

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada zaman sekarang, teknologi menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Penggunaan teknologi sudah menjadi kebutuhan dasar manusia selain makanan, pakaian, tempat tinggal dan obat-obatan. Lebih jauh lagi, setiap orang diseluruh dunia dapat terhubung via teknologi, terutama komunikasi secara *real-time* dan menyampaikan kabar kapanpun dan dimanapun. Penggunaan teknologi dalam pekerjaan dan menciptakan produk, inovasi untuk membantu industri dalam lingkup mikro maupun makro. Alasan utama penggunaan teknologi adalah untuk memenuhi kebutuhan dan membuat hidup lebih mudah, tak dapat disangsikan bahwa setiap orang tidak dapat meninggalkan ataupun berkembang tanpa adanya teknologi.

QR code atau simbol persegi (*Square Symbol*) adalah teknologi yang marak digunakan belakangan ini. Kode QR atau quick response code adalah kode 2D (*dimension*) barcode. Kode QR pertama kali di temukan oleh *Denso-wave Company* pada tahun 1994. Fungsi *QR code* dalam aspek metode pembayaran yaitu menghubungkan pengguna dengan layanan transaksi pembayaran dengan cara memindai *QR code* menggunakan kamera *smartphone* yang sudah terhubung dengan akun pengguna. (Wahyu, 2020) menuturkan bahwa *QRIS* memberikan kemudahan bagi para pengguna dalam hal mengontrol keuangan antara milik pribadi dan yang difungsikan dalam kegiatan usaha.

Perusahaan menggunakan *QR code* sebagai komunikasi dalam menjelaskan produk dan jasa mereka, *link website*, periklanan dan pembayaran menggunakan *QR payment*. Pengguna *smartphone* yang memiliki aplikasi “*QR code reader*” pengguna dapat *me-capture QR code* dan pengguna langsung dapat mengakses informasi barang atau jasa dan melakukan pembayaran secepatnya melalui berbagai pilihan pembayaran seperti kartu debit, kartu kredit dan *cash wallet* dan lainnya.

Dunia tengah memasuki revolusi industri 4.0 dimana setiap aspek dalam kehidupan manusia tidak lepas dari penggunaan teknologi berbasis digital. Perkembangan ini juga meliputi dalam penggunaan *smartphone* bukan hanya dalam media komunikasi namun juga sebagai media dalam melakukan transaksi pembayaran. Melakukan pembayaran melalui *smartphone* didukung dengan banyaknya aplikasi yang menyediakan fasilitas *e-wallet*. *E-wallet* atau dompet digital adalah layanan uang elektronik berbasis server yang dapat diakses menggunakan *smartphone* dengan metode scan QR.

Sektor jasa keuangan pada beberapa tahun silam masih berjalan secara konvensional atau masih membutuhkan manusia dalam memberikan pelayanan, namun terus berbenah diri sesuai dengan perkembangan teknologi, guna mempermudah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Seperti penggunaan Anjungan Tunai Mandiri untuk melakukan cek saldo, transfer, penarikan tunai dan lain sebagainya, hadirnya Anjungan Tunai Mandiri yang tersebar di beberapa titik memudahkan nasabah dalam melakukan penarikan uang *cash*, cek saldo, maupun melakukan transfer dana ke nasabah tujuan. Namun kehadiran Anjungan Tunai Mandiri juga masih menimbulkan dampak lainnya yaitu

antrian dalam menggunakan Anjungan Tunai Mandiri. Namun dengan perkembangan teknologi yang terus berlanjut sehingga perkembangan internet mulai mudah digunakan oleh masyarakat. Kemudahan terkait penggunaan internet tidak banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengakses jasa layanan perbankan maupun jasa keuangan lainnya.

Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dapat kita lihat jumlah penggunaan internet terus bertambah dari tahun-ketahun selama kurun waktu lima tahun terakhir. Kenaikan ini sesuai dengan kebanyakan masyarakat sudah menggunakan *handphone* yang difasilitasi dengan internet. Namun pada hasil survei (APJII, 2017) masyarakat Indonesia banyak menggunakan internet untuk mengakses sosial media yaitu komunikasi dan juga mencari informasi sebesar 89,35% sedangkan layanan yang diakses untuk perbankan hanya 7,39%, jumlah ini cenderung relatif sangat sedikit, kebanyakan masyarakat cenderung menggunakan internet untuk media sosial padahal untuk layanan perbankan juga bisa menggunakan jasa internet.

Dengan hadirnya internet tidak hanya memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi, tapi juga memudahkan masyarakat dalam menggunakan sektor jasa keuangan, namun dukungan terhadap kelancaran jaringan juga berperan penting terhadap kesuksesan menggunakan jasa keuangan ini. Jasa keuangan yang diberikan melalui internet biasanya dikenal dengan *Electronic Banking*. Dalam Peraturan Otorita Jasa Keuangan pada Pasal 1 menjelaskan bahwa *Electronic Banking* adalah layanan bagi nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media

elektronik. ada beberapa jasa pelayanan yang diberikan melalui jaringan internet, seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *sms banking*.

