

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di penghujung abad ke-20, teknologi digital membawa perubahan pada gaya hidup, struktur sosial, dan seluruh peradaban manusia. Mayoritas organisasi masyarakat sipil dapat beroperasi lebih efisien dan mudah sebagai hasil dari digitalisasi. Kemudian, saat abad ke-21 tiba, umat manusia memasuki periode revolusi digital yang luar biasa (juga dikenal sebagai revolusi industri 4.0), ketika teknologi telekomunikasi seperti internet memainkan peran penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat (Arisandis, 2022). Fase itu ditandai dengan perkembangan inovasi teknologi, seperti *Internet of Things* (IoT), *Cloud Computing*, *Artificial Intelligence* (AI), serta *Machine Learning* (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

Dalam revolusi industri 4.0, perusahaan di dunia akan berlomba untuk melaksanakan inovasi dalam memenangkan persaingan pasar. Inovasi yang dimaksud adalah strategi transformasi digital, dimana teknologi digital digunakan untuk menciptakan perbaikan pada model bisnis, kapabilitas, dan prosedur. Kriteria ini sejalan dengan rekomendasi dari berbagai organisasi riset internasional, yang menyebut transformasi digital sebagai elemen terpenting dalam kapasitas perusahaan untuk berhasil dalam daya saing global (Sugiarto, 2019).

Transaksi digital global meningkat 118% antara 2017 dan 2021, dari 3,09 triliun Dollar Amerika Serikat pada 2017 menjadi 6,75 triliun Dollar Amerika Serikat pada 2021 (Statista, 2021). Pertumbuhan transaksi digital di Indonesia meningkat sebesar 1.556% dari tahun 2017 ke 2020. Di Indonesia, transaksi elektronik pada tahun 2017 hanya mencapai 12,37 triliun rupiah, namun pada tahun 2020 angka tersebut akan meningkat menjadi 204,9 triliun rupiah (Syafri, 2021).

Pertumbuhan global yang tinggi dalam transaksi digital, epidemi Covid-19 yang mendorong akselerasi digital, dan perubahan perilaku konsumsi digital masyarakat telah memaksa perbankan untuk mempercepat proses transisi menuju perbankan digital. Sejak 2016, Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN) yang menerbitkan Jenius telah mendorong perkembangan perbankan digital di Indonesia. Kemudian, pada tahun 2018, Bank Bukopin dan Bank DBS Indonesia merilis Wokee dan Bank Digi. Selain itu, pada tahun 2020 Bank UOB akan memproduksi TMRW. Sejumlah bank besar lainnya, seperti Bank BCA, Bank Mega, dan lain-lain, mulai menghadirkan layanan perbankan digital (Syafri, 2021).

Percepatan perkembangan bisnis perbankan mendorong terjadinya pergeseran perilaku dan sikap dari *physical economy* ke *virtual economy*. Skenario ini mendatangkan berkah berupa akselerasi dan menjadi momentum perubahan dalam berbagai elemen kehidupan masyarakat secara keseluruhan, serta menciptakan *digital behaviour*, termasuk perilaku transaksi keuangan. Pada kondisi ini, Bank didorong untuk melaksanakan akselerasi transformasi

digital, berinovasi, Bekerja lebih efektif, efisien, serta produktif untuk memenuhi harapan dan permintaan pelanggan di bawah persaingan komersial yang meningkat (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

Tuntutan digitalisasi perbankan ditopang oleh beberapa faktor pendorong perkembangan bank digital di Indonesia, yang tercermin dalam tiga aspek utama yaitu peluang digital (*digital opportunity*) yang terdiri dari potensi demografis, potensi ekonomi dan keuangan digital, potensi penetrasi penggunaan internet dan potensi peningkatan konsumen; Perilaku digital (*digital behavior*) yang terdiri dari kepemilikan perangkat dan penggunaan aplikasi seluler (*mobile apps*); serta Transaksi digital (*digital transaction*), seperti transaksi perdagangan online (*e-commerce*), transaksi perbankan digital, dan transaksi uang digital, serta penurunan jumlah kantor cabang pembantu bank semakin meningkat (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

Gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo berkata, Bank Indonesia telah mengambil banyak inisiatif untuk membantu percepatan transformasi digital di Indonesia, termasuk menerbitkan BSPI 2025 untuk memandu upaya reformasi struktural menuju transformasi digital dalam perekonomian Indonesia dalam bentuk QRIS dan SNAP, diterapkannya standarisasi sistem pembayaran secara nasional, mengembangkan inovasi digital sistem pembayaran ritel untuk terwujudnya layanan sistem pembayaran yang cepat atau murah dan andal melalui BI-FAST, menerapkan perubahan peraturan pada sistem pembayaran serta meningkatkan layanan program pemerintah melalui pengiriman uang bansos secara elektronik (Bank Indonesia, 2022b).

Dengan demikian, perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia diantaranya yakni QRIS dan *mobile payment*, yang mana memungkinkan konsumen untuk mendapatkan produk dan layanan melalui pemanfaatan smartphone (Yan et al., 2021).

Saat ini, QRIS bisa dipakai di seluruh jenis usaha mulai toko, pedagang, warung, tempat parkir, tiket wisata, dan donasi (*merchant*) dengan merek QRIS, walaupun penyedia QRIS di berbagai *merchant* dengan penyedia aplikasi yang dipakai oleh masyarakat beragam (Bank Indonesia, 2022b). Menggunakan QRIS sebagai teknologi pembayaran digital non-kartu bisa membantu meningkatkan efisiensi UMKM dengan pengelolaan keuangan yang lebih baik. Selain itu, transaksi QRIS yang tercatat juga bisa berfungsi sebagai sumber informasi pembentukan data digital terkait kelayakan kredit *Quick Response Code Indonesian Standard* (Sulistyaningsih & Hanggraeni, 2021).

Quick Response Code Indonesian Standard atau dikenal juga dengan QRIS yaitu penyatuan berbagai jenis kode QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang memakai *QR Code*. QRIS diciptakan oleh industri sistem pembayaran bekerja sama dengan Bank Indonesia untuk membuat proses transaksi QR Code menjadi lebih sederhana, lebih cepat, dan lebih aman. QRIS wajib diterapkan oleh seluruh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan memakai *QR Code Payments* (Bank Indonesia, 2022b).

Berdasarkan hal tersebut, bisa diketahui bahwasanya transformasi digital pada perbankan termasuk suatu kondisi yang tidak bisa dihindari. Bisnis punya beberapa potensi untuk memperluas inklusi keuangan berkat digitalisasi. Salah satu variabel yang paling signifikan dalam meningkatkan produktivitas dan ketahanan perusahaan terhadap guncangan ekonomi yakni ketersediaan layanan keuangan yang tersedia (Bank Indonesia, 2022a).

Selain itu, digitalisasi di perbankan mendorong pergeseran perilaku dan sikap dari *physical economy* ke *virtual economy* karena tersedianya semakin banyak pilihan pembayaran, orang tidak lagi dibatasi untuk menggunakan uang tunai atau kartu kredit/debit untuk membeli produk dan layanan. Bentuk pembayaran itu diantaranya yakni QRIS dan *mobile payment* yang mana bisa diakses melalui smartphone (Yan et al., 2021). Akibatnya, masyarakat menjadi lebih adaptif dalam penggunaan teknologi, terutama untuk kepentingan ekonomi (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, 2021).

Berdasarkan studi *Digital Competitiveness Ranking* 2018 yang menguraikan besarnya daya saing penggunaan teknologi digital di berbagai negara, Indonesia menempati urutan keempat belas sebagai negara di Asia-Pasifik dengan tingkat penggunaan teknologi digital terendah. Hal ini menunjukkan bahwasanya pemahaman tentang persaingan teknologi digital di Indonesia masih rendah. Selain itu, 73% masyarakat Indonesia masih menyukai transaksi tunai. Jumlah ini lebih banyak dari populasi khas Asia yang rata-rata mencapai 57%. Hal ini menunjukkan bahwasanya sebagian

kecil masyarakat Indonesia masih memakai metode pembayaran nontunai, seperti QRIS dan *mobile payment* (Suhaeni, 2020). Sebabnya, penting dipelajari dan diketahui unsur yang mempengaruhi *behavioural intention* pada pengadopsian QRIS.

Berdasarkan hal tersebut, *Mobile Technology Acceptance Model* (MTAM) dipakai sebagai model dasar sebab subyek penelitian ini termasuk layanan yang berhubungan dengan QRIS. MTAM dikembangkan secara khusus untuk menyesuaikan dengan lingkungan yang bergerak dibidang teknologi informasi. Untuk memahami adopsi teknologi mutakhir dan batasannya dalam penelitian seluler, para peneliti secara menyeluruh memeriksa dan menguraikan model teknologi informasi teratas.

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode *Mobile Technology Acceptance Model* (MTAM) sebagai model dasar karena subyek dalam penelitian ini termasuk layanan yang berhubungan dengan QRIS. Sementara anteseden yang mempengaruhi *behaviour intention* dalam adopsi QRIS diselidiki melalui MTAM dan diukur memakai indikator *mobile usefulness, mobile ease of use, perceived transaction convenience, perceived transaction speed, Optimism*, dan *personal innovativeness* (Yan et al., 2021).

Sehubungan dengan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti tertarik guna mengkaji lebih lanjut tentang pengadopsian QRIS terhadap *behavioural intentions*. Dengan demikian, peneliti melaksanakan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Mobile**

Technology Acceptance Model terhadap Behavioural Intention to Use; Studi pada QRIS”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

- 1 Apakah terdapat pengaruh positif antara *perceived transaction convenience* terhadap *mobile usefulness* pada pengadopsian QRIS?
- 2 Apakah terdapat pengaruh positif antara *perceived transaction speed* terhadap *mobile ease of use* pada pengadopsian QRIS?
- 3 Apakah terdapat pengaruh positif antara *perceived transaction convenience* yang dimediasi *mobile usefulness* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS?
- 4 Apakah terdapat pengaruh positif antara *perceived transaction speed* yang dimediasi *mobile ease of use* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS?
- 5 Apakah terdapat pengaruh positif antara *mobile usefulness* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS?
- 6 Apakah terdapat pengaruh positif antara *mobile ease of use* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS?
- 7 Apakah terdapat pengaruh positif antara *Optimism* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS?
- 8 Apakah terdapat pengaruh positif antara *personal innovativeness* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, maka tujuan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

- 1 Terdapat pengaruh positif antara *perceived transaction convenience* terhadap *mobile usefulness* pada pengadopsian QRIS.
- 2 Terdapat pengaruh positif antara *perceived transaction speed* terhadap *mobile ease of use* pada pengadopsian QRIS.
- 3 Terdapat pengaruh positif antara *perceived transaction convenience* yang dimediasi *mobile usefulness* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS.
- 4 Terdapat pengaruh positif antara *perceived transaction speed* yang dimediasi *mobile ease of use* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS.
- 5 Terdapat pengaruh positif antara *mobile usefulness* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS.
- 6 Terdapat pengaruh positif antara *mobile ease of use* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS.
- 7 Terdapat pengaruh positif antara *Optimism* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS.
- 8 Terdapat pengaruh positif antara *personal innovativeness* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini, diharapkan bisa membawa manfaat yaitu sebagai berikut ini :

1 Bagi Perusahaan/Industri

Studi ini diharapkan bisa menjadi sumber serta memberi informasi tambahan dalam menganalisis pengaruh pengadopsian QRIS terhadap *behavioral intention to use*.

2 Bagi Peneliti

Melalui studi ini, diharapkan mampu menjadi tambahan pengetahuan serta keterampilan peneliti dalam menganalisis pengaruh pengadopsian QRIS terhadap *behavioral intention to use*.

3 Bagi Penelitian Selanjutnya

Melalui penelitian ini, diharapkan bisa ditemukan bahan dan referensi untuk penelitian tambahan tentang tema-tema terkait.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika ini dibuat untuk memudahkan pemahaman terhadap kajian yang disajikan. Dalam bentuk tertulisnya, skripsi akan punya lima bab yang tercantum di bawah ini:

BAB I – PENDAHULUAN

Dalam Bab I ini akan membahas mengenai Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan, Manfaat serta Sistematika Penulisan.

BAB II – TINJAUAN PUSTAKAN

Dalam Bab II ini akan membahas mengenai teori pembahasan variabel yang diteliti, hubungan antar variabel serta model studi yang digunakan.

BAB III – METODE PENELITIAN

Pada Bab III, akan dibahas metodologi penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian, jenis penelitian, definisi konseptual dan operasional, populasi penelitian, sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab IV ini akan membahas hasil studi yang didapatkan memakai analisis deskriptif serta analisis data.

BAB V – KESIMPULAN

Dalam Bab V, akan menganalisis temuan yang diambil dari studi yang telah selesai dan memberi ide bagi para peneliti masa depan yang ingin menyelidiki bidang ini.