

# BAB 1

## PENDAHULUAN

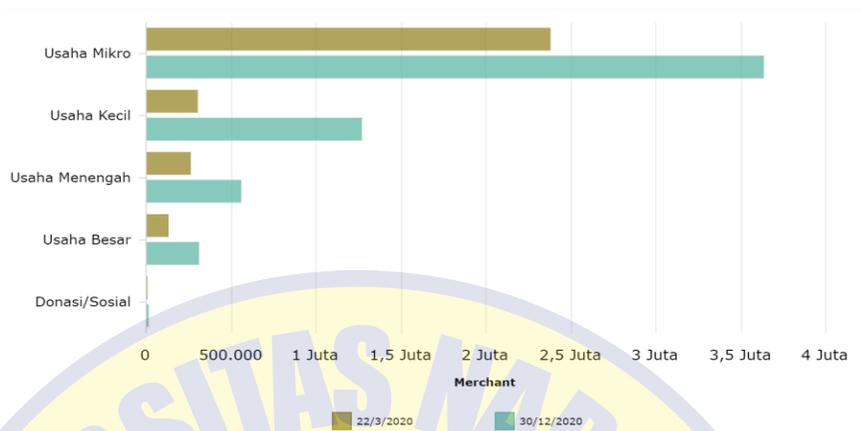
### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini mengalami perkembangan yang sangat modern dan maju. Kemajuan yang beragam membuat orang lebih mudah menjalani kehidupan sehari-hari. Hampir setiap aspek kehidupan telah terdigitalisasi dan didukung oleh transportasi, *e-commerce*, dan sistem pembayaran online, yang dapat diakses melalui berbagai aplikasi pembayaran digital. Kemajuan teknologi yang modern memberi perubahan pada setiap negara salah satunya Indonesia. Perkembangan teknologi digital telah mengubah kehidupan masyarakat masa modern ini terutama bagi pengguna gadget dan internet. Dimana semua aktivitas kegiatan dapat dilakukan melalui gadget sehingga aktivitas dapat lebih sederhana dan simple. Hal ini mendorong perkembangan bisnis melalui *digital payment*.

*Digital payment* merupakan sistem pembayaran online yang menggunakan media *smartphone* tanpa harus membawa uang tunai. *Digital payment* dapat membantu orang untuk melakukan pembayaran, transfer, tarik tunai tanpa kartu, dll. Salah satu digital payment yang saat ini sedang tren adalah e-wallet. Karena kesederhanaan dan kemudahan penggunaannya, e-wallet banyak digunakan.

Dompot elektronik adalah layanan yang menyimpan data dan memungkinkan pengguna melakukan pembayaran secara elektronik. E-wallet berfungsi mirip dengan dompet fisik dan dapat digunakan untuk melakukan pembayaran non-tunai seperti belanja bahan makanan online, tiket film dan teater, dan pengaturan perjalanan. E-wallet seperti ovo, dana, shopeepay, gopay, link-aja, dan blu bca juga tersedia. Beberapa pembayaran aplikasi ini dapat dilakukan dengan menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*).

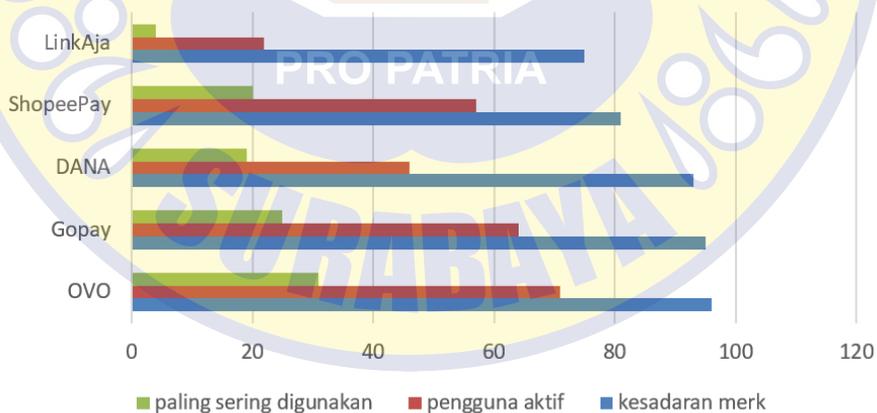
Semua jenis pembayaran memiliki kode QR dan kode QR default Bank Indonesia adalah QRIS. Sehingga QRIS tersedia untuk semua merchant yang berhubungan dengan Jasa Sismen Pembayaran (PJSP) seperti LinkAja, GoPay, OVO, DANA, ShopeePay, dan lainnya. QRIS telah dimanfaatkan oleh banyak peritel untuk mendongkrak volume penjualan. TAM (*Technology Acceptance Model*) dapat digunakan untuk mengukur tingkat pemanfaatan QRIS merchant. TAM telah membantu kami untuk lebih memahami bagaimana tanggapan dan opini pengguna terhadap teknologi dapat memengaruhi sikap mereka untuk menerimanya.



