

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan teknologi digital di Indonesia saat ini terus mengalami peningkatan yang ditandai dengan semakin tinggi penggunaan internet di masyarakat. Hasil survei penetrasi internet Indonesia tahun 2024 dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan peningkatan 1,4% dari periode sebelumnya. Penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2023 meningkat menjadi 78,19%. Teknologi digital telah berkembang dalam ekonomi, terutama dalam hal sistem pembayaran. Penggunaan pembayaran digital di Indonesia diperkirakan akan terus meningkat sebagai akibat dari peningkatan akses internet, perilaku konsumen yang berubah, inovasi perusahaan teknologi dan dukungan pemerintah untuk mendorong penggunaan pembayaran digital, seperti QRIS (Pramiarsih, 2024:100).

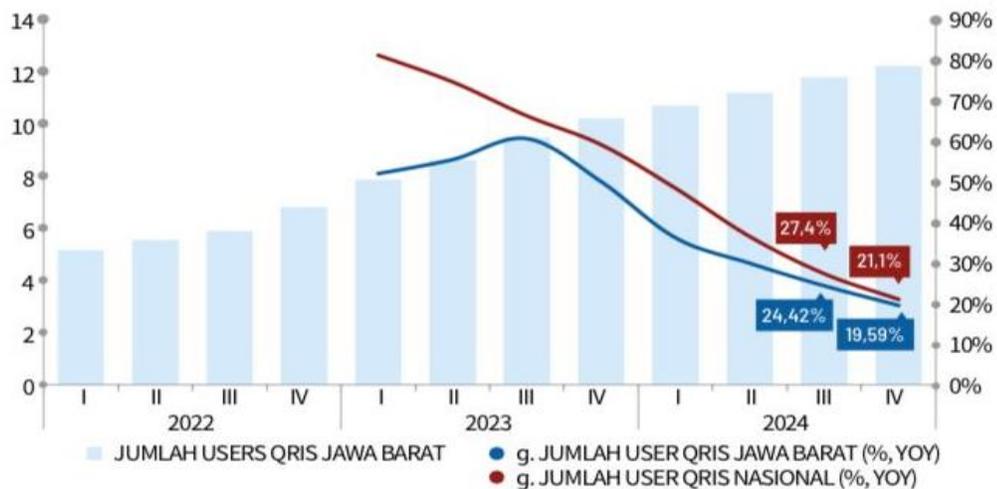
QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) diluncurkan secara resmi oleh Bank Indonesia pada tanggal 1 Januari 2020, bertujuan untuk membuat masyarakat lebih mudah melakukan transaksi. Menurut Bank Indonesia, QRIS akan membantu pemerintah menyesuaikan sistem transaksi Indonesia dengan kemajuan teknologi (Silalahi et al., 2022:122). Inovasi sistem pembayaran yang dihadirkan melalui QRIS telah membantu para pelaku usaha mengakses sistem pembayaran lokal lantaran lebih murah dan efisien. Selain itu, QRIS memiliki kelebihan tersendiri, yakni bersifat interoperabilitas memungkinkan berbagai aplikasi pembayaran digital bekerja sama dalam QR yang sama.

Penggunaan QRIS mengalami peningkatan pesat selama empat tahun terakhir. Sejak diluncurkan hingga 2024, total nominal transaksinya mencapai Rp1.021,75 triliun. Dimulai dari Rp8,21 triliun dan 124,11 juta transaksi pada tahun pertama, volume dan nominal transaksi terus tumbuh setiap tahun. Pada 2024, transaksi mencapai puncaknya dengan 6,24 miliar transaksi senilai Rp659,93 triliun (ASPI, 2024).

Menurut Bank Indonesia, secara nominal, transaksi QRIS pada triwulan IV 2024 tumbuh sebesar 152,95% (yoy) atau mencapai Rp39,72 triliun, termoderasi dari triwulan sebelumnya yang tumbuh 205,48% (yoy) atau sebesar Rp205,48 triliun. Volume transaksi QRIS juga masih tumbuh positif 150,82% (yoy) atau mencapai 380,40 juta transaksi, lebih rendah dibandingkan triwulan III 2024 sebesar 189,26% (yoy) atau 348,90 juta transaksi. Meskipun mengalami pertumbuhan yang melambat, namun tingkat pertumbuhan QRIS masih tinggi secara tahunan (yoy) menunjukkan keberlanjutan adaptasi masyarakat terhadap transaksi digital. Hal ini dapat dilihat dari besaran nilai volume dan nominal transaksi QRIS dari kuartal sebelumnya yang terus meningkat signifikan.

