

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

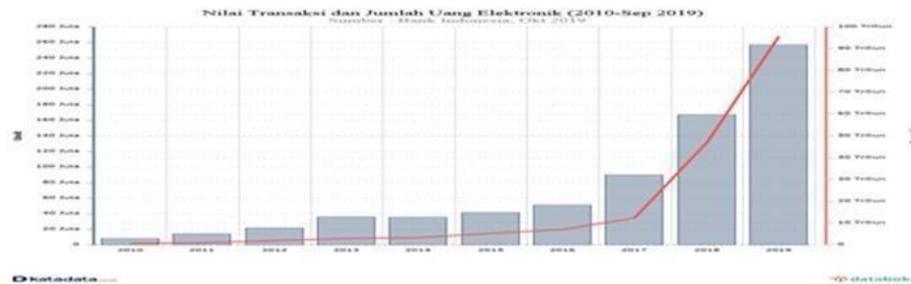
Kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi digital yang semakin pesat membawa perubahan yang cukup signifikan pada kehidupan kita di semua bidang. Dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut aktivitas pemerintah dan usaha mulai mengubah dirinya menjadi instansi dan perusahaan global, termasuk perbankan. Meningkatnya pergerakan masyarakat akhir-akhir ini menjadikan *community service providers* seperti perbankan, harus mencari berbagai cara untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua nasabahnya. Diantara inovasi yang harus dikembangkan perbankan adalah dalam hal metode transaksi dan alat pembayaran (Pratama & Suputra, 2019).

Alat pembayaran selama beberapa periode telah meniti beberapa modifikasi yang awal mulanya dari praktik barter sampai diciptakannya uang sebagai alat pembayaran yang legal. Uang sebagai sebuah komoditas yang biasa digunakan oleh masyarakat sebagai alat transaksi yang legal untuk setiap transaksi barang dan jasa juga telah melewati metamorfosa (perubahan). Terciptanya alat pembayaran uang elektronik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital menjadi inovasi baru di dunia perbankan (Ningsih et al., 2021).

Sistem pembayaran uang elektronik di Indonesia mengalami perkembangan dengan sistem teknologi yang terus maju dan mutakhir yang membuat penyedia serta pengguna sistem pembayaran uang elektronik secara berkala mengoptimalkan pelayanannya dalam sistem pembayaran supaya lebih instan dipakai oleh konsumen atau nasabahnya di masa mendatang.

Dewasa ini, masyarakat Indonesia sudah mulai menggunakan uang elektronik dalam beberapa aktivitasnya, antara lain untuk pembayaran tol, transportasi online, parkir digital, belanja di minimarket, dan pembelian pulsa sebagai perwujudan bentuk transaksi dengan menggunakan uang elektronik (Tazkiyyaturrohmah, 2018). Di Indonesia, transaksi uang elektronik semakin menunjukkan tren peningkatan setiap tahunnya. Meningkatnya literasi keuangan inklusif masyarakat dan jumlah penduduk yang bertambah memacu bertumbuhnya transaksi *electronic money* di tanah air.

Seperti yang tergambaran di grafik berikut ini:



Gambar 1. Transaksi jumlah uang elektronik yang beredar di Indonesia tahun 2010 – 2019

Sumber : (Nilai Transaksi dan Jumlah Uang Elektronik (2010-Sep 2019), 2019)

Gambar 1. Transaksi jumlah uang elektronik yang beredar di Indonesia menjelaskan bahwa pada 2010, jumlah uang elektronik baru mencapai 7,9 juta unit dengan transaksi Rp 693,47 miliar. Tren transaksi uang elektronik dan jumlah uang elektronik secara akumulatif mengalami peningkatan hingga periode kuartal ketiga tahun ini yang meningkat dua kali lipat dibanding pada tahun sebelumnya yang hanya menyentuh Rp 47,2 triliun. Hingga akhir September 2019, jumlah uang elektronik telah melambung menjadi 25,1 juta unit. Nilai transaksi melonjak menjadi Rp 95,75 triliun. (Nilai Transaksi dan Jumlah Uang Elektronik (2010-Sep2019), 2019).

