

SKRIPSI

Analisis Penerimaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Metode Pembayaran Digital di Solo Raya Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)



Disusun oleh:

FIKA ERLINA WULANDARI

17170133E

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2024**


**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

Analisis Penerimaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Sebagai Metode Pembayaran Digital di Solo Raya Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*

Disusun Oleh:
FIKA ERLINA WULANDARI
17170133E

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji, diujikan dan disahkan pada
tanggal 30 April 2024

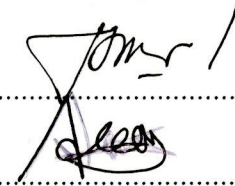
Pembimbing :
ERNI SUPARTI, ST., MT


.....

ANITA INDRASARI, ST., M.Sc.


.....

Penguji :
BAGUS ISMAIL ADHI W, ST., MT


.....

MUHAMMAD AVE SINA, ST., M.Sc



.....

Mengetahui,


Dekan Fakultas Teknik

Dr. Drs. Suseno, M. Si
NIS: 01199408011044

Ketua Program Studi
S1 Teknik Industri


Erni Suparti, ST., MT
NIS: 01201109162145

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa modern ini, *smartphone* telah menjadi bagian mendasar dalam kehidupan sehari-hari. Tercatat perangkat *mobile* yang terhubung di awal tahun 2023 sekitar 353,8 juta mencapai 128% dari total populasi di Indonesia. Adapun jumlah pengguna internet yang mencapai 77% yaitu 212,9 juta pengguna dari total penduduk sebanyak 276,4 juta jiwa (Riyanto, 2023). Peningkatan jumlah pengguna perangkat *mobile* dan pengguna internet ini didukung oleh perkembangan teknologi digital berupa inovasi pada peningkatan layanan dengan menawarkan berbagai layanan yang menarik, salah satu layanan yang diberikan yaitu fasilitas pembayaran pada *smartphone*. Inovasi pada fasilitas pembayaran ini diciptakan untuk mendukung pembayaran nontunai yang lebih praktis dan efisien (OJK, 2019). Inovasi pembayaran nontunai (*cashless*) ini adalah pembayaran berbasis digital. Fasilitas pembayaran melalui *smartphone* merupakan inovasi dari sektor keuangan yang disebut dengan *Financial Technology (Fintech)*. Keberadaan *fintech* memberikan dampak pada masyarakat berupa lebih mudah dalam bertransaksi. *fintech* merubah kebiasaan masyarakat pada proses transaksi dari tunai menjadi nontunai yang disebut dengan *cashless society* (OJK, 2019).

Salah satu metode pembayaran nontunai berbasis digital yang saat ini telah tersedia yaitu berupa dompet digital atau biasa disebut *e-wallet*. Terdapat beberapa aplikasi *e-wallet* yang ada di Indonesia saat ini antara lain Go-pay, Dana, Ovo, LinkAja dan lainnya. Sebelum aplikasi *e-wallet* diterbitkan, *mobile banking* dan internet banking telah ada lebih dulu dan juga digunakan sebagai transaksi digital. Dalam implementasinya, *e-wallet* memanfaatkan *Quick Response Code* untuk pembayaran transaksi. Seiring berjalannya waktu aplikasi dompet digital semakin banyak sehingga pihak *merchant* harus menyediakan beberapa QR code sesuai dengan banyaknya aplikasi yang tersedia untuk dapat di *scan* oleh masing-masing aplikasi. Sedangkan konsumen mengalami kerepotan untuk

melakukan pemindaian dikarenakan banyaknya QR *code* yang ada. Berdasarkan hal ini, Bank Indonesia (BI) bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) meluncurkan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sebagai bentuk penyempurnaan QR *code* pada 17 Agustus 2019 dan mulai efektif diberlakukan secara nasional sejak 1 Januari 2020. Menurut Bank Indonesia (2020), QRIS merupakan standar QR *Code* nasional yang ditetapkan oleh Bank Indonesia agar proses transaksi pembayaran dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga kemanaannya. QRIS mempermudah *merchant* karena hanya perlu menyediakan satu QR *code* pembayaran saja dan konsumen hanya perlu memindai satu QR *code*.

Berdasarkan data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), hingga akhir tahun 2022 tercatat pengguna selaku *merchant* yang menggunakan QRIS sebanyak 23,97 juta (Ahdiat, 2023b) dengan total jumlah pengguna selaku konsumen QRIS sebanyak 28,76 juta (Ahdiat, 2023a) diseluruh Indonesia. Berdasarkan data yang didapatkan dari Bank Indonesia, terdapat selisih yang besar antara transaksi QRIS dengan transaksi ATM/debit. Adapun selisih nilai transaksi sebesar 689,23 triliun dan selisih volume transaksi sebesar 548,56 juta kali, dimana transaksi ATM/debit lebih tinggi dibandingkan transaksi menggunakan QRIS.

