

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

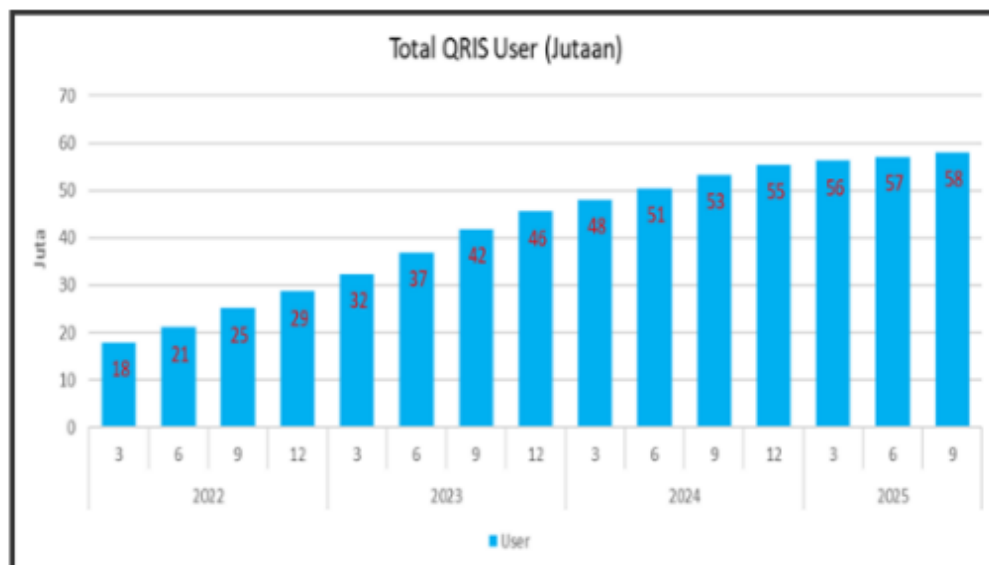
Perkembangan teknologi digital telah mengubah berbagai aspek dalam kehidupan, termasuk bidang ekonomi dan cara bertransaksi. Digitalisasi ekonomi dalam aspek keuangan mendorong masyarakat untuk beralih dari penggunaan uang tunai ke transaksi non-tunai yang dianggap lebih mudah, cepat, dan efektif. Pada awalnya, transaksi ekonomi dilakukan secara konvensional menggunakan uang kartal sebagai alat pembayaran utama. Namun, seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sistem pembayaran mengalami digitalisasi yang mendorong munculnya instrumen pembayaran non-tunai seperti kartu debit, kartu kredit, uang elektronik, hingga pembayaran berbasis kode QR.

Sistem pembayaran digital menjadi alat penting yang mendukung kegiatan ekonomi di tengah perkembangan kebutuhan akan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. Diketahui bahwa di Indonesia, salah satu inovasi sistem pembayaran non-tunai yang dijalankan adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS merupakan standar kode pembayaran nasional yang ditentukan oleh Bank Indonesia dengan tujuan menyederhanakan dan menyamakan cara transaksi menggunakan kode QR (Indonesia, 2020). QRIS mengimplementasikan interoperabilitas antar penyelenggara jasa sistem pembayaran sehingga dapat digunakan secara luas melalui berbagai aplikasi mobile banking maupun dompet digital, sehingga lebih tepat dikategorikan sebagai sistem pembayaran digital dalam ekosistem Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang mendukung inklusi dan efektivitas transaksi (Ananda, 2025; Saputra et al., 2024)

Adanya QRIS diharapkan dapat memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi hanya dengan memindai kode QR menggunakan perangkat digital. Dengan ini dapat dikatakan bahwa penggunaan dan pengalaman pembayaran melalui QRIS menjadi lebih cepat, aman, dan nyaman (Pangestika et al., 2025, hlm. 105). Harapan ini tidak hanya ingin memperluas akses ke layanan keuangan digital, tetapi juga meningkatkan efektivitas transaksi, khususnya dalam lingkungan

kampus di mana kegiatan sehari-hari membutuhkan kecepatan dan ketepatan dalam proses pembayaran.