Gambar 1. 1 Grafik Perkembangan UMKM Pengguna QRIS di Indonesia

Sumber : Bank Indonesia dan databooks

Dengan 3,6 juta usaha mikro dan 1,3 juta usaha kecil, UMKM merupakan mayoritas pedagang. Persentase usaha kecil pengguna QRIS meningkat paling besar, dari 304,4 ribu pada 22 Maret 2020 menjadi 316%. Sedangkan 310,7 ribu usaha besar, 558,5 ribu usaha menengah, dan 14,7 ribu donasi/jejaring sosial di antara merchant lain yang menggunakan QRIS. Menurut BI, QRIS telah mempercepat digitalisasi UMKM untuk memfasilitasi inklusi keuangan dan ekonomi skala nasional.



Gambar 1. 2 Grafik Dompot Digital Yang Paling Sering Digunakan

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/22/>

Survei *Kadence International* menemukan bahwa OVO dengan peringkat pengenalan merek sebesar 96% adalah dompet elektronik yang paling dikenal responden. Dengan nilai 71% OVO juga menguasai pasar pengguna aktif. 31% responden memilih OVO

sebagai merek pilihan mereka berdasarkan kriteria pengguna paling aktif. GoPay berada di posisi kedua dengan jumlah responden hampir sama 95% dengan OVO. Berikutnya DANA dengan skor pengenalan merek 93%. Selain itu 81% orang mengetahui Shopee Pay. Meskipun kesadaran merek ShopeePay lebih rendah, dompet digital dapat mengakses hingga 57% pengguna aktif, dibandingkan dengan 46% untuk DANA. Sementara hanya 4% responden yang mengidentifikasi LinkAja sebagai merek yang paling banyak digunakan, LinkAja memiliki tingkat kesadaran merek sebesar 75%, 22% pengguna aktif, dan hanya 4% responden. Studi Kadence yang dilakukan pada Juli 2021 ini diikuti oleh 1.000 responden di berbagai kota penting di Indonesia, antara lain Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Makassar, Medan, dan Palembang.

Survei ini mengkaji perilaku pengguna aktif 14 (empat belas) *platform* pembayaran digital dan hanya 5 (lima) *platform* yang dinilai cukup populer di tanah air. Bank Indonesia (BI) bekerja sama dengan Kementerian Perdagangan berkomitmen untuk semakin memperluas penerimaan pembayaran digital sebagai bagian dari program SIAP (Sehat, Inovatif, dan Aman Digunakan) Pasar dan Pusat Perbelanjaan. Salah satunya memfasilitasi penggunaan *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) di pasar dan mal. Pembayaran melalui transaksi digital merupakan fenomena umum yang muncul akhir-akhir ini. Masyarakat Indonesia sendiri semakin aktif dalam membuat pembayaran digital semakin cepat dan mudah digunakan.

Tantangan saat ini adalah QRIS masih tergolong baru, progres adopsi masih relatif lambat, dan konsumen masih kesulitan untuk menggunakannya. Ada beberapa keterbatasan yang QRIS masih kesulitan dalam mengimplementasikannya. Sebanyak 65,5% responden menyatakan bahwa sebagian besar merchant atau UMKM belum menerapkan QRIS sebagai metode pembayaran. Lantas bagaimana implementasi QRIS bagi pelaku usaha UMKM dan upaya apa saja yang dilakukan untuk mendorong penerapannya?

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena bisnis tersebut di atas, selama penyusunan skripsi ini, penulis ingin ,meneliti tentang “Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) Bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya”.

Pada pelaksanaan penelitian ini penulis melakukan kajian empiris tentang penggunaan e-wallet sebagai model pembayaran non cash dari beberapa hasil penelitian orang lain seperti :

(Naingolan & Andrian, 2021) meneliti tentang transaksi online yang dianalisis menggunakan metode TAM dengan studi kasus penggunaan ewallet OVO di Kota Surabaya.

Temuan menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan dan tindakan penggunaan berpengaruh positif signifikan, sedangkan variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kepercayaan, dan persepsi risiko berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan transaksi online. Dan untuk pengguna e-wallet Surabaya, penelitian ini menjelaskan 54% niat untuk bertransaksi online.

