

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi di era Revolusi Industri 4.0 menghadirkan konsep *Internet of Things (IoT)*, yang memungkinkan perangkat, sensor, dan manusia terhubung dan berkomunikasi melalui jaringan internet. IoT memberikan kemudahan di berbagai sektor, termasuk dalam hal pembayaran digital, di mana transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Salah satu implementasi IoT adalah hadirnya aplikasi pembayaran berbasis internet yang mempermudah transfer uang dan transaksi elektronik. Di Indonesia, teknologi ini semakin berkembang dengan berbagai inovasi untuk mendorong masyarakat mengadopsi transaksi digital. Peningkatan penggunaan teknologi dalam transaksi juga mempengaruhi pola konsumsi masyarakat. Oleh karena itu, IoT tidak hanya memberikan dampak pada efisiensi tetapi juga pada adaptasi masyarakat terhadap teknologi baru (Firdaus dkk., 2022).

Di Indonesia, terdapat lebih dari 48 layanan dompet digital berlisensi yang dikelola oleh perusahaan domestik di sektor publik maupun swasta. Dompet digital ini melayani berbagai kebutuhan masyarakat, mulai dari pembelian barang hingga pembayaran tagihan. Namun, survei konsumen pada tahun 2022 menunjukkan bahwa 45% masyarakat masih memilih menggunakan uang tunai untuk transaksi offline. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam mendorong masyarakat untuk beralih ke metode pembayaran digital. Meski demikian, data menunjukkan tren pertumbuhan yang positif dalam adopsi transaksi digital, terutama karena peningkatan literasi keuangan digital. Dengan *e-commerce* dan pembayaran seluler diperkirakan tumbuh masing-masing 45 persen dan 18 persen pada tahun 2027, adopsi pembayaran digital diharapkan terus meningkat secara signifikan (Romero, 2025).

Menurut data Bank Indonesia (BI), nominal transaksi dengan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada tahun 2023 mencapai Rp 229,96 triliun, tumbuh 130,01% secara tahunan. Gubernur BI menyebutkan pengguna QRIS mencapai 45,78 juta orang, mayoritas berasal dari sektor UMKM (Madjid, 2024). Sementara itu, meski transaksi menggunakan kartu debit dan kredit

mengalami penurunan sebesar 0,81%, transaksi perbankan digital terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, mencapai Rp 58.478,24 triliun pada tahun yang sama. Transformasi digital ini diproyeksikan akan terus berkembang pada tahun 2024 seiring perubahan preferensi masyarakat dalam memilih metode pembayaran (Liputan6.com, 2023; Madjid, 2024).

Transaksi uang elektronik juga mencatat kenaikan sebesar 43,45% secara tahunan, mencapai Rp 835,84 triliun pada tahun 2023, dan diperkirakan akan meningkat sebesar 25,77% pada tahun 2024. Tren ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin percaya pada keamanan dan kemudahan penggunaan metode pembayaran digital. Hal ini sejalan dengan fakta bahwa generasi milenial dan Gen Z, yang mendominasi populasi Indonesia, memiliki tingkat literasi teknologi yang tinggi. Bank Indonesia terus mendorong digitalisasi transaksi untuk memperluas inklusi keuangan di seluruh wilayah, termasuk melalui inovasi seperti QRIS yang dirancang untuk menyederhanakan transaksi digital (Madjid, 2024). Upaya ini juga didukung oleh inovasi layanan pembayaran berbasis teknologi, seperti *QRIS*, yang dirancang untuk menyederhanakan proses transaksi. Namun, pertumbuhan ini perlu diimbangi dengan penyediaan infrastruktur yang memadai dan edukasi yang intensif bagi masyarakat. Dengan pendekatan ini, diharapkan pembayaran digital dapat lebih merata diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) adalah standar kode *QR* yang dirancang Bank Indonesia untuk mempermudah pembayaran digital. Standar ini memungkinkan berbagai penyedia jasa sistem pembayaran (PJSP) berintegrasi, sehingga pengguna tidak perlu memiliki banyak aplikasi untuk bertransaksi. QRIS bertujuan meningkatkan inklusi keuangan, terutama di wilayah dengan akses terbatas terhadap layanan perbankan, sekaligus mendukung promosi transaksi non-tunai untuk mengurangi penggunaan uang fisik. Selain itu, QRIS juga berperan dalam mendorong adopsi transaksi non-tunai yang lebih luas di masyarakat, sehingga diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada penggunaan uang tunai. Dengan berbagai manfaat yang ditawarkannya, QRIS menjadi salah satu upaya strategis dalam mewujudkan inklusi keuangan dan digitalisasi ekonomi di Indonesia (Idris, 2024; Yolanda & Risalah, 2024).

