

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

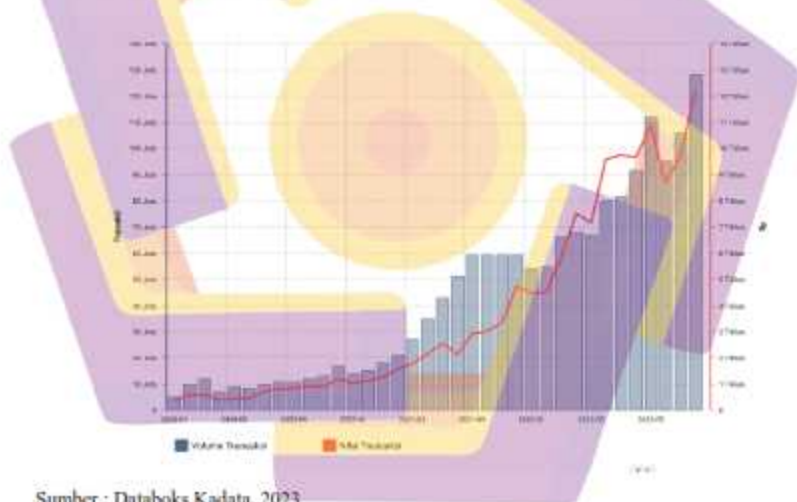
Meningkatnya kemajuan dibidang industry teknologi di Indonesia memaksa masyarakat agar semakin terbiasa dalam penggunaan transaksi keuangan secara digital, salah satunya dalam melakukan transaksi pembayaran (*payment gateway*) (Saputri, 2020). Kebutuhan akan mekanisme pembayaran yang cepat dan aman menjadi gagasan lahirnya transaksi keuangan digital.

Sistem pembayaran non tunai atau uang elektronik berkembang seiring dengan teknologi sistem yang semakin maju sehingga pengguna dan penyedia jasa sistem pembayaran uang elektronik bisa terus meningkatkan sistem pembayaran yang lebih mudah digunakan oleh konsumen (Hutami A et al., 2021). Metode pembayaran yang berkembang pada masyarakat saat ini adalah pembayaran berbasis digital (*cashless*). Penggunaan sistem pembayaran kode QR (*Quick Response*) merupakan sistem yang sedang populer saat ini.

Kode QR dalam ketentuan Bank Indonesia No.21/18/PADG/2019 adalah kode dua dimensi yang terdiri atas penanda tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas, dan sudut kanan atas, memiliki modul hitam berupa persegi titik atau piksel, dan memiliki kemampuan menyimpan data alfanumerik, karakter dan simbol, yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi pembayaran melalui pemindaian. Ketentuan sebelumnya tentang uang elektronik diperbarui dengan ketentuan ini. Sebagai regulator sistem pembayaran, Bank Indonesia mendorong penggunaan uang elektronik untuk mengurangi jumlah uang tunai yang beredar. Ini menghasilkan penurunan biaya percetakan uang tunai, yang merupakan biaya terbesar kedua dalam laporan keuangan bank

sentral setelah biaya operasional kebijakan moneter. Pada bulan Agustus 2019, Bank Indonesia meluncurkan sistem pembayaran digital yang disebut QRIS (*Quick Response Indonesian Standart*). Penerapan QRIS harus diterapkan mulai 1 Januari 2020, dengan semua transaksinya harus disediakan kode QR (Saputri, 2020).

Menurut data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), pada bulan Desember 2022 ada sekitar 128 juta transaksi yang menggunakan transaksi QRIS di seluruh Indonesia, dengan nilai mencapai Rp12,2 triliun. Angka tersebut merupakan rekor tertinggi baru, dari segi volume maupun nominal transaksinya. Jika diakumulasikan, sepanjang tahun 2022 volume transaksi penggunaan QRIS mencapai 1 miliar transaksi, meningkat 117,59% disbanding 2021.



Sumber : Databoks Kadatn, 2023

**Gambar 1. 1 Volume dan Nilai Transaksi QRIS di Indonesia (Januari 2020-Desember 2022)**

Bank Indonesia mencatat, sampai dengan Februari 2023, jumlah pedagang/*merchant* yang menggunakan QRIS telah mencapai angka 24,9 juta dengan total jumlah pengguna QRIS sebanyak 30,87 juta. Lebih

lanjut, nominal transaksi QRIS hingga Februari 2023 tercatat sebesar Rp12,28 Triliun dengan volume transaksi sebesar 121,8 juta.