Menurut Pratama (2023) dalam Solopos bisnis, berdasarkan data dari Kantor Perwakilan Bank Indonesia (BI) Kota Solo pada 2022, menunjukkan jumlah *merchant* di Solo Raya yang menggunakan QRIS mencapai 36.881 pada Desember 2019, tahun berikutnya yaitu Desember 2021 naik menjadi 281.164 *merchant* dan pada Juli 2022 tercatat ada 358.410 *merchant*. Solo raya meliputi beberapa daerah antara lain Kota Surakarta, Karanganyar, Sragen, Boyolali, Wonogiri, Klaten dan Sukoharjo. Penelitian ini dilakukan di Solo raya mengingat pengguna QRIS di Solo raya masih tergolong sedikit dibandingkan daerah lainnya. Menurut data Bank Indonesia ditahun 2019 pengguna QRIS selaku konsumen tertinggi adalah Jakarta mencapai 27.3%, sedangkan 3 kota dengan sebaran pengguna terkecil yaitu Pekalongan sebesar 1.5%, Banjarmasin sebesar 1.2% dan Solo raya sebesar 1%. Berdasarkan uraian tersebut, pada penelitian ini Solo raya menjadi batasan penelitian karena tingkat

pengguna selaku konsumen dinilai masih rendah dibandingkan daerah lainnya.

Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 tanggal 25 Februari 2022 tentang perubahan kedua atas Peraturan Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk pembayaran, menyatakan wajib menggunakan Standar Nasional *Quick Response Code (Quick Response Indonesian Standard)* dalam setiap pembayaran di Indonesia yang difasilitasi dengan *Quick Response Code* untuk pembayaran. Peraturan ini ditujukan untuk mendukung inklusi keuangan, termasuk pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), serta percepatan pemulihan ekonomi nasional (Bank Indonesia, 2022). Oleh karena itu, untuk mendukung peraturan tentang implementasi QRIS dan berdasarkan data transaksi QRIS yang masih terbilang masih rendah jika dibandingkan dengan metode transaksi lainnya maka perlu meneliti tingkat penerimaan masyarakat terhadap pengguna QRIS sebagai standar QR code Indonesia yang dalam penelitian ini memiliki batasan ruang lingkup penelitian yaitu di Solo raya dengan menggunakan faktor-faktor yang terdapat pada model *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan penggunaan QRIS di Solo raya. Temuan dari penelitian ini dapat memberikan panduan kepada penyedia layanan QRIS khususnya lembaga pemerintahan dan lembaga keuangan agar dapat mempromosikan dan mendukung implementasi QRIS oleh pengguna selaku konsumen maupun *merchant* sebagai solusi pembayaran yang efisien dan inovatif.

1.2 Tinjauan Pustaka dan Novelty

Tinjauan Pustaka merupakan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan untuk menyusun laporan tugas akhir ini sehingga dapat dijadikan referensi yang dapat memperkuat penelitian yang dilakukan. Tinjauan pustaka ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tinjauan Pustaka

No	Penulis	Objek Penelitian	Jumlah indikator pada setiap variabel					Variabel tambahan	Tools Pengolahan Data
			<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Attitude toward using</i>	<i>Behavior Intention to Use</i>	<i>Actual Use</i>		
1	Astika Kurniawati et al. (2017)	Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	3	5	-	3	-	<i>Experience</i> (2), <i>Complexity</i> (2) dan gender	<i>Analysis of Moment Structure</i> (AMOS) versi 22.0
2	Santika & Yadna (2017)	Penggunaan <i>E-Commerce</i> pada UMKM Kerajinan di Gianyar	5	5	5	-	3	-	SPSS
3	Wibowo (2008)	Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi	4	4	3	3	3	<i>Computer Self Efficacy</i> (CSE) (3)	Lisrel 8.30
4	Al-Rasyid et al.	Penerimaan	3	3	3	2	2	<i>Application Usability</i>	SPSS

	(2022)	Aplikasi Gobis Surabaya						(1), <i>Application User Experience</i> (1)	
5	Ayu et al. (2016)	Perilaku Pengguna Instagram	3	2	2	-	2	-	<i>Analysis of Moment Structure</i> (AMOS)
6	Penelitian ini	Faktor Penerimaan QRIS bagi Konsumen di Solo raya	4	5	5	4	2	<i>Subjective Norm</i> (2) dan <i>Anxiety</i> (1)	SmartPLS 3.29

Terdapat beberapa perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, salah satunya yaitu tujuan dan objek yang diteliti. Pada penelitian ini menganalisis tingkat penerimaan konsumen (pembeli) yang menggunakan QRIS dalam melakukan pembayaran saat menggunakan/membeli jasa/barang. Adapun hal lain yang membedakan yaitu cakupan pengambilan sampel guna untuk mengumpulkan data primer dengan menyebarkan kuesioner. Pengambilan data mencakup pengguna pembayaran menggunakan QRIS di Solo raya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan antar faktor yang mempengaruhi penerimaan QRIS terhadap pengguna selaku pembeli?
2. Apa rekomendasi untuk meningkatkan layanan QRIS agar dapat diterima oleh masyarakat?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai antara lain:

1. Mengetahui hubungan antar faktor yang mempengaruhi penerimaan QRIS terhadap pengguna selaku pembeli.
2. Untuk memberikan rekomendasi dalam meningkatkan layanan QRIS agar dapat diterima oleh masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan QRIS pada masyarakat di Solo raya agar lembaga pemerintahan dan lembaga keuangan dapat mempromosikan dan mendukung implementasi QRIS sebagai solusi pembayaran dalam bertransaksi.

1.6 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan maka batasan masalah pada penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini tidak melibatkan faktor usia.
2. Penelitian tertuju pada penggunaan QRIS yang menggunakan metode *Merchant Presented Mode* (MPM).