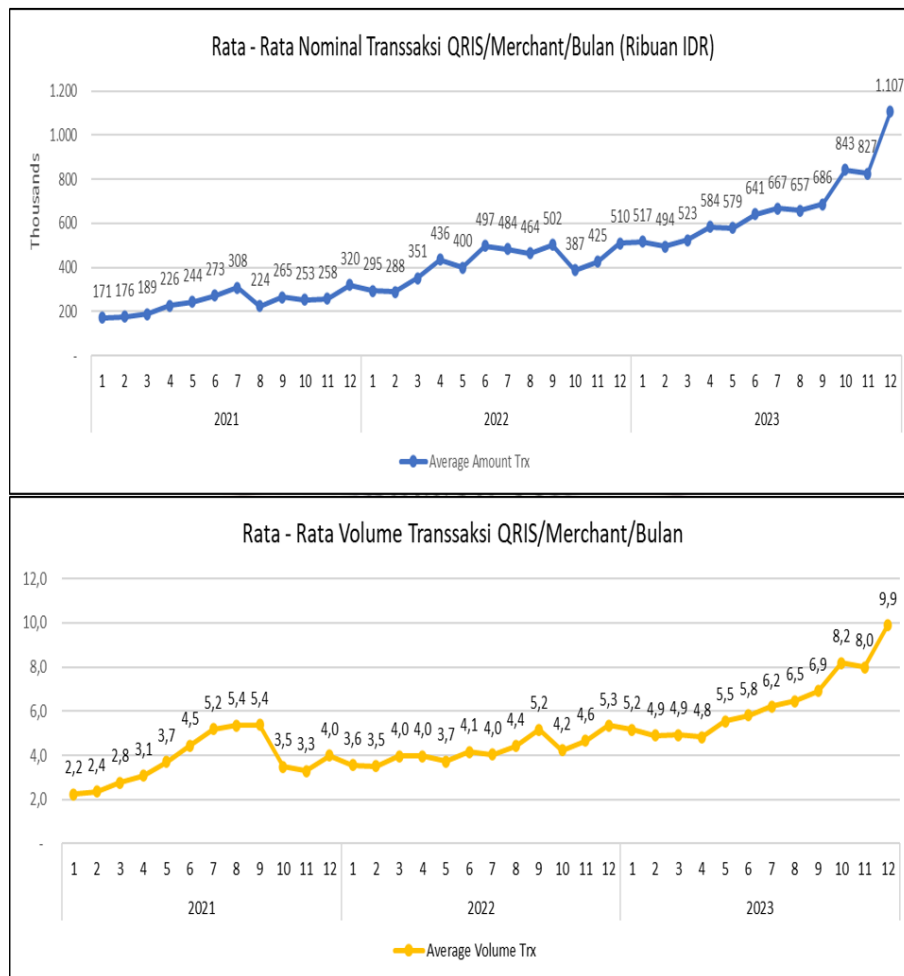
regulasi yang mengatur implementasi QRIS tercantum dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran. Tujuannya adalah memastikan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan sistem pembayaran menggunakan QR *code* di Indonesia, serta menegaskan peran dan tanggung jawab masing-masing pihak dalam proses transaksi tersebut. Adopsi regulasi yang jelas sangat penting untuk menjamin kesetaraan peluang antara PJSP guna mempertahankan persaingan usaha yang sehat. Dengan demikian, BI telah memutuskan untuk mewajibkan semua penyedia layanan pembayaran nontunai untuk beralih menggunakan sistem QRIS mulai tanggal 1 Januari 2020 (bi.go.id, 2019).