Gambar 1.1

Perkembangan Jumlah Pengguna QRIS di Jawa Barat



Sumber : Bank Indonesia, 2022-2024.

Gambar 1.1 menunjukkan total pengguna QRIS dari tahun 2022 hingga triwulan IV 2024 terus mengalami peningkatan. Jumlah pengguna baru QRIS di Jawa Barat terus mengalami peningkatan yang mencapai 432 ribu pengguna pada triwulan IV 2024, sehingga total pengguna QRIS di Jawa Barat hingga periode pelaporan mencapai 12,24 juta pengguna atau 22,09% dari jumlah pengguna QRIS nasional. Dengan pencapaian ini, Jawa Barat menempati posisi tertinggi sebagai provinsi dengan jumlah pengguna QRIS terbanyak di Indonesia, mencerminkan keberhasilan adopsi

QRIS dalam sistem pembayaran digital di wilayah tersebut. Meskipun jumlah pengguna QRIS terus bertambah, persentase pertumbuhan menunjukkan tren melambat, mengindikasikan bahwa pasar QRIS di Jawa Barat mulai mencapai tahap stabilisasi, yang berarti bahwa adopsi QRIS sudah semakin luas, dengan inklusi keuangan yang semakin matang di Jawa Barat (Bank Indonesia, 2024).

Fenomena tren meningkatnya pembayaran menggunakan QRIS tidak hanya berlaku dalam sistem pembayaran domestik, tetapi juga antarnegara atau dikenal dengan QRIS *cross border*. Sistem pembayaran yang diintegrasikan dengan transaksi mata uang lokal (*local currency transaction/LCT*) ini telah berlaku dengan Malaysia, Thailand, dan Singapura, serta akan menjajaki kerja sama dengan Korea, India, Uni Emirat Arab, dan Arab Saudi. Dengan QRIS, semua transaksi pembayaran yang menggunakan sistem QR dapat dilakukan meskipun sumber instrumen pembayaran non-tunainya berbeda-beda. Pembayaran digital ini mampu membentuk inklusivitas ekonomi dan keuangan serta pengguna dapat memanfaatkan teknologi pembayaran digital pada aplikasi perbankan ataupun aplikasi keuangan non-bank miliknya.

Kemunculan QRIS sebagai sistem pembayaran nasional Indonesia telah menimbulkan kekhawatiran bagi Amerika Serikat bahkan sebelum kebijakan tarif resiprokal diumumkan oleh Presiden Trump. AS menilai bahwa proses perumusan QRIS tidak inklusif secara internasional dan berpotensi menghambat kepentingan perdagangan global, khususnya dalam sektor layanan keuangan yang didominasi perusahaan AS seperti Visa dan MasterCard (Kompas.id, 2024).

Meski QRIS memperkuat kemandirian sistem keuangan Indonesia dan mendorong inklusi keuangan, keberadaannya juga mengurangi daya tarik sistem keuangan asing, sehingga menjadi titik penting dalam negosiasi bilateral, termasuk dalam upaya Indonesia menurunkan tarif bea masuk ke AS. Dengan demikian, sistem pembayaran digital seperti QRIS tidak hanya menjadi isu domestik, tetapi juga bagian dari dinamika hubungan dagang internasional. Hal ini menjadi tantangan QRIS dalam memperluas penggunaannya, dilihat dari sisi perilaku konsumen, persepsi kemudahan dan kepercayaan menjadi kunci utama dalam bertransaksi menggunakan QRIS, terutama transaksi lintas negara. Oleh karena itu, pemahaman terhadap bagaimana