Data menunjukkan penggunaan uang elektronik di Indonesia meningkat yang cukup signifikan setiap tahunnya. Hal ini menandakan antusiasme masyarakat yang sangat tinggi dalam menggunakan uang elektronik. Walaupun uang digital elektronik belum dipakai sebagai *main transaction tool*, namun *electronic digital money* akan berkapasitas menjadi alat pembayaran substitusi uang *cash* pada masa akan datang. Pemerintah pula akan memberikan perhatian dalam revolusi prosedur alat bayar elektronik ini (Ningsih et al., 2021).

Untuk memudahkan sistem pembayaran elektronik dan transaksi keuangan digital serta dalam rangka meningkatkan pendapatan nasional, Bank Indonesia memutuskan untuk meriliskan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) bermaksud agar menciptakan *digital transaction* keuangan elektronik lebih simpel di Indonesia. QRIS adalah standar QR Code untuk transaksi lewat aplikasi *mobile banking electronic money, server based*, serta *electronic wallet* yang diresmikan aktif pada 1 Januari 2020. Diresmikannya penggunaan QRIS sebagai QR media pembayaran elektronik ini menjadi wujud nyata dukungan pemerintah terhadap

revolusi sistem pembayaran Indonesia di era digital seperti saat ini. Dengan perilisannya QRIS diharapkan menjadi alat bayar yang legal berbasis kode QR untuk keseluruhan aplikasi transaksi di Indonesia (Bank Indonesia, 2020).

Menurut www.wartaekonomi.co.id, salah satu cara Bank Indonesia untuk memperluas dan meningkatkan penggunaan QRIS yaitu dengan mengadakan pekan QRIS Nasional yang diselenggarakan serentak di 46 Kantor Perwakilan Bank Indonesia pada 9-15 Maret 2020 melalui berbagai kegiatan Edukasi “BI Mengajar dalam rangka Pekan QRIS Nasional” yang diselenggarakan dari kampus ke kampus. Kegiatan tersebut menargetkan pada generasi muda milenial masa kini yang berpotensi menjadi pengguna utama QRIS. Bank Indonesia mengharapkan generasi millennial dapat menjadi endorser QRIS dalam proses sosialisasinya.

Generasi milenial sebagai generasi kontemporer yang hidup di transformasi millennium disebut juga generasi Y ini merupakan generasi yang muncul dengan kurun waktu antara tahun 1980 sampai 2000 (Naumovska, 2017). Sugianto & Brahmana (2018) mendefinisikan bahwa “Generasi millennial adalah generasi yang hidup di zaman yang memiliki pergerakan yang tinggi dan serba terhubung dengan internet, sehingga berpengaruh pada gaya hidup, rutinitas, sampai dengan hal-hal yang bersifat pribadi seperti saat ini”.

Adapun model yang banyak digunakan oleh generasi milenial saat ini dalam akses pengguna teknologi digital seperti uang elektronik QRIS ini yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis et al. (1989) dalam Pratama & Suputra (2019) dimana model ini berasumsi bahwa *perceived usefulness* (persepsi manfaat) serta *perceived ease of use* (persepsi mudah digunakan) menjadi pokok utama yang mempengaruhi perilaku pengguna dan tingkat penerimaan teknologi informasi.

Uang elektronik QRIS ini banyak menawarkan *maslahah* (manfaat) yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat sehingga dapat meningkatkan penggunaannya dan jumlah penggunanya. Apabila suatu *product* memiliki *maslahah* untuk dipakai dalam aktivitas sehari-hari, maka *product* tersebut berpeluang besar dipakai oleh populasi umum. Begitupun *electronic money* jika dinilai memiliki *maslahah* dan menunjang transaksi perekonomian, tidak mustahil suatu populasi akan memutuskan untuk memakai uang elektronik. Dan juga sebaliknya, jika dalam penggunaan uang elektronik konsumen tidak merasakan *maslahah* dari penggunaan uang elektronik tersebut maka konsumen akan berhenti atau memutuskan untuk tidak

menggunakan uang elektronik sebagai alat transaksi pembayaran (Pratama & Suputra, 2019).

