

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

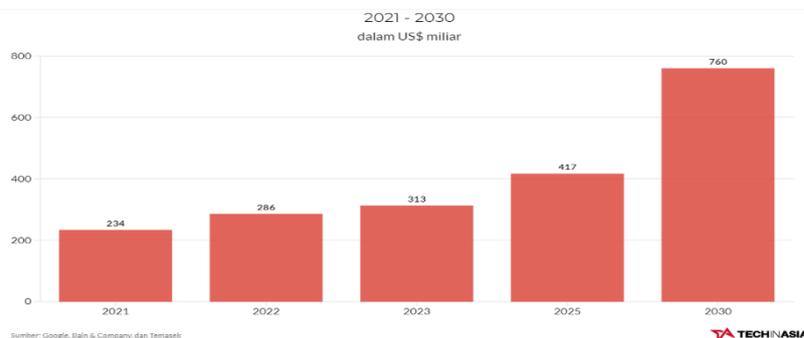
Sistem pembayaran adalah suatu sistem yang memindahkan uang dari pihak satu ke pihak lainnya. Sistem pembayaran di bagi menjadi 2 yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non tunai. Pada sistem pembayaran tunai dapat menggunakan uang kartal atau uang kertas dan uang logam, sedangkan sistem pembayaran non tunai bisa menggunakan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), cek, nota debit, bilyet giro, dan uang elektronik.

Seiring berkembangnya zaman pada sektor teknologi Masyarakat dipaksa untuk menggunakan sistem pembayaran digital. Dalam sistem pembayaran digital masyarakat dapat menghindari kontak langsung, selain itu sistem pembayaran digital dapat mengurangi resiko terjadinya penipuan secara langsung. Dengan sistem pembayaran digital ini dapat meningkatkan keefektifan, keefisienan, dan kecepatan dalam bertransaksi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) teknologi dapat digambarkan sebagai keseluruhan sumber daya yang tersedia untuk menghasilkan hal-hal yang dibutuhkan untuk memelihara dan meningkatkan kehidupan manusia. Salah satu bentuk perkembangan teknologi adalah adanya *Finansial Teknologi (Fintech)*. *FinTech*, menurut Bank Indonesia (BI), merupakan hasil penggabungan teknologi dan layanan keuangan. *Fintech* mengacu pada salah satu penemuan manusia yang sangat berguna. *Fintech* sangat berpengaruh terhadap sistem pembayaran saat ini, selain

mempermudah transaksi keuangan di masyarakat, *Fintech* dapat meningkatkan inklusi keuangan Indonesia.

Menurut riset yang disusun Google, Bain & Company, dan Temasek pada 2023 menyebut potensi industry *Finansial teknologi (Fintech)* menyentuh US\$293,2 miliar (Rp4,5 kuadriliun) pada 2022 lalu. Angka ini diperkirakan akan terus tumbuh hingga US\$841 Miliar (Rp13,1 kuadriliun) di 2030 nanti. Potensi besar bisnis *fintech start-up* di Indonesia memerlukan ruang yang cukup untuk berkembang secara optimal. Dalam rangka mendukung pertumbuhan ini, pemerintah harus lebih aktif mengikuti dinamika sektor *fintech* dengan mulai menyusun peraturan baru yang efektif dan relevan. Peraturan tersebut perlu mampu mengatur operasional bisnis *fintech* secara efektif, menjamin perlindungan konsumen, serta mendorong inovasi dan persaingan yang sehat di industri ini. Menggunakan pendekatan yang tepat, *fintech* di Indonesia dapat berkembang secara berkelanjutan, memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional, dan meningkatkan inklusi keuangan di seluruh lapisan masyarakat.



Gambar 1. 1 Data nilai pasar pembayaran digital Indonesia 2021-2023

Sumber : Google, Bain & Company, Temasek (2023)

Salah satu perusahaan *Fintech* saat ini adalah QRIS. QRIS, atau *Quick Response Code Indonesia Standard*, adalah sebutan yang diberikan oleh Bank Indonesia. Dalam kapasitasnya sebagai Gubernur BI, Perry Warjiyo memperkenalkan QRIS dengan jargon "Unggul", yaitu pembayaran bersifat *universal payment*. Cepat (bisa langsung dilakukan), mudah, menguntungkan karena efisiensi waktu dan kemudahan penggunaan, serta saling menguntungkan bagi pembeli dan penjual (Kurniawan, 2019).