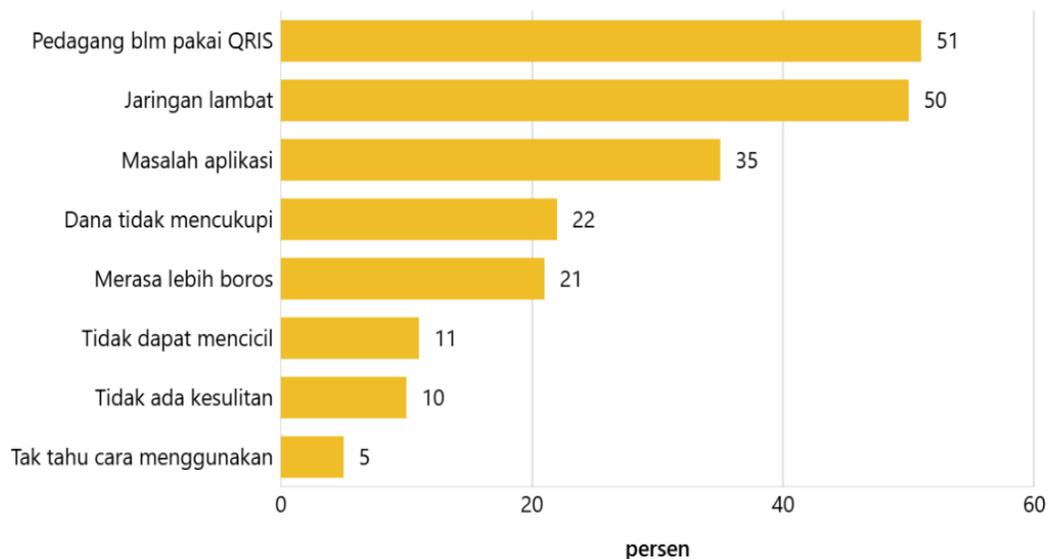
pengguna QRIS di Indonesia membentuk persepsi terhadap kemudahan dan kepercayaan QRIS sangat penting, terutama sebagai dasar dalam memperluas jangkauan QRIS ke ranah internasional.

Pengambilan keputusan adalah proses integrasi yang digunakan untuk mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih satu diantaranya (Dyanasari & Harwiki W, 2018:9). Hal ini menunjukkan bahwa dari beberapa opsi yang ada, seseorang dapat membuat keputusan. Keputusan pembelian adalah keputusan yang diambil oleh seseorang untuk membeli atau menggunakan suatu barang atau jasa yang menurut mereka memberikan kepuasan atau risiko yang mungkin terjadi (Kumbara, 2021:605).

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan (Rahmawati & Murtanto, 2023) mengungkapkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penggunaan QRIS tidak selalu positif dan masih terdapat masalah dalam menggunakan sistem QRIS. Berikut hasil survei yang dilakukan oleh Populix :

Gambar 1.2

Kendala yang Dialami Responden Saat Menggunakan QRIS



Sumber : Populix. Katadata.co.id, 2024

Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan bahwa hasil survei yang dilakukan populix terdapat kendala saat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran non-

tunai. 51% responden menyatakan tidak semua pedagang menerima pembayaran lewat QRIS. Kemudian, kendala berupa jaringan yang lambat sehingga transaksi terganggu sebanyak 50% responden, 35% mengalami masalah teknis terkait aplikasi pembayaran, dan 22% terkendala lantaran dana tidak mencukupi. 21% responden yang merasa lebih boros saat bertransaksi pakai QRIS, 11% tidak bisa membayar dengan mencicil, 10% tidak mengalami kesulitan dan 5% tidak paham cara menggunakannya (populix, 2024).

Pertumbuhan internet serta meningkatnya pengguna QRIS di Jawa Barat tidak diimbangi dengan kemudahan dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan QRIS di kota Bekasi. Hal tersebut dibuktikan dengan beberapa masalah yang didapat melalui prasurvei awal kepada 25 responden serta hasil wawancara *customer* dan *merchant* dimana pengguna merasa kesulitan dalam penggunaannya seperti jaringan tidak stabil, terjadi sistem *error* dan proses transaksi yang membutuhkan langkah dan waktu yang lama dalam setiap transaksinya. Berikut kendala penggunaan QRIS di Kota Bekasi :

Tabel 1.1

Kendala Penggunaan QRIS di Kota Bekasi 2024

No	Pernyataan	Responden	Persentase
1	Jaringan internet kurang stabil	16	64%
2	Sistem pembayaran QRIS bermasalah (<i>error</i>)	4	16%
3	Proses transaksi membutuhkan waktu yang lama	5	20%
Total		25	100%

Sumber : Data diolah, 2024.

Data hasil prasurvei tabel 1.1 terdapat kendala dan hambatan diantaranya, jaringan internet yang kurang stabil dengan persentase 64%, sistem pembayaran QRIS bermasalah (*error*) sebesar 16%, serta proses transaksi pembayaran membutuhkan waktu yang lama dengan persentase 20%. Kendala tersebut menjadi faktor keputusan penggunaan QRIS dalam metode pembayaran non-tunai. Hal ini juga sejalan dengan hasil prasurvei yang berkaitan dengan keputusan penggunaan yaitu:

Tabel 1.2
Hasil Prasurvei Variabel Keputusan Penggunaan

No	Pernyataan	Responden	
		Ya	Tidak
1.	QRIS menjadi pilihan utama sebagai sistem pembayaran non-tunai.	10	15
2.	Responden menggunakan QRIS secara rutin dalam melakukan transaksi.	6	19
Total		25 Responden	

Sumber: Hasil prasurvei 25 responden pengguna QRIS, 2024

Pada tabel 1.2 hasil prasurvei variabel keputusan penggunaan terdapat masalah yaitu QRIS masih belum menjadi pilihan utama sebagai sistem pembayaran non-tunai dengan persentase 60% atau sebanyak 15 responden. Selain itu, sebanyak 19 responden belum terbiasa menggunakan QRIS secara rutin dalam melakukan transaksi.