Mengikuti perkembangan zaman dari tahun ke tahun jumlah pengguna QRIS telah mencatat perkembangan yang cukup baik dalam mendukung ekonomi-keuangan digital nasional. Sampai Semester I 2025, QRIS telah menjangkau 57 juta pengguna dan 39,3 juta *merchant* yang 93,16% di antaranya adalah UMKM. Transaksi mencapai 6,05 Miliar transaksi senilai 579 Triliun Rupiah (Prakoso, 2025).



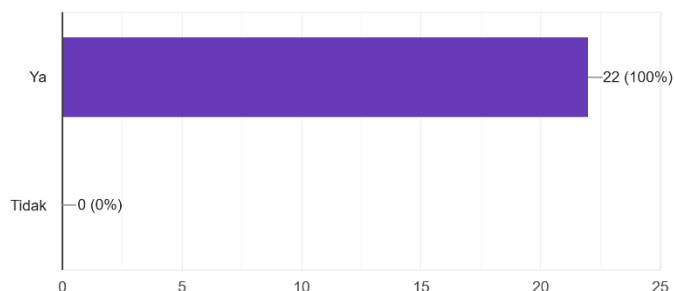
Gambar 1. 1. Total QRIS User (Jutaan)

Sumber: website aspi-indonesia.or.id

Implementasi QRIS tidak hanya meluas di sektor ritel umum tetapi juga mulai menyebar ke sektor pendidikan, khususnya di lingkungan kampus. Lingkungan kampus merupakan ruang tempat berbagai aktivitas ekonomi berlangsung yang melibatkan mahasiswa, dosen, dan staf pendidikan, seperti transaksi di kantin, koperasi mahasiswa, layanan fotokopi, dan pembayaran untuk kegiatan akademik maupun non-akademik. Tingginya frekuensi transaksi di area ini membutuhkan sistem pembayaran yang efektif untuk memastikan bahwa aktivitas ekonomi di kampus berjalan lancar dan efisien.

Apakah anda menggunakan QRIS ?

22 jawaban

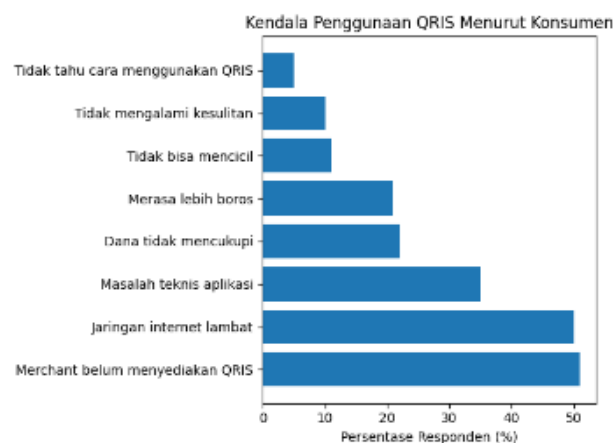


Gambar 1. 2. Pengguna QRIS mahasiswa FKIP UNPAS angkatan 2022

Berdasarkan survei awal yang sudah peneliti lakukan terhadap 22 mahasiswa FKIP UNPAS Angkatan 2022. Telah diperoleh hasil bahwa 100% responden telah menggunakan QRIS dalam transaksi sehari-hari. Hasil survei awal menunjukkan bahwa mahasiswa melakukan pembayaran QRIS melalui berbagai aplikasi dompet digital dan layanan perbankan seperti GoPay, ShopeePay, OVO, Dana, serta mobile banking seperti BCA, Livin Mandiri, BRI, dan Seabank. Fenomena ini menunjukkan fleksibilitas dan interoperabilitas QRIS sebagai sistem pembayaran non-tunai yang dapat diakses melalui berbagai *platform* teknologi keuangan, sehingga memberikan pilihan sesuai dengan preferensi masing-masing pengguna. Penelitian sebelumnya mencatat bahwa layanan QRIS dan dompet digital banyak digunakan oleh mahasiswa karena kemudahan akses, kecepatan proses transaksi, serta kenyamanan yang ditawarkan dalam konteks kehidupan kampus modern. Dalam studi tentang tren penggunaan QRIS di lingkungan perguruan tinggi, ditemukan bahwa dompet digital menjadi salah satu metode pembayaran favorit mahasiswa dalam melakukan transaksi sehari-hari, yang berkontribusi pada efektivitas transaksi digital para mahasiswa (Azzahra et al, 2025, hlm. 315).

