

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Proil QRIS Unggul

Peraturan Bank Indonesia mengenai penyelenggaraan teknologi finansial No. 19/12/PBI/2017 Tahun 2017 Pasal 1 Ayat 1 mendefinisikan *FinTech* sebagai “Teknologi Finansial merupakan penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis baru yang dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.” Melalui pengertian tersebut, dapat dijelaskan bahwa *FinTech* merupakan gabungan antara teknologi dan keuangan yang diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap stabilitas keuangan, efisiensi, dan efektivitas sistem pembayaran, dan keamanan yang dapat diandalkan melalui layanan serta produk yang ditawarkan.

Salah satu penemuan teknologi yang bisa dikatakan mengubah dunia adalah *financial technology* atau lebih dikenal dengan istilah *FinTech*. Karena dapat mengintegrasikan teknologi ke dalam sistem keuangan, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan keuangan yang ditawarkan. *FinTech* juga dapat memberikan pengalaman baru dan menawarkan efisiensi kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi yang mudah diakses seperti *smartphone*. Dengan demikian, *FinTech* memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran, dan dapat mempersingkat waktu transaksi bisnis.

Melihat hal ini, Bank Indonesia selaku yang memiliki wewenang penuh terhadap penggunaan alat pembayaran, menetapkan standar kode QR pembayaran untuk memfasilitasi transaksi pembayaran *digital* berbasis *shared delivery channel* yang disebut dengan QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*). QRIS diluncurkan dan diperkenalkan untuk pertamakali pada pada tanggal 17 Agustus 2019 di Kantor Pusat Bank Indonesia dan serentak dilakukan di kantor perwakilan Bank Indonesia di daerah. Tujuan dari peluncuran QRIS oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) adalah untuk mendorong efisiensi serta menyederhanakan transaksi

pembayaran *digital*, memperlancar sistem pembayaran, dan mempercepat akses terhadap layanan keuangan *digital*. QRIS dapat digunakan melalui aplikasi uang elektronik server based dompet elektronik, atau mobile banking. Berikut merupakan logo dari QRIS.



Gambar 1. 1 Logo QRIS

Sumber: Bank Indonesia, 2022

Implementasi atau penerapan QRIS secara serentak digunakan pada tanggal 1 Januari 2020 yang dimana dalam setiap transaksi pembayaran *digital* di Indonesia akan difasilitasi dengan satu QR yang disebut *Quick code Indonesian Standard* (QRIS). Peluncuran QRIS merupakan salah satu dari penerapan visi dari Sistem Pembayaran Indonesia (SPI), yang telah dicanangkan pada Mei 2019 lalu. Dalam peluncuran tersebut, Gubernur Bank Indonesia, Perry Warjiyo menyampaikan bahwa QRIS yang mengusung semangat UNGGUL (UNiversal, GampanG, Untung dan Langsung), bertujuan untuk mendorong efisiensi transaksi, mempercepat inklusi keuangan, memajukan UMKM, yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, untuk indonesia maju.

QRIS UNGGUL mengandung makna, yaitu Pertama, UNiversal, penggunaan QRIS bersifat inklusif untuk seluruh lapisan masyarakat dan dapat digunakan untuk transaksi pembayaran di domestik dan luar negeri. Kedua, GampanG, masyarakat dapat bertransaksi dengan mudah dan aman dalam satu genggam ponsel. Ketiga, Untung, transaksi dengan QRIS menguntungkan pembeli dan penjual karena transaksi berlangsung efisien melalui satu kode QR yang dapat digunakan untuk semua aplikasi pembayaran pada ponsel. Keempat, Langsung, transaksi dengan QRIS langsung terjadi, karena prosesnya cepat dan seketika sehingga mendukung kelancaran sistem pembayaran.

QRIS disusun oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), dengan menggunakan standar internasional EMV Co.1 untuk mendukung hubungan antara instrumen sistem pembayaran yang lebih luas dan menyediakan

kebutuhan spesifik negara sehingga memudahkan interoperabilitas antar penyelenggara, antar instrumen, termasuk antar negara.

Untuk tahap awal, QRIS fokus pada penerapan *QR Code Payment model Merchant Presented Mode* (MPM) dimana penjual (*merchant*) yang akan menampilkan *QR Code* pembayaran untuk dipindai oleh pembeli (*customer*) ketika melakukan transaksi pembayaran. Sebelum siap diluncurkan, spesifikasi teknis standar *QR Code* dan interkoneksinya telah melewati uji coba (*piloting*) pada tahap pertama pada bulan September hingga November 2018 dan tahap kedua pada bulan April hingga Mei 2019.

