

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Wabah COVID-19 mempercepat perkembangan teknologi pembayaran digital di berbagai negara, salah satunya dalam hal penggunaan *contactless payment*. Balakrishnan & Eesan (2024) mendefinisikan *contactless payment* sebagai teknologi pembayaran yang memanfaatkan teknologi komunikasi jarak dekat (NFC), yang tersedia pada dompet digital, kartu pembayaran, dan telepon seluler. Untuk menggunakan *contactless payment*, pengguna hanya perlu mendekatkan perangkat atau kartu ke mesin pembayaran dan saldo akan otomatis terpotong.

Berdasarkan data yang dihimpun dari Statista Research Department (2024), penggunaan *contactless payment* terus mengalami pertumbuhan di berbagai belahan dunia. Di Eropa, penggunaan *contactless payment* memegang lebih dari 30% pendapatan global, dengan total nilai pasar mencapai USD 29.815,2 juta (Raje, 2024). Sementara itu, di China, penggunaan *contactless payment* sangat dominan berkat popularitas Alipay dan Tenpay, yang menjadikan negara tersebut sebagai pemimpin dalam pembayaran digital (Statista Research Department, 2024).

Di Indonesia sendiri, fitur *contactless* berbasis NFC telah hadir pada kartu debit dan kredit berlogo VISA. Beberapa bank yang telah mengeluarkan kartu debit dan kredit dengan fitur *contactless*, diantaranya CIMB Niaga (Global JCB, 2021),

BCA (BCA.co.id, 2021; BCA, 2023), Mandiri (Philaret, 2023), dan masih banyak lainnya. Selain itu, fitur *contactless payment* juga hadir pada beberapa aplikasi milik bank yang mengintegrasikan kartu debit ke aplikasi *mobile bankingnya*, seperti Livin' by Mandiri (Bank Mandiri, 2025).

Studi Visa Consumer Payment Attitude 2022 menunjukkan adanya tren kenaikan penggunaan *contactless payment* di Indonesia sebesar 69% (Visa, 2022). Survei Visa (2024b) terhadap 2.011 warga Indonesia pada Agustus-September 2024 menemukan bahwa semakin banyak masyarakat yang tertarik menggunakan *mobile contactless payment*. *Mobile contactless payment* menggunakan teknologi NFC yang memungkinkan penyimpanan uang dalam format digital, dan pengguna cukup mendekatkan *smartphone* ke mesin pembayaran saat bertransaksi (Duka, 2024). Teknologi ini dinilai lebih praktis dan aman dibandingkan metode pembayaran konvensional karena mengurangi kebutuhan akan uang tunai dan kartu fisik.

Namun, meskipun tren *contactless payment* di Indonesia menunjukkan peningkatan, skala penggunaannya masih relatif kecil dibandingkan negara lain. Menurut Perdana (2023), tingkat adopsi *contactless payment* di Indonesia hanya sekitar 1,3%. Angka tersebut menunjukkan ketertinggalan dari negara-negara tetangga seperti Singapura (71%), Malaysia (64%), dan Thailand (39%) (Visa, 2024a). Rendahnya adopsi ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk mendorong penggunaan teknologi pembayaran nirsentuh di Indonesia.

Di tengah rendahnya tingkat adopsi *contactless payment* di Indonesia, Bank Indonesia baru-baru ini mengumumkan peluncuran QRIS Tap, sebuah inovasi

QRIS berbasis teknologi komunikasi jarak dekat (NFC), yang memungkinkan proses pembayaran dilakukan hanya dengan mendekatkan perangkat seluler ke terminal pembayaran. Fitur ini hadir sebagai pelengkap ekosistem QRIS yang sebelumnya hanya mengandalkan pemindaian *QR code* (Subekti, 2024).

Pada dasarnya, QRIS telah terintegrasi dalam berbagai aplikasi *e-wallet* dan *mobile banking*. Berdasarkan data yang diperoleh dari Muhamad (2023) dan Santika (2024), kedua platform tersebut telah menjadi metode pembayaran digital favorit masyarakat Indonesia. Pada *e-wallet* dan *mobile banking*, transaksi menggunakan fitur QRIS terus mengalami lonjakan transaksi setiap tahunnya. Sepanjang Januari hingga September 2024, tercatat bahwa transaksi QRIS melalui kedua platform ini meningkat sebesar 202% dibandingkan periode sebelumnya, dengan total mencapai 619 juta transaksi (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, 2024). Fakta ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan QRIS sebagai sarana pembayaran digital semakin luas dan diterima oleh masyarakat Indonesia.