Hats Coffee, sebuah usaha di sektor kuliner, telah mengadopsi *QRIS* sebagai metode pembayaran utama untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan. Rata-rata, kedai ini melayani kurang lebih sekitar 40-70 pelanggan setiap hari, yang sebagian besar menggunakan *QRIS* untuk melakukan pembayaran. Namun, berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pra-kuesioner yang dilakukan terhadap pelanggan Kedai Hats Coffee, ditemukan beberapa permasalahan utama dalam penerapan *QRIS* sebagai metode pembayaran. Salah satu kendala yang paling sering muncul adalah kualitas jaringan internet yang tidak stabil, terutama di area kampus tempat kedai ini beroperasi. Gangguan koneksi sering kali menghambat proses pemindaian QR Code dan memperlambat proses transaksi, sehingga pelanggan harus mengulang pembayaran atau bahkan membatalkannya. Hal ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap sistem pembayaran digital.

Selain kendala teknis tersebut, ditemukan pula bahwa tingkat literasi digital pelanggan masih beragam. Beberapa pengguna belum memahami sepenuhnya cara kerja *QRIS*, aspek keamanan data pribadi, serta perlindungan hukum yang menyertainya. Hal ini menyebabkan munculnya keraguan untuk menggunakan *QRIS*, terutama karena kekhawatiran terhadap kebocoran data, penipuan digital, atau kegagalan transaksi yang tidak terselesaikan. Meskipun *QRIS* dirancang dengan tingkat keamanan yang tinggi dan penggunaan yang praktis, persepsi risiko tetap menjadi hambatan psikologis yang dapat mengurangi niat pengguna dalam mengadopsi teknologi ini. Dari sisi operasional bisnis, Hats Coffee juga menghadapi tantangan lain, yaitu memastikan bahwa infrastruktur pendukung dan dukungan teknis dapat berfungsi secara optimal. Biaya layanan yang dikenakan oleh penyedia *QRIS*, meskipun relatif kecil per transaksi, dianggap cukup membebani margin keuntungan usaha kecil seperti Hats Coffee. Di sisi lain, kesiapan staf dalam menghadapi kendala teknis seperti gagal scan atau gangguan aplikasi juga belum sepenuhnya maksimal, yang berdampak pada pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Mengingat berbagai tantangan yang telah diidentifikasi, evaluasi menyeluruh terhadap penerapan *QRIS* di Hats Coffee menjadi sangat penting. Penelitian ini mengadopsi pendekatan *Trust and Risk in Technology Acceptance*

Model (TRITAM) untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pelanggan terhadap QRIS, termasuk persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, risiko, serta dimensi kepercayaan seperti integritas merchant, keandalan teknologi, dan peran pihak ketiga. Melalui pendekatan ini, Hats Coffee diharapkan dapat memperoleh wawasan strategis dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan, mengurangi persepsi risiko, serta mendorong adopsi sistem pembayaran digital yang lebih efektif dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, masalah utama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kepercayaan pelanggan terhadap teknologi QRIS memengaruhi niat mereka untuk menggunakan metode pembayaran ini?
2. Bagaimana persepsi risiko yang terkait dengan penggunaan QRIS, seperti gangguan jaringan internet atau keamanan data, memengaruhi keputusan pelanggan?
3. Faktor-faktor apa saja dalam model *Trust and Risk in Technology Acceptance Model* (TRITAM) yang secara signifikan berpengaruh terhadap penerimaan QRIS sebagai metode pembayaran di Hats Coffee?
4. Bagaimana dampak penggunaan QRIS terhadap efisiensi operasional dan kenyamanan pelanggan di Hats Coffee?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, terdapat tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap teknologi QRIS terhadap niat mereka untuk menggunakan metode pembayaran ini di Hats Coffee.
2. Mengidentifikasi pengaruh persepsi risiko dalam penggunaan QRIS, seperti gangguan jaringan internet dan keamanan data, terhadap keputusan pelanggan dalam bertransaksi.
3. Mengevaluasi faktor-faktor dalam model TRITAM (*Trust and Risk in Technology Acceptance Model*) yang secara signifikan memengaruhi penerimaan QRIS sebagai metode pembayaran di Hats Coffee.

