

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini memasuki era dimana teknologi berkembang sangat cepat. Teknologi tersebut dapat memudahkan segala kebutuhan kehidupan manusia. Era teknologi saat ini salah satunya perkembangan teknologi digital yang sangat pesat. Teknologi digital tersebut berupa *smartphone*. *Smartphone* atau yang biasa dikenal dengan *telephone* genggam mempunyai berbagai macam kegunaan salah satunya fitur pembayaran digital. Seiring dengan kemajuan teknologi dan inovasi di sektor keuangan, jenis layanan keuangan pun semakin beragam, salah satunya ditandai dengan hadirnya Financial Technology (*fintech*).. Sistem pembayaran digital yang ada pada *smartphone* adalah QRIS.

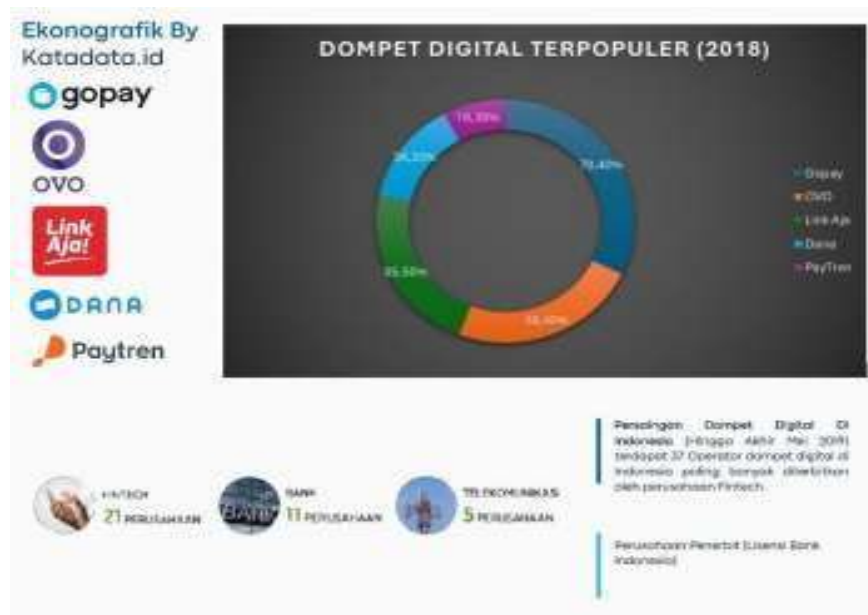
Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah bentuk inovasi dalam layanan pembayaran digital yang dirancang untuk menyederhanakan serta mempercepat proses transaksi dengan memanfaatkan teknologi pemindaian kode QR sebagai media utamanya. Meskipun begitu, konsepnya sangat sederhana. Namun, memiliki potensi untuk mempengaruhi cara seseorang bertransaksi di masa depan. QRIS memanfaatkan teknologi kode QR untuk memuat data transaksi, seperti rincian pembayaran dan identitas merchant. Dengan cara ini, proses pembayaran menjadi lebih praktis dan efisien, karena pelanggan cukup melakukan pemindaian kode menggunakan ponsel mereka. Pengguna tidak lagi diwajibkan

membawa uang tunai atau mencari kartu kredit maupun debit, yang biasanya memperlambat dan mempersulit proses pembayaran.

Seiring dengan itu, QRIS juga memberikan keuntungan bagi para pedagang dengan memungkinkan seseorang menerima pembayaran dari berbagai *platform* dompet digital dan bank tanpa perlu mengelola banyak perangkat pembayaran yang berbeda. Hal ini meningkatkan fleksibilitas dan kenyamanan bagi pelanggan. QRIS juga memungkinkan pelacakan transaksi secara *real-time* dan penyederhanaan administrasi keuangan. Dengan informasi transaksi yang tercatat secara otomatis, para pedagang dapat memantau arus kas dengan lebih baik, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Teknologi finansial dalam sektor pembayaran, yang sering disebut sebagai dompet digital atau e-wallet, merupakan salah satu area yang berkembang paling cepat dalam industri *fintech*.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, dompet digital (e-wallet) diartikan sebagai layanan berbasis digital yang digunakan untuk menyimpan informasi terkait instrumen pembayaran, seperti kartu pembayaran dan uang elektronik. Sehingga pengguna QRIS tidak perlu memasukkan nomor rekening ataupun membawa kartu. Jenis *E-Wallet* saat ini terbilang cukup beragam dan hampir semua sudah memiliki fitur untuk membayar menggunakan QRIS. Sudah banyak aplikasi yang dapat difungsikan sebagai *E-Wallet*. Beberapa jenis *E-Wallet* berdasarkan preferensi penggunaan akan ditampilkan pada **Gambar 1.1**.