Transaksi menggunakan QRIS sangat menguntungkan bagi merchant maupun bagi masyarakat sebagai pengguna. Melalui penggunaan QRIS dapat membangun informasi *credit profile* bagi merchant khususnya UMKM untuk memudahkan dalam perolehan kredit di masa depan. Keberadaan QRIS bagi masyarakat selaku konsumen bermanfaat dalam hal pengelolaan keuangan pribadi karena segala pengeluaran yang digunakan untuk transaksi pembayaran melalui QRIS akan otomatis tercatat pada aplikasi *e-wallet* maupun *mobile banking* yang digunakan. Penggunaan QRIS dapat meminimalisasi biaya yang dikeluarkan oleh konsumen karena transaksi pembayaran menjadi lebih efisien tanpa ada biaya administrasi maupun biaya tambahan lainnya. Selain itu QRIS juga membawa keuntungan lain karena banyaknya program promosi yang diberikan PJSP terutama dari perusahaan *e-wallet*. Dengan demikian, QRIS tidak hanya menyediakan solusi praktis untuk

pembayaran digital, tetapi juga membuka peluang untuk transformasi lebih lanjut dalam sistem pembayaran di Indonesia. (Agustina & Musmini, 2022).

Pengenalan QRIS di Sumatera Barat pertama kali pada Desember 2019. BI lalu mengadakan Pekan QRIS serentak pada Maret 2020 di 44 kantor perwakilan BI, termasuk di Sumatera Barat. Kolaborasi antara BI, Pemerintah Kota (Pemko) Padang, dan lembaga perbankan bertujuan memperluas penggunaan QRIS, terutama untuk UMKM dan masyarakat luas. Langkah-langkah ini termasuk penetapan puskesmas menerima pembayaran melalui QRIS oleh Pemko Padang pada 2021 dan peluncuran SIAP (Sehat, Inovasi, dan Aman Pakai) QRIS di tiga pasar besar di kota Padang pada April 2022.

Kemudian, pada Juni 2022, pembayaran nontunai angkot melalui QRIS diterapkan oleh Pemko Padang, Organda (Organisasi Pengusaha Nasional Angkutan Bermotor di Jalan), dan Bank BRI, mengurangi kekhawatiran tentang uang kecil dan kembalian. Festival QRISATE Nagari pada 2023, digelar oleh BI dan Bank Nagari, bertujuan untuk terus memperluas penggunaan QRIS, terutama di kalangan pedagang sate. BI terus mengupayakan perluasan penggunaan QRIS kepada masyarakat sekaligus mendukung program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dan selain aman pakai juga dianggap sebagai langkah pencegahan efektif terhadap peredaran uang palsu serta membantu pemerintah mengurangi biaya cetak uang yang signifikan.



Sumber: Statistik QRIS ASPI

Gambar 1.1 Rata-rata Volume dan Nominal Transaksi QRIS/Merchant/Bulan

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh ASPI pada tahun 2023, terlihat pada Gambar 1.1 bahwa rata-rata volume transaksi QRIS per merchant per bulan berkisar antara 5 hingga 10 kali. Selain itu, rata-rata nominal transaksi QRIS dalam kisaran Rp494.000 hingga Rp1.107.000 per merchant per bulan. Angka rata-rata transaksi per merchant QRIS ini menunjukkan tren positif/naik dibandingkan periode sebelumnya. Namun demikian, rata-rata volume dan nominal transaksi QRIS per merchant masih berpeluang besar untuk ditingkatkan.



Gencarnya edukasi dan perluasan oleh BI untuk terus menggunakan QRIS namun laporan menunjukkan bahwa volume dan nominal transaksi QRIS masih berpeluang besar untuk ditingkatkan. Berdasarkan hal tersebut peneliti hendak mengetahui penggunaan berkelanjutan pembayaran menggunakan QRIS melalui tiga pandangan pengguna yaitu pengaruh sosial (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating conditions*), dan kepercayaan (*trust*). Apakah dengan ketiga pandangan pengguna tersebut akan berpengaruh untuk meningkatkan penggunaan berkelanjutan pembayaran QRIS.

*Social influence* diartikan sebagai persepsi seseorang bahwa sebagian orang yang dianggap penting menganggap ia harus atau tidak boleh melakukan hal yang dimaksud. Di Kota Padang, fenomena pengaruh sosial terjadi ketika ada pengguna yang merasakan adanya biaya tambahan saat menggunakan QRIS di suatu merchant. Hal ini menyebabkan pengguna tersebut memberitahukan kepada orang-orang di sekitarnya bahwa penggunaan QRIS mengandung biaya tambahan, sehingga menghambat adopsi penggunaan QRIS.

