

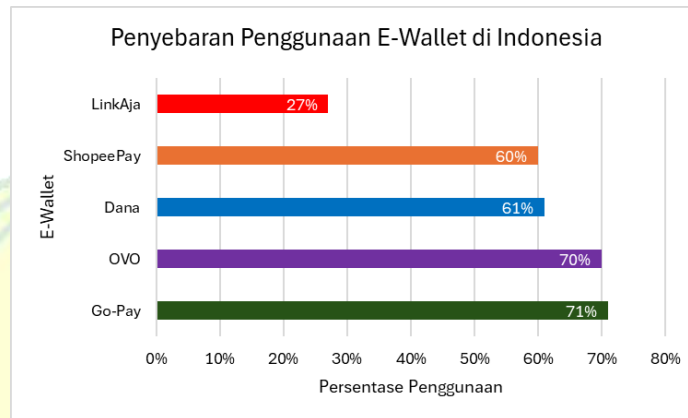
BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pergerakan arus digitalisasi juga turut merambah masuk di Indonesia, melalui kemajuan tersebut juga yang akan kita lihat hasilnya di masa depan. Bank Indonesia (2020) menyampaikan bahwa perkembangan digitalisasi memengaruhi fungsi perekonomian, mengganti proses transaksi masyarakat baik perseorangan maupun kelompok dan perusahaan, serta menggeser peranan transaksi konvensional di kalangan masyarakat, termasuk di sektor keuangan. Perubahan digitalisasi diyakini selalu berkembang setiap waktu. Perubahan tersebut terus membawa dampak perubahan bagi kehidupan dunia. Salah satu perubahan tersebut adalah revolusi industri 4.0. Menurut Tahar et al., (2022), revolusi industri 4.0 adalah keadaan dimana suatu teknologi digital tercipta dan terus berkembang dari waktu ke waktu serta dapat terus diperbarui. Teknologi digital mampu menjadi fasilitas atau alat bagi manusia di dalam mempermudah pelaksanaan kehidupan sehari-hari. Dengan adanya kemunculan seperti robot, kecerdasan buatan (AI) manusia, *internet of things* (IoT), dan lain sebagainya memberikan jalan bagi kemajuan industri secara lebih lanjut. Tidak terlupakan salah satunya yaitu maraknya penggunaan pembayaran digital pada proses transaksi pembayaran. Adanya kemajuan teknologi tidak luput memberikan perubahan terhadap proses transaksi bisnis (Tarantang et al., 2019). Hal tersebut tentu menggantikan uang tunai yang semula dijadikan sebagai media untuk bertransaksi tergeserkan menjadi bentuk pembayaran non-tunai (Tarantang et

al., 2019). Aktualisasi penggunaan pembayaran digital ramai digunakan khususnya pada masa pandemi COVID-19. Pergerakan yang dibatasi menjadikan masyarakat di seluruh dunia harus tetap dapat menjalankan aktivitasnya sehari-sehari seperti berbelanja dan bertransaksi. Melalui hal tersebut perlu adanya pembaruan di dalam sistem pembayaran. Sistem pembayaran dijelaskan dalam Pasal 1 angka 6 dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia bahwa sistem pembayaran merupakan kesatuan komprehensif dari serangkaian peraturan, lembaga, dan tata cara yang berlaku di dalam melakukan transaksi keuangan untuk mencapai pemenuhan kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran digital muncul sebagai jawaban dari kekhawatiran di tengah situasi yang berkebatasan. Disampaikan juga bahwa penggunaan *digital wallet* ini didasari oleh beberapa faktor diantaranya azas kepercayaan terhadap alat pembayaran digital sebesar 81,6%, faktor kebermanfaatannya sebesar 72,9%, faktor kemudahan penggunaan sebesar 68,3%, dan beberapa faktor pendukung lainnya (Soraya, 2020) yang mendorong masyarakat untuk menggunakan *digital wallet* tersebut. Persebaran penggunaan *e-wallet* yang semakin *massive* menjadikan bertambah banyaknya kemunculan jenis *e-wallet* baru yang menyasar pengguna di era digitalisasi seperti sekarang. Perlu kita ketahui bahwa terdapat bermacam *e-wallet* yang saat ini sudah digunakan oleh masyarakat antara lain, OVO, DANA, Go-Pay, ShopeePay, dan masih banyak lagi. Melalui keberadaan *e-wallet* tersebut tentunya dapat mempermudah proses transaksi antara penjual dan pembeli serta menghilangkan batasan transaksi yang dulu hanya dapat dilakukan secara tunai.

