

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era Revolusi Industri 4.0 mengalami kemajuan yang sangat pesat di Indonesia. Di era digital ini, segala sesuatu dapat dilakukan dengan bantuan teknologi sehingga memberikan banyak manfaat di berbagai bidang. Perkembangan teknologi bertujuan untuk menjawab beragam tantangan di era digital. Teknologi yang semakin maju juga telah memasuki bidang keuangan dan sistem pembayaran. Sistem pembayaran digital dapat membantu Masyarakat memenuhi beragam kebutuhan mereka dan hidup dengan lebih efektif dan efisien (Tarantang, 2019).

Perkembangan penggunaan teknologi informasi di bidang keuangan telah banyak menciptakan konsep-konsep transaksi baru. Pertumbuhan ekonomi digital diwujudkan dalam sistem pembayaran non tunai. Dimana hal tersebut merupakan implementasi antara teknologi dan informasi. *Financial technology (fintech)* merupakan suatu inovasi dalam layanan keuangan yang merupakan hasil dari perkembangan teknologi. Pemilihan teknologi digital ditentukan oleh pesatnya perkembangan kebutuhan teknologi yang timbul dari pesatnya perkembangan teknologi dan gaya hidup Masyarakat (Danuri, 2019). Definisi metode pembayaran berkaitan dengan tindakan yang dilakukan pembeli untuk membayar barang dan jasa. Salah satu peran yang dimainkan oleh teknologi keuangan adalah munculnya

Masyarakat non tunai (Kadek et al., 2022). Bank Indonesia berharap Masyarakat memiliki uang elektronik untuk transaksi pembayaran sehingga dapat dikembangkan dan menyempurnakan sistem dan aturan transaksi keuangan yang memiliki tren meningkat.

Kemajuan teknologi pembayaran digital menyebabkan banyak berkembangnya layanan dompet digital (*e-wallet*) baru untuk menyimpan uang elektronik (*e-money*). Dompet digital ini dapat menyimpan sejumlah nominal dana di aplikasi yang bisa diakses melalui perangkat atau (*gadget*) seperti telepon genggam (ponsel) (Anggriani, 2023). Uang digital ini merupakan cara bagi masyarakat, khususnya pelajar ataupun mahasiswa untuk mengevaluasi, menerima atau menolak tawaran gaya hidup sesuai dengan kebutuhannya (Ramadani, 2016). Ada beberapa aplikasi dompet digital populer di Indonesia, antara lain OVO, GoPay, Dana, dan LinkAja. Meskipun belum digunakan sebagai alat pembayaran transaksi utama, mata uang digital elektronik berpotensi menggantikan uang tunai sebagai alat pembayaran. Oleh karena itu, pemerintah sangat mendukung dan mengapresiasi revolusi yakni pengembangan sistem pembayaran elektronik.

Dengan pembayaran digital memberikan beberapa keuntungan yang dapat diperoleh konsumen diantaranya melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan cepat, terhindar dari tindakan kriminal berupa pencurian uang, dan meminimalisir adanya kejadian kehilangan uang tunai. Bank Indonesia mengadopsi transaksi digital sebagai kebijakan dalam sistem alur pembayaran yang merupakan kode QR yang dirancang langsung oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Sehingga seseorang dapat berbisnis dan melakukan transaksi

pembayaran dengan aman dan mudah hanya menggunakan ponsel di tangan (Ihsan, 2020).

Bank Indonesia sebagai regulator sistem pembayaran negara meliris sistem pembayaran *Quick Response* (QR) Code melalui aplikasi perbankan berbasis server, elektronik, atau perangkat mobile yang dikenal sebagai *QR Code Indonesian Standard* (QRIS) (Anggriani, 2023). *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) merupakan kombinasi berbagai macam *QR Code* dari berbagai penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan *QR Code*. QRIS diinovasikan oleh industri sistem pembayaran bekerja sama dengan Bank Indonesia.

Dengan *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS), seluruh aplikasi pembayaran dari penyelenggara manapun baik dari pihak bank ataupun pihak non bank yang digunakan Masyarakat dapat digunakan di hampir semua toko, pedagang, parker, tiket wisata, donasi (*merchant*) yang berlogo *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), meskipun penyedia QRIS di merchant berbeda dengan penyedia aplikasi yang dipergunakan Masyarakat (Anggriani, 2023).

Pada tanggal 01 Januari 2020 implementasi *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) di Tingkat nasional resmi dirilis. Berdasarkan data Asosiasi Sistem Pembayaran (ASPI), pada bulan pertama perilisan Januari 2020 volume transaksi transaksi *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) secara nasional baru mencapai 5 juta kali dengan nilai total transaksi Rp. 365 miliar. Selanjutnya pada bulan berikutnya terus meningkat pada bulan Agustus 2022

terdapat 91,7 juta kali *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) dengan total nilai Rp. 9,66 triliun (Ahdiat, 2022).

Bank Indonesia saat ini juga sedang berupaya memperluas aplikasi QRIS agar bisa menjadi alat pembayaran yang sah di negara-negara tetangga. Oleh karena itu, Bank Indonesia mempunyai tugas untuk melakukan peningkatan kualitas QRIS dan terus memperluas penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) (Ahdiat, 2022). Dengan adanya inovasi pembayaran yang menjanjikan banyak manfaat, termasuk kemudahan penggunaan dan efisiensi transaksi, adopsi teknologi ini dikalangan Masyarakat khususnya generasi milenial seperti mahasiswa. belum mencapai potensi penuhnya. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang faktor-faktor apa yang memengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS (Ardana et al., 2023).

Penerapan QRIS di Indonesia tidak hanya pada UMKM saja namun pada mahasiswa juga sebagai metode pembayaran. Hal tersebut menjadi dasar untuk mengetahui tentang penerimaan mahasiswa mengenai penerapan QRIS sebagai teknologi untuk melakukan transaksi pada dompet digital, serta untuk mengetahui terlaksananya tujuan QRIS sebagai teknologi pembayaran non tunai dengan berbagai ketersediaan metode pembayaran yang standar seperti kartu debit atau kredit, transfer bank serta melakukan transaksi tunai (Azzahroo & Estiningrum, 2021).

Dalam penerapannya QRIS masih memiliki beberapa kendala serta memerlukan waktu yang cukup lama terutama di kota-kota kecil yang penduduknya masih awam dengan teknologi. Hal ini disebabkan oleh pengetahuan mengenai

sistem keuangan di Indonesia yang sangat rendah dan juga banyaknya masyarakat yang belum mengerti cara penggunaan QR Code Karena kurangnya pengetahuan terhadap teknologi saat ini. Sehingga, sosialisasi dan edukasi kepada seluruh lapisan masyarakat sangat dibutuhkan. Begitu pula dengan implementasi QRIS dimana terjadi keterbatasan konektivitas yang belum teratur. Bank Indonesia terus berupaya untuk menyempurnakan dan mengembangkan sistem QRIS supaya lebih efektif demi mewujudkan sistem pembayaran yang aman, mudah serta efisien bagi konsumen.

Selain itu kendala pembayaran berbasis digital ini adalah tidak semua tempat menyediakan alat pembayaran digital berbasis QR Code ini, mereka tetap harus melakukan pembayaran tunai. Untuk melakukan transaksi digital melalui QR Code terdapat faktor keamanan yang menjadi kendala bagi pengguna, yaitu kekhawatiran keamanan data pribadi (*privasi*), kegagalan transaksi, lalu pengguna tidak bisa membedakan QR Code yang asli dan QR Code palsu. Yang bisa dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab untuk meretas isi rekening pengguna, uang tersebut tidak bisa dilacak maupun di blokir. Dalam hal ini, perlu di tegakkan hukum dalam melindungi konsumen pembayaran digital berbasis QR Code dengan menggunakan media elektronik yang mendukung.

Sejak pandemi COVID-19, Bank Indonesia mencatat penggunaan QRIS pada merchant ritel nasional meningkat 88% dari 3,1 juta merchant pada 22 Maret 2020 menjadi 5,8 juta merchant per-30 Desember 2020 (Jayani, 2021). Putu et al (2021) menyatakan dalam penelitiannya bahwa masyarakat saat ini telah memahami uang tunai sebagai media penyebaran virus yang masih banyak

digunakan dalam bertransaksi di masa pandemi, beberapa kalangan telah mengurangi transaksi tunai dan menyatakan jika menggunakan metode pembayaran non tunai akan lebih aman, salah satunya dengan QRIS contactless. Munculnya sistem transaksi pembayaran non tunai membuat masyarakat terutama generasi muda seperti mahasiswa akan lebih mudah melakukan transaksi untuk memenuhi kebutuhan hidup salah satunya pembelian buku dan keperluan kuliah lainnya (Johan, 2020).

Melihat dari fenomena yang telah dijelaskan bahwa kemudahan serta manfaat yang dimiliki sistem pembayaran non tunai (e-money) menjadi prioritas di dalam melakukan transaksi. Penggunaan uang elektronik belum menggantikan peran uang tunai secara keseluruhan, hal ini berkaitan dengan masih banyaknya toko dan pedagang yang belum bisa memanfaatkan transaksi melalui sistem e-money (Johan, 2020). Tarantang et al (2019) menjelaskan bahwa konsumen yang menggunakan sistem pembayaran digital dominan masyarakat kelas menengah hingga menengah atas, maupun masyarakat yang sudah melek teknologi sebagai penyebab pemerataan uang elektronik di Indonesia masih sangat kurang.

Adiatama & Lestari (2020) dan Aulia & Suryanawa (2019) menyatakan dalam penelitiannya bahwa alasan seseorang tidak menggunakan pembayaran non tunai (mobile payment) didasari oleh kekhawatiran keamanan data pribadi (privasi), kegagalan transaksi dan penipuan. Ar Rasyid et al (2020) menyatakan bahwa minat menggunakan teknologi merupakan hal penting yang perlu dimiliki masyarakat, karena keinginan dalam mencoba teknologi baru dapat menjadi bahan pertimbangan seseorang terhadap penggunaan teknologi. Sesuai dengan perspektif

Technology Acceptance Model (TAM) yang didasarkan pada Teory of Reasoned Action (TRA) dikemukakan oleh Ajzen dan (Fishbein, 1980) menjelaskan bahwa persepsi pengguna suatu teknologi informasi dapat mempengaruhi sikap penerimaan teknologi.

Seiring berjalannya waktu pengguna QR Code semakin banyak dan meluas. Penggunaan yang paling dominan dalam penggunaan QR Code dalam pembayaran digital adalah mahasiswa. Mahasiswa cenderung menggunakan QR Code hampir pada setiap aktivitasnya. Dengan adanya QR Code mereka merasa sangat dimudahkan, Mereka tidak perlu melakukan penarikan uang di ATM untuk melakukan transaksi, mereka tinggal membuka media elektronik yang mendukung (Kurniawan, 2023).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa sebagai pengguna QRIS dalam melakukan transaksi, antara lain QRIS dianggap mudah dan cepat digunakan karena pengguna hanya perlu memindai atau melakukan scan kode QR dengan ponselnya untuk melakukan pembayaran, dengan menggunakan metode pembayaran QRIS dianggap lebih aman daripada metode pembayaran tunai atau menggunakan kartu debit/kredit, pengguna teknologi semakin luas dan QRIS menjadi lebih umum digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Dapat disimpulkan minat penggunaan QRIS diyakini akan semakin meningkat dimasa yang akan datang.

Keamanan merupakan kemampuan untuk mempertahankan data atau informasi pengguna terhadap pencurian dan penipuan. Sebelum memilih menggunakan QRIS, Konsumen seringkali memikirkan sejumlah faktor krusial,

termasuk pada tingkat keamanan transaksi (Agustin, 2023). Persepsi keamanan merupakan sebagai suatu persepsi konsumen atau seseorang terhadap keamanan dalam melakukan berbagai macam transaksi melalui *fintech* termasuk QRIS. persepsi keamanan bisa terjadi jika adanya ancaman dari pihak luar ataupun oknum sehingga menjadi terciptanya keamanan jaringan, layanan yang baik dan terhindar dari penipuan (Aditya et al., 2022).

Keamanan merupakan suatu kemampuan dalam melakukan pengontrolan atau penjagaan terhadap informasi yang sifatnya rahasia atau data privasi seorang konsumen dari tindak penipuan bahkan pencurian online dalam melakukan Keamanan privasi data dan keamanan dalam melakukan transaksi (Agustin, 2023). Di sisi lain, regulator juga ingin menerapkan aspek keamanan dan perlindungan konsumen untuk melindungi masyarakat dari paraktik kejahatan di dunia digital (*cybercrime*) terkait dengan transaksi pembayaran digital. Dengan QRIS, regulator berhak aspek perlindungan konsumen lebih mudah diterapkan karena penyedia layanan jasa sistem pembayaran hanya menawarkan satu layanan kode QR untuk berbagai jenis aplikasi pembayaran digital (Sebayang. et al., 2023).

Persepsi Kegunaan merupakan sebuah persepsi individu yang percaya dengan menggunakan teknologi tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja dirinya (Davis, 1989). Jogiyanto menegaskan bahwa Persepsi Kegunaan juga dikatakan sebagai suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, maka dari itu jika seseorang percaya bahwa sebuah sistem informasi berguna, dia akan menggunakannya, sebaliknya apabila seorang percaya bahwa sebuah sistem informasi kurang berguna dia tidak akan menggunakannya (Az Zahra, 2018).

Persepsi kegunaan menekankan pada hasil dari penggunaan sebuah teknologi. Persepsi kegunaan berkaitan dengan produktivitas dan efektivitas sistem dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja individu yang menggunakan sistem tersebut (Aulia & Suryanawa, 2019).

Persepsi kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap apa yang diketahui sehingga menimbulkan pemikiran positif dan negatif tentang objek (Sebayang. et al., 2023). Kepercayaan konsumen dapat diciptakan dari dalam aplikasi QRIS itu sendiri. Tingkat kepercayaan konsumen terhadap konsumen lain bervariasi, sehingga aplikasi QRIS harus dapat memahami karakteristik konsumen dan memahami apa yang diinginkan konsumen (Sumadi. et al., 2022). Persepsi kepercayaan merupakan salah satu faktor yang dapat mengurangi kekhawatiran terkait ketidakpastian atau risiko yang timbul akibat penggunaan teknologi keuangan (Falah, 2021).

Sebelumnya, ada beberapa peneliti lain yang juga telah melakukan penelitian dengan topik yang sama terkait minat penggunaan QRIS ini. Penelitian pertama, dilakukan oleh Risma Arum Azzahro dan Sri Dewi Estiningrum (2021) dengan judul "Prefensi Mahasiswa dalam Menggunakan *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran". Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasilnya menunjukkan bahwa Ekspetasi Kerja dan Kondisi yang memudahkan berdampak positif terhadap keinginan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital, hal ini didukung oleh meningkatnya penggunaan smartphone didukung dengan kecanggihan fiturnya yang tentunya bisa mendukung percepatan proses transaksi pembayaran dan dari hal ini maka bisa dipastikan bahwa

orang yang menggunakan QRIS akan mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Penelitian kedua dilakukan oleh Hutami A. Ningsih, Endang M. Sasmita, dan Bida Sari (2021). Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa”. Hasil dari penelitian ini adalah baik itu individu ataupun kelompok variabel Persepsi Risiko, Variabel Persepsi Manfaat, dan Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa.

Dari penelitian terdahulu tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kemudahan penggunaan QRIS serta banyaknya fasilitas bagi para pengguna QRIS sangat berpengaruh signifikan terhadap minat dan efektifitas penggunaan QRIS sebagai transaksi pembayaran digital. Kedua penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif karena dengan menggunakan metode kuantitatif data yang dihasilkan bisa akurat dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mengolahnya. Oleh karena itu, penulis mengikuti jejak penelitian terdahulu dengan menggunakan metodologi penelitian kuantitatif.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian lainnya yaitu, pada penelitian ini berfokus pada tiga variabel utama keamanan, persepsi kegunaan dan persepsi kepercayaan pengguna QRIS. Perbedaan lainnya pada lokasi penelitian, peneliti sebelumnya dilakukan pada Mahasiswa IAIN Tulungagung dan Mahasiswa UPI Y.A.I. Jakarta. Berbeda lainnya terletak pada tahun penelitian sebelumnya

dilakukan pada tahun 2021 dan 2021. Sedangkan penulis melakukan penelitian pada tahun 2024.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEAMANAN, PERSEPSI KEGUNAAN, DAN PERSEPSI KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNA SISTEM PEMBAYARAN QRIS PADA MAHASISWA”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang akan diteliti, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sejauh mana persepsi keamanan sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa?
2. Sejauh mana persepsi kegunaan sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa?
3. Sejauh mana persepsi kepercayaan sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa?
4. Sejauh mana minat pengguna sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa?
5. Sejauh mana *actual system use* pembayaran QRIS pada Mahasiswa?
6. Seberapa besar pengaruh persepsi keamanan terhadap minat pengguna sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa?

7. Seberapa besar pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat pengguna sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa?
8. Seberapa besar pengaruh persepsi kepercayaan terhadap minat pengguna sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa?
9. Seberapa besar pengaruh persepsi keamanan terhadap *actual system use* pembayaran QRIS pada Mahasiswa?
10. Seberapa besar pengaruh persepsi kegunaan terhadap *actual system use* pembayaran QRIS pada Mahasiswa?
11. Seberapa besar pengaruh persepsi kepercayaan terhadap *actual system use* pembayaran QRIS pada Mahasiswa?
12. Seberapa besar pengaruh minat pengguna terhadap *actual system use* pembayaran QRIS pada Mahasiswa?
13. Seberapa besar persepsi keamanan berpengaruh terhadap *actual system use* melalui minat pengguna?
14. Seberapa besar persepsi kegunaan berpengaruh terhadap *actual system use* melalui minat pengguna?
15. Seberapa besar persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap *actual system use* melalui minat pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka dalam penelitian ini memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi keamanan sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa.
2. Untuk mengetahui persepsi kegunaan sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa.
3. Untuk Mengetahui persepsi kepercayaan sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa.
4. Untuk mengetahui minat pengguna sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa.
5. Untuk mengetahui *actual system use* pembayaran QRIS pada Mahasiswa.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh keamanan terhadap minat pengguna sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa.
7. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat pengguna sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa.
8. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi kepercayaan terhadap minat pengguna sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa.
9. Untuk mengetahui besarnya pengaruh keamanan terhadap *actual system use* pembayaran QRIS pada Mahasiswa.
10. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi kegunaan terhadap *actual system use* pembayaran QRIS pada Mahasiswa.

11. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi kepercayaan terhadap *actual system use* pembayaran QRIS pada Mahasiswa.
12. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh minat pengguna terhadap *actual system use* pembayaran QRIS pada Mahasiswa.
13. Untuk mengetahui seberapa besar persepsi keamanan berpengaruh terhadap *actual system use* melalui minat pengguna
14. Untuk mengetahui seberapa besar persepsi kegunaan berpengaruh terhadap *actual system use* melalui minat pengguna
15. Untuk mengetahui seberapa besar persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap *actual system use* melalui minat pengguna

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dikembangkan lebih lanjut dan bermanfaat bagi semua pihak yang terkait. Setidaknya sebuah penelitian harus mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik kegunaan secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman serta menambah pengetahuan terhadap pengaruh keamanan, persepsi kegunaan, dan persepsi kepercayaan terhadap minat pengguna sistem pembayaran QRIS pada Mahasiswa.

1.4.2 Kegunaan praktis

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta pemahaman ataupun perkembangan ilmu terhadap peneliti terkait pengaruh keamanan, persepsi kepercayaan, dan persepsi kegunaan terhadap minat pengguna sistem pembayaran QRIS pada mahasiswa.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini sebagai kontribusi pengetahuan keilmuan dari penulis kepada Universitas Pasundan untuk dijadikan rujukan kepentingan akademis.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi terkait sistem pembayaran QRIS berdasarkan pengaruh keamanan, persepsi kepercayaan, dan persepsi kegunaan. Sehingga mempermudah melakukan transaksi keuangan melalui QRIS.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti melakukan penelitian pada Mahasiswa aktif Universitas Pasundan. Adapun untuk memperoleh data yang sesuai dengan objek penelitian peneliti akan melaksanakan penelitian pada waktu yang sudah ditentukan.