Pada tahun 2020, merchant di wilayah Surakarta akan lebih efektif menggunakan kode *Indonesian Standard Quick Response* (QRIS), dengan kenaikan 21,3% dari tahun ke tahun (Subarno, 2021). Pandemi COVID-19 menyebabkan individu menggunakan lebih sedikit uang tunai, dan kebijakan mengharuskan penggunaan QRIS mulai 1 Januari 2020. Namun dalam praktiknya, masih ada kelangkaan pelatihan QRIS bagi para pedagang. Banyak retailer yang masih menggunakan QRIS secara tidak benar misalnya memiliki stiker QRIS ganda, dan menempelkan stiker QRIS pada stiker kode QR dari aplikasi pembayaran yang berbeda.

Hasil penelitian empiris juga menunjukkan bahwa variabel budaya pada manfaat yang dirasakan menunjukkan bahwa hasil hipotesis ditolak secara positif, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan dompet elektronik LinkAja (Arimbawa et al., 1966). Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel *self efficacy* pada persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan, variabel budaya pada persepsi kegunaan, variabel keamanan pada kepercayaan dan variabel kepercayaan pada niat perilaku digunakan sebagai hipotesis.

Para penulis menguji pengaruh variabel independen (kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan) dalam keputusan untuk menggunakan e-wallet, terutama untuk perusahaan menengah, kecil, dan mikro. Sebagai hasil dari perbedaan dalam temuan penelitian yang dibahas di atas (UMKM), maka penulis membuat judul dalam penelitian ini “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan e-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* Melalui Kepercayaan Pedagang Mikro di Kota Surabaya”..

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka Penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Manfaat berpengaruh terhadap Persepsi Kepercayaan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) Bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya.

2. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Persepsi Kepercayaan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) Bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya?.
3. Apakah Persepsi Keamanan berpengaruh terhadap Persepsi Kepercayaan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) Bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya.
4. Apakah Persepsi Manfaat berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) Bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya.
5. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) Bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya.
6. Apakah Persepsi Keamanan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) Bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya.
7. Apakah Persepsi Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya
8. Apakah Persepsi Manfaat berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di kota Surabaya melalui persepsi Kepercayaan.
9. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di kota Surabaya melalui persepsi Kepercayaan.
10. Apakah Persepsi Keamanan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di kota Surabaya melalui Persepsi Kepercayaan.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Persepsi Kepercayaan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya.

2. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kepercayaan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya.
3. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Persepsi Kepercayaan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya.
4. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya.
5. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya.
6. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Apakah Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya.
7. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Persepsi Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di Kota Surabaya.
8. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di kota Surabaya melalui persepsi Kepercayaan.
9. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di kota Surabaya melalui persepsi Kepercayaan.
10. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet *Quick Respons Code Indonesian Standart* (QRIS) bagi Merchant Pedagang Mikro di kota Surabaya melalui persepsi Kepercayaan

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah :

##### **1.4.1. Manfaat Akademis**

Temuan dalam penelitian ini diantisipasi untuk memajukan bidang ilmu manajemen keuangan, terutama penggunaan e-wallet sebagai alternatif uang tunai

untuk usaha kecil. Temuan penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber untuk penelitian di masa mendatang, khususnya di bidang pembayaran digital.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi bagi para pengambil keputusan di bidang keuangan, khususnya terkait upaya untuk lebih memperluas penerimaan pembayaran digital, termasuk memfasilitasi penggunaan Indonesian *Quick Response Code. Standard* (QRIS) di pasar dan pusat perbelanjaan.

#### **1.5. Batasan Masalah**

Untuk mencegah pembelokan keluar jalur dalam penelitian ini, maka harus diberi batasan masalah untuk menghindari penyimpangan, atau memperluas dan memfokuskan topik agar konsisten dengan tujuan penelitian. Berikut beberapa Batasan masalah pada penelitian ini :

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Kota Surabaya dengan pembagian 5 wilayah yaitu Surabaya Barat, utara, selatan, pusat dan timur..
2. Penelitian ini hanya meneliti pengusaha mikro untuk memanfaatkan e-wallet di Surabaya, dan mengukur pengusaha mikro tersebut menggunakan variabel independen (variabel bebas) seperti manfaat, kemudahan penggunaan, keamanan yang dirasakan, dan kepercayaan yang dirasakan. Selain variabel independent diatas, maka variabel lainnya tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Hanya pedagang mikro di Kota Surabaya yang menjadi responden yang dipilih dalam penelitian ini