

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi yang saat ini sedang berkembang khususnya dalam bidang ekonomi yaitu sistem dan metode pembayaran di Indonesia. Sistem yang diterapkan pada pembayaran saat ini tidak dapat lepas dari perkembangan uang [1]. Dalam kegunaannya untuk mengatur aktivitas ekonomi yang sedang dilakukan, baik Individu maupun organisasi masyarakat. Dalam perkembangan alat pembayaran sampai saat ini, uang fisik yang dikenal oleh masyarakat sampai saat ini yaitu uang berbahan dasar logam serta dengan uang berbahan dasar kertas (uang kartal)[2]. Kemajuan yang dialami khususnya dalam bidang teknologi pada sistem pembayaran secara tidak langsung mulai mengubah peran dari uang yang awalnya tunai yang menjadi opsi dalam alat pembayaran, menjadi pembayaran bersifat nontunai yang lebih ekonomis serta lebih efisien.

Setiap negara baik negara maju dan berkembang, salah satunya yaitu negara Indonesia yang akan terus berinovasi, berkembang serta membudayakan penggunaan metode transaksi khususnya non tatap muka/ *cashless*, dengan metode ini, para penjual dan pembeli tidak diwajibkan untuk bertemu langsung dalam bertransaksi. Dengan cara transaksi *cashless* ini, banyak manfaat yang dapat dirasakan baik dari pembeli maupun penjual, seperti transaksi lebih cepat dan simpel, tidak takut dengan peredaran uang palsu, membantu mitra UMKM dalam mencatat transaksi dengan simpel, dan tidak perlu takut akan penyebaran virus *covid-19*.

Indonesia telah merilis sistem pembayaran online dengan nama *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS). QRIS merupakan pembaharuan dari sistem sebelumnya yaitu *Quick Reaction Code* (QR) sebagai sistem pembaharuan dalam transaksi berbasis uang elektronik yang diterapkan di Indonesia serta telah dikembangkan dan diresmikan oleh Asosiasi Sistem

Pembayaran Indonesia (ASPI) beserta dengan Bank Indonesia sejak Januari 2020 [3]. Standar ini dibuat untuk memberikan strategi pembayaran berbasis non tunai yang bisa dikatakan lebih sederhana dan produktif.

Bank Indonesia mencatat, saat ini jumlah *user* dalam sistem QRIS telah mengalami peningkatan menjadi 19 juta pedagang/merchant pada tahun 2022. Jumlah ini telah bertambah signifikan sejak diluncurkannya sistem QRIS pada 17 Agustus 2019 [4]. Dari keseluruhan 19 juta pedagang yang telah menggunakan sistem QRIS, 90 persen dari keseluruhan tersebut merupakan UMKM. Gubernur Senior BI, Destry Damayanti juga menyatakan bahwa proses pembayaran saat ini akan lebih mudah, murah, serta cepat jika semua dapat menggunakan sistem QRIS. Data yang diperoleh oleh BI hingga 23 September 2022 tercatat, dari sisi *merchant* yang telah memakai sistem QRIS telah mencapai 21,3 Juta. Hal ini naik 2,45 persen setelah dibandingkan dengan data pada 23 Agustus 2022 sebanyak 20,8 Juta *merchant* dari 87 PJP (penyelenggara jasa pembayaran) [5].

Pemakaian sistem QRIS ini tidak dapat terlepas dari peran *e-wallet* yang berkembang dan memiliki fitur *scan* QRIS tersebut. Menurut survei yang dilakukan oleh populix[6], merangkum beberapa *e-wallet* yang telah tersedia dan dipakai serta *familiar* oleh warga Indonesia, terdapat Gopay, Dana, Ovo, Shopeepay, dan Link aja sebagai *e-wallet* yang mendominasi dibandingkan dengan beberapa perusahaan *fintech* dan beberapa bank yang memiliki layanan dompet digital.

Berdasarkan beberapa pengamatan pada saat bertransaksi, meskipun sistem QRIS dianggap sebagai kemudahan bertransaksi, tetapi tidak semua mitra UMKM Yogyakarta menerima penggunaan sistem QRIS pada saat melakukan transaksi. Maka perlu dilakukan penelitian terkait dengan tingkat penerimaan mitra UMKM di Indonesia, khususnya di Yogyakarta terhadap sistem QRIS pada *e-wallet*. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mempelajari serta memahami faktor yang berpengaruh terhadap tingkat

penerimaan mitra UMKM Yogyakarta yang telah menggunakan sistem QRIS pada *e-wallet* serta dapat dijadikan bahan evaluasi dan penilaian bagi perusahaan penyedia *e-wallet* dalam mempertahankan, mengatur, memperbaharui, serta meningkatkan sistem yang ada khususnya sistem QRIS agar data diterima dengan baik di kalangan mitra UMKM.