Melihat kondisi ini, QRIS Tap sebagai salah satu inovasi baru dari QRIS, berpeluang tinggi untuk digunakan secara luas dalam periode yang berkelanjutan, serta berpeluang menjadi pendorong utama dalam mempercepat adopsi *contactless payment* di Indonesia. Potensi ini semakin diperkuat oleh meningkatnya jumlah *smartphone* yang telah dilengkapi dengan fitur NFC (Riyanto & Pertiwi, 2023), serta tumbuhnya minat masyarakat terhadap metode pembayaran *mobile contactless* (Visa, 2024b). Meskipun demikian, sejauh mana QRIS Tap benar-benar akan digunakan secara luas dan diterima oleh masyarakat masih belum dapat dipastikan. Kondisi tersebut menggarisbawahi kebutuhan akan penelitian yang

dapat mengidentifikasi faktor-faktor penentu dalam pembentukan niat penggunaan QRIS Tap oleh masyarakat.

Model TAM menyajikan penjelasan mengenai mekanisme penerimaan teknologi oleh individu. Dalam konteks *mobile technology*, model ini telah digunakan untuk meneliti determinan penerimaan teknologi pada berbagai bidang, seperti *m-learning* (Almaiah et al., 2022; Esawe et al., 2024; Qashou, 2021), *e-commerce* (Wang et al., 2023), dan *e-wallet* (Lew et al., 2020). Lebih lanjut, model ini juga diteliti dalam beberapa penelitian terkait penerimaan teknologi pembayaran NFC sebagai salah satu bentuk pembayaran digital (Aljawder & Abdulrazzaq, 2019; Almaiah et al., 2022; Wen & Nor, 2024).

Konstruk *Intention to Use* dalam model TAM berfungsi untuk mengukur intensi penggunaan teknologi, baik dalam bentuk produk maupun layanan (Wicaksono, 2023). Pada awalnya, Davis (1989) menyatakan bahwa niat untuk menggunakan teknologi muncul sebagai hasil dari sikap terhadap penggunaan, yang terpengaruh oleh evaluasi terhadap seberapa bermanfaat dan mudahnya teknologi digunakan. Namun, kajian lanjutan oleh Venkatesh & Davis (2000) menyebutkan bahwa manfaat dan kemudahan itu dapat langsung memengaruhi niat, tanpa harus melalui pengaruh sikap terlebih dahulu. Selain itu, dalam TAM, variabel eksternal atau *antecedent* yang memengaruhi persepsi terhadap kemudahan dan manfaat teknologi juga berperan sangat penting, karena turut menentukan tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut (Venkatesh & Davis, 1996).

Secara global, penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi intensi penggunaan *NFC payment* telah dilakukan di beberapa negara, seperti di Saudi Arabia (Almaiah et al., 2022; Alrawad et al., 2023), Malaysia (Malarvizhi et al., 2022; Wen & Nor, 2024), dan Pakistan (Q. Zhang et al., 2023). Namun, menurut Almaiah et al. (2022), jumlah penelitian yang spesifik meneliti sistem pembayaran NFC berbasis *mobile* masih tergolong sedikit. Di Indonesia sendiri, penelitian tentang niat untuk menggunakan sistem pembayaran NFC berbasis *mobile* juga masih jarang ditemukan. Sebagian besar studi di Indonesia lebih berfokus pada teknologi pembayaran digital yang lebih populer, seperti *QR Code mobile payment*. Penelitian tentang *NFC payment* di Indonesia dibahas pada teknologi *contactless* seperti kartu kredit (Nuraini & Andriani, 2020), namun jarang pada teknologi *mobile*. Dengan alasan tersebut, penelitian mengenai niat penggunaan *NFC payment*, seperti QRIS Tap, menjadi relevan untuk dikaji, untuk menambah literatur yang masih terbatas di Indonesia. Studi ini juga ditujukan untuk memberikan dukungan bagi pengembang dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan penerimaan teknologi QRIS Tap di masyarakat dengan mengidentifikasi faktor yang memengaruhinya.

Sebagai pendekatan teoretis, studi ini menerapkan acuan dari kerangka TAM untuk menelaah proses penerimaan QRIS Tap, dengan mengintegrasikan pengalaman sebelumnya dalam menggunakan teknologi (*prior experience*) sebagai komponen yang memberi pengaruh terhadap cara individu mengevaluasi kemudahan dan kegunaan teknologi. Penelitian sebelumnya telah mengulas bagaimana pengalaman sebelumnya dapat memengaruhi persepsi terhadap

teknologi, khususnya dalam konteks adopsi teknologi di berbagai bidang, seperti *e-learning* (Barz et al., 2024; Jimenez et al., 2021; Purnomo & Lee, 2013) dan *artificial intelligence* (García-Alonso et al., 2024). Dalam lingkup sistem pembayaran berbasis teknologi, seperti *NFC payment*, variabel *prior experience* masih belum banyak mendapat perhatian dalam penelitian. Beberapa studi sebelumnya telah meneliti *prior experience* dalam konteks *e-wallet*, seperti Purwanto et al. (2019) yang mengkaji pengaruh *prior experience* terhadap *perceived usefulness*, serta Rahman et al. (2025) yang mengintegrasikan variabel *prior experience* dalam studi tentang *intention to use online zakat payment usage intention*. Namun, penelitian yang secara spesifik membahas *prior experience* pada teknologi *mobile payment* berbasis NFC, terutama di Indonesia masih sangat terbatas.

Meneliti *prior experience* dalam konteks pembayaran berbasis NFC menjadi penting karena pengalaman sebelumnya dapat memengaruhi persepsi individu terhadap kemudahan dan kebermanfaatan teknologi baru, yang kemudian berdampak pada intensi penggunaannya. Dalam konteks QRIS Tap, *prior experience* menjadi faktor penting karena pengalaman individu dengan teknologi serupa memungkinkan persepsi yang lebih positif terhadap kemudahan dan manfaat QRIS Tap. Ketika individu memiliki persepsi yang positif akan kemudahan dan manfaat QRIS Tap, maka hal ini akan memengaruhi niat mereka untuk menggunakannya.

Selain itu, studi ini juga dipicu oleh adanya inkonsistensi hasil penelitian pada studi-studi sebelumnya. Studi oleh Wen & Nor (2024) menemukan adanya

pengaruh yang signifikan dari *perceived ease of use* terhadap intensi penggunaan *NFC payment*, namun tidak dengan Zhang et al. (2023) yang menemukan hasil tidak signifikan. Begitu juga dengan Aljawder & Abdulrazzaq (2019), Kaakour & Jnad (2025), Kim & Kim (2022), dan Wen & Nor (2024), yang menemukan pengaruh yang signifikan dari *perceived usefulness* terhadap intensi penggunaan, tetapi tidak dengan Setiawan & Siregar (2023) yang menemukan hasil sebaliknya.

Temuan yang beragam dalam studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa masih diperlukan kajian lanjutan untuk memahami pengaruh variabel *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap intensi untuk menggunakan, serta faktor eksternal lain yang dapat berdampak pada persepsi tersebut. Penelitian ini menghadirkan kebaruan atau kontribusi baru dengan mengintegrasikan *prior experience* sebagai variabel eksternal yang dianalisis pengaruhnya terhadap persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan dalam konteks penerimaan teknologi pembayaran berbasis NFC, seperti QRIS Tap.

Didasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan, studi ini mengusung judul: “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat untuk Menggunakan Sistem Pembayaran Berbasis NFC (Studi Kasus: QRIS Tap)”

## **1.2. Pertanyaan Penelitian**

Dalam penelitian ini, terdapat empat rumusan pertanyaan yang disusun, yakni:

1. Apakah *prior experience* berpengaruh terhadap *perceived ease of use*?
2. Apakah *prior experience* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*?

3. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *intention to use QRIS Tap*?
4. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *intention to use QRIS Tap*?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Studi ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai, diantaranya:

1. Untuk mengetahui pengaruh *prior experience* terhadap *perceived ease of use*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *prior experience* terhadap *perceived usefulness*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use QRIS Tap*.
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use QRIS Tap*.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Sejumlah manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari studi ini, yakni:

1. Manfaat Teoritis
  - a) Menambah wawasan dalam kajian adopsi *NFC mobile payment* yang masih minim penelitian, terutama di Indonesia.



- b) Memperluas model adopsi teknologi dengan mempertimbangkan *prior experience* sebagai faktor yang berperan dalam penerimaan teknologi baru, khususnya dalam konteks *NFC mobile payment*.
- c) Menjadi rujukan atau acuan bagi penelitian selanjutnya terkait faktor psikologis dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi pembayaran berbasis NFC.

## 2. Manfaat Praktis

- a) Agar penyedia layanan pembayaran digital, terutama bank dan penyelenggara QRIS Tap, dapat memetakan faktor pendorong dan penghalang dalam pemanfaatan teknologi ini.
- b) Membantu perbankan dan penyedia layanan keuangan dalam merancang strategi komunikasi, promosi, dan edukasi untuk mendorong penggunaan QRIS Tap.
- c) Sebagai dasar pertimbangan dalam pengembangan kebijakan digitalisasi sistem pembayaran nasional, agar implementasi QRIS Tap dapat berlangsung secara maksimal.