1.2 Latar Belakang

Dilansir dari website resmi Bank Indonesia, *Financial technology/FinTech* adalah hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja. *FinTech* muncul seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna teknologi informasi tuntutan hidup yang serba cepat. Dengan *FinTech*, permasalahan dalam transaksi jual-beli dan pembayaran seperti tidak sempat mencari barang ke tempat perbelanjaan, ke bank/ATM untuk mentransfer dana, keengganan mengunjungi suatu tempat karena pelayanan yang kurang menyenangkan dapat diminimalkan. Dengan kata lain, *FinTech* membantu transaksi jual beli dan sistem pembayaran menjadi lebih efisien dan ekonomis namun tetap efektif.

Menurut Triantono dan Aryusmar (2019) *Financial technology* merupakan suatu alat atau teknologi yang bertujuan untuk mempermudah proses transaksi antara pembeli dan penjual serta dapat mengurangi terjadinya peluang kecurangan dalam proses tersebut dan pembayaran yang sah tanpa penggunaan instrument kertas yang meliputi pembayaran, investasi pinjaman, pembiayaan, dan jasa finansial lainnya.

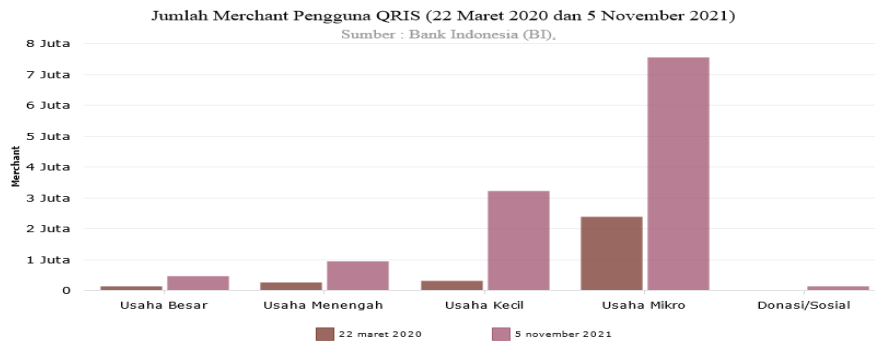
Di era pertumbuhan ekonomi *digital* saat ini, sistem pembayaran *digital* telah menambah jenis dan variasi interaksi pembayaran. Seperti *QR code*. *QR code* adalah serangkaian kode yang memuat data/informasi seperti identitas pedagang/pengguna, nominal pembayaran, dan/atau mata uang yang dapat dibaca dengan alat tertentu dalam

rangka transaksi pembayaran. *QR code* merupakan teknologi yang memungkinkan untuk menyimpan informasi dalam bentuk kode, seperti sekumpulan titik hitam. yang dipakai oleh aplikasi *e-wallet* di Indonesia. Menurut Várallyai (2015) *QRcode* adalah jenis barcode dua dimensi yang dapat dibaca menggunakan qrcode reader atau kamera pada smartphone dengan aplikasi. Sedangkan menurut Rahaman (2016) menerangkan bahwa melalui *QRcode* apapun bisa dirubah menjadi sebuah informasi yang dapat diakses dengan cepat.

Dengan banyaknya *QR code* yang diterbitkan oleh aplikasi *e-wallet* menyebabkan merchant harus menyediakan *QR code* untuk beberapa layanan sebanyak jumlah aplikasi *e-wallet* yang tersedia untuk dapat dipindai oleh masing -masing aplikasi tersebut. Hal tersebut juga menyebabkan konsumen harus mempunyai berbagai macam aplikasi supaya dapat melakukan pembayaran *digital* dan hal ini dianggap tidak efektif dan efisien. Melihat hal tersebut Bank Indonesia (BI) mengatur standarisasinya dengan mewajibkan seluruh penyedia layanan menggunakan *quick response code Indonesia standard* (QRIS).

Kini berbagai aplikasi pembayaran digital telah beralih menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran *digital* utama. QRIS dirancang khusus untuk para UMKM dan konsumen karena dengan menggunakan QRIS proses transaksi jadi lebih praktis, meningkatkan omset penjualan, memudahkan merekap hasil penjualan dan tidak perlu meyiapkan uang tunai dan uang kembalian.