4. Mengukur dampak penggunaan QRIS terhadap efisiensi operasional dan kenyamanan pelanggan di Hats Coffee, khususnya dalam proses pembayaran digital.

Tujuan-tujuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif untuk meningkatkan efektivitas adopsi QRIS di Hats Coffee dan usaha serupa lainnya.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat penelitian berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Memberikan kontribusi dalam pengembangan studi khususnya adopsi teknologi pembayaran digital, khususnya dalam konteks QRIS di sektor usaha kecil.
- b) Menambah pemahaman terkait penerapan model TRITAM dalam analisis adopsi teknologi pada usaha kuliner.

2. Manfaat Praktis

- a) Membantu Hats Coffee dalam meningkatkan penerapan QRIS dengan memahami faktor kepercayaan dan risiko yang memengaruhi pelanggan.
- b) Memberikan rekomendasi kepada pelaku usaha kecil terkait optimalisasi infrastruktur dan pengelolaan teknologi pembayaran digital.

1.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir

Penelitian ini memiliki batasan berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran di Hats Coffee.
2. Lokasi penelitian terbatas pada area di sekitar kampus yang menjadi lokasi utama Hats Coffee.
3. Sampel penelitian hanya melibatkan mahasiswa telkom university purwokerto yang bertransaksi menggunakan QRIS di Hats Coffee, tidak mencakup pelanggan lainnya.
4. Analisis faktor penerimaan teknologi hanya mengacu pada model TRITAM, yang melibatkan dimensi kepercayaan dan risiko, serta tidak mencakup model lain.

1.6 Sistematika Laporan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini meliputi beberapa bagian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menyajikan uraian mengenai landasan ilmiah atau teori-teori yang mendasari permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap topik yang menjadi fokus kajian.

Bab II Landasan Teori

Penulisan Bab II bertujuan untuk membangun landasan teori dan metodologi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan permasalahan rekayasa kompleks pada sistem terintegrasi. Bab ini memuat penjelasan mengenai teori-teori yang diperoleh dari berbagai sumber pustaka, serta mengidentifikasi dan mengevaluasi teori, model, kerangka standar, atau konsep umum yang relevan dengan permasalahan dan solusi yang diusulkan. Selain itu, bagian ini juga menjelaskan pemilihan kerangka standar yang digunakan dalam penyelesaian masalah.

Bab III Metode Penyelesaian Masalah

Bab ini menjelaskan tahapan-tahapan yang ditempuh dalam pelaksanaan penelitian terkait evaluasi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran di Kedai Hats Coffee, dengan pendekatan *Trust and Risk in Technology Acceptance Model* (TRITAM).

Bab IV Pengolahan Data dan Analisis Hasil

Bab IV menyajikan penjelasan secara komprehensif mengenai proses pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan untuk mengevaluasi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran di Kedai Hats Coffee, dengan mengacu pada pendekatan *Trust and Risk in Technology Acceptance Model* (TRITAM). Dalam bab ini dijelaskan secara rinci metode pengumpulan data, teknik pengolahan data yang digunakan, serta bagaimana data tersebut dianalisis guna memperoleh pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor kepercayaan dan risiko yang memengaruhi penerimaan teknologi QRIS oleh pengguna. Selain itu, disajikan pula proses validasi instrumen penelitian serta analisis data yang dilakukan secara sistematis untuk menjawab tujuan dan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Setiap tahap

dijabarkan secara terstruktur berdasarkan pendekatan metodologis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, hingga diperoleh hasil yang relevan dalam mengevaluasi tingkat penerimaan dan penggunaan QRIS di kedai tersebut.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bagian penutup dari tugas akhir yang bertujuan merangkum hasil penelitian serta memberikan saran yang relevan. Bagian ini menunjukkan kontribusi penelitian dalam memberikan pemahaman dan solusi terhadap permasalahan yang dikaji.’