Berbagai macam metode dalam menganalisis tingkat penerimaan suatu teknologi informasi telah banyak dilakukan dalam beberapa penelitian. Beberapa metode penelitian secara umum dan sering digunakan yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)*[7]. Metode TAM dalam pengukuran tingkat penggunaan dari sebuah sistem berdasarkan pada tingkat bermanfaatnya sebuah sistem, lalu kemudahan dalam penggunaan sistem, serta niat perilaku dari sebuah sistem[8]. Metode TPB dalam mengukur tingkat penerimaan dari suatu sistem, berdasarkan pada intensi dari pengguna yaitu sikap, norma, dan control terhadap perilaku[9].

Studi dengan menggunakan model UTAUT terdapat empat variabel inti, keempat faktor tersebut yaitu faktor ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), faktor sosial (*social influence*), dan fasilitas yang mendukung (*facilitating condition*) untuk mendefinisikan serta memahami kebiasaan dalam menggunakan sistem (*use behavior*) serta minat menggunakan sistem (*behavioral intentions*) dalam penentuan perilaku penerimaan dan penggunaan teknologi [10]. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Venkatesh dkk menghasilkan pernyataan yaitu lebih dari 70% pengguna teknologi informasi, dengan menggunakan model penelitian UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan dengan beberapa teori yang telah diteliti dalam menggambarkan tingkat penerimaan dari teknologi informasi dalam suatu organisasi atau perusahaan[11].

Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini menggunakan metode UTAUT untuk mengukur tingkat penerimaan khususnya dari sistem QRIS pada

e-wallet dengan fokus kepada mitra UMKM Yogyakarta. Metode tersebut dipilih dikarenakan penggunaan variabel yang lebih beragam serta keefektifan penggunaan penelitian dibandingkan dengan metode-metode sebelumnya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah didefinisikan sebelumnya, perkembangan sistem QRIS khususnya pada mitra UMKM menjadi dasar dari penelitian ini. Penelitian ini akan berfokus untuk menggali hubungan antar variabel dalam metode UTAUT yang mempengaruhi kebiasaan serta minat pengguna dalam menerapkan sistem QRIS *e-wallet* di kalangan mitra UMKM Yogyakarta. Melalui pemahaman tentang tingkat penerimaan, diharapkan penelitian ini dapat mengidentifikasi faktor yang berpengaruh terhadap tingkat penerimaan serta penggunaan sistem QRIS di kalangan mitra UMKM Yogyakarta.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana pengaruh faktor Ekspektasi Kinerja (*PE*), Ekspektasi Usaha (*EE*), Faktor Sosial (*SI*), faktor Fasilitas yang Mendukung (*FC*) terhadap Kebiasaan Penggunaan (*UB*) serta Minat Pengguna (*BI*) dalam mengukur tingkat penerimaan mitra UMKM Yogyakarta pada sistem QRIS *e-wallet*?

1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu melakukan analisis untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan sistem QRIS menggunakan *e-wallet* pada mitra UMKM di Yogyakarta.

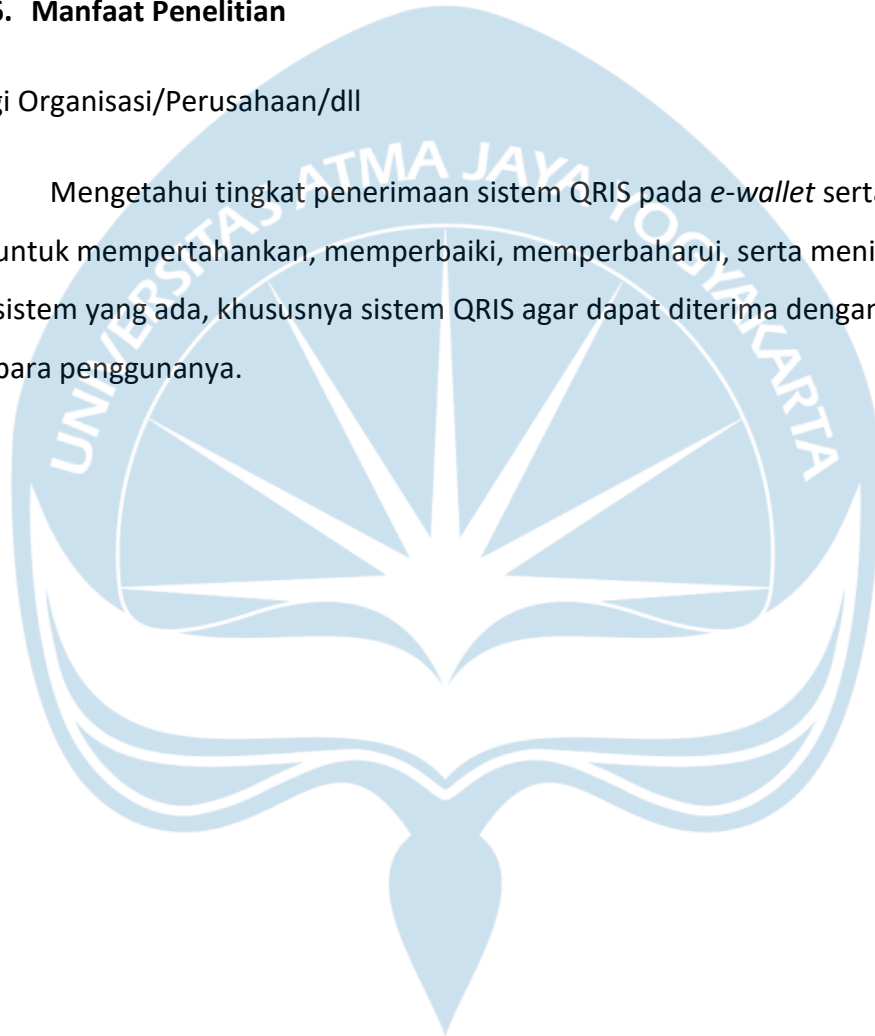
1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada responden kalangan Mitra UMKM yang menggunakan sistem QRIS di Yogyakarta.