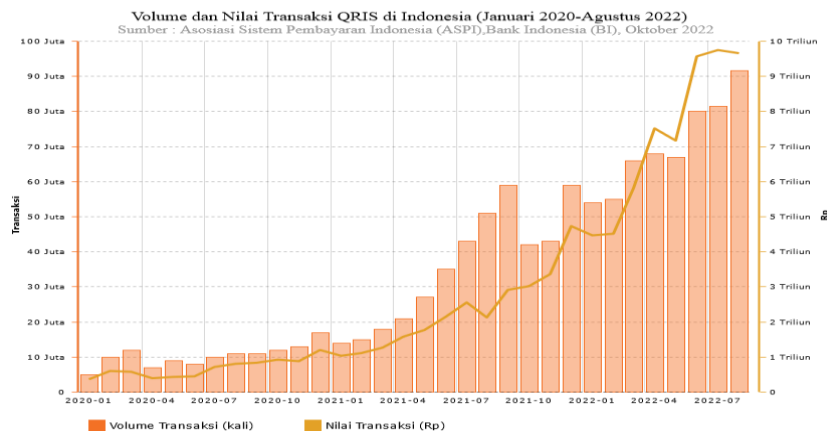
Dengan adanya QRIS konsumen dapat melakukan pembayaran dari berbagai macam alat transaksi elektronik seperti *e-wallet*, misalnya Dana, OVO, GoPay, ShopeePay, LinkAja dan lain sebagainya selain itu mobile banking, hampir semua bank yang memiliki aplikasi di iOS maupun Android mendukung fasilitas ini dengan kata lain, hanya dengan satu *QR Code* konsumen dapat melakukan pembayaran lintas platform. Semua merchant yang memiliki QRIS dapat menerima pembayaran dari berbagai alat transaksi yang telah disebutkan.



Gambar 1. 2 Data Jumlah Merchant yang menggunakan QRIS 2021

Sumber : databoks.katadata.co.id

Berdasarkan pada Gambar 1.2 Laporan Pertemuan Tahunan Bank Indonesia 2021, hingga 5 November 2021 jumlah *merchant* pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) telah mencapai 12,2 juta. Angka ini meningkat tajam hingga 297,1% dibandingkan 22 Maret 2020 yang sebanyak 3,08 juta *merchant*. *Merchant* pada usaha mikro paling banyak terdaftar QRIS, yaitu mencapai 7,53 juta pada 5 November 2021. Diikuti *merchant* usaha kecil sebanyak 3,2 juta dan usaha menengah sebanyak 928 ribu. Usaha besar memiliki 449,3 ribu *merchant* yang terdaftar QRIS. Sementara, sektor donasi/sosial memiliki 124,5 ribu *merchant* yang terdaftar QRIS. Untuk memperluas penggunaan QRIS, Bank Indonesia memberikan sejumlah insentif untuk *merchant* seperti memperpanjang *merchant discount rate* (MDR) QRIS 0% bagi usaha mikro hingga 31 Desember 2021 serta menaikkan limit transaksi QRIS dari Rp2 juta per transaksi menjadi Rp5 juta per transaksi.



Gambar 1. 3 Volume dan Nilai Transaksi QRIS di Indonesia (Januari 2020- Agustus 2022)

Sumber : databoks.katadata.co.id 2022

Menurut data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), pada Januari 2020 volume transaksi QRIS secara nasional baru mencapai 5 juta kali dengan nilai total transaksi Rp365 miliar. Kemudian di bulan-bulan berikutnya tren penggunaan QRIS terus meningkat, hingga pada Agustus 2022 terdapat 91,7 juta kali transaksi QRIS dengan nilai total Rp9,66 triliun.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh terkait factor-faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk memutuskan menggunakan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran. Peneliti melakukan wawancara terbuka terhadap lima orang , dengan kriteria setidaknya pernah melakukan sekali transaksi pembayaran menggunakan QRIS. Dalam wawancara terbuka ini peneliti mengajukan dua pertanyaan, pertanyaan yang pertama adalah” Apakah anda pernah melakukan pembayaran menggunakan QRIS?” pertanyaan yang kedua adalah” Faktor dan alasan apa saja yang mendorong anda untuk melakukan pembayaran menggunakan QRIS?”