Penggunaan metode pembayaran transaksi berbasis digital terus mengalami peningkatan, berdasarkan data dari BI tercatat bahwa jumlah transaksi digital tercatat volume transaksi per 31 Desember 2019 sebanyak 5.2 milyar kali transaksi dengan jumlah nominal sebanyak 145 milyar rupiah, jumlah ini naik 2 kali lipat dibanding volume transaksi pada tahun 2018 yang hanya 2.9 milyar.

Berdasarkan catatan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), jumlah kejahatan siber yang terjadi sepanjang Januari-Juli 2021 mencapai 741,4. Ada beberapa modus yang sering digunakan pelaku kejahatan siber. Salah satunya, rekayasa sosial atau *social engineering*. Dalam aksinya, pelaku akan mengarang atau merekayasa suatu kondisi yang dapat memengaruhi psikologi korban. Tujuannya, agar korban bisa dikendalikan dan dicuri datadata pribadinya.

Tabel 1.1
Transaksi QRIS 2021 – 2022

		Feb-21	Jan-22	Feb-22	YOY
Transaksi Online	Nom	Rp. 27,3 T	Rp. 35,8 T	Rp. 30,8 T	↑
E-Commerce	Vol	174,6jt Trx	261,5jt Trx	222,9jt Trx	↑
Transaksi Digital	Nom	Rp. 2.547 T	Rp. 3.859 T	Rp. 3.732 T	↑
Banking	Vol	464jt Trx	827jt Trx	847jt Trx	↑
Transaksi QRIS	Nom	Rp. 1,1 T	Rp. 4,4 T	Rp. 4,5 T	↑
	Vol	14,9jt Trx	53jt Trx	54,6jt Trx	↑

Sumber : DKSP – Bank Indonesia, 2022

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa dapat dikatakan transaksi QRIS dari pada Februari 2021 yaitu ada 14,9jt transaksi dalam satu tahun ke Februari 2022 mencapai 54,6jt transaksi naiknya sampai 39,7 dalam kurun waktu satu tahun, dan dalam satu bulan dari Januari 2022 ada 53jt transaksi sedangkan february 2022 ada 54,6jt transaksi dalam 1 bulan terdapat kenaikan 1,6jt transaksi. Artinya, transaksi qris dari tahun ke tahun bahkan dari bulan ke bulan mengalami kenaikan yang cukup signifikan.

Sejak diresmikan tanggal 1 januari 2020 Hingga 3 Juli 2022, Bank Indonesia sudah mencatat penggunaan QRIS pada *merchant* besar mencapai 190.706 alias naik 47% dari 22 Maret lalu, merchant sedang mencapai 333.992 alias naik 26%, usaha kecil menengah (UKM) mencapai 685.328 alias naik 125%, usaha mikro kecil menengah (UMKM) mencapai 2.603.516 alias naik 9%, dan merchant donasi mencapai 9.288 alias naik 132% (*databoks.katadata. co.id, 2022*).

Meskipun banyaknya pengguna aplikasi berbasis finansial saat ini, namun disisi lain masih banyak masyarakat yang belum berminat menggunakan sistem tersebut. Hal ini dikarenakan banyaknya kekurangan yang terjadi diluar dari sistem QRIS. (Silalahi, 2018), menyatakan bahwa resiko memiliki dampak yang cukup signifikan dengan keputusan menggunakan uang elektronik berbasi QRIS. Dengan adanya penelitian tersebut maka tidak dapat dipungkiri juga, dengan berkembangnya sebuah inovasi teknologi baru tentu tidak dapat dipisahkan dari hal positif dan negatif dalam berkembangnya sebuah teknologi. (Mahyuni, 2020), menyatakan bahwa terdapat 3 manfaat yang dirasakan oleh UMKM sejak menggunakan QRIS. Yang mana 3 manfaat tersebut adalah sangat menguntungkan,

memberi alternatif metode pembayaran, mengurangi kontak fisik.

Salah satu manfaat yang dapat dirasakan adalah masyarakat tidak perlu lagi membawa uang dalam bentuk fisik atau dompet dalam melakukan transaksi. Masyarakat hanya perlu menggunakan smartphone dalam melakukan transaksi, juga tidak perlu lagi menunggu kembalian. Banyak masyarakat yang beranggapan bahwa menggunakan uang tunai dirasa kurang praktis dan masih banyak risiko yang didapatkan ketika bertransaksi. Namun disisi lain masih banyak juga hal yang menjadi risiko dalam penggunaan transaksi digital. Kejahatan siber yang saat ini sering dilakukan yaitu kejahatan dalam mencuri informasi data diri pengguna untuk mencuri saldo (Kompas.com, 2022).

