

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemanfaatan teknologi di sektor keuangan mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir, terutama melalui hadirnya sistem pembayaran digital yang mempermudah transaksi tanpa memerlukan uang tunai. *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)* hadir sebagai inovasi bertujuan meningkatkan inklusi keuangan dan memfasilitasi transaksi di Indonesia. Sistem ini dirancang agar dapat digunakan secara luas, memungkinkan interaksi berbagai aplikasi pembayaran melalui satu kode *QR*. Dengan *QRIS*, para pelaku usaha hanya perlu menyediakan satu kode yang dapat digunakan oleh pelanggan dari beragam platform pembayaran, seperti e-wallet dan aplikasi bank. Bagi pengusaha, terutama di kalangan UMKM, *QRIS* sangat bermanfaat karena menyederhanakan proses pembayaran dan meningkatkan efisiensi transaksi digital (Hamzah Muchtar et al., 2024)

Meskipun *QRIS* memudahkan proses transaksi, penggunaannya masih belum merata di keseluruhan Indonesia, seperti di Kota Medan. Beragam faktor mempengaruhi minat masyarakat dalam memanfaatkan *QRIS* sebagai metode pembayaran. Teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* menyediakan sistem yang tepat untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan *QRIS* sebagai alat pembayaran.

Menurut laporan, tercatat sebanyak 11,9 juta yang menggunakan *QRIS* sampai Juni 2024. Jumlah *merchant* yang menggunakan metode pembayaran *QRIS* di Kota Medan adalah 1,27 juta *merchant*, naik sebanyak 200.226 dari Januari hingga Juni 2024. Di Sumut, sektor pengguna *QRIS* terbesar adalah UMKM yang mencapai 58,6% atau 709.125 UMKM (finansial.bisnis.com, 2024).

Dilaterbelakangi untuk penganalisaan faktor-faktor yang mempengaruhi minat dalam penggunaan *QRIS* sebagai metode pembayaran di Kota Medan dengan pendekatan model *UTAUT*. *UTAUT* mempunyai arti kombinasi dari delapan model adopsi teknologi terdahulu dikembangkan secara sukses (Venkatesh, 2003). Terdapat 10 faktor utama dalam *UTAUT* yang mempengaruhi niat seseorang dalam mengadopsi teknologi, yaitu Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*), Harapan Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi Pendukung (*Facilitating Conditions*), Motivasi Hedonis (*Hedonic Motivation*), Kebiasaan (*Habit*), Nilai Harga (*Price Value*), Inovasi (*Innovation*), Keinginan untuk Menggunakan (*Behavioral Intention*), dan Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) (Kosim & Legowo, 2021).

Peneliti menggunakan metode *UTAUT 3* karena model ini merupakan model terbaru dari model *UTAUT*, model ini memberikan wawasan yang lebih mendalam dan model yang relevan untuk memahami motivasi pengguna dalam konteks teknologi modern seperti *QRIS*. Metode ini juga telah terbukti efektif dalam menganalisis adopsi teknologi di Indonesia.

Penelitian yang serupa oleh Ramadhani Puspita Sari dalam studi berjudul “Analisis Inklusi Keuangan Melalui Inovasi Fintech.” Dalam penelitiannya, Sari

menunjukkan bahwa metode ini efektif untuk menganalisis minat dalam menggunakan *mobile money*, dan hasilnya menunjukkan bahwa faktor nilai harga (*price value*) dan kebiasaan (*habit*) memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan *mobile money* (Sari, n.d.) Selain itu, Nia Auliya dalam penelitiannya berjudul “Penerapan *Model Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology 2* Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan E-Ticket di Yogyakarta” membuktikan bahwa pendekatan yang menerapkan penganalisis sikap dalam penggunaan e-ticket (Auliya, n.d.)

Penelitian dengan judul “ANALISIS PENERAPAN APLIKASI OVO MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 3 PADA PENGGUNA” yang dilakukan oleh Diska Romadona Putra dkk menunjukkan bahwa variable dalam model *UTAUT 3* juga mempunyai dampak signifikan terhadap *use behavior* aplikasi OVO.

Dengan demikian metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* dapat digunakan sebagai metode untuk menganalisis factor-faktor yang berpengaruh terhadap minat UMKM untuk menggunakan *QRIS*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, masalah berikut dapat dirumuskan:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat masyarakat Kota Medan dalam menggunakan *QRIS* sebagai metode pembayaran?
2. Bagaimana pengaruh *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Habit, Price Value,*

Innovation, Behavioral Intention, Use Behavior terhadap minat penggunaan *QRIS*.

1.3 Tujuan Masalah

Dengan mempertimbangkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah yaitu:

1. Untuk mengetahui sejauh mana *QRIS* diterima di Masyarakat melalui faktor-faktor model *UTAUT 3*.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari pendekatan *UTAUT 3* terhadap minat penggunaan *QRIS* di Kota Medan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan yang ditetapkan untuk masalah penelitian ini yaitu:

1. Data yang dikumpulkan dibatasi pada responden yang tinggal di Kota Medan dan sudah mengerti menggunakan system pembayaran *QRIS*.
2. Variabel input ialah *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Habit, Price Value, Innovation, Behavioral Intention, Use Behavior*.
3. Metode menggunakan analisis statistik deskriptif.
4. Data penelitian yang didapat melalui survey dalam bentuk kuesioner *online*.

1.5 Manfaat Penelitian

Ada beberapa keuntungan dari penelitian ini bisa didapatkan, seperti :

1. Manfaat Teoritis bagi Akademisi

Studi ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk peneliti yang berencana studi yang serupa.

2. Manfaat Praktis

Studi dapat bermanfaat sebagai informasi yang berguna untuk penyedia layanan pembayaran digital agar dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat Masyarakat dalam menggunakan pembayaran digital.

3. Manfaat bagi Pembaca

Studi ini diharapkan memberikan analisis pengetahuan bagi pembaca berkaitan penggunaan metode pembayaran digital dan bagaimana *QRIS* dapat mempermudah transaksi harian.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan yang dibuat dalam lima bab yaitu

:

1) BAB I – PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan berkaitan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2) BAB II – LANDASAN TEORI

Bab ini diuraikan mengenai landasan teori tentang *QRIS*, teori *UTAUT*, skala likert, penelitian terdahulu, dan lainnya.

3) BAB III – METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang metode pengumpulan data, kerangka pikir, hipotesis, tahapan penelitian, dan metode penyelesaian.

4) BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang hasil pengolahan data yang terbagi atas persiapan data dan uji kelayakan data. Serta hasil penelitian yang terbagi atas pengujian data dan hasil pengujian.

5) BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan terkait pengaruh pendekatan *UTAUT* terhadap minat yang mempengaruhi penggunaan *QRIS* di Kota Medan.