Dari lima narasumber yang telah diwawancara melalui model pra-survey untuk memahami keputusan pembayaran konsumen mengadopsi dan menggunakan QRIS melalui dua pertanyaan, yaitu pertanyaan pertama terkait apakah narasumber pernah melakukan pembayaran menggunakan QRIS, jawaban yang diberikan oleh lima narasumber adalah mereka mengatakan bahwa pernah dan sering melakukan transaksi pembayaran menggunakan QRIS. Untuk pertanyaan yang kedua apa alasan narasumber menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran.

Untuk jawaban pertanyaan kedua yaitu faktor dan alasan yang mendorong mereka melakukan pembayaran menggunakan QRIS adalah dengan menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran, narasumber tidak perlu mengambil uang tunai di ATM, narasumber yang lain juga menambahkan untuk sekarang lebih memilih *cash less* dari pada menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran karena QRIS di anggap lebih

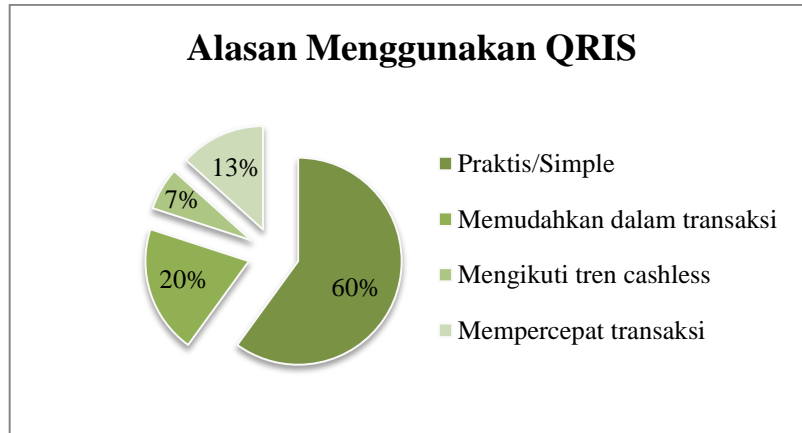
praktis dan efisien untuk mereka yang memiliki banyak kegiatan. Selain itu narasumber juga mengatakan bahwa penggunaan QRIS sangat mudah dipahami yaitu hanya dengan melakukan scan barcode transaksi sudah dapat dilakukan tanpa menunggu uang kembalian.

Dari jawaban lima narasumber di atas mengenai keputusan menggunakan QRIS yaitu mengatakan bahwa QRIS dianggap lebih praktis dan efisien serta dapat menghemat waktu sehingga narasumber tidak perlu lagi membawa dan menggunakan uang kertas atau logam. Mereka juga selalu membawa smartphone dan hanya melakukan scan barcode untuk dapat melakukan transaksi pembelian. QRIS juga dapat digunakan di seluruh aplikasi pembayaran dari penyelenggara manapun baik bank maupun non-bank. Jawaban dari lima narasumber diatas diasumsikan bahwa penggunaan QRIS dapat memberikan berbagai macam manfaat dan kemudahan dalam penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran *digital*. Dari jawaban-jawaban tersebut terdapat adalah beberapa indikator dari persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) yaitu tingkat seseorang yang percaya bahwa ketika menggunakan suatu sistem tertentu dapat meningkatkan produktivitas serta kinerjanya (Davis, 1989, Fatmawati 2015).

Selain itu, jawaban wawancara narasumber untuk keputusan menggunakan pembayaran QRIS mengungkapkan bahwa dengan adanya QRIS secara otomatis membuat proses transaksi menjadi lebih mudah dan praktis dengan hanya menggunakan smartphone lalu scan barcode melalui aplikasi internet banking bank mereka sendiri untuk melakukan transaksi pembelian. Hal ini merupakan indikator yang menjelaskan perspektif kemudahan (*perceived ease of use*). Perspektif kemudahan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan mudah digunakan (Davis, 1989, Fatmawati 2015). Dari informasi jawaban tersebut memenuhi bagian dari perspektif kemudahan dari penggunaan QRIS diantaranya membuat proses transaksi pembayaran menjadi lebih mudah dan praktis, dapat melayani berbagai aplikasi pembayaran *digital* dari penyelenggara manapun baik bank maupun nonbank hanya dengan menggunakan satu barcode QRIS saja.