Faktor sosial dari lingkungan sekitar juga bisa berdampak pada persepsi manfaat seseorang, seperti suatu populasi hanya melihat sesuatu kemanfaatannya saja, apabila diantara mereka mengetahui lingkungan terdekat menggunakannya pula. Dalam hal ini, jika sebuah populasi semakin merasa penggunaan uang elektronik itu bermanfaat, maka semakin memicu pula uang elektronik tersebut untuk dipakai (Yogananda & Dirgantara, 2017).

Manfaat uang elektronik QRIS merupakan bagian dari mata uang teknologi yang muncul pada tahun 1970-an disebabkan terobosan dalam miniaturisasi dalam berbagai jenis uang elektronik, demokrasi dari informasi, dan pembangunan dari sistem pembayaran untuk transaksi elektronik. Penggunaan QRIS sebagai kode alternatif alat pembayaran *non-cash* di Indonesia mengisyaratkan adanya potensi yang signifikan untuk mengurangi tingkat penggunaan uang *cash*, terutama untuk sistem transaksi yang bersifat mikro hingga retail (Tarantang et al., 2020).

Sedangkan dalam Islam *masalahah* (manfaat) penggunaan uang elektronik sudah Allah firmankan dalam surat Al-Baqarah :185 yang berbunyi:

﴿ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ... ﴾

Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki bagimu kesukaran.

Makna ayat tersebut Allah menyebutkan sesungguhnya Allah memberi kemudahan kepada hambanya dan tidak menghendaki kesukaran bagi hambanya termasuk juga terdapat dalam dalam berbagai jenis transaksi non tunai seperti QRIS ini supaya hamba-hambanya mudah untuk melakukan transaksi non tunai yang tentunya diperbolehkan dalam Islam.

Selain persepsi *masalahah* dalam Islam yang berpengaruh dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan uang elektronik QRIS tersebut terdapat juga persepsi kemudahan penggunaan juga berdampak besar didalamnya. Kemudahan penggunaan merupakan keyakinan seseorang dimana dalam menggunakan suatu teknologi bisa dengan mudah dipahami dan digunakan, yang berarti bila seseorang merasa yakin sesungguhnya suatu sistem teknologi terbaru mudah untuk dipakai dan dipahami maka seseorang tersebut akan berminat untuk menggunakannya (Silaen & Prabawani, 2019).

Ichsan Nur Yasar, 2021

Persepsi Penggunaan Uang Elektronik QRIS pada Generasi Milenial di DKI Jakarta

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ekonomi Syariah S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Menurut Fred Davis dalam (Joan, Leoni; Sitinjak, 2019) menjelaskan bahwa “beberapa variabel yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan sebuah teknologi salah satunya adalah kemudahan penggunaan”. Masyarakat tidak harus dipaksa untuk menggunakan uang elektronik dan jika pengguna *electronic money* merasa kemudahan dalam penggunaan uang elektronik dan jika suatu populasi mempersepsikan kemudahan penggunaan *electronic money* dengan positif serta merasakan manfaatnya, maka akan muncul keinginan dan memutuskan untuk memakai uang elektronik.

Hasan (2010) dalam (Hafid Saeful Sidik et al., 2017) menjelaskan “Persepsi *word of mouth* dalam dunia bisnis adalah persepsi tindakan konsumen dalam memberikan informasi ke calon konsumen lain non-komersial seperti merek, produk maupun jasa”. Persepsi ini merupakan suatu komunikasi yang terdapat didalamnya sebuah informasi yang disampaikan tentang suatu merek yang seseorang melakukan hal tersebut kepada orang lain bersumber dari pengalaman sebelumnya agar orang lain tersebut memahami kebaikan dan keburukan yang terdapat dalam sebuah merek tersebut.

