

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Teknologi digital adalah teknologi informasi yang lebih memfokuskan pada pelaksanaan kegiatan secara komputerisasi atau digital daripada menggunakan tenaga manusia (Muhammad, 2019). Teknologi digital telah terjadi kemajuan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Kemajuan teknologi yang cepat telah menyentuh sektor keuangan dan sistem pembayaran. Pembayaran digital mempermudah masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan mereka, memungkinkan mereka menjalani kehidupan dengan lebih efektif dan efisien. (Tarantang et al., 2019).

Perkembangan teknologi terus berlanjut seiring berjalannya waktu., salah satu bentuk dari perkembangan serta kemajuan teknologi saat ini. Kemajuan teknologi yang sangat cepat ditandai oleh adanya penggunaan internet diberbagai aktivitas bisnis. Adapun di Indonesia, berdasarkan laporan *Weare social* (2023) menyebutkan bahwa terdapat 212,9 juta pengguna internet atau sekitar 70% dari populasi Indonesia sejumlah 276,4 juta jiwa, sebagaimana info grafisnya tersaji pada gambar 1.1 di bawah.

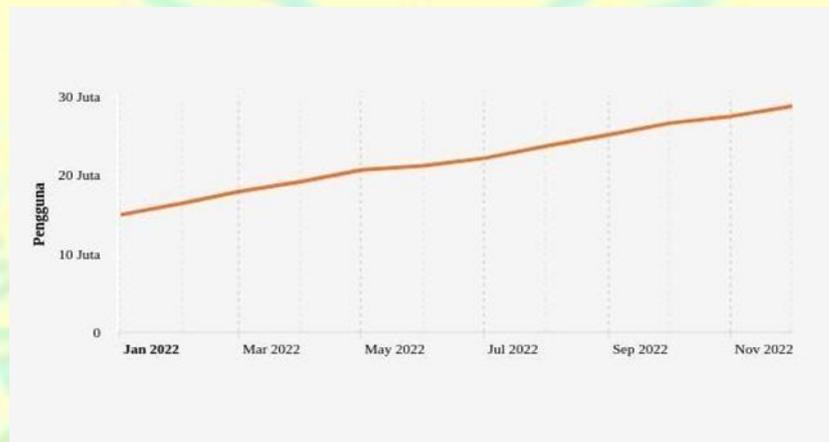


dan mempermudah pelanggan dalam prosesnya. Kehadiran fintech juga mendorong perkembangan industri keuangan menjadi lebih maju. efisien dalam biaya, meningkatkan kualitas layanan keuangan, serta menawarkan fitur layanan yang lebih beragam (Fратиwi, 2021). Adapun peran fintech dalam mengubah perilaku dan ekspektasi konsumen, antara lain dalam hal mempertimbangkan keputusan penggunaan fintech karena aksesibilitas dan fleksibilitas (tempat dan waktu) (Muzdalifa et al., 2024).

Beberapa layanan fintech, meliputi: pembayaran, investasi, pinjaman, transfer, perencanaan keuangan, dan perbandingan produk keuangan. Menurut Navaretti et al. (2021), *fintech* mencakup berbagai inovasi dan layanan yang menggabungkan teknologi digital dengan aktivitas keuangan. Berikut adalah beberapa area cakupan *fintech*:

- 1) Pembayaran digital, yakni mencakup layanan seperti dompet digital, pembayaran melalui aplikasi seluler, pembayaran online, dan teknologi pembayaran tanpa sentuhan seperti *Near Field Communication* (NFC) dan *Quick Response Code* (QR code).
- 2) Peer-to-Peer Lending (P2P): Platform P2P lending menyediakan saluran bagi individu atau bisnis untuk meminjam dan meminjamkan uang tanpa melalui lembaga keuangan tradisional. Ini memungkinkan peminjam untuk mendapatkan akses ke modal lebih mudah, sementara memberikan peluang investasi bagi pemberi pinjaman.
- 3) Teknologi Blockchain dan Kriptokurensi: Ini mencakup mata uang digital seperti Bitcoin, Ethereum, dan sejenisnya, serta aplikasi blockchain lainnya seperti smart contracts, tokenisasi aset, dan pembayaran lintas batas.