Dengan banyaknya *digital wallet* yang telah masyarakat gunakan. Berikut merupakan sebaran penggunaan *digital wallet* sepanjang tahun 2023:



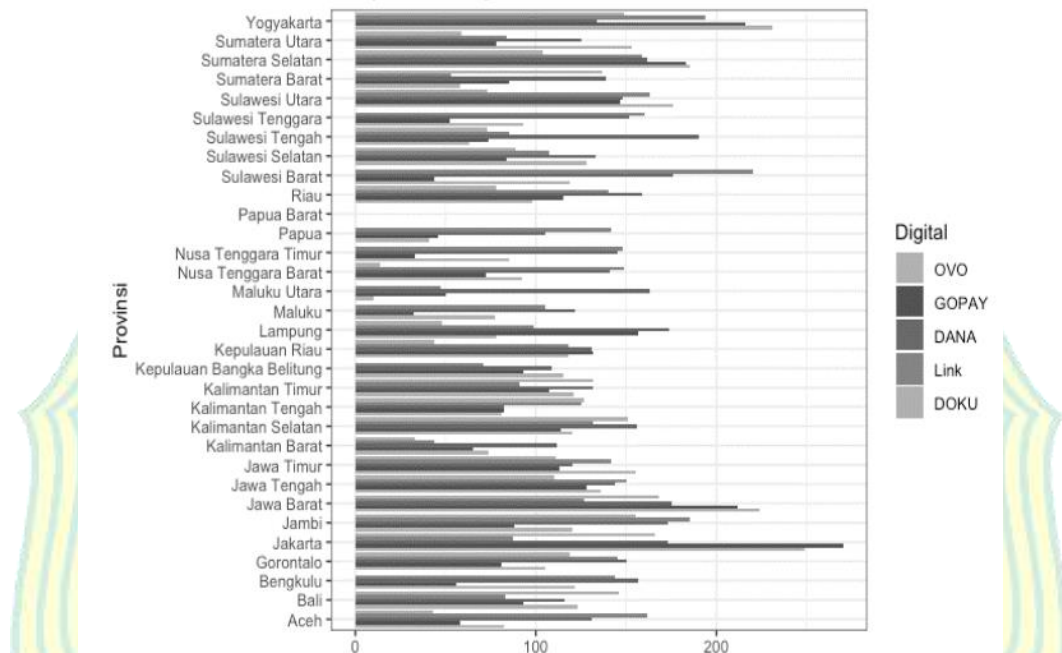
Gambar 1. 1 Penyebaran Penggunaan *E-Wallet* di Indonesia 2023

Sumber: Ahdiat (2023)

Melihat pada gambar di atas terkait penyebaran penggunaan *e-wallet* di Indonesia, bahwa penggunaan *e-wallet* didominasi oleh *user* pengguna Go-Pay dengan persentase 71%, kemudian disusul *e-wallet* OVO dengan persentase pengguna sebesar 70%, lalu diikuti oleh *user* pengguna Dana, ShopeePay, dan LinkAja.

Dikutip dari Kusumawardhani & Purnaningrum (2021) bahwa lima urutan teratas terkait penggunaan *digital payment* di Indonesia tersebar di Pulau Jawa, dengan posisi pertama adalah DKI Jakarta, disusul Jawa Tengah, kemudian diposisi ketiga Jawa Timur, dan posisi ke-empat Yogyakarta. Hal ini tentunya didukung oleh kemudahan akses yang dimiliki untuk mengakses hal tersebut. Selain itu keterbukaan terhadap kehadiran teknologi juga menjadi salah satu faktor pendukung mengapa kelima provinsi di atas mampu menduduki posisi lima teratas provinsi di Indonesia dengan pengguna *e-wallet* terbanyak. Untuk

memberikan gambaran yang jelas terkait informasi penyebaran pengguna *e-wallet* di Indonesia. Berikut disajikan gambar di bawah ini:



Gambar 1. 2 Persebaran Penggunaan *E-Wallet* di Indonesia

Sumber: Kusumawardhani & Purnaningrum (2021)

Melalui kemunculan *e-wallet* saat ini, perlu kita ketahui bahwa masih terdapat kelemahan yang ada ketika kita menggunakan *e-wallet* sebagai alat transaksi pembayaran. Hal ini diantaranya yaitu *merchant* perlu menyiapkan lebih dari satu QR Code yang masing-masing men-*support* untuk jenis *e-wallet* yang berbeda, selain itu nominal yang terkumpul akan terpisah sesuai dengan QR Code yang digunakan sehingga akan menyulitkan di dalam proses akumulasi total. Selain dari sisi penjual, pembeli juga merasa kesulitan jika ingin melakukan pembayaran menggunakan *e-wallet* yang berbeda karena mereka harus memiliki banyak aplikasi yang harus di *download* di *smartphone* mereka.

