

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini semua aspek telah mengalami proses digitalisasi, salah satunya mencakup pembayaran secara digital. Menurut penjelasan dari Putu et al (2020) pembayaran digital merupakan pembayaran berbasis teknologi karena menggunakan alat elektronik sebagai mediana. Pembayaran digital di Indonesia terus berkembang dari tahun ke tahun, hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 di bawah ini:



Sumber: Bank Indonesia

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Belanja Menggunakan Uang Elektronik

Dari gambar 1.1 dapat dilihat bahwa pada periode Agustus 2018 – Agustus 2023 jumlah transaksi yang dilakukan dengan uang elektronik telah meningkat lebih dari 880 persen. Jumlah transaksi belanja secara nasional yang menggunakan uang elektronik (*e-money*) mencapai Rp38,5 triliun hingga Agustus 2023. Hal ini menunjukkan bahwa tren penggunaan uang elektronik di kalangan konsumen

Indonesia telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam lima tahun terakhir. (Ahdiat, 2023). Peningkatan penggunaan uang elektronik tidak hanya pada kalangan konsumen saja, seperti yang telah dipaparkan oleh Basuki (2023) sebuah penelitian yang dipublikasikan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa 87% usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia telah menggunakan internet untuk menjalankan operasi mereka. Data CORE Indonesia lainnya menunjukkan bahwa 73% dari 2.001 UMKM yang terlibat dalam survey lebih sering melakukan transaksi dengan uang elektronik yang dapat diakses melalui aplikasi dompet digital. Ini sebanding dengan peningkatan penggunaan uang elektronik, dengan sekitar 70% UMKM mengalami peningkatan transaksi harian dan pendapatan bulanan antara 27% dan 30%.

Sejalan dengan bertambahnya penggunaan digital payment di Indonesia, bank Indonesia bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk mengembangkan *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)* untuk *QR-Code* di Indonesia, yang dirilis secara resmi pada 17 Agustus 2019 dan diberlakukan secara nasional sejak 1 Januari 2020 (Faizani¹ & Indriyanti, 2021). Dengan fasilitas ini, baik penjual maupun pembeli dapat melakukan transaksi non tunai dengan menggunakan smartphone untuk memindai kode *QR*. Menurut laporan Bank Indonesia (BI) Hingga Oktober 2023, terdapat 1,6 miliar transaksi *QRIS*, jauh di atas target BI sebesar 1 miliar transaksi di 2023. Jumlah pengguna *QRIS* juga telah meningkat pesat dengan mencapai 43 juta pengguna atau 90% dari target 2023. Sementara itu, jumlah penjual yang menggunakan *QRIS* telah

meningkat pesat dengan mencapai 30 juta atau 29,63 juta penjual, di mana 92% dari mereka adalah usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) (Ramandhita, 2023).

Meningkatnya penggunaan *QRIS* menunjukkan adanya respon positif masyarakat terhadap pembayaran digital yang membuat transaksi keuangan lebih mudah, cepat dan praktis (Asisa et al., 2022). Menurut Joan Tony Sitinjak (2019) seseorang akan lebih tertarik untuk menggunakan teknologi ketika mereka berpikir dapat menggunakannya dengan mudah atau sedikit usaha dan persepsi mereka tentang kebermanfaatannya juga akan meningkat. Penggunaan *QRIS* memudahkan konsumen menggunakan berbagai macam alat transaksi elektronik *e-wallet* seperti *Dana*, *OVO*, *GoPay*, *ShopeePay*, *LinkAja* dan lain sebagainya. Hampir semua bank yang mempunyai aplikasi mobile banking mendukung fitur *QRIS* (Aribowo, 2021).