Selain melakukan wawancara secara langsung terhadap beberapa narasumber peneliti juga melakukan pra-survey terhadap 30 responden yang disebar secara *online*

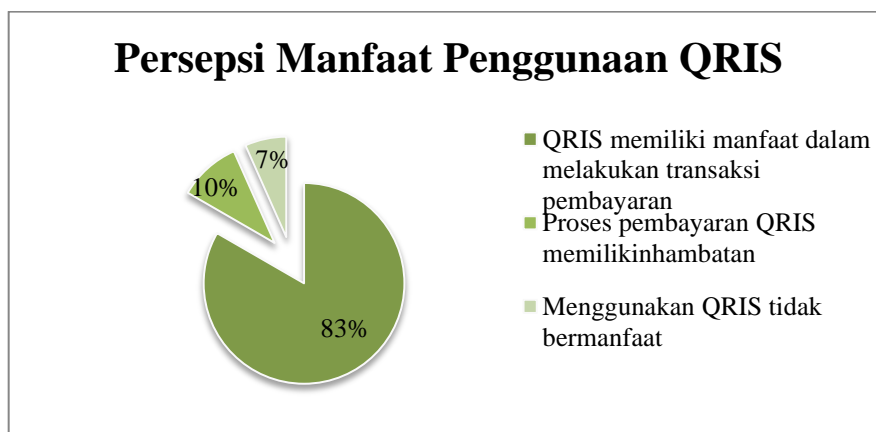
dengan kriteria setidaknya pernah melakukan satu kali transaksi pembayaran menggunakan QRIS.



Gambar 1. 4 Hasil Survey Alasan Menggunakan QRIS

Sumber : Hasil Pra Survey, 2023

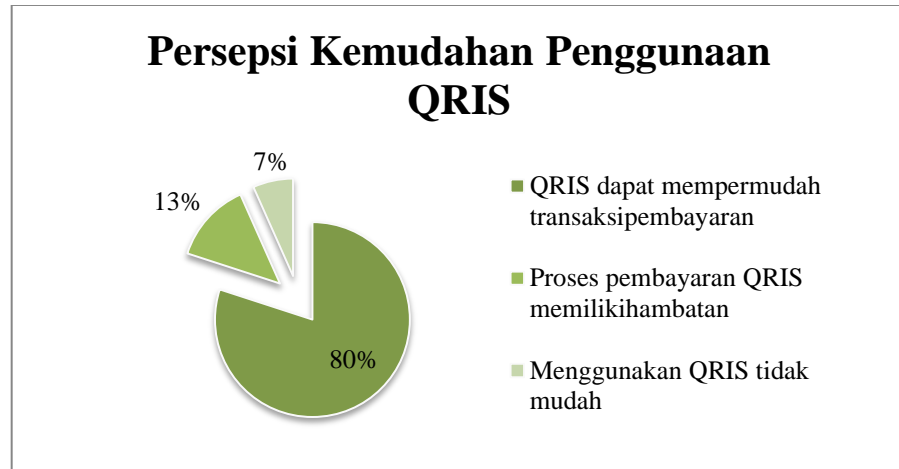
Berdasarkan Gambar 1.4 alasan utama responden menggunakan QRIS dikarenakan di anggap praktis atau simple dalam melakukan transaksi pembayaran dengan persentase 60% atau sebanyak 18 orang, alasan kedua yaitu memudahkan dalam transaksi dengan persentase 20% atau sebanyak enam orang, alasan yang ketiga mengikuti tren *cashless* dengan persentase 7% atau sebanyak dua orang, alasan yang terakhir yaitu mempercepat transaksi dengan persentase 13% atau sebanyak empat orang.