Membaca situasi tersebut, Bank Indonesia akhirnya juga turut meluncurkan sistem pembayaran yang telah banyak digunakan baik oleh konsumen ataupun penjual sebagai media di dalam melakukan transaksi yaitu QRIS. QRIS yang merupakan akronim dari *QR Code Indonesian Standard* adalah standarisasi bagi para pelaku bisnis yang ingin mendigitalisasikan proses transaksi non-tunai mereka menjadi lebih aman dan cepat. QRIS termasuk ke dalam salah satu jenis pembayaran non-tunai yaitu *QR Code*, dimana mekanisme pembayaran dilakukan tanpa menggunakan uang tunai dan hanya perlu melakukan pemindaian *QR Code*.

Revolusi industri 4.0 memunculkan beragam aplikasi sistem pembayaran non-tunai (Tarantang et al., 2019) salah satunya QRIS. Tujuan Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 yang telah disusun pada Mei 2019 diimplementasikan melalui kehadiran QRIS (Bank Indonesia, 2019). Dengan diluncurkannya QRIS tentunya juga disambut hangat oleh para pelaku UMKM di dalam melaksanakan proses transaksi mereka. Dengan adanya pemanfaatan teknologi di dalam suatu bisnis dapat meningkatkan kinerja dan keberlanjutan suatu bisnis (Widowati & Khusaeni, 2022). Diharapkan dengan adanya pemanfaatan teknologi dalam hal pembayaran digital dapat memberikan kesempatan yang lebih luas terhadap 62,9 juta UMKM yang ada di Indonesia (Widowati & Khusaeni, 2022). UMKM memegang peranan penting dalam roda ekonomi di Indonesia dengan kontribusi yang besar yaitu 99,99% dari keseluruhan pelaku bisnis (Nasution, 2020). UMKM berperan untuk membantu menyediakan lapangan pekerjaan dan menggerakkan roda perekonomian di

Indonesia. Dilihat pada data bahwa pada tahun 1997-1998 dimana krisis moneter terjadi, tetapi UMKM masih tetap dapat bertahan dan tumbuh. Hal ini karena UMKM memiliki sifat yang fleksibel dan cepat di dalam menentukan keputusan yang strategis. Selain itu UMKM juga bersifat dinamis karena perputarannya yang cepat setiap harinya (Widowati & Khusaeni, 2022). Di sisi lain, UMKM juga tidak terpengaruh terhadap fluktuasi nilai tukar karena UMKM tidak bergantung terhadap pinjaman dari luar dalam mata uang asing (Nasution, 2020). Dengan adanya QRIS ini tentunya mempermudah proses transaksi antara penjual (dalam hal ini para pelaku UMKM) dan pembeli, dimana QR Code yang perlu disiapkan oleh penjual cukup satu saja yaitu yang dikeluarkan secara resmi oleh QRIS.



Gambar 1. 3 QRIS Code

Sumber: Daniel (2023)

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Dengan demikian pembeli dapat melakukan pemindaian terhadap QR Code tersebut. Penjual tidak perlu menyiapkan lebih dari satu QR Code sesuai e-wallet yang ada seperti DANA, OVO, Go-Pay, ShopeePay, dan yang lainnya.

Tetapi dengan satu QR Code dapat mengakses seluruh pembayaran digital. Hal ini dikarenakan sistem QRIS menggunakan *Merchant Presented Mode* (MPM) (Nasution, 2020). MPM adalah dimana penjual menyiapkan satu *print out* QR Code berlogo QRIS, sehingga pembeli dapat dengan mudah melakukan *scan* dan memasukkan nominal yang harus dibayar (Bank Indonesia, 2020). Hingga pada Juni 2023 tercatat sebanyak 26,7 juta *merchant* yang telah menggunakan QRIS, dengan didominasi oleh UMKM di angka 91,4% (Bank Indonesia, 2023). QRIS ditaksirkan dapat mendorong perkembangan ekonomi digital di Indonesia (Subar, 2021).