Menurut Kotler dan Amstrong (2013) dalam (Novitasari & Supriyanto, 2020:38) faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan yaitu faktor budaya mencakup subbudaya dan kelas sosial; faktor sosial mencakup kelompok, keluarga, peran, dan status; faktor pribadi mencakup usia, tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, kepribadian, dan konsep diri; dan faktor psikologis mencakup persepsi, motivasi, pembelajaran, kepercayaan, dan sikap. Dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai faktor psikologis yaitu mengenai persepsi dan kepercayaan terhadap penggunaan QRIS di Kota Bekasi.

Salah satu faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan adalah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan (Putri & Iriani, 2021). Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Kamilah & Iskandar, 2022) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan.

Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha disebut persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan ini memengaruhi perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin banyak mereka menggunakan teknologi informasi. (Wahyuningtyas &

Widiastuti, 2015:113-114). *Perceived ease of use* mengacu pada pengguna mempersepsikan sejauh mana sistem atau teknologi itu mudah digunakan.

Persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam keputusan seseorang untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Jika seseorang merasa bahwa metode pembayaran QRIS mudah digunakan, mereka cenderung lebih tertarik untuk menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa bahwa QRIS sulit digunakan atau tidak nyaman, pengguna ragu untuk menggunakan metode pembayaran ini. Hal ini didukung dengan adanya prasurvei kepada 25 responden, berikut hasil prasurvei yang berkaitan dengan *perceived ease of use* :

Tabel 1.3

Hasil Prasurvei Variabel *Perceived Ease Of Use*

No	Pernyataan	Responden	
		Ya	Tidak
1.	Sistem QRIS sulit digunakan bagi pengguna pertama dalam melakukan transaksi.	15	10
2.	Kode QR tidak terbaca dengan baik pada proses pemindaian.	20	5
3.	Pengguna tidak dapat mengendalikan sistem QRIS jika terjadi suatu masalah koneksi jaringan yang kurang stabil.	16	9
Total		25 Responden	

Sumber: Hasil prasurvei 25 responden pengguna QRIS, 2024.

Data hasil prasurvei pada tabel 1.3 variabel *perceived ease of use* masih terdapat masalah terkait sistem pembayaran QRIS yang dirasa masih sulit digunakan bagi pengguna pertama dalam melakukan transaksi dengan persentase sebanyak 60% atau 15 responden. Selain itu, masalah mengenai kode QR yang tidak terbaca dengan baik pada proses pemindaian sebanyak 64% atau 20 responden dan terakhir masalah mengenai penggunaan QRIS yang tidak dapat dikendalikan jika terjadi suatu masalah koneksi jaringan yang kurang stabil. kode QR tidak terbaca dengan baik atau kesulitan dalam memindai kode QR serta masalah terkait pengendalian sistem pada saat jaringan kurang stabil, sehingga membutuhkan waktu lama saat transaksi dalam penggunaan QRIS.

Faktor lain yang menjadi pengaruh keputusan penggunaan adalah *Trust* (kepercayaan). Menurut Dyanasari & Harwiki W (2018:12) faktor psikologis adalah salah satu yang memengaruhi keputusan penggunaan, salah satunya adalah kepercayaan (*trust*). Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepercayaan (*trust*) berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan (Wicaksono, Triwardhani & Nastiti, 2021).

Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Indriani, Sugiati & Indiani, 2023) yang menyatakan bahwa *trust* (kepercayaan) berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan. Kepercayaan merupakan keyakinan seseorang dalam situasi tertentu, dengan kata lain jika pihak yang berperilaku sesuai harapan merupakan ekspektasi yang baik. Sebaliknya, jika pihak lain tidak berperilaku sesuai harapan, maka pihak yang percaya akan menghadapi situasi yang lebih buruk (Merdiani & Mulyadi, 2024:46).