Dengan berkembangnya teknologi dan pembayaran digital pada era ini, terdapat adanya adaptasi terhadap teknologi digital. Salah satunya yaitu *digital immigrant* yang menggambarkan sekelompok generasi yang lahir sebelum tahun 1980-an hingga pertengahan 1990-an mereka tumbuh bersama selama era tatap muka, yang mengharuskan pekerjaan yang dilakukan berbasis kertas dan offline. Menggambarkan individu yang tidak terlahir saat era digital namun dapat menggunakan teknologi seiring bertambahnya usia. Selain itu, generasi ini biasa mengadaptasi teknologi dengan metode konvensional (Rahmawati et al., 2020).

Penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) diperlukan untuk mengetahui penerimaan teknologi pada kelompok *digital immigrant*. TAM merupakan sebuah model untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan

mengadopsi teknologi. Pada awalnya, TAM bertujuan untuk menjelaskan cara pengguna menggunakan teknologi informasi baru, seperti perangkat lunak atau sistem informasi manajemen. Namun seiring dengan kemajuan teknologi, TAM juga digunakan dalam berbagai konteks seperti media sosial dan teknologi mobile (Rizky Wicaksono, 2022).

Penggunaan teori *diffusion of innovation* diperlukan untuk mengetahui hambatan yang dirasakan oleh *digital immigrant* pada saat berinteraksi pada teknologi. Teori *diffusion of innovation* merupakan teori yang dikemukakan oleh Rogers (1962), di mana inovasi disampaikan melalui saluran komunikasi dari waktu ke waktu di antara anggota sistem sosial.

Penelitian penerimaan *QRIS* oleh *digital immigrant* melalui metode penelitian kualitatif dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah langkah penting dalam memahami persepsi dan faktor-faktor yang berdampak pada adopsi teknologi ini. Dengan memfokuskan pada aspek-aspek seperti *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana *digital immigrant* menilai manfaat dan kemudahan penggunaan *QRIS* dan teori *diffusion of innovation* mengidentifikasi hambatan-hambatan khusus yang dihadapi oleh *digital immigrant*, serta memberikan wawasan yang diperlukan bagi pengembangan strategi yang lebih efektif untuk memfasilitasi adopsi *QRIS*.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengajukan penelitian dengan judul **“Adopsi Penerimaan *QRIS* Pada *Digital Immigrant*”**

1.2 Fokus Penelitian

Dalam era teknologi modern yang berkembang pesat saat ini, terjadi peningkatan signifikan dalam penggunaan pembayaran digital di Indonesia dari waktu ke waktu. *QRIS* telah menjadi salah satu fasilitas yang memungkinkan penjual maupun pembeli untuk melakukan transaksi tanpa uang tunai menggunakan smartphone dengan memindai kode *QR* secara sah dan resmi. Dengan memanfaatkan *Technology Acceptance Model* (TAM) peneliti akan mengeksplorasi bagaimana *digital immigrant* menilai manfaat dan kemudahan penggunaan *QRIS* serta mengidentifikasi hambatan yang mungkin dihadapi dalam mengadaptasi teknologi ini dengan menggunakan teori *Diffusion Of Innovation*. Dalam fokus penelitian kualitatif ini timbul pertanyaan penelitian, yaitu bagaimana persepsi adopsi *QRIS* pada *digital Immigrant*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, berdasarkan fokus penelitian di atas adalah untuk menganalisis adopsi penerimaan dalam penggunaan *QRIS* dan penolakan adopsi *QRIS* pada *digital immigrant*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memperkaya literatur akademis tentang adopsi teknologi di kalangan *digital immigrant* di Indonesia. Dengan menerapkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) penelitian ini akan

memberikan wawasan yang lebih dalam tentang penerimaan pembayaran digital *QRIS* dan menerapkan teori *Diffusion Of Innovation* untuk menganalisis hambatan pada penerimaan adopsi *QRIS* pada *digital immigrant*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi berbasis data bagi pemerintah, lembaga keuangan dan penyedia layanan teknologi untuk meningkatkan adopsi *QRIS* oleh *digital immigrant* di Indonesia. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi dan faktor yang mempengaruhi penolakan teknologi . Penelitian ini dapat membantu merancang program edukasi antarmuka pengguna dan strategi pemasaran yang lebih efektif.