Penggunaan QRIS sebagai pembayaran digital pada UMKM salah satunya didasari dengan memodifikasi teori Model Penerimaan Teknologi (TAM). TAM dikelompokkan menjadi beberapa dimensi diantaranya persepsi terhadap risiko, *ease to use*, *perceived useful*, *intention to use*, *behavioral intention*, *actual usage*, dan faktor lain yang mendukung seperti karakteristik pengguna, teknologi, kompatibilitas, biaya, dan risiko (Widowati & Khusaeni, 2022). *Research gap* menunjukkan bahwa *intention to use of digital payment* didukung oleh persepsi aksesibilitas/kemudahan penggunaan, *usefulness*, *trust*, serta *attitude toward using* terhadap *actual use to QRIS* (Widowati & Khusaeni, 2022). Sijabat et al. (2019) juga menyampaikan bahwa aksesibilitas, persepsi kebermanfaatan, rasa percaya, serta persepsi terhadap risiko berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap niat menggunakan *fintech*. Namun, ditemukan juga dalam hasil studi menurut Lestari et al. (2021) bahwa variabel pengetahuan, aksesibilitas, serta kebermanfaatan memiliki pengaruh positif dan

signifikan terhadap niat UMKM di dalam mengadopsi QRIS. Adapun variabel persepsi risiko tidak memengaruhi *intention to use* UMKM di dalam menggunakan QRIS. Penelitian lain disampaikan terhadap hubungan positif antara *perceived of risk* terhadap *intention to use* QRIS (Edwin Zusrony et al., 2023) dimana pelaku akan lebih *aware* terhadap informasi penggunaan pembayaran digital. Selain itu Priambodo & Prabawani (2015) juga menyampaikan dalam penelitiannya dimana persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat pengguna terhadap penggunaan *digital wallet*. Diketahui pada studi ini bahwa variabel persepsi risiko memiliki sifat negatif yang merujuk pada adanya peningkatan risiko dan ketidakpastian yang akan dialami oleh pengguna berdampak terhadap berkurangnya penggunaan layanan uang elektronik. Begitu pun sebaliknya, semakin rendah persepsi risiko dan ketidakpastian yang akan diterima akan meningkatkan penggunaan layanan uang elektronik. Hal berbeda disampaikan oleh Miliani et al., (2013) dimana persepsi risiko memiliki pengaruh negatif yang tidak signifikan terhadap adopsi uang elektronik. Di lain sisi, variabel keamanan tidak memiliki pengaruh terhadap adopsi uang elektronik. Hal tersebut menjelaskan bahwa dengan adanya persepsi risiko yang muncul tidak langsung menghilangkan minat pengguna di dalam menggunakan *e-money*.

Adanya *evidence gap* atau perbedaan hasil penelitian mendorong peneliti untuk menemukan titik kesenjangan dalam topik penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengeksplorasi determinasi atau faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan penggunaan aktual pembayaran digital oleh UMKM

di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi) dengan judul penelitian **Analisis Penggunaan *Digital Payment*: Modifikasi Teori *Technology Acceptance Model***. Serta diharapkan melalui penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pemangku kepentingan, regulator, dan pelaku UMKM untuk mengembangkan strategi dan kebijakan yang mendukung pertumbuhan dan adopsi pembayaran digital di tingkat UMKM. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu memperkuat literatur mengenai penerimaan teknologi di sektor UMKM, khususnya dalam konteks pembayaran digital di wilayah Jabodetabek.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Melalui gambaran umum pada latar belakang penelitian, berikut rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Trust*?
2. Apakah *Perceived of Risk* berpengaruh negatif terhadap *Trust*?
3. Apakah *Trust* berpengaruh positif terhadap *Digital Payment Usage*?
4. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Digital Payment Usage*?
5. Apakah *Perceived of Risk* berpengaruh negatif terhadap *Digital Payment Usage*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merujuk kepada bagaimana penggunaan sistem pembayaran digital khususnya QRIS di kalangan UMKM di wilayah

Jabodetabek menggunakan *Technology Acceptance Model* seperti yang telah dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh positif antara *Perceived Ease of Use* terhadap *Trust*.
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh negatif antara *Perceived of Risk* terhadap *Trust*.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh positif antara *Trust* terhadap *Digital Payment Usage*.
4. Untuk mengetahui adakah pengaruh positif antara *Perceived Ease of Use* terhadap *Digital Payment Usage*.
5. Untuk mengetahui adakah pengaruh negatif antara *Perceived of Risk* terhadap *Digital Payment Usage*.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dikelompokkan ke dalam dua, yaitu:

a. Teoritis

Memberikan informasi serta wawasan baru bagi peneliti guna memperkuat literatur mengenai penerimaan teknologi di sektor UMKM, khususnya dalam konteks pembayaran digital di wilayah Jabodetabek. Serta sebagai referensi tambahan, bahan masukan, dan saran bagi penelitian selanjutnya.

