

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi digital yang pesat dan didukung oleh peningkatan internet dan *smartphone* telah mendorong masyarakat untuk beralih dari metode pembayaran tradisional ke metode pembayaran digital. Di era digital saat ini, teknologi keuangan telah mengalami perkembangan yang pesat, salah satunya adalah sistem pembayaran non tunai. *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) menjadi salah satu solusi yang dihadirkan untuk mempermudah transaksi keuangan di Indonesia. Dengan kemudahan yang ditawarkan, QRIS memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan cepat dan praktis hanya melalui aplikasi di *smartphone*. Di Indonesia, QRIS diharapkan dapat meningkatkan inklusi keuangan, terutama dikalangan generasi muda yang akrab dengan teknologi digital.

Sistem pembayaran digital yang mudah digunakan, kecepatan digital, serta minat masyarakat yang semakin besar terhadap belanja online akan berkontribusi besar pada pertumbuhan pesat transaksi ekonomi dan keuangan digital. Kemudahan dan ragam fitur QRIS mendukung inklusi ekonomi dan keuangan digital serta konektivitas pembayaran antar negara. Pada saat ini penggunaan QRIS terus mengalami peningkatan. Bank Indonesia mencatat transaksi QRIS tumbuh signifikan dalam setahun terakhir, yakni mencapai 226,54 persen dengan jumlah pengguna mencapai 50,50 juta dan jumlah *merchant* sebesar 32,71 juta.

Dari jumlah data tersebut, sebanyak 30,2 juta diantaranya merupakan *merchant* UMKM. Mayoritas *merchant* yang menggunakan QRIS berada di Pulau Jawa. Provinsi Jawa Barat memiliki paling banyak *merchant* QRIS, yaitu 6,8 ribu *merchant* pada Maret 2024. DKI Jakarta memiliki 5,2 ribu *merchant*

QRIS. Jawa Tengah memiliki 3,1 ribu *merchant* dan Jawa Timur memiliki sebanyak 3,6 ribu *merchant* QRIS. (indonesia.go.id)

Masyarakat pada umumnya terutama mahasiswa saat ini memiliki akses yang lebih mudah dan cepat terhadap informasi. Hal ini disebabkan oleh kemampuan mereka dalam menggunakan teknologi dan internet untuk memperoleh berbagai informasi dengan efisien. Salah satu teknologi yang dapat dimanfaatkan adalah QRIS, yang merupakan standar kode QR yang digunakan di Indonesia. QRIS memungkinkan mahasiswa untuk mempermudah kegiatan sehari-hari, seperti melakukan pembayaran, mendapatkan informasi produk layanan, dan berbagai keperluan lainnya dengan cepat dan efektif. Oleh karena itu, penggunaan QRIS dapat dianggap sebagai salah satu kemudahan teknologi yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dalam kehidupan mereka sehari-hari.

Teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang dikembangkan Venkatesh et al. pada tahun 2003 mengintegrasikan berbagai teori sebelumnya dan memperkenalkan tujuh konstruk utama yang mempengaruhi adopsi teknologi. Tujuh konstruk tersebut ialah harapan pengguna bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja (*Performance Expectancy*), tingkat kemudahan dalam penggunaan teknologi (*Effort Expectancy*), pengaruh orang lain dalam keputusan untuk menggunakan teknologi (*Social Influence*), Sumber daya yang ada untuk mendukung penggunaan teknologi (*Facilitating Conditions*), kesukaan pengguna terhadap pengalaman menggunakan teknologi (*Hedonic Motivation*), pertimbangan antara manfaat yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan (*Price Value*) dan kebiasaan yang terbentuk dalam menggunakan teknologi (*Habit*). Teori ini menyediakan landasan yang kuat untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi, sehingga penting untuk diterapkan dalam penelitian mengenai adopsi teknologi pada berbagai bidang.

Kemudahan (*Effort Expectancy*) dapat memengaruhi perilaku pengguna, dimana semakin tinggi tentang kemudahan penggunaan sistem maka semakin

tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Kemudahan penggunaan mencerminkan sejauh mana suatu sistem akan mempermudah tugas penggunanya sehingga sering digunakan. Penggunaan sistem secara berulang menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Kemudahan penggunaan juga berkaitan dengan keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu akan menghasilkan sesuai dengan apa yang diinginkan tanpa harus melakukan usaha yang besar.

Kemudahan (*Effort Expectancy*) dalam penggunaan teknologi mempengaruhi perkembangan QRIS. Mereka lebih cenderung menggunakan QRIS sebagai alternatif apabila mereka meyakini mudah. Persepsi positif bahwa penggunaan QRIS di masyarakat dan aplikasinya dalam transaksi keuangan sehari-hari dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap teknologi. Sehingga semakin tinggi tingkat kemudahan yang ditimbulkan oleh penggunaan teknologi, semakin mempengaruhi keputusan dalam menggunakan teknologi (Ramadhan et al., 2023). Dalam penelitian (Ramdhani et al., 2024) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Artinya semakin tinggi kemudahan yang dirasakan pengguna, maka semakin besar pula keputusan menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran.

