

BAB 1

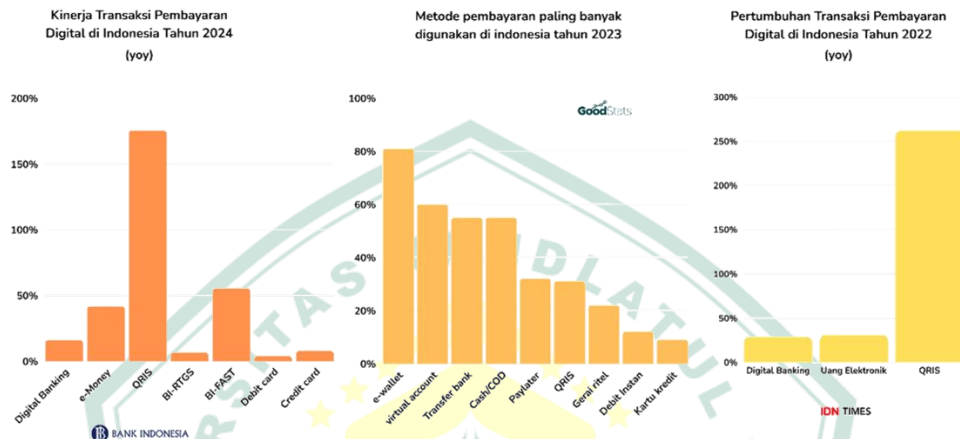
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan aplikasi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor keuangan. Aplikasi pembayaran digital mengacu pada semua jenis pembayaran yang dilakukan secara tidak langsung seperti pembayaran seluler, dompet elektronik, mata uang digital, dan pembayaran elektronik menurut Sutresna *et al.*, (2023). Aplikasi ini memiliki struktur jaringan entitas yang saling berhubungan digunakan untuk mempercepat transaksi dan pertukaran data antar sistem. Pembayaran digital menggabungkan semua transaksi pembayaran yang dilakukan individu atau beberapa orang. Contoh dari transaksi ini termasuk pembayaran bisnis-ke-bisnis (B2B) dan pembayaran bisnis ke individu. Pembayaran elektronik diciptakan untuk meminimalkan usaha nasabah untuk menarik uang tunai dengan menggunakan ATM. Tujuan diciptakannya pembayaran digital yaitu untuk memudahkan individu dan mengurangi total transaksi biaya yang ditanggung oleh konsumen (Azman *et al.*, 2020).

Menurut Mallat *et al.*, (2004) munculnya pembayaran digital menawarkan aspek kemudahan dan efisiensi dalam transaksi keuangan, menjadikannya alternatif menarik dibandingkan pembayaran secara langsung. Hal ini sejalan dengan pertumbuhan pesat QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dalam ekosistem pembayaran digital Indonesia. Menurut goodstats, (2023) pada tahun 2022, QRIS mencatat pertumbuhan tahunan tertinggi sebesar 261,81% meskipun nilai transaksinya masih relatif kecil, yakni Rp24,9 triliun. Pada 2023, meskipun baru digunakan oleh 31% masyarakat, QRIS mulai diminati karena kemudahannya yang tidak

bergantung pada tempat dan waktu hal ini sesuai dengan nilai guna yang dijelaskan oleh Mallat *et al.*, (2004). Puncaknya terjadi pada 2024, saat volume transaksi QRIS melonjak 175,44% (*year-on-year*) dengan nilai transaksi mencapai Rp659,93 triliun, menjadikannya metode pembayaran dengan pertumbuhan tercepat dan memperkuat perannya sebagai solusi pembayaran efisien dan inklusif di era digital (Bank Indonesia, 2024).



Gambar 1.1 Perbandingan Transaksi Pembayaran Digital di Indonesia
Sumber: (Bank Indonesia, 2024; GoodStats, 2023; IDN Times, 2022)

Yadi *et al.*, (2023) mengungkapkan bahwa QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan produk teknologi inovatif di bidang *fintech* yang menggabungkan teknologi QR dengan berbagai metode pembayaran yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia guna memfasilitasi transaksi keuangan yang lebih cepat, aman dan efisien. QRIS telah menjadi platform pembayaran digital dengan pertumbuhan volume transaksi paling signifikan, yaitu sebesar 175,44% (*year-on-year*), dengan nominal transaksi mencapai Rp659,93 triliun yang dijelaskan oleh Bank Indonesia, (2024). Nusaraya *et al.*, (2025) menyatakan bahwa dominasi QRIS di Indonesia bahkan memunculkan kritik dari Pemerintah Amerika Serikat melalui dokumen *National Trade Estimate Report on Foreign Trade Barriers 2025* yang dirilis oleh Kantor Perwakilan Dagang AS (USTR), yang menyatakan bahwa kebijakan QRIS dapat mempersempit penggunaan layanan pembayaran internasional, khususnya dari perusahaan asal AS seperti VISA dan *Mastercard*. Namun, di tengah dominasi