Gambar 1.1. Jenis *E-Wallet* menurut Prefensi Penggunaan



(Sumber: Bank Indonesia – *Daily Social*)

Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menggunakan berbagai jenis dompet digital, seperti **OVO, GoPay, LinkAja, Dana, PayTren**, dan masih banyak lainnya, sebagai sarana untuk mempermudah transaksi di era digital saat ini. Bahkan data yang penulis dapatkan pada Laman *Website* Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ada peningkatan hingga Juli 2024 bahwasanya *Fintech* Resmi yang terdaftar mencapai di angka 98 dengan status komersil dan hanya 67 *Fintech* Resmi yang dapat di akses melalui *Android / IOS*. Menurut laporan **JawaPos.com** pada Mei 2024 yang diperkuat oleh data dari situs resmi Bank Indonesia, dompet digital tercatat sebagai metode pembayaran paling populer, mengungguli metode lain seperti uang tunai (49%), transfer bank (24%), QRIS (21%), layanan paylater (18%), kartu debit (17%), dan transfer via virtual account (16%). Hal tersebut dapat dilihat pada **Gambar 1.2.**

Gambar 1.2. Database Berdasarkan Preferensi Pengguna Tahun 2020 – 2024



(Sumber: 'Consistency That Leads:E-Wallet Industry Outlook)

Selaras dengan Diagram diatas, bahwa jumlah pengguna QRIS di Jawa Timur mencapai 6.764.094, yang merupakan peningkatan 49,22% dari tahun sebelum-nya. Pada Desember 2023, jumlah penggunaan QRIS di Provinsi Jawa Timur mencapai 6,29 juta, mengalami pertumbuhan sebesar 54,59 persen dibandingkan dengan Desember 2022. Meski demikian, angka tersebut masih menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS relatif lebih rendah dibandingkan dengan transaksi melalui transfer bank yang lebih umum dilakukan oleh masyarakat. Data-data yang dikumpulkan oleh peneliti sesuai dengan target Bank Indonesia agar penggunaan QRIS semakin luas digunakan oleh masyarakat khususnya pada bidang retail seperti Circle K.

PT. Circle K Indonesia Utama merupakan pemegang lisensi resmi merek Circle K di Indonesia. Circle K sendiri adalah jaringan minimarket atau toko kelontong waralaba berskala internasional, dengan salah satu gerainya berlokasi di Kota Surabaya. Untuk dapat mengikuti perkembangan zaman Circle K Di Kota Surabaya menggunakan *cashless* sebagai metode pembayaran di berbagai Jaringan

Waralabanya. *Cashless* yang diterapkan berupa pembayaran menggunakan kartu debit, kredit, maupun penggunaan QRIS. Penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran oleh Konsumen Circle K Kota Surabaya merupakan salah satu contoh implementasi teknologi pembayaran digital yang semakin populer di tengah masyarakat. Di gerai-gerai Circle K yang berada di Kota Surabaya, pelanggan dapat dengan mudah menyelesaikan pembayaran melalui aplikasi dompet digital atau layanan perbankan yang telah mendukung sistem QRIS. Saat bertransaksi di berbagai toko waralaba Circle K, konsumen cukup memindai kode QR yang tersedia menggunakan ponsel pintar mereka, dan proses pembayaran pun langsung dilakukan secara cepat. Persoalan pemanfaatan penggunaan QRIS tidak hanya terjadi pada Circle K Kota Surabaya, namun juga pada tempat tempat lain, misalnya pada UMKM ataupun pada Indomart dan Alfamart yang mana mereka lebih dominan pelanggannya memakai QRIS dibanding uang Tunai. Data tersebut dapat dicek pada **Tabel 1.1**. Bahwa penurunan Penggunaan QRIS yang ada di Circle K Kota Surabaya.

Tabel. 1.1. Data Berdasarkan Jenis Transaksi di 31 Outlet Circle K Kota Surabaya (Secara *Grand Total* Seluruh Outlet)

No	Bulan	Jenis Transaksi					Total
1.	Januari	QRIS	VA Transfer	Kartu Debit	Paylater	Transfer Bank	100%
		50	10	10	5	25	
2.	Februari	QRIS	VA Transfer	Kartu Debit	Paylater	Transfer Bank	100%
		30	10	30	0	30	
3.	Maret	QRIS	VA Transfer	Kartu Debit	Paylater	Transfer Bank	100%
		35	10	5	5	45	
4.	April	QRIS	VA Transfer	Kartu Debit	Paylater	Transfer Bank	100%
		30	15	10	5	40	

5.	Mei	QRIS	VA Transfer	Kartu Debit	Paylater	Transfer Bank	100%
		25	5	20	5	45	
6.	Juni	QRIS	VA Transfer	Kartu Debit	Paylater	Transfer Bank	100%
		15	5	5	5	70	
7.	Juli	QRIS	VA Transfer	Kartu Debit	Paylater	Transfer Bank	100%
		20	10	15	10	45	
8.	Agustus	QRIS	VA Transfer	Kartu Debit	Paylater	Transfer Bank	100%
		5	5	30	10	50	
9.	September	QRIS	VA Transfer	Kartu Debit	Paylater	Transfer Bank	100%
		10	10	30	5	45	