b. Praktis

1) Regulator

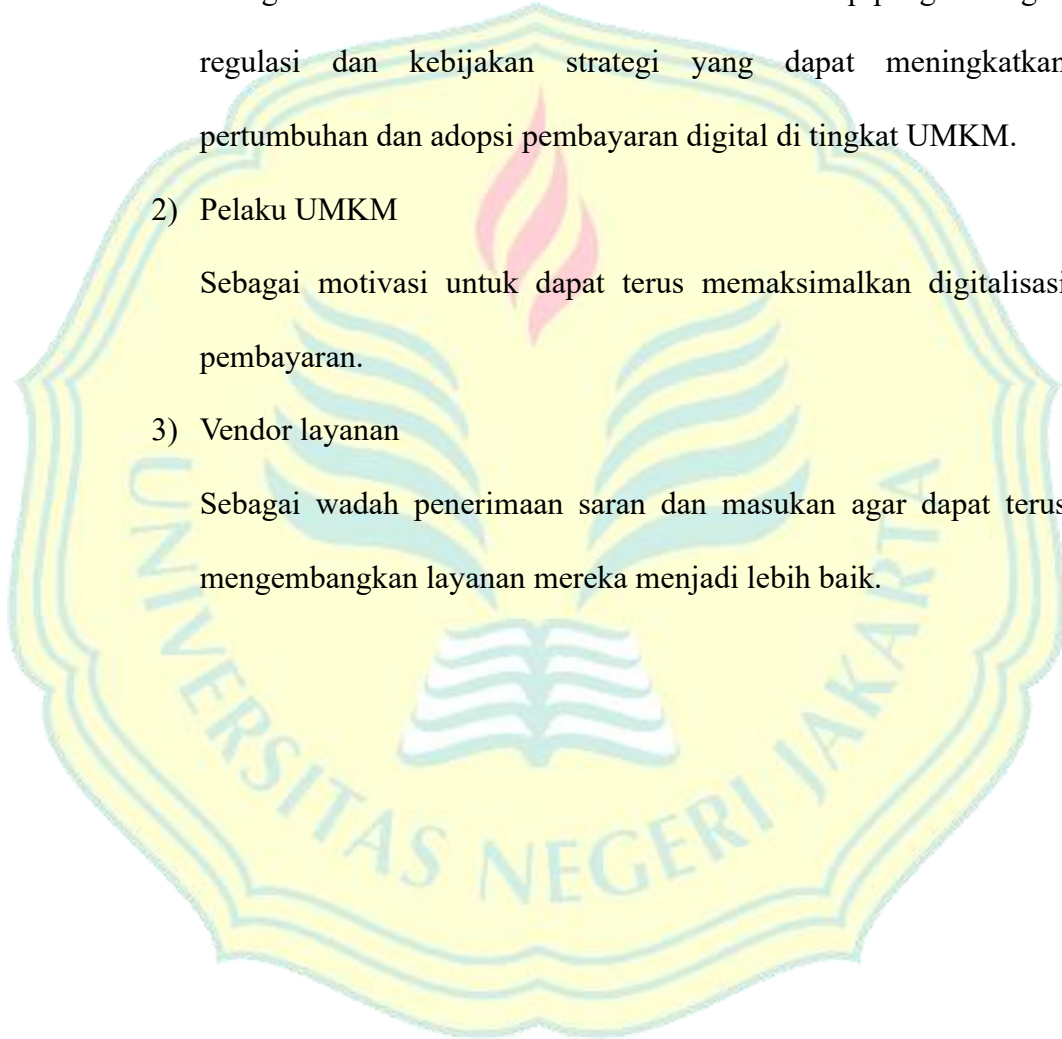
Sebagai informasi tambahan dan referensi terhadap pengembangan regulasi dan kebijakan strategi yang dapat meningkatkan pertumbuhan dan adopsi pembayaran digital di tingkat UMKM.

2) Pelaku UMKM

Sebagai motivasi untuk dapat terus memaksimalkan digitalisasi pembayaran.

3) Vendor layanan

Sebagai wadah penerimaan saran dan masukan agar dapat terus mengembangkan layanan mereka menjadi lebih baik.



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*