

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi sudah menjadi hal yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia dewasa ini. Manusia seolah-olah tidak dapat melakukan berbagai aktivitasnya tanpa ponsel cerdas, tablet, komputer dan alat-alat produk teknologi modern lainnya. Berbagai kegiatan manusia sehari-hari mulai dari belajar, bekerja, belanja dan lainnya semuanya dilakukan dengan bantuan teknologi. Dalam sekejap mata, teknologi sudah menjadi hal yang umum di pasaran dan penggunaannya semakin meningkat setiap waktunya.

Teknologi yang berkembang saat inipun tidak hanya mencakup barang-barang digital yang digunakan sehari-harinya, melainkan juga merambat pada bisnis atau perekonomian di Indonesia. *Financial Technology* atau yang akrab disebut *Fintech* merupakan istilah yang dapat menyebutkan sebuah inovasi dalam bidang jasa keuangan atau finansial. Inovasi yang dimaksud merupakan inovasi-inovasi bidang keuangan yang diberikan sentuhan teknologi modern dalam penggunaannya. Bisa juga dikatakan sebagai inovasi yang membantu memaksimalkan penggunaan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah berbagai aspek pelayanan keuangan.

Perbankan digital merupakan contoh nyata akan sebuah revolusi dalam dunia perekonomian di Indonesia. Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan

Digital oleh Bank Umum, dimana *dital banking* adalah pelayanan perbankan elektronik yang dikembangkan guna memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam melayani atau memberikan informasi kepada nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai kebutuhan, dan dapat dijalankan secara mandiri oleh nasabah, dengan tetap memperhatikan keamanannya. Perbankan digital sudah berkembang mulai dari segi pelayanannya maupun penggunaannya, seperti sms banking, internet banking, dan *mobile banking*.

Perkembangan perbankan digital terus berlanjut. Dimana saat ini mulai berkembang pembayaran berbasis digital yang juga merupakan sebuah inovasi dalam perkembangan perbankan digital. Adanya pembayaran berbasis digital menjadi pilihan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran, walaupun umumnya masyarakat masih menggunakan uang tunai dalam melakukan transaksi tetapi tidak dapat dipungkiri pula bahwa transaksi pembayaran berbasis digital saat ini dapat dikatakan menjadi salah satu kebutuhan masyarakat seiring berkembangnya inovasi pembayaran non tunai.

Menurut Bank Indonesia, metode pembayaran *non-tuai* terbagi menjadi dua jenis yakni, *e-money* dan *e-wallet*. *E-wallet* atau dompet digital, merupakan metode pembayaran berbasis server seperti OVO, Go-Pay, Link-Aja, dan Dana. Sedangkan *e-money* atau uang elektronik merupakan metode pembayaran berbasis chip. Kedua metode tersebut menjadi wadah akan transaksi berbasis digital saat ini dan menjadi bukti bahwa perkembangan teknologi saat ini sudah memasuki sektor perekonomian di Indonesia.

Quick Response Code (QR Code) merupakan inovasi nyata yang digunakan sebagai metode transaksi pembayaran dompet digital saat ini. *QR Code* merupakan barcode yang berisikan data yang berfungsi menghubungkan antara pengguna dengan layanan transaksi pembayaran dengan cara meng-*scan QR Code* dengan menggunakan kamera *smartphone* untuk melakukan transaksi pembayaran. Pada tanggal 1 Januari 2020, Bank Indonesia resmi merilis *Quick Response Indonesia Standart (QRIS)* dimana hanya dengan satu barcode dapat digunakan oleh semua layanan pembayaran berbasis digital. *QRIS* merupakan gabungan dari berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang dijadikan satu dalam *QR Code*. *QRIS* dikembangkan Bank Indonesia supaya proses transaksi pembayaran dengan *QR Code* dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya.

Kini dengan *QRIS* yang merupakan sebuah inovasi dalam era perbankan digital, seluruh aplikasi pembayaran dari berbagai penyelenggara manapun baik bank maupun nonbank, dapat digunakan diseluruh tempat dan transaksi seperti toko, pedagang, warung, dan tiket wisata yang berlogokan *QRIS*, meskipun penyedia *QRIS* memiliki akses layanan yang berbeda dengan penyedia aplikasi yang digunakan oleh masyarakat. Bank Indonesia mencatat sebanyak 25 ribu UMKM di Provinsi Kepulauan Riau sudah menerapkan *QRIS* sebagai media transaksi pembayaran.