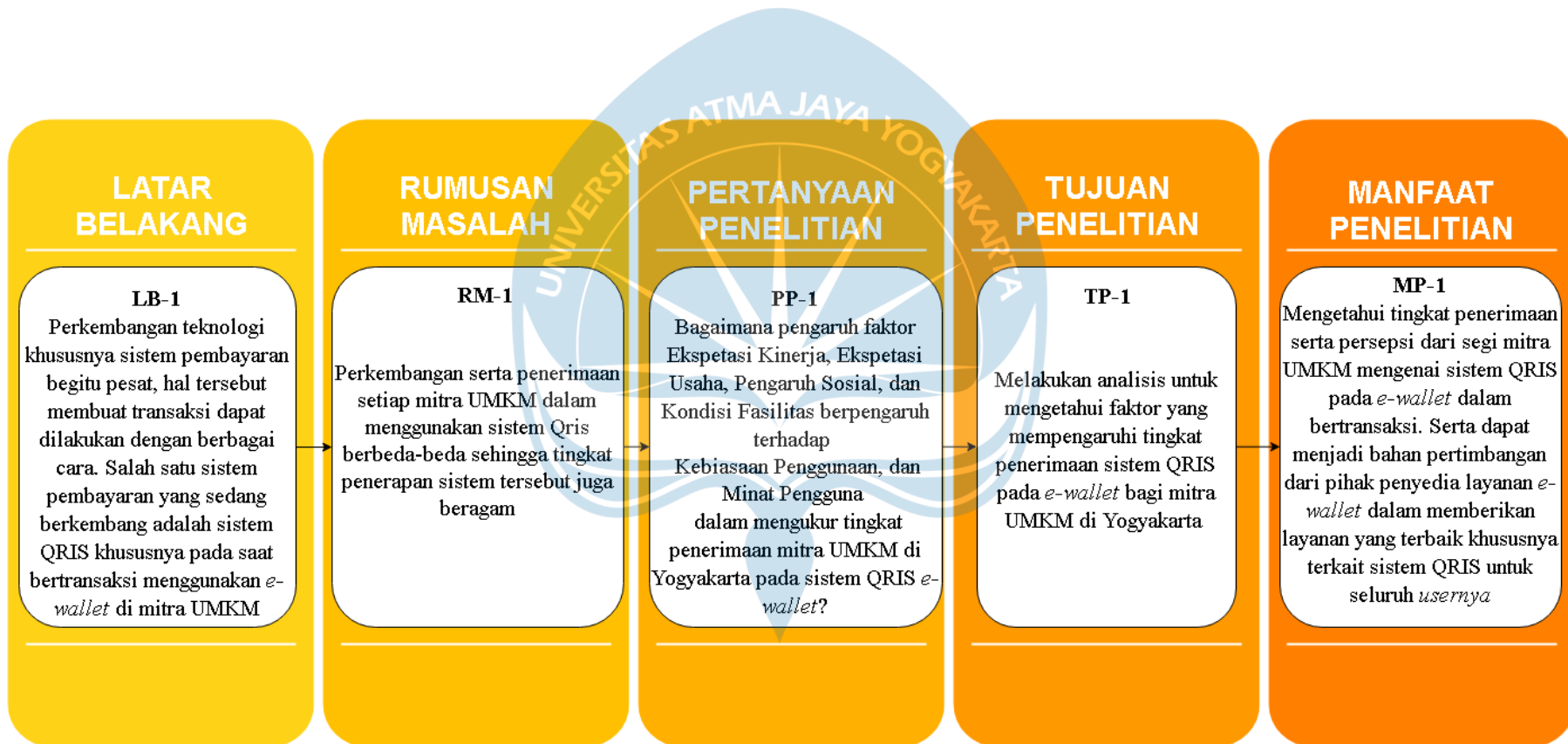
1.6. Manfaat Penelitian

Bagi Organisasi/Perusahaan/dll

Mengetahui tingkat penerimaan sistem QRIS pada *e-wallet* serta referensi untuk mempertahankan, memperbaiki, memperbaharui, serta meningkatkan sistem yang ada, khususnya sistem QRIS agar dapat diterima dengan baik oleh para penggunanya.



1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan