

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini, perkembangan teknologi telah mengalami perkembangan pesat dan menjadi suatu hal yang tidak dapat dihindari sebab kemajuan teknologi berjalan beriringan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan peradaban manusia. Dengan adanya perkembangan teknologi ini, masyarakat dituntut untuk cepat beradaptasi dengan perubahan yang ada (Seputri & Yafiz, 2022). Salah satu sektor yang ikut mengalami penyesuaian dengan perkembangan teknologi saat ini adalah sektor keuangan yang ditandai dengan munculnya *financial technology* (FinTech) sebagai inovasi baru untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan serta mendorong masyarakat mengikuti perubahan dari transaksi tunai menjadi non-tunai (Cashless Society) (OJK, 2019).

Penggunaan teknologi dan informasi yang diciptakan oleh pembayaran non-tunai memunculkan ekonomi digital. Efek teknologi digital terhadap industri keuangan termasuk dalam teknologi keuangan. Misalnya, kita sering menggunakan *e-banking* dan *mobile banking*, tetapi sekarang kita tahu bahwa *e-money* (atau uang elektronik) juga sering digunakan dalam transaksi jual beli. Selain perluasan akses teknologi finansial seperti uang elektronik, muncul pula layanan baru berupa dompet elektronik (*E-wallet*) sebagai alternatif pengganti uang elektronik. Untuk transaksi pembayaran non-tunai, dompet digital digunakan untuk menyimpan sejumlah uang dalam program dompet digital yang dapat diakses melalui telepon genggam (Seputri et al., 2023).

Di Indonesia, ada beberapa aplikasi dompet digital yang populer di kalangan masyarakat umum, antara lain OVO, GoPay, Dana, Doku, dan LinkAja. Manfaat menggunakan dompet digital didasarkan pada kepraktisan, kenyamanan, dan keamanan. Mekanisme pembayaran hanya digunakan beberapa langkah hingga transaksi selesai dan dana otomatis terkirim ke rekening pelanggan. Dalam pembayaran digital semacam ini, penjual/merchant harus memberikan *Quick Response* (QR) Code yang sering disebut dengan kode QR, dan konsumen cukup memindai/pengunduhan kode QR tersebut. Diperlukan waktu beberapa saat hingga transaksi pembayaran selesai, uang tersedia di aplikasi konsumen digital, dan koneksi internet harus tetap memadai. Karena banyaknya jenis aplikasi digital yang tersedia, penjual harus menyediakan banyak layanan kode QR untuk setiap aplikasi. Tersedianya berbagai jenis kode QR yang disediakan oleh penjual membuat konsumen kerepotan sendiri dalam melakukan verifikasi kode QR, karena setiap kode QR memiliki karakteristik dan ketentuan masing – masing (Saputri, 2020).

Fenomena tersebut dipetakan oleh Bank Indonesia dengan meluncurkan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) untuk mewujudkan ekosistem *cashless society* di Indonesia. Salah satu cara Bank Indonesia untuk mendorong GNNT yang membutuhkan adaptasi dengan keberadaan teknologi digital adalah dengan diterbitkannya Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) 2025. BSPI memiliki 5 (lima) visi yang diwakili oleh salah satu dari lima working group atau inisiatif besar yaitu sistem pembayaran ritel (Mareta & Meiryani, 2023).

Salah satu hasil dari inisiatif ini adalah dirilisnya *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) pada 17 Agustus 2019. QRIS merupakan kumpulan kode QR dari banyak PJSP yang menggunakan satu kode QR (Bank Indonesia,

2020)(Komang & Musmini, 2022). QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bekerja sama dengan Bank Indonesia untuk menyederhanakan, mempercepat, dan mengamankan proses transaksi oleh satu kode QR. Bahkan sekarang, setiap PJSP yang akan menggunakan kode QR harus menerapkan QRIS. Beberapa perusahaan *E-wallet* sebagai bagian dari Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) antara lain OVO, Gopay, LinkAja, Dana, ShopeePay, PayTren, DOKU, BluePay, dan Otto Cash telah mengimplementasikan QRIS. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan salah satu teknologi pembayaran yang paling banyak diminati masyarakat karena dirasa lebih efisien, praktis, cepat, serta mudah.