Tingginya tingkat penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital ini telah diterima secara luas. Namun, tingkat penggunaan yang tinggi tidak selalu menunjukkan bahwa proses transaksi berjalan secara lancar tanpa hambatan. Dalam praktiknya, beberapa pengguna masih menghadapi kendala teknis maupun non teknis saat menggunakan QRIS. Pada penelitian sebelumnya terdapat hasil yang menunjukkan perbedaan terkait penggunaan QRIS. Penelitian oleh (Rahmadi et al., 2025, hlm. 259) menemukan

bahwa saat praktik penggunaan QRIS di lingkungan kampus mahasiswa seringkali mengalami beberapa kendala dan tidak selalu berjalan dengan baik. Temuan tersebut sejalan dengan hasil survei awal yang dilakukan peneliti terhadap mahasiswa FKIP UNPAS angkatan 2022, yang menunjukkan masih adanya kendala dalam penggunaan QRIS. Responden menemukan bahwa kecenderungan pengeluaran menjadi lebih besar atau kurang terkontrol saat menggunakan pembayaran digital paling banyak dirasakan sebesar 68,2%, diikuti oleh hambatan teknis seperti jaringan internet yang lambat sebesar 54,5% dan belum tersedianya fasilitas pembayaran QRIS di beberapa toko atau tempat transaksi tertentu sebesar 36,4%.



Gambar 1. 3. Kendala Penggunaan QRIS Menurut Konsumen

Sumber data: Survei Populix, April 2024, dirilis Databoks Katadata

Masih adanya berbagai kendala dalam penggunaan QRIS di lingkungan mahasiswa tidak berarti sistem pembayaran ini tidak efektif secara keseluruhan. Namun, temuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat efektivitas QRIS dapat bervariasi tergantung pada kondisi penggunaan, kesiapan infrastruktur pendukung, serta karakteristik dan perilaku pengguna. Hasil penelitian mengenai QRIS menunjukkan variasi temuan, di mana pada satu sisi QRIS dinilai memberikan manfaat dan meningkatkan efektivitas transaksi, namun pada sisi lain masih terdapat hambatan yang memengaruhi kelancaran penggunaannya dalam praktik. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan QRIS masih

bersifat kontekstual dan memerlukan analisis lebih lanjut pada kelompok dan lingkungan pengguna yang spesifik.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital QRIS secara umum dianggap dapat meningkatkan efektivitas transaksi. Efektivitas tersebut terlihat dari peningkatan kecepatan proses pembayaran, kemudahan penggunaan, pengurangan kesalahan transaksi, serta peningkatan persepsi kenyamanan dan keamanan pengguna saat bertransaksi. Implementasi QRIS dianggap mampu meningkatkan efisiensi operasional dan berpotensi meningkatkan performa penjualan bagi pelaku usaha, meskipun penggunaan awal di sebagian kasus masih terbatas. Dalam lingkungan perguruan tinggi, penggunaan QRIS terbukti membantu mempercepat proses transaksi dan mengurangi ketergantungan pada uang tunai, namun efektivitasnya belum selalu optimal karena masih dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti stabilitas jaringan internet, kesiapan infrastruktur, serta tingkat literasi digital pengguna. Hasil kajian literatur juga menegaskan bahwa keberhasilan efektivitas transaksi QRIS tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dan kondisi lingkungan penggunaan (Ardana et al., 2023; Tambunan et al, 2023; Puspawati et al, 2024; Abidin et al, 2025; Muniarty et al., 2023; Puriati, 2023)

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, terlihat bahwa penelitian mengenai efektivitas penggunaan QRIS masih menunjukkan perbedaan dan belum sepenuhnya konsisten. Di satu sisi, berbagai penelitian menyimpulkan bahwa QRIS mampu meningkatkan efektivitas dan kenyamanan dalam transaksi, namun di sisi lain masih ditemukan berbagai kendala dalam penggunaan, khususnya pada konteks lingkungan kampus dan kelompok pengguna yaitu mahasiswa. Penelitian sebelumnya lebih banyak fokus pada sektor UMKM dan pelaku usaha, sehingga kajian ini secara khusus menyoroti pengalaman penggunaan QRIS dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna aktif transaksi digital di lingkungan kampus masih terbatas. Dengan demikian, diperlukan penelitian lanjutan untuk menganalisis **Pengaruh Penggunaan QRIS dan Kenyamanan Transaksi Terhadap Efektivitas Transaksi di Lingkungan Kampus** dengan pendekatan kuantitatif, sehingga dapat memberikan gambaran empiris yang lebih spesifik sesuai karakteristik pengguna dan tetapkan konteks penggunaan aktual dalam

lingkungan perguruan tinggi. Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dan tingkat kenyamanan penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital pada mahasiswa FKIP UNPAS.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Penggunaan QRIS di lingkungan mahasiswa sudah tinggi, namun dalam praktiknya masih ditemui berbagai kendala teknis dan nonteknis yang berpotensi mengganggu kelancaran proses transaksi.
2. Tingkat kenyamanan dalam transaksi menggunakan QRIS di kalangan mahasiswa masih tidak konsisten secara penuh karena masih dipengaruhi oleh faktor jaringan, fasilitas pembayaran, serta pengalaman dan perilaku pengguna dalam bertransaksi digital.
3. Efektivitas transaksi dengan QRIS di lingkungan kampus belum diketahui secara pasti, serta masih menunjukkan perbedaan temuan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, sehingga perlu diteliti lebih lanjut secara empiris.

C. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar dari fokus yang telah ditentukan, maka peneliti akan memfokuskan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh penggunaan QRIS dan kenyamanan transaksi terhadap efektivitas transaksi, tanpa membahas metode pembayaran digital lainnya.
- b. Variabel penelitian meliputi Penggunaan QRIS (X1) dan Kenyamanan Transaksi (X2) sebagai variabel independen, serta Efektivitas Transaksi (Y) sebagai variabel dependen, yang diukur berdasarkan persepsi mahasiswa dalam aktivitas transaksi di lingkungan kampus.
- c. Subjek penelitian dibatasi pada mahasiswa FKIP Universitas Pasundan Angkatan 2022 sebagai pengguna QRIS, dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dinyatakan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Penggunaan QRIS di Lingkungan Kampus pada Mahasiswa FKIP UNPAS Angkatan 2022?
- b. Bagaimana Kenyamanan Transaksi di Lingkungan Kampus pada Mahasiswa FKIP UNPAS Angkatan 2022?
- c. Bagaimana Efektivitas Transaksi di Lingkungan pada Mahasiswa FKIP UNPAS Angkatan 2022?
- d. Apakah terdapat pengaruh penggunaan QRIS terhadap efektivitas transaksi mahasiswa FKIP UNPAS Angkatan 2022 di lingkungan kampus?
- e. Apakah terdapat pengaruh kenyamanan transaksi menggunakan QRIS dapat berpengaruh terhadap efektivitas transaksi mahasiswa FKIP UNPAS Angkatan 2022 di lingkungan kampus?
- f. Apakah terdapat pengaruh penggunaan QRIS dan kenyamanan transaksi dapat berpengaruh terhadap efektivitas transaksi mahasiswa FKIP UNPAS Angkatan 2022 di lingkungan kampus?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan penelitian yang harus dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Penggunaan QRIS di Lingkungan Kampus pada Mahasiswa FKIP UNPAS Angkatan 2022.
2. Untuk mengetahui Kenyamanan Transaksi di Lingkungan Kampus pada Mahasiswa FKIP UNPAS Angkatan 2022.
3. Untuk mengetahui Efektivitas Transaksi di Lingkungan pada Mahasiswa FKIP UNPAS Angkatan 2022.
4. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan QRIS terhadap efektivitas transaksi mahasiswa FKIP UNPAS Angkatan 2022 di lingkungan kampus.
5. Untuk mengetahui kenyamanan transaksi menggunakan QRIS dapat berpengaruh terhadap efektivitas transaksi mahasiswa FKIP UNPAS Angkatan 2022 di lingkungan kampus.

6. Untuk mengetahui penggunaan QRIS dan kenyamanan transaksi dapat berpengaruh terhadap efektivitas transaksi mahasiswa FKIP UNPAS Angkatan 2022 di lingkungan kampus.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Memberikan pemahaman terkait sistem pembayaran digital, penggunaan QRIS, perilaku mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan QRIS, dan efektivitas transaksi di lingkungan kampus. Memberikan langkah baru bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji penelitian yang serupa.

2. Manfaat Praktis

Berdasarkan manfaat praktisnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain:

a. Bagi Perguruan Tinggi

Perguruan tinggi dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan sistem pembayaran digital di lingkungan kampus agar kedepannya dapat lebih baik lagi.

b. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa menjadi paham mengenai pentingnya penggunaan sistem pembayaran digital dimana pada perkembangan zaman kali ini akan sangat membantu seluruh aktivitas ekonomi dalam kegiatan sehari-hari di lingkungan kampus.

c. Bagi Pengelola Usaha dan *Merchant* Kampus

Penelitian ini bisa dijadikan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan transaksi menggunakan QRIS agar dapat lebih cepat, nyaman, dan efektif bagi pengguna.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi Referensi atau acuan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat dikaji lebih dalam lagi terkait pembahasan yang sama dengan judul peneliti.

F. Definisi Operasional

1. Penggunaan QRIS

Menurut kusumaningtyas dan yang lainnya dalam jurnal (Bangsa, 2023) menyatakan bahwa QRIS merupakan singkatan dari *Quick Response Code Indonesian*. QRIS merupakan standar QR Code untuk sistem pembayaran di Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) (Paramitha & Kusumaningtyas, 2020). QRIS dirancang menggunakan 1 kode yang dapat melayani berbagai jenis pembayaran, hal tersebut bertujuan untuk efisiensi. Dengan 1 kode tersebut, maka penjual tidak perlu memiliki berbagai jenis QRIS dari berbagai penerbit.

2. Kenyamanan Transaksi

Kenyamanan transaksi merupakan persepsi pengguna terhadap kemudahan, kepraktisan, dan minimnya hambatan yang dirasakan selama proses pembayaran digital berlangsung. Kenyamanan transaksi tidak hanya merujuk pada kemudahan teknis dalam penggunaan sistem pembayaran digital, tetapi juga pada efisiensi waktu yang diperlukan serta tingkat usaha yang harus dikeluarkan oleh pengguna agar transaksi dapat selesai dengan lancar. Penelitian (Oktaviar et al., 2024) menunjukkan bahwa kenyamanan transaksi merupakan salah satu faktor signifikan yang memengaruhi keputusan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital. Dalam penelitian tersebut, kenyamanan diartikan sebagai persepsi pengguna terhadap tingkat kemudahan dan pengalaman tanpa hambatan selama proses transaksi yang selanjutnya berdampak positif pada keputusan untuk menggunakan kembali metode pembayaran digital tersebut.

3. Efektivitas Transaksi

Efektivitas transaksi mengacu pada tingkat keberhasilan suatu proses transaksi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan utama dari suatu transaksi adalah terlaksananya pembayaran secara cepat, tepat, aman, dan tanpa hambatan sehingga mampu mendukung kelancaran aktivitas ekonomi pengguna. Suatu transaksi dikatakan efektif apabila prosesnya berjalan lancar serta menghasilkan output yang sesuai dengan harapan pengguna. Menurut (Juliandhani, 2022) efektivitas transaksi dalam sistem pembayaran digital dapat diukur melalui kecepatan, ketepatan, dan kelancaran proses pembayaran. Sistem pembayaran yang

efektif mampu meminimalkan kesalahan, menghemat waktu, serta meningkatkan efisiensi dalam aktivitas transaksi. Dalam konteks lingkungan kampus, efektivitas transaksi menjadi faktor penting karena berkaitan langsung dengan kelancaran aktivitas ekonomi mahasiswa, seperti pembelian makanan, pembayaran jasa fotokopi, dan transaksi kebutuhan akademik lainnya. Penggunaan QRIS dan tingkat kenyamanan transaksi diyakini dapat meningkatkan efektivitas transaksi karena keduanya berkontribusi dalam menciptakan proses pembayaran yang efisien, praktis, dan minim kendala teknis.

G. Sistematika Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai isi setiap bab yang dibahas dalam penelitian. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi penjelasan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika skripsi. Menurut buku panduan penulisan proposal dan skripsi mahasiswa (Ilmiah, 2024, hlm. 27) menyatakan bahwa Pendahuluan bertujuan membawa pembaca memahami topik yang akan dibahas. Dengan membaca bagian pendahuluan, pembaca akan memahami arah dari permasalahan yang dibahas dan topik-topik yang akan dibahas selanjutnya. Pendahuluan seharusnya membantu pembaca untuk memahami isu-isu utama dalam skripsi dengan cara yang ilmiah. Bagian pendahuluan skripsi berisi hal-hal berikut.

2. Bab II Kajian Teori dan Kerangka Pemikiran

Menurut buku panduan penulisan proposal dan skripsi mahasiswa (Ilmiah, 2024, hlm. 30) menyatakan bahwa kajian teori berisi penjelasan secara teoretis yang berfokus pada hasil kajian terhadap teori, konsep, kebijakan, dan peraturan yang didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan masalah penelitian. Melalui kajian teori peneliti merumuskan definisi konsep. Bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel dalam penelitian, yaitu penggunaan QRIS, kenyamanan dalam bertransaksi, dan efektivitas transaksi. Bab ini memuat tinjauan pustaka yang tepat, kerangka pemikiran, serta hubungan penelitian.

3. Bab III Metode Penelitian

Pada bab tiga isi didalamnya memiliki penjelasan metode penelitian yang digunakan, termasuk pendekatan dan jenis penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta teknik analisis data. Menurut buku panduan penulisan proposal dan skripsi mahasiswa (Ilmiah, 2024, hlm. 32) menyatakan bahwa bab ini mendeskripsikan secara teratur dan terperinci langkah-langkah dan cara yang dipakai dalam menjawab permasalahan dan memperoleh simpulan.

4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada buku panduan penulisan proposal dan skripsi mahasiswa (Ilmiah, 2024) menyatakan bahwa bab ini membahas dua hal penting, yaitu (1) hasil penelitian yang didasarkan pada data yang telah dianalisis dan diproses dengan berbagai bentuk sesuai dengan urutan permasalahan yang diajukan, dan (2) penjelasan mengenai hasil penelitian tersebut untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. Bab ini membahas hasil dari pengolahan dan analisis data penelitian, termasuk penjelasan tentang responden, hasil pengujian instrumen, hasil analisis statistik, pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian sebelumnya.

5. Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan berdasarkan temuan penelitian, baik untuk pihak terkait maupun untuk penelitian selanjutnya. Pada buku panduan penulisan proposal dan skripsi mahasiswa (Ilmiah, 2024, hlm.38) menyatakan bahwa simpulan adalah penjelasan yang menunjukkan pemahaman dan penafsiran peneliti terhadap hasil dan analisis penelitian yang dilakukan. Kesimpulan harus menjawab pernyataan masalah atau pertanyaan penelitian. Saran adalah sarana untuk memberikan rekomendasi kepada para pembuat kebijakan, pengguna, peneliti yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut, serta para pemecah masalah di lapangan atau pihak yang akan mengikuti hasil penelitian tersebut.