

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Berbagai aspek kehidupan manusia telah berubah dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi membuat pemanfaatan sumber daya lebih mudah dan efisien. Semakin banyak masyarakat yang menikmati dan memanfaatkan teknologi, karena perkembangan pesat teknologi di masyarakat saat ini. Salah satu sektor yang mengalami perubahan signifikan yaitu sektor keuangan, khususnya dalam metode pembayaran. Sistem pembayaran terus berevolusi mengikuti perubahan uang, dengan tiga unsur penggerak utama: inovasi teknologi dan model bisnis, tradisi masyarakat, serta kebijakan otoritas (Bank Indonesia, 2020).

Penggunaan uang tunai sebagai dasar sistem keuangan global telah berlangsung lama. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, perubahan signifikan telah terjadi dalam cara masyarakat melakukan transaksi keuangan (Kardono, 2024). Selain itu, adopsi pembayaran digital telah meningkat di seluruh dunia karena pandemi Covid-19, termasuk di Indonesia. Pandemi Covid-19 memberikan dampak pada perubahan pola aktivitas di masyarakat. Sebelumnya, berbagai kegiatan dapat dilakukan secara bebas, namun saat ini, selain harus mematuhi protokol kesehatan, juga terdapat pembatasan pergerakan yang mencakup pembatasan perjalanan, kegiatan di luar rumah, dan pengurangan kapasitas pada tempat umum. Tentu ini menjadi salah satu pendorong digitalisasi di hampir semua sektor, tidak terkecuali, sistem pembayaran (Bank Indonesia, 2022).

Bank Indonesia merencanakan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada 14 Agustus 2014 dengan tujuan menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar. Gerakan ini juga berfokus pada pengurangan masalah terkait uang tunai, seperti uang rusak dan tidak layak edar, serta meningkatkan efisiensi transaksi. Seiring waktu, pembayaran digital semakin meluas, dan pada 2020, banyak titik perbelanjaan yang mensyaratkan pembayaran menggunakan uang elektronik. Perubahan ini mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan era digital (Adiswastika *et al.*, 2024).

Perkembangan teknologi informasi juga terlihat dari perkiraan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), yang memperkirakan pengguna internet di Indonesia mencapai 221,5 juta orang pada 2024, atau sekitar 79,5% dari total populasi (APJII, 2024). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, salah satu inovasi penting dalam sistem pembayaran adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), yang diluncurkan oleh Bank Indonesia pada 17 Agustus 2019. QRIS mempermudah transaksi pembayaran melalui kode QR dengan cara yang efisien, praktis, dan aman (Bank Indonesia, 2024). Peningkatan penggunaan QRIS dalam beberapa tahun terakhir tidak terlepas dari adopsi *smartphone* dan koneksi internet yang semakin luas.

Pada April 2024, transaksi menggunakan QRIS tercatat mengalami pertumbuhan sebesar 194,06 persen secara tahunan, dengan jumlah pengguna mencapai 48,9 juta orang (Indonesia.go.id, 2024). Peningkatan pesat adopsi QRIS membuka peluang baru bagi pelaku usaha dan masyarakat umum untuk berpartisipasi dalam ekosistem pembayaran digital. Dengan latar belakang sosial, budaya, dan ekonomi Indonesia yang khas, QRIS memiliki potensi untuk diadaptasi

di berbagai daerah, memberikan kontribusi pada integrasi ekonomi digital (Listiyono *et al.*, 2024).

Dalam memahami sejauh mana QRIS diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat, peneliti telah dilakukan pra-riset yang mengungkapkan hasil signifikan mengenai tingkat adopsi terhadap sistem pembayaran digital. Pra-riset ini melibatkan wawancara dengan berbagai kelompok masyarakat, termasuk konsumen dari segmen-segmen berbeda (misalnya, berdasarkan usia, status sosial-ekonomi, atau gaya hidup) serta pelaku usaha dari berbagai jenis usaha (seperti UMKM).

Hasil pra-riset menunjukkan bahwa QRIS telah diadopsi dengan baik oleh masyarakat, dengan sebagian besar responden menganggap QRIS sebagai metode pembayaran yang praktis dan efisien. Hanya dengan menggunakan aplikasi ponsel pintar untuk memindai kode QR, konsumen dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu ATM (kredit atau debit). Hal ini sangat memudahkan transaksi sehari-hari, seperti berbelanja, makan di restoran, dan membayar layanan.