Terkhusus di kota Tanjungpinang, *QRIS* sudah sangat mudah ditemui di berbagai tempat makan, supermarket dan tempat-tempat lainnya. Sayangnya tidak semua masyarakat peka akan pemanfaatan *QRIS* ini. Berdasarkan survey yang

dilakukan penulis, ternyata masih banyak masyarakat yang belum menggunakan bahkan belum mengetahui apa itu *QRIS*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Febrilia,2020) menyatakan “adanya hubungan yang positif antara efikasi diri dengan kemudahan penggunaan dompet digital, sehingga pembayaran yang efektif dan efisien dapat tercipta”. Dengan pernyataan tersebut, seharusnya dengan dompet digital, dapat mempermudah sebuah transaksi pembayaran.

Seperti halnya yang terjadi di supermarket Isana kota Tanjungpinang. Supermarket Isana sudah menerapkan *Cashless Payment* dengan penyediaan sistem *QRIS* sebagai pilihan transaksi pembayaran. Namun berdasarkan survey yang dilakukan penulis di beberapa cabang supermarket Isana, ditemukan ternyata masih banyak masyarakat yang tidak memanfaatkan *QRIS* ini sebagai pilihan saat melakukan transaksi pembayaran.

Penggunaan *QRIS* yang belum banyak dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat Tanjungpinang mendorong penulis melakukan penelitian ini. Dengan tujuan untuk mensosialisasikan dan meliterasikan kepada masyarakat akan adanya sistem yang dapat mempermudah dalam melakukan transaksi pembayaran. Hal ini juga dapat menyongsong gerakan *Cashless Payment* melalui penggunaan dompet digital dan sistem *QRIS*. Judul pengamatan ini yaitu **“MINAT PENGGUNAAN, ADOPSI DAN PEMANFAATAN INOVASI APLIKASI DOMPET DIGITAL TERHADAP PENGGUNAAN *CASHLESS PAYMENT SYSTEM* MELALUI *QRIS* PADA KONSUMEN DI SUPERMARKET ISANA KOTA TANJUNGPINANG”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya minat masyarakat akan penggunaan dompet digital
2. Kurangnya pemahaman masyarakat akan pemanfaatann dompet digital.
3. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang *QRIS*.
4. Menyadarkan masyarakat untuk memulai gerakan *cashless payment* sebagai gaya hidup.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Minat Penggunaan Dompet Digital berdampak terhadap Penggunaan *Cashless Payment System Melalui QRIS ?*
2. Apakah Adopsi Dompet Digital berdampak terhadap Penggunaan *Cashless Payment System Melalui QRIS ?*
3. Apakah Pemanfaatan Inovasi Dompet Digital berdampak terhadap Penggunaan *Cashless Payment System Melalui QRIS ?*

1.4 Pembatasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas adalah pemanfaatan dompet digital melalui *QRIS* dalam transaksi pembayaran dan penerapan gaya hidup *cashless payment*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang ada, maka peneliti dapat menetapkan tujuan dari proposal ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dampak Minat Penggunaan Dompot Digital berdampak terhadap Penggunaan *Cashless Payment System* Melalui *QRIS* ?
2. Untuk mengetahui dampak Adopsi Dompot Digital berdampak terhadap Penggunaan *Cashless Payment System* Melalui *QRIS* ?
3. Untuk mengetahui dampak Pemanfaatan Inovasi Dompot Digital berdampak terhadap Penggunaan *Cashless Payment System* Melalui *QRIS* ?

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Fakultas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mendukung dan menjadi salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan penerapan dompet digital dan *cashless payment*.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mensosialisasikan dan meliterasikan masyarakat akan pemanfaatan dompet digital dan sistem *QRIS* serta diharapkan dapat mendorong masyarakat memulai gaya hidup *cashless payment*.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran pembelajaran dan menambah wawasan mengenai pemanfaatan dompet digital dan gaya hidup *cashless payment*, dan dapat dijadikan referensi peneliti selanjutnya.

1.7 Sistematika Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai proposal ini, maka sistem penulisannya akan dibagi beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab ini membahas kajian pustaka, review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, instrument penelitian, teknis analisis data, dan pengujian kredibilitas data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian yang membahas deskripsi objek penelitian, analisis data serta pembahasan hasil penelitian dan interpretasi hasil.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab terakhir ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil keseluruhan penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan yang ada dalam penelitian, dan saran-saran perbaikan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