(Sumber: Circle K Kota Surabaya “Database Pengguna QRIS 2024)

Berdasarkan Data Yang Telah Diterima Dari Sumber Resmi Circle K pada 31 Titik di Kota Surabaya Bahwasanya Dalam Januari – September 2024 QRIS Mengalami Penurunan Dan Mayoritas Pelanggan Menggunakan Transfer Lebih Dominan, Padahal QRIS Merupakan Kemudahan Pembayaran Yang Disediakan Oleh Pihak Circle K Di Seluruh Circle K Kota Surabaya. Penggunaan QRIS di Circle K Di Kota Surabaya memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan efektivitas, persepsi kemudahan, dan gaya hidup konsumen. Pertama-tama, QRIS meningkatkan efektivitas transaksi di Circle K Di Kota Surabaya dengan mempercepat proses pembayaran. Dengan hanya perlu memindai kode QR menggunakan *smartphone* mereka, pengunjung dapat melakukan pembayaran secara instan tanpa perlu menunggu lama di kasir atau mengeluarkan uang tunai. Hal ini mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk setiap transaksi, memungkinkan pengunjung untuk lebih efisien dalam berbelanja dan menghemat waktu mereka.

Penggunaan QRIS juga meningkatkan persepsi kemudahan bagi Konsumen Circle K Di Kota Surabaya. Penggunaan teknologi pembayaran digital yang canggih seperti QRIS menciptakan pengalaman berbelanja yang modern dan nyaman. Pengguna kini tidak perlu lagi kerepotan membawa uang tunai dalam jumlah besar atau kartu kredit/debit, karena transaksi dapat dilakukan secara praktis melalui *smartphone*. Kemudahan ini menciptakan kesan positif terhadap Circle K Di Kota Surabaya sebagai Waralaba Toko yang berorientasi pada kebutuhan konsumen modern. Penggunaan QRIS juga mencerminkan gaya hidup yang lebih digital dan terhubung. Di era di mana teknologi semakin mendominasi kehidupan sehari-hari, penggunaan QRIS di Circle K Di Kota Surabaya menyesuaikan diri dengan gaya hidup konsumen yang semakin terhubung secara digital. Pengunjung yang terbiasa dengan penggunaan *smartphone* untuk berbagai aktivitas sehari-hari akan merasa lebih nyaman menggunakan QRIS untuk pembayaran, karena ini sesuai dengan gaya hidup mereka yang serba cepat dan efisien.

Dalam melihat fenomena menurunnya penggunaan QRIS di Circle K Kota Surabaya, penting untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan teknologi pembayaran digital. Salah satu pendekatan teoritis yang relevan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). Teori ini menyatakan bahwa penerimaan terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu harapan terhadap kinerja (*performance expectancy*), kemudahan penggunaan (*effort expectancy*), tekanan atau dukungan sosial (*social influence*), serta ketersediaan sarana pendukung (*facilitating conditions*). Dalam konteks

penggunaan QRIS di Circle K, ekspektasi kinerja tercermin dari persepsi efektivitas pembayaran yang lebih cepat dan efisien, sementara ekspektasi usaha berkaitan dengan kemudahan penggunaan teknologi oleh konsumen. Selain itu, pengaruh sosial dari lingkungan sekitar serta dukungan teknis dan infrastruktur juga berperan dalam membentuk niat dan perilaku penggunaan QRIS. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Keputusan Penggunaan Qris Pada Konsumen Circle K Di Kota Surabaya Jawa Timur”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang, untuk memahami permasalahan secara lebih mendalam, dapat dirumuskan inti permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah peningkatan efektivitas berpengaruh terhadap keputusan menggunakan QRIS pada Konsumen Circle K Di Kota Surabaya?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan QRIS pada Konsumen Circle K Di Kota Surabaya?
3. Apakah Gaya Hidup berpengaruh terhadap keputusan menggunakan QRIS pada Konsumen Circle K Di Kota Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Mengetahi pengaruh peningkatan efektivitas terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Konsumen Circle K Di Kota Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Konsumen Circle K Di Kota Surabaya.
3. Mengetahui pengaruh Gaya Hidup terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Konsumen Circle K Di Kota Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif bagi berbagai pihak, baik yang terlibat secara langsung maupun bagi pembaca secara umum. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperluas pengetahuan di bidang keuangan dan perbankan. Selain itu, penelitian ini juga menjadi salah satu bentuk pemenuhan syarat dalam menyelesaikan tugas akhir.

2. Kebijakan / Keputusan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi perusahaan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan QRIS.