Di Indonesia, jumlah uang yang beredar sangat besar, dan hal ini berdampak pada tingginya tingkat pemalsuan uang, selain itu membuat uang membutuhkan biaya operasional yang tinggi. Seiring berkembangnya sistem pembayaran digital, muncul inovasi teknologi berupa dompet digital atau *e-money*. Dompet digital ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan uang dalam bentuk elektronik yang dapat diakses melalui *smartphone*. Masyarakat menggunakan banyak program dompet digital di Indonesia, termasuk OVO, GoPay, Dana, Doku, dan LinkAja

Bank Indonesia mengurangi risiko terkait dengan penarikan uang tunai dalam jumlah besar dengan menggunakan QRIS untuk memfasilitasi transaksi non-tunai. Sistem Pembayaran Terpadu Kode QR (QRIS) adalah sistem pembayaran berbasis saluran bersama yang digunakan untuk memodifikasi pembayaran berbasis kode QR. Tujuan dari standar ini adalah untuk memfasilitasi komunikasi tanpa batas antara pelanggan, penyelenggara, dan negara. Mayoritas masyarakat Indonesia memanfaatkan *smartphone* untuk mengakses metode QRIS

Menurut Data BPS tahun 2022, 67,88% penduduk Indonesia menggunakan telepon seluler. Angka ini meningkat dibandingkan dengan tahun 2021 yang hanya 65,87 %. Dengan meningkatnya persentase pengguna telepon genggam dapat mendorong penggunaan QRIS yang semakin meningkat. Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) melaporkan hingga Desember 2022, terdapat sekitar 28,76 juta pengguna QRIS. Jumlah tersebut tumbuh 92,5% dari awal tahun (year-to-date/ytd) dan 4,6% dari November 2022 (month-on-month/mom). Meningkatnya jumlah merchant QRIS menjadi faktor lain yang turut mendorong pertumbuhan tersebut. Menurut ASPI, hingga Desember 2022, terdapat lebih dari 23,97 juta merchant yang melakukan transaksi melalui QRIS, tumbuh sekitar 5% per bulan (mom) dan naik 58,2% dari awal tahun.



Gambar 1. 2 Data pengguna QRIS 2022

Sumber : (DataBoks, 2023)

Keputusan untuk menggunakan QRIS dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan, di era teknologi ini persepsi manfaat dan dasar yang memengaruhi sikap pengguna dan tingkat

teknologi informasi adalah kemudahan. Jika seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan menguntungkan mereka, mereka akan menggunakannya. Di sisi lain, seseorang tidak akan menggunakan teknologi jika mereka percaya bahwa teknologi itu tidak memberikan keuntungan (Bangsa & Khumaeroh, 2023)

Kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor yang mendorong pengguna untuk menggunakan QRIS. Kemudahan penggunaan QRIS dilihat dari persepsi seseorang terhadap kemudahan dan keintiman penggunaan sebuah teknologi tanpa memerlukan banyak usaha. Teknologi yang mudah digunakan haruslah ramah pengguna dan sederhana dalam pengoperasiannya, sehingga memudahkan pengguna dalam setiap langkahnya tanpa kebingungan atau hambatan.

Menurut Purba *et al.*, (2020) Persepsi manfaat adalah sejauh mana seorang pengguna yakin bahwa teknologi atau sistem akan meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja. Ini juga mencakup keyakinan bahwa sistem informasi tertentu dapat memperbaiki proses pengambilan keputusan mereka. Ketika seseorang percaya bahwa sistem tersebut memiliki manfaat, mereka cenderung akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa bahwa sistem tersebut tidak memberikan manfaat yang cukup, mereka kemungkinan tidak akan menggunakannya. Menurut penelitian Saragih *et al.*, (2023) persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. *E-wallet* di akui oleh para konsumen memiliki banyak manfaat sehingga konsumen tertarik untuk menggunakan *e-wallet*. Bangsa &

Khumaeroh (2023) *shopeepay* bisa memberikan manfaat yang positif terhadap penggunanya. Mahasiswa juga banyak menggunakan *shopeepay* karena beberapa manfaat yang diberikan. Rahmawati & Murtanto (2023) persepsi manfaat terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS pada mahasiswa Universitas Trisakti.