Gambar 1. 5 Hasil Survey Persepsi Manfaat Penggunaan QRIS

Sumber : Hasil Pra Survey, 2023

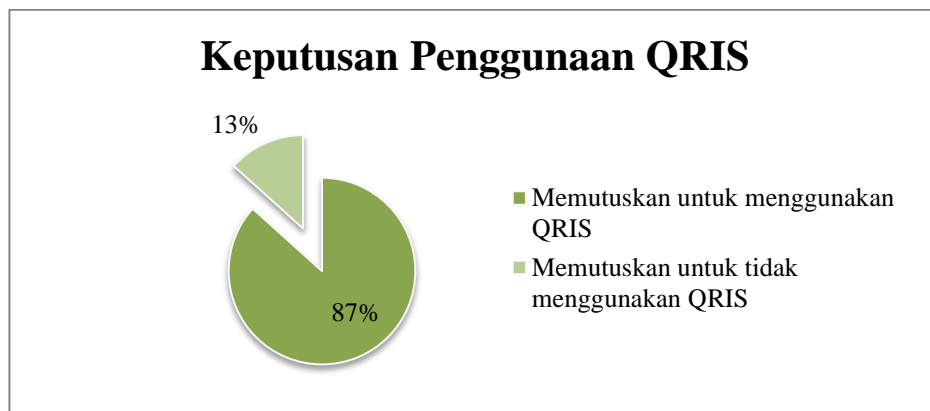
Berdasarkan Gambar 1.5 dengan total 83 % atau sebanyak 25 orang QRIS memiliki manfaat dalam melakukan transaksi pembayaran, 10% atau sebanyak tiga orang berpendapat bahwa proses pembayaran QRIS memiliki hambatan dan 7% atau sebanyak dua orang berpendapat bahwa menggunakan QRIS tidak bermanfaat.



Gambar 1. 6 Hasil Survey Persepsi Kemudahan Penggunaan QRIS

Sumber : Hasil Pra Survey, 2023

Berdasarkan Gambar 1.6 dengan total 80 % atau sebanyak 24 orang QRIS dapat mempermudah transaksi pembayaran, 13% atau sebanyak empat orang berpendapat bahwa proses pembayaran QRIS memiliki hambatan dan 7% atau sebanyak dua orang berpendapat bahwa menggunakan QRIS tidak mudah.



Gambar 1. 7 Hasil Survey Keputusan Penggunaan QRIS

Sumber : Hasil Pra Survey, 2023

Berdasarkan Gambar 1.7 dengan total 87% atau sebanyak 26 orang memutuskan untuk menggunakan QRIS dan sisanya 13% atau sebanyak empat orang memutuskan untuk tidak menggunakan QRIS.

Beberapa hasil penelitian yang relevan dengan pemaparan di atas adalah penelitian dari Daffa Athaya Bakhits (2022) dan Latifah Robaniyah dan Heny Kurnianingsih (2021) yang mengecek pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Penggunaan terhadap Minat Penggunaan alat-alat fintech menunjukkan berpengaruh positif. Berdasarkan dari uraian di atas, peneliti berminat untuk meneliti lebih lanjut dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN PEMBAYARAN *DIGITAL QUICK CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS)*”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang telah dijelaskan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana persepsi manfaat pada penggunaan pembayaran digital *quick code indonesian standard (QRIS)* ?
2. Bagaimana persepsi kemudahan pada penggunaan pembayaran digital *quick code indonesian standard (QRIS)* ?
3. Bagaimana persepsi manfaat dan persepsi kemudahan pada penggunaan pembayaran digital *quick code indonesian standard (QRIS)* ?
4. Bagaimana persepsi manfaat dan persepsi kemudahan secara parsial pada penggunaan pembayaran digital *quick code indonesian standard (QRIS)* ?
5. Bagaimana persepsi manfaat dan persepsi kemudahan secara simultan pada penggunaan pembayaran digital *quick code indonesian standard (QRIS)* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang konkrit, maka tujuan sesuai dengan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap terhadap keputusan penggunaan pembayaran digital *quick code indonesian standard (QRIS)*

2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap terhadap keputusan penggunaan pembayaran digital *quick code indonesian standard* (QRIS)
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan pembayaran digital *quick code indonesian standard* (QRIS)
4. Untuk mengetahui seacara parsial pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan pembayaran digital *quick code indonesian standard* (QRIS)
5. Untuk mengetahui seacara simultan pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan pembayaran digital *quick code indonesian standard* (QRIS)

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi-informasi terkait mengenai persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan keputusan penggunaan Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dibidang pemasaran serta diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis lainnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Untuk Peneliti

Dapat memperoleh dan menambah wawasan serta meningkatkan pemahaman peneliti dan dapat mengaplikasikan teori yang diajarkan selama perkuliahan.

2. Untuk Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan dan faktor - faktor yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS.

1.6 Sistematika Tugas Akhir

Pembahasan dalam skripsi ini akan dibagi dalam lima bab yang terdiri beberapa subbab. Sistematika penulisan skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan umum tentang isi penelitian ini yang terdiri dari gambaran umum penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab ini berisi uraian mengenai tinjauan teori, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan metodologi penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya dijadikan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN