

BAB 1

PENDAHULUAN

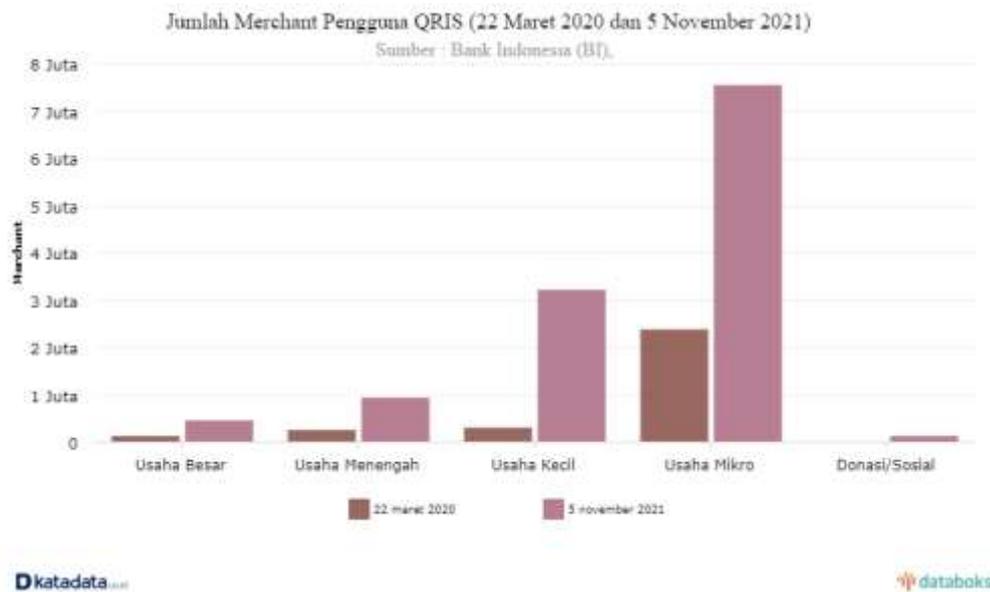
1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini semakin pesat. Masyarakat telah memanfaatkan teknologi untuk menunjang berbagai aktivitas mereka menjadi lebih produktif di kehidupan sehari-hari. Teknologi informasi mendukung berbagai kegiatan seperti mengelola dan menyimpan data secara cepat dan efisien (Larasati, 2023). Karena kemajuan teknis ini, metode pembayaran yang digunakan dalam transaksi juga berubah (Gelar Guntara dkk., 2023). Dipercayai bahwa penggunaan metode pembayaran yang lebih layak selain uang tunai akan menggantikan uang tunai sebagai metode pembayaran karena kemajuan teknologi pembayaran.

Nontunai atau yang biasa disebut *cashless* adalah pembayaran uang elektronik, dilansir dari *Oxford Dictionary cashless* merupakan fenomena pertukaran transaksi uang tunai yang berganti dengan kartu kredit, cek dan kartu debit, sedangkan kamus *Cambridge* menyatakan *cashless* merupakan pengoperasian dengan kartu kredit, kartu debit dan sistem elektronik bukan seseorang yang menggunakan uang logam ataupun uang kertas. Berbeda halnya *cashless* dengan *cashless society*, menurut *Oxford Dictionary* (2018) *cashless society* merupakan sekelompok orang yang hidup bersama dalam suatu pemerintahan yang menggantikan proses bertransaksi menggunakan uang elektronik, kartu debit dan kredit, tidak lagi menggunakan uang tunai untuk melakukan transaksinya.

Fenomena *cashless* merupakan bagian dari inovasi akibat perkembangan revolusi industri 4.0 yang berfokus pada penggunaan internet dan menjadikan *smartphone* sebagai media perantara untuk bertransaksi. Oleh karena itu, Bank *Indonesia* mencanangkan Gerakan Nasional Nontunai (GNNT) (Bank *Indonesia*, 2020). Hal ini dilakukan untuk mengurangi penggunaan pembayaran tunai oleh masyarakat. Pembayaran menggunakan *smartphone* berpeluang besar mengubah transaksi konsumen di masa depan. GNNT ini bertujuan untuk menyadarkan masyarakat akan penggunaan aplikasi nontunai, sehingga nantinya masyarakat secara bertahap menggunakan aplikasi nontunai untuk melakukan berbagai

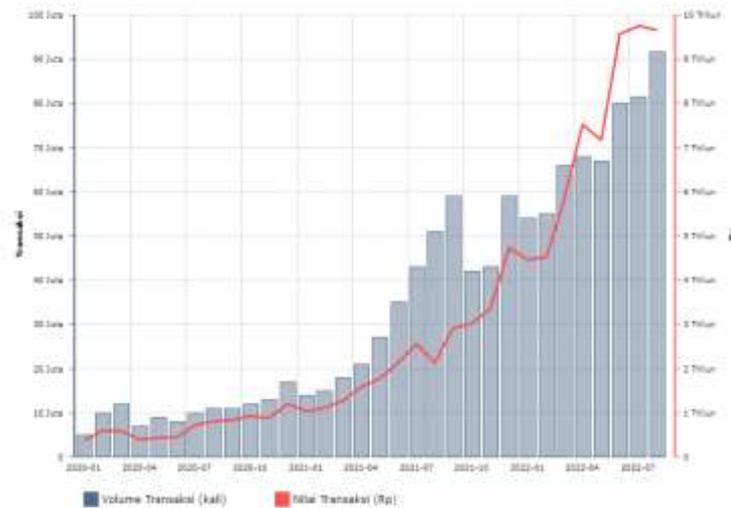
transaksi. Salah sistem pembayaran nontunai yang dikembangkan di *Indonesia* adalah sistem pembayaran QRIS.



Gambar 1. 1 Jumlah *Merchant* penggunaan QRIS

Sumber: (databoks, 2021)

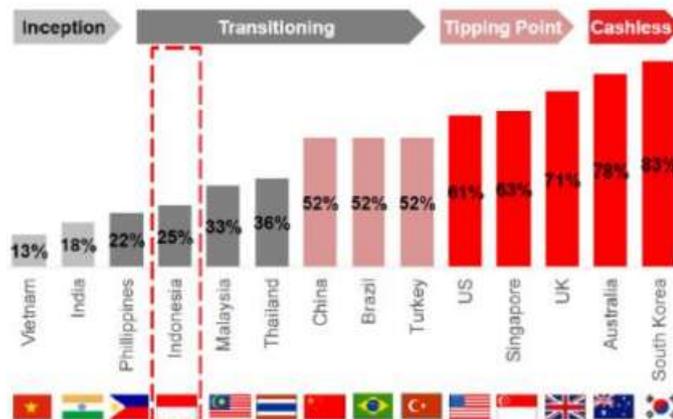
Menurut Laporan Tahunan Bank Indonesia 2021, 12,2 juta pelaku usaha telah mengimplementasikan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) pada 5 November 2021. Jumlah tersebut meningkat drastis menjadi 297,1% dari 3,08 juta *merchant* pada 22 Maret 2020. Pedagang mikro terbanyak, terdaftar 7,53 juta sampai 5 November 2021. Ada 3,2 juta usaha mikro dan 928 ribu usaha menengah. Ada 449,3 ribu pedagang terdaftar QRIS di perusahaan besar. Sementara itu, 124,5 ribu *merchant* telah terdaftar di QRIS di bidang donasi/sosial (databoks, 2021).



Gambar 1. 2 Jumlah Volume Transaksi QRIS

Sumber: (ASPI, 2022)

Berdasarkan hasil survei dari aspi Indonesia volume pengguna aplikasi QRIS terus meningkat setiap tahunnya dan jumlah pengguna aplikasi di *Google Play Store* lebih dari 10.000 pengguna.



Gambar 1. 3 Perbandingan Transaksi Uang Elektronik Terhadap Total Transaksi

Sumber: (Eastspring Investment, 2019)

Walaupun jumlah volume pengguna aplikasi QRIS terus meningkat tiap tahunnya, namun berdasarkan data diatas terlihat hanya 25% dari jumlah pengguna *cashless* yang mana terlihat jelas artinya terdapat ketidakmerataan dari pengguna QRIS. Ketidakmerataan pengguna *cashless* (QRIS) salah satunya terjadi di kota

Ariza Tifani Sufi, 2023

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT PENGGUNAAN METODE PEMBAYARAN QRIS MASYARAKAT KOTA TASIKMALAYA PADA INDUSTRI CAFE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tasikmalaya, yaitu masyarakat Tasikmalaya yang belum banyak menggunakan pembayaran elektronik berupa QRIS untuk transaksi sehari-hari, salah satunya pada industri *cafe*. Faktor yang menyebabkan pembayaran nontunai belum bisa sepenuhnya diaplikasikan secara optimal, dikarenakan, masyarakat yang masih menggunakan uang tunai ingin merasakan pentingnya interaksi sosial yang terjadi saat mereka melakukan pembayaran tunai dan juga belum paham mekanismenya (Pranoto & Setianegara, 2020).

Dampak ketidakmerataan penyebaran penggunaan QRIS adalah keterbatasan fleksibilitas, membawa uang tunai dalam jumlah besar tidak efektif dan efisien. Rendahnya tingkat keamanan karena masyarakat yang lebih mengandalkan uang tunai berisiko mengalami pencurian, kehilangan, atau kerugian uang secara fisik. Hal tersebut menunjukkan bahwa risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS.

Solusi yang mungkin untuk menaikkan tingkat volume pengguna QRIS dengan cara bank-bank di *Indonesia* melakukan edukasi ke lingkungan masyarakat dan *merchant* yang ada di Tasikmalaya dengan cara melakukan webinar tentang penggunaan dan manfaat yang dirasakan dengan pemakaian QRIS (Subarno, 2021). Dengan begitu akan terjadi *cashless society* sehingga penggunaan uang tunai berkurang dan dapat mencegah inflasi di *Indonesia*.

Permasalahan terkait minat menggunakan pembayaran QRIS yang disebut *Quick Response Code Indonesian Standar* merupakan sebuah implementasi dari financial teknologi yang pada umumnya dikaji dengan menggunakan teori TAM. Teori TAM ini dikembangkan untuk memahami faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi keputusan pengguna tentang bagaimana dan kapan mereka akan menggunakannya, Dengan menggunakan model ini pengguna akan lebih cenderung untuk mengadopsi suatu sistem jika mudah digunakan dan bernilai (Hermawan dkk., 2022). Irzan (2022) menunjukkan bahwa salah satu model yang dilakukan Davis, TAM secara teoritis digunakan untuk mempelajari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerapan teknologi (Irzain, 2022). Pada teori TAM memfokuskan kepada sikap dan perilaku seseorang menggunakan teknologi. Maka dengan

demikian pada penelitian ini menggunakan teori TAM untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan penggunaan teknologi.

Model TAM telah mengalami banyak perubahan dari waktu ke waktu. Venkatesh dan Davis (1996) mengusulkan untuk menghilangkan sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) variabel dalam bentuk TAM asli. Dengan demikian faktor-faktor seseorang mengadopsi pengguna berdasarkan dua faktor yang dapat mempengaruhi keinginan untuk menggunakan teknologi: kemanfaatan penggunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (Davis, 1989). Selain faktor persepsi manfaat dan kemudahan minat penggunaan teknologi, pada penelitian Jogiyanto (2007) memasukkan faktor persepsi risiko. Dengan penambahan persepsi risiko, dimungkinkan untuk mengurangi risiko transaksi yang disebabkan oleh transaksi yang dilakukan secara elektronik untuk menghilangkan masalah saat menggunakan uang elektronik untuk bertransaksi (Jogiyanto HM, 2007).

Menurut penelitian terdahulu oleh Putri (2022), persepsi manfaat, kemudahan dan risiko mempengaruhi minat dan intensitas penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran (Putri dkk., 2022). Menurut temuan riset Hendriyawan (2022), variabel risiko tidak berdampak pada keinginan pengguna dalam memanfaatkan QRIS (Hendriyawan & Mayangsari, 2022). Selain itu, penelitian Qulub (2019) bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh *negative* terhadap minat penggunaan layanan e-money (QULUB, 2019).

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, peneliti ingin mengetahui minat terhadap penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran nontunai dengan berbagai alasan, termasuk manfaat penggunaan QRIS untuk tujuan transaksional, kemudahan penggunaan QRIS, dan tingkat risiko dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran yang relatif kecil untuk mengurangi ketimpangan penggunaan *FinTech*, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Metode Pembayaran QRIS Masyarakat Kota Tasikmalaya Pada Industri Cafe.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan uraian diatas, maka peneliti menyatakan riset dalam skripsi ini dengan pertanyaan riset sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat pengguna QRIS sebagai alat pembayaran nontunai di wilayah Tasikmalaya?
2. Bagaimana persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat pengguna QRIS sebagai alat pembayaran nontunai di wilayah Tasikmalaya?
3. Bagaimana persepsi risiko berpengaruh terhadap minat pengguna QRIS sebagai alat pembayaran nontunai di wilayah Tasikmalaya?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka penulis membatasi masalah yaitu:

1. Menganalisis Persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat pengguna QRIS dengan berdasarkan teori TAM
2. Menganalisis Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat pengguna QRIS dengan berdasarkan teori TAM
3. Menganalisis Persepsi risiko berpengaruh terhadap minat pengguna QRIS dengan berdasarkan teori TAM

1.4 Tujuan Peneliti

Berdasarkan perumusan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat pengguna QRIS sebagai alat pembayaran nontunai di wilayah Tasikmalaya?
2. Untuk mengetahui persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat pengguna QRIS sebagai alat pembayaran nontunai di wilayah Tasikmalaya
3. Untuk mengetahui persepsi risiko berpengaruh terhadap minat pengguna QRIS sebagai alat pembayaran nontunai di wilayah Tasikmalaya?

1.5 Manfaat Peneliti

1. Manfaat teoritis

Manfaat dari riset ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kajian teoritis sebagai pengembangan ilmu pengetahuan di bidang *technology financial* untuk menganalisis bagaimana minat penggunaan QRIS di kota Tasikmalaya.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pelaku usaha sebagai pengamatan perilaku konsumen sehingga pelaku usaha dapat mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam minat penggunaan QRIS. Manfaat lain yaitu dapat meminimalisir terjadinya kerugian uang secara fisik.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini, mendeskripsikan sistematika laporan penelitian yang disusun ke dalam lima bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I :PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II :KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan dasar-dasar teori yang digunakan sebagai teori pendukung dalam analisa minat penggunaan metode pembayaran nontunai QRIS pada industri *Cafe* di kota Tasikmalaya.

BAB III :METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas rancangan studi, lokasi dan waktu penelitian, tahapan penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan, analisis data dan pemeriksaan keabsahan temuan serta model yang digunakan dalam melakukan evaluasi.

BAB IV :HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menyajikan tentang hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti yang membahas tentang analisa minat penggunaan metode pembayaran nontunai QRIS pada industri *Cafe* di kota Tasikmalaya.

BAB V :PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan pembahasan dari bab-bab yang telah dipaparkan sebelumnya.