Selain itu, yang mempengaruhi keputusan untuk menggunakan uang elektronik ialah persepsi risiko. Menurut Pavlou (2001) dalam (Priambodo & Prabawani, 2016), “persepsi risiko ialah suatu situasi tidak pasti yang seseorang mempertimbangkannya guna memutuskan “Iya” atau “tidak” dalam melakukan transaksi. Masalah “*security and consumer protection*” tentu menjadi alasan utama terhadap penggunaan uang elektronik. Faktor ini perlu pihak penerbit memberi perhatian terhadap penggunaan uang elektronik guna mengurangi persepsi suatu populasi akan risiko yang terjadi, akibat transaksi yang dilakukan secara elektronik agar pengguna uang elektronik terbebas dari berbagai kerisauan ketika bertransaksi memakai *eletronic money*. Dengan maksud lain, faktor persepsi risiko yang berkembang dalam masyarakat akan penggunaan uang elektronik sangat berdampak besar terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan uang elektronik.

Terdapat afiliasi dan pengaruh antara persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, *word of mouth*, serta persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan uang elektronik dalam masyarakat. Semakin tinggi tingkat keyakinan persepsi masyarakat terhadap manfaat dari penggunaan uang elektronik yang didukung pula dengan persepsi kemudahan dan *word of mouth* dalam penggunaannya. Namun persepsi risiko yang timbul dalam masyarakat pun tidak dapat disepelekan. Hal ini yang dapat menimbulkan

persepsi negatif dikalangan masyarakat dalam memutuskan menggunakan uang elektronik (Priambodo & Prabawani, 2016).

Sebagai bentuk dukungan peneliti terhadap kebijakan pemerintah dengan dikeluarkannya *electronic money* QRIS sebagai QR Nasional pembayaran uang elektronik dan merujuk pada penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan menggunakan empat variabel yang digunakan sebagai dasar pertimbangan, yaitu persepsi manfaat (*maslahah*), persepsi kemudahan penggunaan, persepsi *word of mouth*, serta persepsi risiko sebagai variabel berpengaruh atas keputusan seseorang dalam menggunakan uang elektronik.

I.2. PERUMUSAN MASALAH

Permasalahan yang akan diteliti dengan terperinci ialah seberapa besar manfaat dari penggunaan uang elektronik, bagaimana kemudahan transaksi dalam penggunaannya, bagaimana peran *word of mouth* serta risiko apa saja yang ditimbulkan dalam penggunaan uang elektronik berbasis *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Masalah spesifik yang dapat diangkat pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi *maslahah*, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi *word of mouth* dan persepsi risiko secara parsial terhadap keputusan menggunakan uang elektronik QRIS pada generasi milenial di DKI Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi *maslahah*, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi *word of mouth*, serta persepsi risiko secara simultan terhadap keputusan menggunakan *electronic money* QRIS pada generasi milenial di DKI Jakarta?

I.3. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh persepsi *maslahah*, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi *word of mouth* serta persepsi risiko secara parsial terhadap keputusan menggunakan uang elektronik QRIS pada generasi milenial di DKI Jakarta.
2. Untuk menganalisis serta membuktikan pengaruh persepsi *maslahah*, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi *word of mouth* dan persepsi risiko secara simultan terhadap keputusan menggunakan uang elektronik QRIS pada generasi milenial di DKI Jakarta.

I.4. MANFAAT HASIL PENELITIAN

Adapun manfaat hasil dari penelitian ini adalah :

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber untuk menguji kemampuan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang diperoleh. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang *financial technology*. Penelitian juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dan juga bisa menambah wawasan bagi masyarakat awam umumnya.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Praktisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan tertuju pada pihak penerbit hendaknya dapat mengurangi resiko penggunaan dan memperbesar jangkauan yang mungkin *electronic money QRIS* ini bisa dipakai dimanapun berada, sehingga pengguna uang elektronik QRIS dapat lebih percaya dan mendapat manfaat serta keuntungan yang banyak dari penggunaan QRIS.

b. Bagi Regulator

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang dapat menjadi sumber informasi dalam merumuskan strategi pengembangan yang tepat oleh regulator, terutama pada peraturan, mekanisme dan strategi dalam menghadapi masalah yang dialami perusahaan penerbit layanan uang elektronik di Indonesia.