*Facilitating conditions* adalah persepsi individu bahwa infrastruktur dan dukungan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan teknologi. Di Kota Padang, terjadi kasus di mana pegawai toko menyatakan bahwa hanya beberapa layanan QRIS tertentu yang dapat digunakan. Hal ini menjadi penyebab adanya hambatan dalam penggunaan QRIS.

*Trust* adalah keyakinan subyektif terhadap kemampuan dan keandalan seseorang atau objek untuk memenuhi kewajiban kontraktual. Di Kota Padang, terutama di masjid-masjid seperti Masjid Raya Sumbar dan Masjid Nurul Iman,

terdapat banyak stiker QRIS yang ditempatkan di dekat kotak infak. Selain itu, adanya himbauan untuk berhati-hati dalam memindai QRIS memberikan kesan bahwa keamanan dalam memindai QRIS asli masih diragukan dan sistem QRIS mudah disalahgunakan untuk tindakan pencurian. Hal ini menimbulkan kekhawatiran pengguna untuk terus menggunakan QRIS karena banyaknya isu mengenai pencurian data melalui pemindaian QRIS.

Berdasarkan penjabaran latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti mengangkat judul “**PENGARUH *SOCIAL INFLUENCE*, *FACILITATING CONDITIONS*, DAN *TRUST* TERHADAP QRIS *USAGE CONTINUANCE INTENTION* (Survei Pengguna di Kota Padang)”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh faktor *Social influence* terhadap QRIS *Usage Continuance Intention* pada pengguna di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh faktor *Facilitating conditions* terhadap QRIS *Usage Continuance Intention* pada pengguna di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh faktor *Trust* terhadap QRIS *Usage Continuance Intention* pada pengguna di Kota Padang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh faktor *Social influence* terhadap QRIS *Usage Continuance Intention* pada pengguna di Kota Padang
2. Menganalisis pengaruh faktor *Facilitating conditions* terhadap QRIS *Usage Continuance Intention* pada pengguna di Kota Padang

3. Menganalisis pengaruh faktor *Trust* terhadap QRIS *Usage Continuance Intention* pada pengguna di Kota Padang

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan atas penyelesaian penelitian ini:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan pemahaman tentang bagaimana pengaruh sosial memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan QRIS, dapat memperkaya teori tentang kondisi-kondisi yang memfasilitasi adopsi dan pemeliharaan penggunaan QRIS serta dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana kepercayaan pengguna terhadap QRIS mempengaruhi intensi mereka untuk terus menggunakannya.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada perusahaan, pembayaran digital dan pedagang untuk meningkatkan penerimaan pengguna QRIS, dapat menjadi dasar bagi pemerintah dalam merancang kebijakan yang mendukung adopsi QRIS di tingkat lokal, regional, atau nasional dan dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan QRIS, penelitian ini dapat membantu meningkatkan literasi keuangan masyarakat dalam menggunakan metode pembayaran digital yang lebih efisien dan aman.



## 1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Penelitian ini merupakan penerapan konsep dari penggunaan teknologi, perilaku konsumen dan *e-commerce* sehingga dapat diperjelas ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian merupakan konsumen yang pernah menggunakan QRIS dalam berbelanja di Kota Padang.
2. Konsep yang diteliti adalah *Social influence, Facilitating conditions, Trust* dan QRIS *Usage Continuance Intention*.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menjelaskan rencana keseluruhan isi penelitian yang akan dibuat.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat serta ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan penjelasan terkait variabel yang bersumber dari penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjabarkan desain penelitian, populasi dan sampel, sumber, teknik, dan analisis data, serta definisi operasional variabel.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil uji hipotesis dan pembahasan hasil yang diperoleh.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menyampaikan kesimpulan, implikasi, keterbatasan dan saran penelitian selanjutnya