Seorang praktisi keamanan siber dari Vaksin.com, Alfons Tanujaya, mengatakan bahwa pelaku penipuan dapat mengidentifikasi tingkat kejahatan dengan modus penipuan QRIS, salah satunya pemalsuan *QR barcode*. QRIS pada dasarnya memiliki banyak keunggulan, seperti kemampuan untuk menyimpan banyak data dan sulit untuk dipalsukan, tetapi karena kompleksitasnya, orang awam kesulitan membedakan kodenya. Hal tersebut diperkuat dengan penyebaran hasil prasurvei variabel kepercayaan penggunaan QRIS. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Prasurvei Variabel *Trust*

No	Pernyataan	Responden	
		Ya	Tidak
1.	Pengguna percaya penggunaan QRIS dapat diandalkan dalam berbagai situasi pembayaran	10	15
2.	Pengguna percaya sistem QRIS memiliki konsistensi dalam menjaga keamanan dalam proses transaksi	12	13
Total		25 Responden	

Sumber: Hasil prasurvei 25 responden pengguna QRIS, 2024.

Data hasil prasurvei pada tabel 1.4 variabel *trust* terdapat kurang kepercayaan pengguna dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran dengan persentase 60% responden QRIS kurang dapat diandalkan dalam berbagai situasi pembayaran, selain itu sebanyak 52% responden merasa tidak yakin bahwa QRIS memiliki konsistensi dalam menjaga keamanan dalam proses transaksi.

Penelitian terdahulu (Adinda, 2022) yang menyatakan *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS Gen-Z. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian (Rahmawati & Murtanto, 2023) yang menyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS pada mahasiswa Akuntansi di Universitas Trisakti.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dengan data prasurvei dan didukung oleh penelitian terdahulu serta *gap research* terdapat permasalahan yang telah dijelaskan. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Trust* terhadap Keputusan Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*” (Studi Kasus Pengguna QRIS di Kota Bekasi).**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah penelitian ini adalah untuk menjelaskan masalah yang diteliti. Bermula dari masalah yang ada, peneliti membuat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*?
2. Bagaimana pengaruh *trust* terhadap keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *trust* terhadap keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara akademis memberikan gambaran atau bahan masukan kepada pembaca dan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh *perceived ease of use* dan *trust* terhadap keputusan penggunaan QRIS.
2. Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan sebagai masukan dan pertimbangan untuk mengetahui arti pentingnya pengaruh *perceived ease of use* dan *trust* terhadap keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat digunakan sebagai dasar referensi atau rujukan untuk pengembangan model penggunaan QRIS di daerah lain.
4. Bagi internal *stakeholder*, diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi transaksi digital bagi pengguna QRIS, mengembangkan strategi bisnis dan meningkatkan kinerja keuangan dan operasional perusahaan.
5. Bagi *external stakeholder*, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan penggunaan QRIS, serta dapat membantu pemerintah dan regulator mengembangkan kebijakan dan regulasi yang mendukung penggunaan QRIS secara aman dan efektif.

1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah

Peneliti membatasi ruang lingkup masalah agar penelitian lebih fokus dan terarah sebagai berikut :

1. Pembahasan difokuskan pada deskripsi pengaruh *perceived ease of use* dan *trust* terhadap keputusan penggunaan (QRIS) di Kota Bekasi.
2. Objek penelitian ini yaitu pengguna QRIS di Kota Bekasi yang telah melakukan penggunaan metode pembayaran QRIS minimal satu kali transaksi.
3. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2023 s.d. Mei 2024.
4. Tempat penelitian ini adalah wilayah Kota Bekasi.
5. Sampel penelitian menggunakan pernyataan (Hair et al., 2019) dengan jumlah sampel sebanyak 140 responden.

6. Populasi penelitian yaitu seluruh pengguna QRIS di Kota Bekasi yang pernah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran yang jumlahnya tidak diketahui.

1.5 Sistematika Pelaporan

Pembahasan dilakukan secara sistematis dan menyeluruh, sehingga memudahkan dan memberikan pemahaman tentang isi dari skripsi ini, yang mencakup:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini menguraikan terkait latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan teori-teori yang menjadi dasar dalam penelitian, seperti konsep keputusan penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kepercayaan (*trust*). Selain itu, juga dibahas hasil studi penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan rumusan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian secara rinci, termasuk lokasi dan waktu penelitian, jenis serta sumber data, metode pengumpulan data, alat ukur yang digunakan, variabel penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengulas objek penelitian, hasil analisis data, pengujian hipotesis, interpretasi hasil, serta jawaban atas pertanyaan penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian serta memberikan saran berdasarkan temuan yang diperoleh sebagai bahan pertimbangan atau masukan.