Berdasarkan data dari (DataIndonesia.id, 2023), Bank Indonesia (BI) mencatat jumlah pengguna *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) di Indonesia sebanyak 28,75 juta orang per Desember 2022. Jumlah tersebut bertambah 15,95 juta pengguna dibandingkan akhir tahun lalu. Peraturan Bank Indonesia dalam PADG Nomor 18/21/2019 tentang Penerapan Kode Respon Cepat Nasional Pembayaran, mengatur bahwa seluruh penyedia jasa sistem pembayaran berbasis kode QR (PJSP) wajib menggunakan QRIS. QRIS didukung oleh 71 penyedia layanan sistem pembayaran yang meliputi 42 bank, 25 non-bank, dan 4 switch. Pengembangan QRIS dalam skala internasional juga dicapai melalui implementasi proyek percontohan QR Code lintas negara bersama Bank of Thailand (BOT) pada 17 Agustus 2021. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna QRIS dibarengi dengan peningkatan layanan QRIS yang lebih kompleks dan komprehensif.

Terlepas dari dampak positif yang diberikan kepada masyarakat dan perekonomian negara, layanan keuangan di sektor pembayaran ini juga memiliki

dampak negatif bagi pengguna teknologi seiring berjalannya perubahan era, seperti adanya kemungkinan penyalahgunaan pada layanan digital. Untuk itu, kenyamanan dan kemudahan yang diberikan juga harus disertai dengan kesiapan masyarakat dalam menyikapi dan dapat meminimalisir risiko penipuan atau penyalahgunaan yang mungkin terjadi. Untuk dapat meminimalisir risiko tersebut, dibutuhkan tingkat literasi keuangan pengguna, karena setiap individu memiliki tingkat literasi keuangan yang berbeda-beda (Adinda, 2022).

Berdasarkan hasil SNLIK (Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan) dari OJK di Tahun 2022 menjelaskan bahwa masyarakat Indonesia saat ini memiliki indeks literasi keuangan sebesar 49,68%. Nilai tersebut sudah mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2019 yang hanya 38,08%(OJK, 2022). Dengan indeks literasi keuangan sebesar 49,68 % pada tahun 2022 , tidak mudah untuk mempromosikan QRIS sebagai inovasi teknologi baru kepada masyarakat Indonesia. Tingkat pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan diri individu dalam menggunakan layanan keuangan. Ketika seseorang memiliki pengetahuan yang cukup tentang konsep, fungsi, dan mekanisme layanan keuangan, mereka cenderung lebih percaya diri dalam menggunakannya. Pengetahuan yang memadai tentang layanan keuangan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana layanan tersebut bekerja, keuntungan dan risikonya, serta tindakan yang perlu diambil dalam situasi tertentu. Individu yang memiliki pengetahuan yang memadai tentang layanan keuangan merasa lebih siap dan berani dalam menghadapi tantangan dan keputusan terkait keuangan. Oleh karena itu, diperlukan edukasi untuk meningkatkan literasi masyarakat mengenai QRIS melalui serangkaian iklan dan promosi yang disesuaikan dengan karakteristik pengguna.

Namun diketahui bahwa minat penggunaan QRIS oleh masyarakat selaku konsumen juga dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu Pengetahuan Masyarakat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan. Ketiga variabel tersebut berkaitan dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu salah satu model perilaku yang menjelaskan tentang pendekatan penerimaan teknologi informasi, teori ini dikembangkan oleh Davis, dkk (1989) yang dirancang untuk memprediksi penerimaan penggunaan teknologi oleh pengguna dan manfaat dalam pekerjaan (Koming & Musmini, 2022).

