

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Seiring berkembangnya zaman yang begitu cepat dan pesat yang ditunjukkan oleh perkembangan teknologi membuat sektor ekonomi dan sosial budaya masyarakat menjadi berubah yang awalnya menggunakan uang tunai sebagai alat tukar hingga berpindah menjadi non tunai (Qiris). Globalisasi ini mengalami perkembangan yang pesat imbalan dari teknologi yang bermuculan beberapa tahun terakhir sehingga sangat berpengaruh pada ekonomi dan sosial budaya masyarakat. Perubahan perkembangan ini dapat merubah kebiasaan, cara berpikir dan karakter masyarakat. Di era modern ini masyarakat sangat bergantung pada teknologi, menurut laporan survey asosiasi penyelenggara jasa internet Indonesia (APJII) jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 196,71 juta jiwa pada kuartal tahun 2020, dari jumlah populasi ditahun 2020 jumlah penduduk Indonesia 271,35 juta jiwa. Seiring perkembangan zaman, semakin tingginya pengguna internet dan perkembangan media sosial yang berkelanjutan telah mengasilkan perubahan belanja konsumen yang awalnya menggunakan pembayaran tunai menjadi non tunai (E-Money). (Suharto, 2018)

Berdasarkan hasil survey (*Statistik E-Commerce, 2020*) pembelian online pada tahun 2020 masih 85,83 % operator e-commerce mengalami penurunan pendapatan bisnis, sedangkan yang mengalami peningkatan penjualan hanya sekitar 4,58 %, dan

hanya 9,59 % pengusaha yang menyatakan tidak demikian orang yang terkena dampak pandemic COVID-19 atau pendapatan yang sebanding melalui media social (Dwi Hadya Jayani, 2020). Hal ini menunjukkan adanya peluang baik kedepannya untuk merchant online , karena mayoritas masyarakat Indonesia menggunakan media sosial, peluang ini sangat berguna bagi *merchant online* untuk melakukan pembayaran secara online. Saat ini , pengguna uang elektrtonik (e-money) di Indonesia semakin berkembang dari tahun ke tahun, menurut data yang dihimpun Bank Indonesia, tren menggunakan uang elektronik di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat signifikan antara tahun 2020 yang mencapai 432,3 juta unit hingga 2022, mencapai 772,6 juta unit uang elektronik beredar pengguna. Uang elektronik (e-money) merupakan metode pembayaran non tunai yang tergolong baru di Indonesia, yang memiliki beberapa keunggulan dibandingkan beberapa metode pembayaran lainnya yaitu mengutamakan kecepatan, kemudahan dan efisiensi dalam rangka bertransaksi, sehingga pertumbuhan penggunaan uang untuk mengekang kas Indonesia (BI, 2006). Masyarakat meyakini bahwa penggunaan uang elektronik sangat bermanfaat saat beraktivitas sehari-hari dalam berbisnis.

Bank Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang serius dalam pengembangan uang elektronik. Bank Indonesia bertujuan untuk memberikan inovasi dan solusi kebutuhan pelanggan melalui system pembayaran uang elektronik baru yang disebut Qris. Pembayaran menggunakan Qris bisa menggunakan aplikasi mana saja penyelenggaranya.

Layanan yang dicakup oleh Qiris meliputi transfer uang, isi ulang pulsa, belanja (online), bayar tagihan, transaksi jual beli dan tarik tunai, dll.

Quick Response Code Indonesian Standart (Qris) mendukung 2 model penggunaan pembayaran kode QR. *Merchant Presentation Mode (MPM)* dan *Customer Presentasion Mode (CPM)*. Namun penerapannya mengacu pada standar QRIS yang ditetapkan Bank Indonesia sebagai standar nasional.

Hingga saat ini, Qris digunakan untuk pembayaran mobile dan layanan pembayaran cepat menggunakan TAP, teknologi *Near Field Communication (NFC)* yang digunakan oleh Qiris. BI salah satu bank sentral terbesar di Indonesia mendukung keberhasilan program pemerintah Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dan tren perkembangan bisnis uang digital bagi 95 % penduduk Indonesia (Rahmadhani et al, 2017 dalam Suharto, 2018). Semakin banyak pengguna QRIS dikalangan remaja, maka transaksi semakin dapat diandalkan. Selain kesenjangan yang diamati dalam penggunaan QRIS, para peneliti juga melihat data pertumbuhan QRIS, dimana sepanjang tahun 2019 adalah 1,7 juta hingga januari 2020 pelanggan QRIS. Lalu BI atau QRIS mengalami peningkatan sejak berlaku secara nasional mulai 1 januari 2020 hingga februari 2023, menurut data BI, telah mencapai 30,87 juta pengguna dengan jumlah merchant/penjual yang terdapaftar di Qiris sebanyak 24,9 juta.

Kehadiran layanan di DIY QRIS bukan hanya aspirasi BI untuk mendukung terciptanya masyarakat bebas kepuasan di Jateng-DIY, tetapi juga untuk meningkatkan UKM local melalui layanan pembayaran elektronik. QRIS sendiri telah berikan

dampak yang signifikan bagi masyarakat, terutama karena kemudahan yang ditawarkan peningkatan penggunaan QRIS sejak awal Covid mengalami peningkatan yaitu 30,87 sampai februari 2023

Model *Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) ini mengkaji penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks pelanggan dengan menambahkan variabel nilai harga, motivasi dan kebiasaan hedonis. Model ini dikembangkan sebagai model terintegrasi yang komprehensif untuk memahami penerimaan konsumen terhadap system baru. Model ini juga mengkaji perilaku konsumen terkait penelitian dan mengubah perspektif sebelumnya (dari organisasi ke individu) dengan mengadaptasi model UTAUT untuk membentuk kerangka prediksi baru yaitu UTAUT 2. Model sebelumnya digunakan untuk

menggambarkan perilaku pengguna saat mengadopsi teknologi dalam konteks organisasi. UTAUT bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan karyawan dan pengguna teknologi (EscobarRodriguez & Carvajal-Trujillo,2014). Dengan kata lain UTAUT menekan motivasi eksternal dengan alasan karyawan menggunakan teknologi, seperti B: meningkatkan efisiensi dan kinerja (Macedo,2017). Jadi model UTAUT 2 merupakan perpanjangan dari UTAUT dan berfokus pada perspektif individu dalam adopsi teknologi. Model baru ini telah disempurnakan secara signifikan untuk mengakomodasi variasi penggunaan teknologi.

Model UTAUT2 mengambil perspektif terintegrasi dan memiliki kekuatan penjelas yang lebih banyak dibandingkan dengan model teknologi lainnya (Venkatesh et al, 2012), hingga saat ini , pengguna model UTAUT2 telah diadopsi secara progresif untuk mengkaji berbagai isu terkait penggunaan teknologi dan untuk menunjukan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna, seperti tiket online (Escobar Rodriguez & Carvajal Trujillo., 2014) , pembayaran mobile (Morosan & Defranco, 2016), jejaringan sosial (Herrero et al., 2017) mobile banking (Abdallah et al., 2017). Dengan penelitian ini, peneliti ingin mempertimbangkan Kembali model teoritis UTAUT2 dan menguji reliabilitas teori tersebut . Studi ini mereplikasi penelitian Herrero et al.,2017 melakukan penelitian pengujian model (Venkstesh, 2012) *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2), (Herrero at el, 2017) meneliti penerimaan kerangka situs jejaring sosial dengan variabel independent ekspektasi pencapaian, ekspektasi budaya, pengaruh sosial, kondisi pemukiman , motivasi hedonis, kebiasaan (bea cukai) dan masalah privasi (*privasi concerns*). Konstruksi variabel dependen penggunaan antara kepentingan (niat perilaku) dan variabel dependen penggunaan (perilaku penggunaan). Model teoritis dipilih karena merupakan teori baru yang dirancang khusus untuk menjelaskan dan memprediksi adopsi teknologi dalam konteks konsumen seperti orang yang menggunakan jejaring sosial untuk memposting konten tentang pengalaman mereka dengan merek dan produk. Model ini juga menawarkan pendekatan global dan terintegrasi karena menggabungkan variabel penjelas dari model teoritis penerimaan dan penggunaan teknologi sebelumnya (Herrero et al, 2017). Dengan variabel-variabel

tersebut maka judul penelitian ini adalah “Analisis Pengaruh Kesiapan Teknologi Terhadap Minat Menggunakan QRIS di Daerah Istimewah Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang di atas kita dapat menurunkan pertanyaan sebagai berikut

:

Apakah ekspetasi kinerja mempengaruhi minat masyarakat DIY dalam menggunakan QRIS?

1.3 Tujuan Penelitian.

Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna QRIS. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Untuk menemukan bukti empiris apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat menggunakan QRIS
- b. Analisis pengaruh teknologi kesiapan pengguna terhadap minat menggunakan QRIS untuk mengetahui seberapa penting penggunaan QRIS dalam bertransaksi online dan seberapa penting dampak positif dalam menggunakan QRIS bagi masyarakat DIY

1.4 Ruang Lingkup.

1. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah data primer yaitu informasi yang diperoleh langsung dari responden. Responden potensial untuk penelitian ini adalah pengguna QRIS yang telah melakukan setidaknya satu kali transaksi pada aplikasi QRIS.

1.5 Manfaat Penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah diatas dan tujuan penelitian, maka kelebihan dari penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan uang elektronik di daerah DIY.

1. Untuk pengusaha

Dengan bantuan penelitian ini, diharapkan kepada BI terkait agar hasil penelitian ini dapat merangsang pembahasan dan memberikan gambaran tentang analisis perilaku konsumen dalam Menyusun strategi pemasaran terkait , perilaku konsumen dan teknologi pendukung yang mudah untuk meningkatkan minat memperluas keputusan penggunaan uang elektronik di wilayah DIY.

2. Untuk pengguna

Hasil penelitian ini dapat menarik dan memotivasi pengguna untuk menggunakan uang elektronik.

3. Untuk peneliti

Sebagai informasi tambahan bagi penulis , agar dapat membandingkan antara ilmu teori yang diperoleh di perkuliahan dengan peristiwa kehidupan sosial sehari-hari, serta kemampuan untuk mengenali kemampuan penulis dalam pengetahuannya tentang topik yang dibahas dalam penelitian. Hasil penelitian ini nantinya akan memberikan informasi lebih lanjut kepada penulis mengenai dampak penggunaan uang elektronik terhadap kepentingan masyarakat di wilayah DIY.

1.6 Sistematika Penulisan.

Sistematika dalam penulisan ini skripsi adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi konteks apa saja yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini. Di dalamnya juga memuat pemaparan permasalahan yang akan dibahas, ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas, tujuan penelitian, manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKAN DAN DASAR TEORI

Berisi tinjauan Pustaka dan landasan teori.

Tinjauan pustaka dan dasar teori ini dijadikan sebagai dasar acuan dalam melakukan penelitian ini. Tinjauan pustaka diambil dari sumber disertasi terdahulu yang pernah melakukan penelitian pada subjek atau topik yang sama. Landasan teori meliputi teori-teori yang berkaitan dengan kegiatan penelitian ini yaitu teori Analisis Pengaruh Kesiapan Teknologi Terhadap Minat Menggunakan QRIS di Daerah Istimewah Yogyakarta dengan metode UTAUT

2

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode penelitian yang akan dilakukan dalam melaksanakan penelitian seperti: data yang dibutuhkan, peralatan yang akan digunakan,

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan penerapan dan pembahasan analisis data. Bab ini juga membahas teknik pemrosesan data dan menafsirkan hasilnya mempelajari

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan penelitian dan memberikan beberapa saran untuk peneliti berikutnya agar penelitian dapat lebih ditingkatkan.