Pada sistem pembayaran digital, terdapat pembayaran non-tunai (cashless) dan tunai (cash). Pada transaksi pembayaran non-tunai, konsumen dapat menggunakan fasilitas, seperti Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dan kartu kredit. Dari berbagai opsi pembayaran non-tunai yang ditawarkan, maka QRIS merupakan opsi yang akhir-akhir ini cukup diminati masyarakat. Sebagaimana laporan dari databoks- Katadata (2022) yang tersaji pada gambar 1.2 berikut.



**Gambar 1. 2 Pertumbuhan Jumlah Pengguna QRIS tahun 2022**

Sumber: Ahdiat (2022)

Berdasarkan Gambar 1.2 terlihat jumlah pengguna QRIS mengalami peningkatan sebesar 4,6% dari bulan Januari (14,9 juta pengguna) hingga November 2022 (28,76 juta pengguna). Pertumbuhan jumlah pengguna ini juga diiringi dengan semakin banyaknya jumlah merchant QRIS.

QRIS adalah sistem pembayaran yang memanfaatkan kode QR. yang sesuai dengan standar Bank Indonesia, bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), mengembangkan sistem pembayaran di Indonesia. Salah satu keunggulan layanan QRIS dibandingkan dengan layanan non-tunai sebelumnya adalah efektivitasnya, di mana pedagang hanya perlu

menyediakan satu QR Code di toko. Konsumen dapat memindai QR Code tersebut menggunakan berbagai aplikasi pembayaran, sehingga pedagang tidak perlu menyiapkan banyak aplikasi pembayaran di ponsel pintar mereka (Sihaloho et al., 2020).

Dari beberapa keunggulan QRIS, terdapat permasalahan yang banyak ditemui di lapangan, seperti: kesulitan dalam pemindaian QR Code, kegagalan transaksi, dan keterbatasan dalam pilihan pembayaran (Ludiyanto, 2023). Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, maka hal ini menjadi pertimbangan khusus pengguna untuk memutuskan menggunakan QRIS. Dengan kata lain permasalahan QRIS berpengaruh terhadap preferensi konsumen. Sebagaimana ditunjukkan pada laporan databoks.katadata.co.id (2023) pada gambar 1.3 berikut.



**Gambar 1. 3 Penurunan Pengguna QRIS Per Tahun**

Sumber: Ahdiat (2023)

Berdasarkan informasi pada gambar di atas, jika dikaitkan dengan data sebelumnya (data pengguna QRIS sepanjang tahun 2022), maka dapat dikatakan – walaupun di sepanjang tahun 2022 jumlah pengguna QRIS meningkat, akan tetapi dalam tinjauan yang lebih luas, data pengguna QRIS dari 2018 hingga 2023 mengalami penurunan yang signifikan. Sebagian besar

responden biasanya melakukan transaksi di kisaran Rp 50.000 – Rp 100.000. Dalam satu kali penggunaan QRIS, 37,3% responden biasanya bertransaksi kurang dari Rp 50.000, sementara 13% responden bertransaksi antara Rp 100.000 hingga Rp 200.000. Hanya 4,7% dari total responden yang bertransaksi lebih dari Rp 300.000. Mayoritas responden, yaitu 49,8%, menggunakan QRIS 1-2 kali per minggu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah pengguna QRIS menurun, frekuensi dan nilai transaksi yang dilakukan tetap relatif tinggi rendah (Muhammad, 2023).

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap data penggunaan QRIS, maka peneliti mempertimbangkan adanya urgensi untuk menganalisis keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi secara keilmuan maupun praktik, khususnya untuk merekomendasikan faktor- faktor penting yang menjadi acuan strategi bagi penyedia layanan untuk meningkatkan penggunaan QRIS.

#### **A. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang penelitian di atas, maka dapat dirumuskan mengenai pertanyaan penelitian ini yaitu bagaimana keputusan konsumen untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran berbasis digital?

#### **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital.

#### **C. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

**a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan memberikan masukan konstruktif bagi perusahaan penyedia QRIS, sehingga mereka dapat memperbaiki aspek-aspek sistem yang dirasa kurang memadai oleh penggunaannya.

**b. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan informasi berguna baik untuk penulis maupun pembaca, serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya terkait masalah layanan QRIS.