Menurut Rahmawati & Yuliana (2020) Kemudahan penggunaan terjadi ketika seseorang merasa bahwa sistem informasi tidak membuat penggunaannya menjadi rumit. Jika seseorang yakin bahwa sistem tersebut mudah digunakan, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakannya. Berdasarkan definisi yang diberikan, kemudahan penggunaan diartikan sebagai kepercayaan seseorang terhadap teknologi QRIS yang mudah digunakan dan efisien mendukung aktivitas sehari-hari. Kemudahan yang ditawarkan oleh QRIS antara lain adalah transaksi yang dapat diselesaikan dengan cepat tanpa memerlukan biaya, mengurangi risiko kesalahan dalam pengembalian uang, serta mengurangi risiko pencurian uang tunai. Menurut penelitian Akhyar & Sisilia (2023) kemudahan pembayaran digital QRIS termasuk kedalam kategori sangat baik. Hal ini berarti kemudahan menurut responden dalam penelitian ini mengatakan bahwa QRIS memiliki kemudahan dan kualitas yang sangat baik. Putri & Iriani (2021) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi tokopedia. Iliyini & Widiartanto (2019) persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan penggunaan OVO pada pengguna di Surakarta.

Dalam era digital yang terus berkembang dengan cepat, peran teknologi dalam berbagai bidang kehidupan semakin penting. Salah satu inovasi yang sedang mengubah cara transaksi finansial adalah penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Sebagai kota yang sedang berkembang dengan tingkat urbanisasi dan aktivitas ekonomi yang dinamis, Kota Madiun menawarkan konteks yang unik untuk mempelajari adopsi teknologi pembayaran digital ini.

Kota Madiun, sebagai salah satu kota di Jawa Timur, turut merasakan dampak dari tren digitalisasi ini. Banyak pelaku usaha, termasuk UMKM dan pedagang pasar, mulai beralih ke pembayaran digital untuk mempermudah transaksi dan memperluas pasar mereka. Kota Madiun dengan infrastrukturnya yang berkembang dan masyarakatnya yang semakin terbuka terhadap inovasi, menjadi salah satu kota potensial untuk menerapkan QRIS secara luas. Pemerintah daerah juga aktif mendorong digitalisasi melalui berbagai program, menjadikan masyarakat Madiun semakin familiar dengan transaksi non-tunai. Hal ini membuka peluang bagi peneliti untuk menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat Madiun dalam menggunakan QRIS.

Kedepannya, sebanyak 18 pasar tradisional di Kota Madiun akan segera terdaftar dalam sistem untuk mendukung pembayaran non-tunai melalui metode QRIS pada tahun ini. Ansar mengungkapkan hal ini saat peluncuran Pasar SIAP QRIS di area Pujasera Pasar Sleko Kota Madiun. Ia menambahkan bahwa penggunaan QRIS menawarkan banyak manfaat, terutama di era

teknologi informasi yang sangat dihargai oleh masyarakat, khususnya generasi milenial dalam bertransaksi. Jika diterapkan dengan baik, sistem ini diharapkan dapat menarik minat milenial untuk berbelanja di pasar tradisional. Saat ini, sudah ada 50 pedagang di Pujasera Pasar Sleko yang telah mengadopsi SIAP QRIS. Selain itu, QRIS juga telah diperkenalkan kepada puluhan pelaku UMKM di 27 kelurahan di Kota Madiun, dengan rencana setiap kelurahan melibatkan 20 pelaku UMKM dalam penggunaan pembayaran QRIS. (Louis Rika Stevani, 2024). Berdasarkan fenomena dan research gap diatas, dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan QRIS pada Masyarakat Kota Madiun”**.

B. Pembatasan masalah

Berdasarkan pemaparan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, untuk mencegah permasalahan semakin meluas dan mengatasi berbagai keterbatasan, fokus penelitian diarahkan pada pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan QRIS oleh masyarakat Kota Madiun.

C. Rumusan masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS pada masyarakat Kota Madiun?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS pada masyarakat Kota Madiun?
3. Apakah persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS pada masyarakat Kota Madiun?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Memberikan bukti empiris apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan di kalangan masyarakat Kota Madiun.
2. Memberikan bukti empiris apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan di kalangan masyarakat Kota Madiun.
3. Memberikan bukti empiris apakah persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan di kalangan masyarakat Kota Madiun.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagaimana persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan saling berinteraksi. Memahami interaksi antara kedua faktor ini dan pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan dapat memberikan wawasan baru dalam mengembangkan model adopsi teknologi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk menerapkan teori yang diajarkan di perkuliahan ke dalam praktik di Universitas PGRI Madiun, sehingga peneliti dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuannya..

b. Bagi peneliti Selanjutnya

Sebagai sumber informasi yang berguna untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan tujuan mengembangkan dan mengeksplorasi variabel-variabel lain yang relevan.