Nilai harga (*Price Value*) mengacu pada persepsi pengguna tentang keseimbangan antara manfaat yang diperoleh dari teknologi dan biaya yang dikeluarkan untuk mengakses teknologi tersebut. Pengguna akan mempertimbangkan seberapa besar keuntungan yang mereka dapatkan dari penggunaan suatu teknologi. Jika pengguna merasa bahwa manfaat yang diperoleh jauh lebih besar dibandingkan biaya yang dikeluarkan, maka kemungkinan besar mereka akan mengadopsi dan menggunakan teknologi tersebut. Dari penelitian sebelumnya Nilai Harga (*Price Value*) berpengaruh secara langsung terhadap penggunaan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa perbandingan antara jumlah uang yang dikeluarkan oleh konsumen dalam menggunakan layanan QRIS sebanding dengan keuntungan yang mereka

dapatkan (Saibil et al., 2022). Dalam penelitian sebelumnya (Ramadhan Amalia, 2023) Nilai Harga (*Price Value*) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap penggunaan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna tidak menganggap biaya penggunaan QRIS lebih kecil dari keuntungan seperti kemudahan dan kepraktisan transaksi pembayaran. Dalam penelitian (Sujati, 2021) nilai harga (*Price Value*) berpengaruh negatif dan tidak signifikan, Dimana variabel nilai harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat mahasiswa Universitas Ibnu Chaldun menggunakan QRIS.

Baru-baru ini muncul modus beberapa *merchant* menerapkan biaya admin atau biaya tambahan untuk transaksi menggunakan QRIS. Langkah ini diambil sebagai respons terhadap meningkatnya biaya operasional dan untuk menjaga keberlanjutan bisnis di tengah persaingan yang ketat. Pengenaan biaya ini menuai tanggapan dari konsumen dan pelaku usaha. Beberapa pihak menyatakan bahwa biaya tambahan dapat memberatkan konsumen. Di sisi lain, *merchant* berargumen bahwa biaya tambahan tersebut diperlukan untuk menutupi biaya layanan dan pemeliharaan sistem.

Lingkungan sosial (*Social Influence*) menjadi salah satu faktor yang penting dan memberi pengaruh pada perilaku konsumsi, Dimana setiap individu dapat bertingkah laku atau mengalami perubahan perilaku disaat-saat tertentu. Lingkungan keluarga, lingkungan teman bermain, dan lingkungan bermasyarakat merupakan lingkungan sosial yang sering kita kenal. Lingkungan keluarga adalah lingkungan sosial yang pertama sekali kita kenal sejak lahir. Pengaruh lingkungan sosial yang bebas tidak selalu membawa efek positif saja, tetapi juga bisa membawa efek negatif juga. Efek negatif yang timbul karena terpengaruhi oleh lingkungan sosial, biasanya dalam hal memenuhi kebutuhan dan keinginan yang cenderung konsumtif atau boros.

Hasil penelitian (Rachmawati et al., 2023) menyatakan bahwa lingkungan sosial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS. Hasil tersebut menjelaskan bahwa pengaruh lingkungan sosial terutama pada aspek yang berkaitan dengan kemajuan teknologi menjadi aspek yang

dominan. Dalam penelitian (Hasanah et al., 2022) menyatakan bahwa lingkungan sosial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku konsumsi. Hal ini lingkungan sosial adalah salah satu faktor yang memiliki pengaruh tindakan perilaku individu atau kelompok. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Effort Expectancy* dan *Price Value* Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS Sebagai Metode Pembayaran dengan *Social Influence* sebagai Variabel Moderasi” (Penelitian pada Mahasiswa STIE Malangkuçewara).**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Effort Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS?
2. Apakah *Price Value* berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS?
3. Apakah *Social Influence* dapat memoderasi signifikan *Effort Expectancy* terhadap keputusan penggunaan QRIS?
4. Apakah *Social Influence* dapat memoderasi signifikan *Price Value* terhadap keputusan penggunaan QRIS?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan *Effort Expectancy* terhadap keputusan penggunaan QRIS.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan *Price Value* terhadap keputusan penggunaan QRIS.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan *Social Influence* dalam memoderasi *Effort Expectancy* terhadap keputusan penggunaan QRIS.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan *Social Influence* dalam memoderasi *Price Value* terhadap keputusan penggunaan QRIS.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menemukan ada tidaknya hubungan *Effort Expectancy* dan *Price Value* terhadap keputusan penggunaan QRIS dengan *Social Influence* di wilayah STIE Malangkuçeçwara

1.4.2 Manfaat Praktis

a) Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan serta pengetahuan mengenai *Effort Expectancy*, *Price Value* dan *Social Influence* terhadap minat penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran sehari-hari.

b) Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan mampu mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel baru yang lebih unik, sehingga rekomendasi hasil penelitian bisa lebih digeneralisasikan secara teoritis, sehingga akan dapat menghasilkan temuan baru yang lebih spesifik.