Dari sisi pelaku usaha, QRIS menarik perhatian pelaku usaha, terutama UMKM, yang menganggapnya sebagai solusi untuk menerima pembayaran dengan mudah tanpa memerlukan investasi besar dalam infrastruktur pembayaran. QRIS juga memungkinkan pelaku usaha mengurangi ketergantungan pada sistem pembayaran tradisional dan memperluas pasar, termasuk konsumen yang lebih memilih pembayaran digital. Pra-riset juga mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi penerimaan QRIS. Banyak konsumen dan pelaku usaha menghargai

kemudahan QRIS dengan berbagai aplikasi pembayaran, serta kecepatan dan keamanan transaksi yang ditawarkannya.

Salah satu kerangka konseptual yang dapat digunakan untuk menjelaskan mengenai penerimaan dan pemanfaatan teknologi adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* (2003). Model UTAUT mencakup empat variabel yang mempengaruhi niat perilaku, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi (Venkatesh *et al.*, 2003). Ekspektasi kinerja merujuk pada keyakinan individu bahwa penggunaan suatu teknologi dapat mempercepat transaksi pembayaran, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja dalam pekerjaan atau bisnis. Ekspektasi usaha mengacu pada tingkat kemudahan dalam penggunaan teknologi, yang mempengaruhi niat individu untuk terus menggunakan teknologi tersebut. Teknologi yang mudah dioperasikan akan meningkatkan kemungkinan penggunaan jangka panjang.

Selain itu, pengaruh sosial juga memainkan peran penting dalam keputusan seseorang untuk mengadopsi teknologi baru, karena niat seseorang untuk menggunakan teknologi baru sering kali dipengaruhi oleh rekomendasi atau dukungan dari lingkungan sosial. Terakhir, kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai keyakinan bahwa penggunaan sistem atau teknologi akan lebih efektif jika didukung oleh infrastruktur yang memadai, seperti halnya sistem pembayaran yang lebih efisien berkat dukungan infrastruktur yang baik, yang dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi penggunaan QRIS.

Berdasarkan penjelasan di atas, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi memiliki keterkaitan terhadap niat perilaku penggunaan pembayaran digital QRIS. Faktor-faktor ini bersumber dari teori UTAUT yang mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi adopsi teknologi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayem *et al.* (2024) menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat perilaku dalam menggunakan pembayaran digital. Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh paling besar kepada niat perilaku dalam menggunakan pembayaran digital, karena ekspektasi kinerja merupakan faktor utama yang mendorong seseorang untuk menggunakan suatu teknologi. Penelitian lain yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara ekspektasi kinerja terhadap niat perilaku antara lain penelitian yang dilakukan oleh Ariyanto *et al.* (2023) dan Utami & Irwansyah (2022).

Berbeda dengan penelitian di atas, penelitian yang dilakukan oleh Wijaya & Handriyanti (2020) menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku penggunaan pembayaran digital QRIS. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa meskipun QRIS dapat mempercepat proses pembayaran, mempermudah transaksi, dan mengurangi kesalahan pembayaran dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional seperti uang tunai, faktor-faktor lain di luar aspek teknologi justru lebih berperan dalam mendorong penggunaan pembayaran digital QRIS. Beberapa faktor tersebut meliputi promosi dan diskon, bebas biaya administrasi, serta tingkat keamanan transaksi yang lebih tinggi. Oleh karena itu, meskipun QRIS menawarkan kemudahan dalam

bertransaksi, faktor-faktor non-teknologi menjadi pendorong utama bagi pengguna untuk memilih menggunakan QRIS.

Penelitian yang dilakukan Heryanto & Tjokrosaputro (2021) menunjukkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap variabel niat perilaku. Hal ini disebabkan oleh kemudahan penggunaan, tampilan yang ramah pengguna, serta antarmuka yang jelas dan responsif. Penelitian yang dilakukan oleh Febriani *et al.* (2023) juga menunjukkan menunjukkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap niat perilaku dalam menggunakan pembayaran digital. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Chaidir *et al.* (2021) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu bahwa ekspektasi usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku penggunaan pembayaran digital QRIS.

Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa ekspektasi usaha tidak terbukti secara statistik mempengaruhi niat perilaku. Perbedaan hasil penelitian ini juga dapat disebabkan oleh tahap adopsi teknologi di masyarakat. Pengguna yang sudah terbiasa dengan sistem pembayaran digital, seperti QRIS, mungkin tidak lagi terlalu memperhatikan kemudahan penggunaan. Kondisi tersebut menyebabkan pengaruh ekspektasi usaha terhadap niat perilaku menjadi lebih kecil, karena mereka sudah merasa nyaman dan terbiasa dengan penggunaan sistem tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Azzahra *et al.* (2024) menunjukkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan QRIS. Temuan ini menunjukkan bahwa norma subjektif, faktor sosial dan citra yang mempengaruhi pengguna QRIS, dapat meningkatkan niat perilaku penggunaan QRIS. Penelitian lain yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara pengaruh sosial