Berdasarkan Tribun Jogja.com Bank Indonesia (BI) DIY menilai masih menemui kendala dalam pengembangan pembayaran digital QRIS di masyarakat. Contohnya seperti masih ada masyarakat di Yogyakarta belum paham penggunaan teknologi terutama bagi yang berusia lanjut. Bahkan, masih ada gawainya belum terkoneksi dengan internet. Masih banyak masyarakat yang ragu untuk melakukan pembayaran secara digital. Alasannya juga beragam, ada yang takut uangnya hilang, tidak percaya dengan sistem, hingga hal lainnya.

Kantor Perwakilan Bank Indonesia (BI) DIY mencatat bahwa transaksi QRIS yang ada di kota Jogja mencapai total 3,5 kali pada tahun 2022 lalu disbanding dengan tahun sebelumnya. Dari Rp396,76 miliar naik menjadi Rp1,770 triliun.

Risiko merupakan ketidakpastian suatu keadaan yang seseorang pertimbangkan untuk iya atau tidak dalam melakukan transaksi secara *online* (Pavlou, 2003). Persepsi risiko adalah suatu persepsi mengenai ketidakpastian dan konsekuensi yang tidak diinginkan dari menggunakan suatu produk atau layanan. Persepsi risiko sangat dipengaruhi oleh kepercayaan. Semakin kecil persepsi risiko maka semakin besar tingkat kepercayaannya, begitu juga sebaliknya (Featherman & Pavlou, 2003). Permasalahannya banyak penggunaan fitur QRIS oleh masyarakat tergantung pada persepsi risiko contohnya banyak yang melakukan pembayaran QRIS saldo berkurang tetapi transaksinya gagal.

Manfaat diibaratkan dimana ketidakpercayaan seseorang kepada suatu sistem tertentu yang mampu menambah kemampuan kerjanya. QRIS dimanfaatkan sebagai alat pembayaran pada perkembangan teknologi sekarang ini. Namun kenyataannya manfaat QRIS belum dapat dirasakan pada semua pengguna seperti yang dilansir pada Kompasiana.com bahwa masih terdapat banyak kendala yang ada pada suatu daerah dalam

penerapan QRIS contohnya jaringan internet belum stabil sehingga penerapan QRIS belum berjalan sepenuhnya (Khalifah, 2023).

Kebiasaan adalah hal yang dilakukan secara berulang dalam waktu yang lama. Penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran telah menjadi bagian dari aktivitas sehari-hari. Oleh karena penggunaan yang berlangsung secara terus menerus dan dianggap lebih efektif dan efisien oleh penggunaan maka menjadikan pembayaran menggunakan QRIS menjadi sebuah kebiasaan (Khofisoh, 2020). Permasalahannya Kebiasaan masyarakat dalam menggunakan QRIS bergantung pada kebiasaan masyarakat dalam memanfaatkan QRIS sebagai metode pembayaran.

Keamanan adalah kemampuan dalam mempertahankan data atau informasi tentang nasabah agar terhindar dari pencurian dan penipuan pada industri perbankan. Sebelum memilih untuk melakukan pembayaran menggunakan QRIS, konsumen seringkali memikirkan berbagai faktor krusial, termasuk keamanan transaksi. Permasalahannya pada saat ini banyak masyarakat yang melakukan QRIS mengalami kebocoran data pribadi sehingga masyarakat lebih memilih transaksi tunai (Agustin, 2023).

Kemudahan penggunaan dalam penggunaan QRIS juga dapat dirasakan oleh para penggunanya pada saat ini. Kemudahan adalah suatu kondisi dimana seseorang yakin bahwa suatu teknologi informasi lebih mudah untuk dipahami. Sedangkan dalam kemudahan penggunaan QRIS sendiri, ada tiga karakter tentang penggunaan QRIS, diantaranya : memudahkan dalam sebuah transaksi, mudah digunakan, dan cukup dipasang di kasir saja. Contohnya dalam pembayaran pengguna hanya perlu menscan kode QR dan memasukan nominal pembayaran (Setiawan & Mahyuni, 2020).

Penerapan QRIS sebagai standar nasional, pengawasan hingga laporan. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) berdasarkan manajemen risiko membatasi transaksi, batas limit transaksi pada QRIS



sangat dibatasi yaitu maksimal Rp.2.000.000/ transaksi yang dilakukan dalam satu hari bagi pengguna QRIS (Saputri, 2020).

Manfaat penggunaan QRIS ini tentunya agar pembayaran dapat lebih mudah antara pelanggan dan juga pedagang. Pembayaran berbasis QRIS ini juga mempunyai manfaat yaitu dapat terhindar dari penipuan uang palsu, dan minim risiko kehilangan uang *cash*.

Berdasarkan Hutami et al (2021) menyatakan bahwa persepsi risiko berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS, sedangkan penelitian Khalifah (2023) menemukan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS. Berdasarkan Genady (2018) menyatakan bahwa kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS, sedangkan penelitian Khofisoh (2020) menemukan bahwa manfaat tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS. Berdasarkan Khofisoh (2020) menyatakan bahwa kebiasaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS. Sedangkan penelitian Chen (2015) menemukan bahwa kebiasaan tidak bermanfaat terhadap penggunaan smartphone. Berdasarkan Agustin (2023) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS, sedangkan penelitian Atika (2016) menemukan bahwa keamanan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile Banking BSI. Berdasarkan Khalifah (2023) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS, sedangkan Khofisoh (2020) menemukan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap niat menggunakan dan perilaku konsumen dalam menggunakan dompet digital.

Berdasarkan deskripsi yang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi risiko, kemanfaatan, kebiasaan, keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan pembayaran menggunakan sistem *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi terkait pengaruh persepsi risiko, kemanfaatan, kebiasaan, keamanan dan kemudahan

penggunaan terhadap penggunaan pembayaran menggunakan sistem *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) sebagai alat pembayaran di era modern ini. Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian yang akan dilakukan adalah ***“Pengaruh Persepsi Risiko, Kemanfaatan, Kebiasaan, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembayaran Masyarakat Yogyakarta Menggunakan Fitur QRIS”***.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah yang akan diteliti, peneliti menfokuskan permasalahan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembayaran masyarakat Yogyakarta menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)?
2. Apakah Kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembayaran masyarakat Yogyakarta menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)?
3. Apakah Kebiasaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembayaran masyarakat Yogyakarta menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)?
4. Apakah Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembayaran masyarakat Yogyakarta menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)?
5. Apakah Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembayaran masyarakat Yogyakarta menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)?

6. Apakah Persepsi Risiko, Kemanfaatan, Kebiasaan, Keamanan dan Kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembayaran masyarakat Yogyakarta menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, terdapat tujuan penelitian yang harus didasarkan pada masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris apakah persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembayaran masyarakat Yogyakarta menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)?
2. Untuk menguji secara empiris apakah kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembayaran masyarakat Yogyakarta menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)?
3. Untuk menguji secara empiris apakah kebiasaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembayaran masyarakat Yogyakarta menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)?
4. Untuk menguji secara empiris apakah keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembayaran masyarakat Yogyakarta menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)?
5. Untuk menguji secara empiris apakah kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembayaran masyarakat Yogyakarta menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)?

6. Untuk menguji secara empiris apakah persepsi risiko, kemanfaatan, kebiasaan, keamanan dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembayaran masyarakat Yogyakarta menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS).

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Risiko, Kemanfaatan, Kebiasaan, Keamanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembayaran Masyarakat Yogyakarta Menggunakan Fitur QRIS” merupakan rasa keingintahuan serta pemahaman penulis terkait pengaruh Persepsi Risiko, Kemanfaatan, Kebiasaan, Keamanan dan Kemudahan terhadap keputusan pembayaran masyarakat Yogyakarta menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Setiap penelitian selalu membawa manfaat bagi pembaca ataupun penulis. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat memberikan informasi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan mengenai tanggapan masyarakat Yogyakarta mengenai QRIS sebagai alat pembayaran.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan masyarakat Yogyakarta tentang pembayaran QRIS yang terdapat pada penelitian ini.

- b. Bagi Peneliti Lain



Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi tentang informasi terkait dalam melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini sebagai kntribusi pengetahuan keilmuan dari penulis kepada Universitas Amikom Yogyakarta untuk dijadikan rujukan kepentingan akademis.