Berdasarkan Pra riset yang dilakukan penulis, menunjukkan bahwa sebanyak 64,3% responden yang merupakan mahasiswa dari universitas khairun, universitas muhammadiyah, dan institut agama islam negeri kota ternate cenderung menyukai transaksi tunai dibandingkan non-tunai dan untuk transaksi non tunai terdapat sebanyak 50% lebih memilih metode transfer bank dibandingkan QRIS. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat terutama mahasiswa belum tertarik dan belum terlalu paham dengan QRIS serta masih banyak tempat usaha di lingkungan sekitar yang belum menerapkan sistem pembayaran QRIS.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahman & Supriyanto, 2022) memberi kesimpulan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat, dan risiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan ulang *E-wallet* (QRIS) pada generasi milenial. Menurut (Rodiah & Melati, 2020) persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan, dan kepercayaan memiliki pengaruh yang positif terhadap minat menggunakan *E-wallet* sedangkan persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan *E-wallet*, namun persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, persepsi risiko, dan

kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *E-wallet*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yang et al., 2021) juga menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, kesesuaian gaya hidup dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *E-wallet* dan adopsi *E-wallet*.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh (Mareta & Meiryani, 2023) yang diterapkan pada generasi Z di Indonesia yang meneliti tentang *Determinants of Interest using QRIS as A Payment Technology for E-wallet*. Peneliti menggunakan 5 variabel independen yang sama yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, kepercayaan, pengaruh sosial, dan persepsi risiko, namun terdapat perbedaan penelitian dimana pada penelitian kali ini penulis menambahkan 1 variabel independen yaitu pengetahuan, dan tidak menggunakan 1 variabel independen yaitu promosi.

Alasan peneliti mengambil sampel pada mahasiswa akuntansi di tiga universitas kota ternate karena sebagai generasi Z, mahasiswa harus mampu memanfaatkan pembayaran digital melalui QRIS dan menjadi pelopor dalam menghadirkan QRIS kepada masyarakat luas. Kota Ternate, sebagai salah satu kota di Indonesia, mengalami perkembangan yang pesat dalam penerapan teknologi pembayaran elektronik. QRIS sebagai teknologi pembayaran *E-wallet* menawarkan berbagai manfaat, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan kenyamanan. Namun, masih banyak masyarakat yang belum berminat menggunakan sistem tersebut. Untuk memastikan adopsi yang sukses dari QRIS sebagai teknologi pembayaran *E-wallet* oleh mahasiswa yang merupakan generasi Z di Kota Ternate, faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan QRIS perlu dipelajari secara lebih mendalam.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Pengetahuan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Kepercayaan, Sosial, dan Persepsi Risiko terhadap Minat menggunakan QRIS sebagai Teknologi Pembayaran *E-wallet* Pada Mahasiswa”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Pengetahuan berpengaruh terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan QRIS?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan QRIS?
3. Apakah Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan QRIS?
4. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan QRIS?
5. Apakah sosial berpengaruh terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan QRIS?
6. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan QRIS?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, terdapat tujuan penelitian yang harus didasarkan pada masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap minat menggunakan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Mahasiswa.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Mahasiswa.
3. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Mahasiswa.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap minat menggunakan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Mahasiswa.
5. Untuk mengetahui pengaruh sosial terhadap minat menggunakan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Mahasiswa.
6. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Mahasiswa.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak terkait. Berikut beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan pengetahuan akademik terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna dalam mengadopsi teknologi pembayaran *E-wallet*, khususnya QRIS. Temuan penelitian ini dapat memperluas pemahaman kita tentang adopsi teknologi di kalangan mahasiswa.
2. Dapat dijadikan referensi, inspirasi, dan motivasi bagi orang lain untuk melanjutkan penelitian dengan topik serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi penyedia layanan pembayaran digital dan perusahaan *E-wallet* untuk meningkatkan penggunaan QRIS di Kota Ternate. Dengan strategi yang tepat, QRIS dapat menjadi alternatif pembayaran yang lebih populer dan diterima secara luas di kalangan mahasiswa dan masyarakat sebagai alat transaksi di masa depan yang lebih berguna dalam kegiatan transaksi non-tunai.