terhadap niat perilaku antara lain penelitian yang dilakukan oleh Auliya & Arransyah (2023) dan Astari *et al.* (2024). Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andrianto (2020) variabel faktor sosial tidak berpengaruh terhadap niat perilaku. Perbedaan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial tidak signifikan terhadap niat perilaku penggunaan QRIS dapat disebabkan oleh faktor perbedaan karakteristik responden, tahap adopsi teknologi, atau konteks sosial yang berbeda. Pengguna yang sudah terbiasa dengan QRIS cenderung membuat keputusan secara mandiri tanpa terlalu dipengaruhi oleh norma sosial atau rekomendasi dari orang di sekitarnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Zidan & Auliya (2023) menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap niat menggunakan sistem QRIS. Penelitian lain yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara ekspektasi kinerja terhadap niat perilaku antara lain penelitian yang dilakukan oleh Azzahroo & Estiningrum (2021) dan Muchtar *et al.* (2024). Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pangestu (2022) kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan QRIS. Salah satu alasan perbedaan hasil tersebut dapat dipengaruhi oleh konteks atau kondisi yang berbeda dalam penelitian tersebut. Meskipun infrastruktur dan kebijakan mendukung, faktor-faktor lain seperti rendahnya pemahaman tentang QRIS, kebiasaan menggunakan metode pembayaran lain atau kurangnya promosi dan edukasi dapat lebih mempengaruhi keputusan masyarakat untuk mengadopsi QRIS.

Berdasarkan penjelasan di atas, meskipun terdapat ketidakkonsistenan dalam hasil penelitian sebelumnya mengenai pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap niat

perilaku penggunaan pembayaran digital QRIS, perbedaan tersebut dapat dijelaskan melalui beberapa faktor. Salah satunya adalah perbedaan sampel penelitian, seperti karakteristik pengguna QRIS yang beragam, misalnya usia, lokasi, dan tingkat literasi digital. Selain itu, metode penelitian yang digunakan, seperti survei atau wawancara, serta cara pengukuran variabel yang berbeda dalam setiap studi memengaruhi hasil yang ditemukan. Variasi dalam definisi dan pengukuran variabel, seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi, juga dapat menjadi penyebab ketidakkonsistenan temuan-temuan tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Makan Minang Raya Kota Bengkulu. Bengkulu dipilih sebagai lokasi penelitian mengingat meskipun telah ada penelitian serupa di beberapa kota besar, seperti Jakarta oleh Ramadhan & Ernaya (2023), Bandung oleh Putri *et al.* (2024), Yogyakarta oleh Putri & Rahmanto (2023), Samarinda oleh Zulfariansyah (2024) dan Pontianak oleh Laila *et al.* (2024), penelitian mengenai penggunaan QRIS dengan model UTAUT di Bengkulu masih terbatas atau belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji lebih lanjut pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap niat perilaku penggunaan QRIS, serta untuk mengidentifikasi bagaimana faktor-faktor tersebut saling berinteraksi dan memengaruhi adopsi QRIS di Bengkulu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah variabel ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan pembayaran digital QRIS
2. Apakah variabel ekspektasi usaha berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan pembayaran digital QRIS
3. Apakah variabel pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan pembayaran digital QRIS
4. Apakah variabel kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan pembayaran digital QRIS

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

1. Bagaimana ekspektasi kinerja mempengaruhi niat perilaku penggunaan pembayaran digital QRIS
2. Bagaimana eskpektasi usaha mempengaruhi niat perilaku penggunaan pembayaran digital QRIS
3. Bagaimana pengaruh sosial mempengaruhi niat perilaku penggunaan pembayaran digital QRIS
4. Bagaimana kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi niat perilaku penggunaan pembayaran digital QRIS

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan tambahan bukti empiris mengenai pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi QRIS di Indonesia, khususnya mengenai ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap niat perilaku masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran digital.
2. Memberikan tambahan bukti empiris mengenai penerimaan teknologi dalam konteks pembayaran digital, dengan fokus pada sistem pembayaran QRIS.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini akan dirincikan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan yang terkait dengan judul yang diteliti.

##### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Tinjauan literatur terdiri dari teori yang diperlukan. Teori-teori tersebut diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu, serta pemaparan kerangka pikir yang merupakan pemikiran peneliti mengenai masalah penelitian, dan hipotesis atau jawaban sementara terhadap masalah penelitian.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional

dan pengukuran variabel penelitian serta teknik analisis data yang digunakan.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil dan pembahasan penelitian yang dijabarkan mengenai gambaran umum penelitian, analisis data, analisis deskriptif penelitian, serta hasil uji-uji analisis data.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dari analisis data yang telah dilakukan, saran dan keterbatasan pada peneliti.

