

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan masyarakat modern selalu berkaitan dengan teknologi. Dimulai dari pemikiran manusia untuk mempermudah kegiatan, teknologi yang terus berkembang telah masuk ke berbagai bidang kehidupan. Dalam perkembangan ekonomi digital dan teknologi, sektor keuangan merupakan komponen penting. Perkembangan teknologi telah memengaruhi sektor keuangan dalam hal sistem pembayaran.

Sampai saat ini, sistem pembayaran terus berkembang dengan pesat sebagai hasil dari inovasi dan teknologi baru. Munculnya E-Wallet adalah salah satu contohnya, yang merupakan bagian dari fintech. Setelah Bank Indonesia mendeklarasikan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada 14 Agustus 2014 dengan tujuan menciptakan ekosistem masyarakat yang tidak menggunakan uang tunai, pembayaran non tunai semakin meningkat di Indonesia, terutama melalui E-Wallet. Untuk meningkatkan GNNT, Bank Indonesia telah menerbitkan blueprint Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 dengan visi untuk mendukung integrasi ekonomi dan keuangan digital nasional.

Pada 17 Agustus 2019, Bank Indonesia meluncurkan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS), salah satu upaya kerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk mencapai visi SPI 2025. Menurut Bank Indonesia (2020), QRIS adalah kombinasi dari berbagai jenis kode QR. Industri sistem pembayaran dan Bank Indonesia mengembangkan QRIS untuk membuat proses transaksi dengan satu kode QR lebih mudah, lebih cepat, dan lebih aman. Sekarang, semua PJSP yang menggunakan QR Code harus menggunakan QRIS. OVO, GOPAY, LinkAja, Dana, ShopeePay, PayTren, DOKU, BluePay, dan Otto Cash adalah beberapa e-wallet yang merupakan bagian dari Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang diizinkan oleh Bank Indonesia.

Tingkat penggunaan QRIS oleh masyarakat semakin meningkat, hal ini disebabkan oleh kemampuan QRIS dalam mempermudah berbagai aktivitas. Keputusan merujuk pada proses pemilihan strategi atau langkah yang diambil dalam menyelesaikan suatu masalah. Tetapi keputusan yang dipilih terhadap keadaan tersebut akan dipengaruhi oleh suatu faktor. Penggunaan aplikasi QRIS tidak terbatas pada kelompok tertentu saja, hampir semua lapisan masyarakat memanfaatkannya untuk mendukung aktivitas sehari-hari, terutama dalam pembayaran.

Beberapa faktor, termasuk pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan pengguna, memengaruhi keputusan masyarakat tentang penggunaan QRIS. Ketiga variabel tersebut terkait dengan model penerimaan teknologi informasi (TAM). Model ini adalah model perilaku yang menjelaskan pendekatan penerimaan teknologi informasi dan dimaksudkan untuk memprediksi penerimaan teknologi oleh pengguna serta keuntungan yang mereka peroleh dari teknologi tersebut. Faktor-faktor ini dipilih karena relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena fenomena dan masalah yang terjadi.

Pengetahuan seseorang dapat memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan atau tidak suatu aplikasi. Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, pedoman dalam membentuk suatu tindakan seseorang. Seseorang akan memiliki pemahaman yang luas tentang QRIS setelah mempelajari hal ini terkait dengan penggunaan QRIS. Karena masyarakat sudah tahu tentang manfaat, cara menggunakan, kelebihan, dan kemudahan aplikasi QRIS, sehingga mereka ingin menggunakannya.

Kebutuhan setiap masyarakat dapat dipenuhi karena kemudahan penggunaan aplikasi QRIS. Masyarakat akan membuat keputusan yang kuat tentang penggunaan aplikasi QRIS jika mereka menganggapnya praktis, menghemat waktu, dan tidak membutuhkan instruksi khusus untuk menggunakannya. Aplikasi QRIS dianggap mudah digunakan oleh semua orang karena kemudahan penggunaan.

Munculnya inovasi teknologi baru akan memberi pengguna kepercayaan yang luar biasa. Hal ini biasanya dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan penggunaan aplikasi yang akan memengaruhi keputusan. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang benar-benar jujur dan mampu memenuhi harapan. Namun, beberapa orang tidak akan percaya pada aplikasi QRIS. Semakin besar kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi QRIS, semakin besar minat masyarakat untuk menggunakannya.

Peneliti memilih aplikasi *QRIS* menjadi objek penelitian dikarenakan semakin banyaknya masyarakat di Indonesia memilih menggunakan aplikasi *QRIS*, dikarenakan semakin banyak masyarakat memiliki usaha bisnis. Namun masih banyak yang belum menggunakan aplikasi tersebut. Pasalnya, pemanfaatan QRIS dalam setiap transaksi pembayaran masih rendah. Sebagian besar penjualan masih dilakukan secara tunai. Semua masalah sosial di atas disebabkan oleh anggapan atau persepsi bahwa aplikasi sulit digunakan. Banyak masyarakat yang masih sulit untuk memilih menggunakan aplikasi *QRIS*. Kegelisahan yang seharusnya tidak perlu khawatirkan untuk menggunakan aplikasi *QRIS*.

Sejalan dengan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan *QRIS* Pada Masyarakat Labuhanbatu”**.

B. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, penulis dapat menyusun permasalahan utama sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengetahuan mempengaruhi minat masyarakat Labuhanbatu dalam menggunakan QRIS?
2. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap minat masyarakat Labuhanbatu untuk menggunakan QRIS?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap minat penggunaan QRIS di kalangan masyarakat Labuhanbatu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menginvestasi apakah pengetahuan berpengaruh terhadap minat masyarakat Labuhanbatu dalam menggunakan QRIS.
2. Untuk mengkaji apakah kemudahan penggunaan memiliki dampak terhadap minat masyarakat Labuhanbatu dalam memanfaatkan QRIS.
3. Untuk mengeksplorasi apakah Tingkat kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS di kalangan masyarakat Labuhanbatu.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan syarat untuk meraih gelar sarjana akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memperluas pengetahuan dan pemahaman penulis terkait minat penggunaan *QRIS*.

2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa serta generasi mendatang di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya yang tertarik dengan tema yang sama, serta dapat berfungsi sebagai acuan awal dalam melaksanakan penelitian di masa mendatang.