Berdasarkan catatan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), jumlah kejahatan siber yang terjadi sepanjang Januari-Juli 2022 mencapai 741,4. Ada beberapa modus yang sering digunakan pelaku kejahatan siber. Salah satunya, rekayasa sosial atau *social engineering*. Dalam aksinya, pelaku akan mengarang atau merekayasa suatu kondisi yang dapat memengaruhi psikologi korban. Tujuannya, agar korban bisa dikendalikan dan dicuri data-data pribadinya. Dalam laporan bertajuk "*2022 Data Breach Investigations Report*" yang dikeluarkan oleh perusahaan telekomunikasi asal Amerika Serikat (AS), Verizon, sebanyak 40 persen dari total kejahatan siber yang terjadi sepanjang 2021 adalah aksi *brute force attack* (Kompas.com, 2022).

Sebagaimana dijelaskan (Davis, 2019) yang mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami. Sikap

terhadap penggunaan *Technology Acceptance Model* didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Sikap individu yang mendukung penggunaan teknologi sistem informasi akan secara otomatis mendorong pemanfaatan serta penggunaan teknologi sistem informasi.

Selanjutnya (Pradana, 2021), mendefinisikan persepsi risiko sebagai anggapan atau keyakinan penilaian yang subjektif individu tentang potensi konsekuensi negative dari keputusan pembelian yang diambil oleh konsumen dalam melakukan pembayaran atau transaksi menggunakan teknologi atau layanan aplikasi. Kondisi ini menghasilkan pengambilan keputusan yang kompleks. Konsumen mungkin akan mengevaluasi merek secara detail. Informasi dari suatu produk sangat dibutuhkan dan diperlukan oleh konsumen guna untuk dapat mencoba mengevaluasi berbagai merek.

Davis (2019), mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana *user* percaya bahwa penggunaan teknologi/sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. *Perceived usefulness* (persepsi manfaat) didefinisi sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Dari definisi tersebut diketahui bahwa persepsi kemanfaatan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk menguji persepsi kemudahan manfaat, kemudahan dan resiko terhadap penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan informasi tambahan terkait persepsi kemudahan manfaat, kemudahan, dan manfaat resiko penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai alat transaksi yang modern dan dapat diterapkan sebagai alat transaksi di masa depan yang lebih berguna dalam kegiatan transaksi non-tunai. Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian yang akan dilakukan adalah **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Risiko Terhadap Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) (Sensus Pada UMKM Binaan dan Mitra Kantor Perwakilan Bank Indonesia di Wilayah Priangan Timur)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diperoleh identifikasi sebagai berikut.

1. Bagaimana Manfaat, Kemudahan, Risiko dan Penggunaan QRIS (*Quick Responnd Indonesia Standar*) Pada UMKM Binaan dan Mitra Kantor Perwakilan Bank Indonesia di Wilayah Priangan Timur;
2. Bagaimana Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Risiko terhadap Penggunaan QRIS (*Quick Responnd Indonesia Standar*) Pada UMKM Binaan dan Mitra Kantor Perwakilan Bank Indonesia di Wilayah Priangan Timur baik secara parsial maupun secara simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, tujuan dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Manfaat, Kemudahan, Risiko dan Penggunaan QRIS (*Quick Responnd Indonesia Standar*) Pada UMKM Binaan dan Mitra Kantor Perwakilan Bank Indonesia di Wilayah Priangan Timur.
2. Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Risiko dan Penggunaan QRIS (*Quick Responnd Indonesia Standar*) Pada UMKM Binaan dan Mitra Kantor Perwakilan Bank Indonesia di Wilayah Priangan Timur baik secara parsial maupun secara simultan.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat penelitian dilakukan maka penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi
 - a. Dapat memberikan manfaat berupa tambahan kepustakaan/ referensi mengenai masalah seputar layanan pembayaran digital.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wacana keilmuan terutama dalam bidang manajemen keuangan khususnya mengenai pengaruh manfaat, kemudahan, dan risiko terhadap penggunaa QRIS pada UMKM di wilayah priangan timur.

2. Bagi Perusahaan

- a. Diharapkan dapat memberikan masukan bagi para pengambil keputusan di bidang layanan pembayaran digital dalam mengelola sistem layanan dalam meningkatkan *privacy* pengguna agar semakin yakin dan percaya pada layanan pembayaran digital QRIS.
- b. Diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak layanan pembayaran digital QRIS yang berkenaan dengan peningkatan kualitas layanannya.

3. Bagi Penulis

- a. Menyelesaikan salah satu syarat untuk meraih gelar Magister.
- b. Sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu yang di dapat saat kuliah dan penerapan dalam praktek nyata.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Berikut adalah lokasi tempat dan waktu yang penulis lakukan dalam menyelesaikan penelitian ini.

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Kantor Perwakilan Bank Indonesia Tasikmalaya yaitu Priangan Timur khususnya di wilayah Kabupaten Garut dan Kabupaten Sumedang.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 7 (tujuh) bulan terhitung dari bulan November 2022 – Mei 2023.