tersebut, penggunaan QRIS di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan pemahaman teknologi, infrastruktur internet yang belum merata, biaya integrasi awal yang tinggi, serta risiko keamanan digital yang dapat mengancam kepercayaan pengguna diungkap oleh Daeli *et al.*, (2025) . Selain itu, rendahnya literasi keuangan dan teknologi, maraknya penipuan digital, kendala teknis dan operasional, keterbatasan penerimaan merchant, biaya admin, serta kurangnya edukasi keamanan digital semakin memperumit adopsi QRIS secara menyeluruh.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Najib & Fahma, (2020) banyak yang mengkaji adopsi aplikasi pembayaran digital di negara maju seperti Amerika, Inggris, Denmark, Australia, Spanyol, Italia dan Kanada. Namun penggunaan aplikasi baru tidak selalu berjalan dengan semestinya masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pembayaran digital seperti ketidakpahaman tentang teknologi, ketidakpercayaan terhadap aplikasi baru dan keraguan akan rasa aman. Dalam hal ini faktor yang menentukan keberhasilan penggunaan pembayaran digital persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Kedua faktor ini merupakan komponen yang penting dalam pembahasan TAM (*Technology Acceptance Model*). Penelitian yang dilakukan oleh Alalwan *et al.*, (2016) mengungkapkan bahwa model teori ini cocok dan kuat untuk membahas tentang faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel manfaat yang dirasakan oleh pengguna dan variabel persepsi kemudahan penggunaan secara positif mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan kembali aplikasi pembayaran digital melalui kepercayaan dalam menggunakan pembayaran digital (Najib & Fahma, 2020).

Menurut Hanafi & Toolib, (2020) persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sebuah aplikasi yang mudah digunakan dan diaplikasikan dianggap lebih ramah pengguna sehingga lebih mungkin bermanfaat. Dalam hal transaksi pembayaran, persepsi kemudahan penggunaan bergantung pada bagaimana aplikasi pembayaran digital mampu memberikan biaya yang relatif murah dan mudah dioperasikan kapan saja dan dimana saja. Kemudahan

penggunaan juga mengacu pada seberapa mudah dan tidak rumit bagi konsumen untuk menggunakan platform pembayaran digital. Hal ini dapat meliputi faktor-faktor seperti kemudahan navigasi, kemudahan memahami instruksi, dan kemudahan menyelesaikan transaksi. Sejalan dengan penelitian yang ditemukan oleh Didied *et al.*, (2022), bahwa dengan menggunakan pembayaran digital akan menjadi lebih efektif dan efisien serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi penggunaan pembayaran digital.

Menurut Davis, (1989) persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan aplikasi akan meningkatkan hasil kinerjanya. Hal ini berarti bahwa dalam transaksi keuangan manfaat yang dirasakan dari aplikasi pembayaran digital bergantung bagaimana cara aplikasi mampu meningkatkan transaksi keuangan. Penelitian yang ditemukan oleh Purwanto & Loisa, (2020) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-wallet* di Jakarta.

Quin Seng & Choon Hee, (2021) menjelaskan bahwa sikap mengacu pada kemungkinan subjektif seseorang untuk melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan. Sikap positif menunjukkan bahwa pengguna merasa senang dan nyaman menggunakan pembayaran digital QRIS, sedangkan sikap negatif menunjukkan kebalikannya. Penelitian ini berfokus di wilayah Purwokerto guna untuk mengetahui interaksi adopsi pembayaran digital QRIS di kalangan masyarakat yang mempunyai karakteristik berbeda dibandingkan dengan masyarakat di kota besar.

Risiko yang dirasakan berkaitan dengan manfaat yang dirasakan terhadap risiko yang mungkin timbul saat menggunakan pembayaran digital, seperti risiko keamanan data, risiko privasi, dan risiko keuangan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wu & Wang, (2005) niat untuk menggunakan aplikasi paling tinggi yaitu ketika risiko penggunaannya rendah, hal ini berkaitan dengan perdagangan *m-payment* di negara Hongkong. Faktor risiko sangat penting dalam kaitannya dengan pembayaran digital, karena dapat mengancam keamanan aplikasi nirkabel.

Urgensi penelitian ini yaitu dengan mengingat perkembangan pembayaran digital QRIS yang pesat dalam transaksi keuangan, di mana pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan aplikasi pembayaran digital menjadi penting. Dengan fokus pada risiko yang dirasakan, manfaat yang dirasakan, dan persepsi kemudahan penggunaan, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana ketiga faktor tersebut mempengaruhi niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS serta peran sikap terhadap pembayaran digital QRIS sebagai variabel mediasi yang dapat membentuk keputusan penggunaan. Relevansi lokal dari penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan bagi pengembang dan pemangku kepentingan dalam merancang strategi yang lebih efektif, tetapi juga berkontribusi pada akademi literatur mengenai penerapan aplikasi di konteks Indonesia, sehingga dapat meningkatkan pemahaman dan penggunaan pembayaran digital di masyarakat.

Penelitian Hilal & Varela-Neira, (2022) menunjukkan bahwa risiko yang dirasakan berpengaruh negatif terhadap niat penggunaan layanan keuangan digital, studi tersebut belum menguji peran sikap sebagai variabel mediasi yang dapat menjelaskan bagaimana individu tetap memilih menggunakan teknologi meskipun terdapat persepsi risiko. Di sisi lain, Javier, (2022) menjelaskan bahwa laporan *East Ventures* (EV) dalam *Digital Competitiveness Index 2023* menunjukkan bahwa pembayaran digital menempati posisi tiga teratas dalam penggunaan digital di Indonesia, yang mengindikasikan bahwa persepsi risiko terhadap pembayaran digital di Indonesia tidak lagi menjadi hambatan signifikan bagi pengguna. Ketidaksesuaian ini menunjukkan adanya celah dalam pemahaman bagaimana pengguna di Indonesia termasuk di wilayah berkembang seperti Purwokerto dalam memaknai risiko penggunaan pembayaran digital. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk mengkaji kembali hubungan antara risiko yang dirasakan dan niat menggunakan kembali pembayaran digital, dengan mempertimbangkan peran sikap sebagai variabel mediasi, guna memperoleh pemahaman yang lebih kontekstual dan akurat terhadap perilaku pengguna di Indonesia.

Dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) penelitian ini akan mengkaji lebih dalam mengenai **“Pengaruh risiko yang dirasakan, manfaat yang dirasakan, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto dengan variabel sikap terhadap pembayaran digital sebagai mediasi ”** Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi penyedia layanan dalam merancang strategi untuk meningkatkan adopsi aplikasi pembayaran digital di wilayah Purwokerto.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pernyataan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah risiko yang dirasakan berpengaruh terhadap sikap terhadap pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto?
2. Apakah manfaat yang dirasakan berpengaruh terhadap sikap terhadap pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto?
3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap terhadap pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto?
4. Apakah sikap terhadap pembayaran digital QRIS berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto?
5. Apakah risiko yang dirasakan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto?
6. Apakah manfaat yang dirasakan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto?
7. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto?
8. Apakah sikap terhadap pembayaran digital QRIS memediasi hubungan antara risiko yang dirasakan terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto?

9. Apakah sikap terhadap pembayaran digital QRIS memediasi hubungan antara manfaat yang dirasakan terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto?
10. Apakah sikap terhadap pembayaran digital QRIS memediasi hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis faktor risiko yang dirasakan, manfaat yang dirasakan, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto, dengan mempertimbangkan sikap terhadap pembayaran digital sebagai variabel mediasi yang berperan penting dalam proses pengambilan keputusan konsumen terhadap penggunaan teknologi digital.

b. Tujuan Khusus

1. Untuk menguji pengaruh risiko yang dirasakan terhadap sikap terhadap pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto.
2. Untuk menguji pengaruh manfaat yang dirasakan terhadap sikap terhadap pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto.
3. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap terhadap pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto.
4. Untuk menguji pengaruh sikap terhadap pembayaran digital QRIS terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto.
5. Untuk menguji pengaruh risiko yang dirasakan terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto.

6. Untuk menguji pengaruh manfaat yang dirasakan terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto.
7. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto.
8. Untuk menguji pengaruh sikap terhadap pembayaran digital QRIS memediasi hubungan antara risiko yang dirasakan terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto.
9. Untuk menguji pengaruh sikap terhadap pembayaran digital QRIS memediasi hubungan antara manfaat yang dirasakan terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto.
10. Untuk menguji pengaruh sikap terhadap pembayaran digital QRIS memediasi hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori TAM dengan menguji pengaruh risiko yang dirasakan, manfaat yang dirasakan, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto, dengan variabel sikap terhadap pembayaran digital QRIS sebagai mediasi. Kontribusi ini dapat memperkaya literatur serta kajian teoritis mengenai adopsi teknologi, khususnya dalam konteks penggunaan pembayaran digital. Temuan dari penelitian ini juga diharapkan menjadi dasar bagi pengembangan model teoritis yang lebih komprehensif dalam menjelaskan

faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan penggunaan pembayaran digital QRIS, dengan mempertimbangkan variabel lain yang mungkin relevan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi penyedia layanan digital di wilayah Purwokerto mengenai faktor-faktor yang memengaruhi sikap dan niat pengguna dalam menggunakan layanan pembayaran digital QRIS. Temuan ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan layanan pembayaran digital QRIS agar lebih diterima oleh masyarakat.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu hanya berfokus pada responden pengguna pembayaran digital QRIS di wilayah Purwokerto, sehingga hasilnya tidak bisa digeneralisasikan secara global karena perbedaan demografis, budaya serta masih terdapat bias pada pengukuran variabel, karena pengumpulan data dilakukan secara survei online dengan menggunakan penyebaran kuesioner.