BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan kemajuan digitalisasi sistem pembayaran dengan uang digital terus berjalan, seiring dengan percepatan transformasi dan inovasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor keuangan. Salah satu inovasi yang paling mencolok adalah hadirnya *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS). Sebagai standar nasional dalam sistem pembayaran berbasis kode QR, QRIS telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi, khususnya di era digital ini. Menurut Sriekaningsih (2020) instrumen dan sistem pembayaran memang senantiasa berkembang seiring kemajuan teknologi serta evolusi mekanisme uang dan pembayaran. Keterlibatan perbankan dalam penerapan QRIS berkontribusi besar dalam meningkatkan efisiensi transaksi. Di sisi lain, peran perbankan dalam memperluas inklusi keuangan menjadi semakin penting. Salah satu langkah nyata yang dilakukan adalah implementasi QRIS. Melalui QRIS, perbankan tidak hanya menyediakan sarana transaksi yang lebih praktis dan cepat, tetapi juga membantu membuka akses ke layanan keuangan bagi masyarakat yang belum memiliki rekening bank atau belum sepenuhnya terlayani, sehingga mereka dapat terlibat dalam ekosistem ekonomi digital.

Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) merupakan sistem pembayaran yang memudahkan transaksi secara digital dengan menggunakan kode QR, yang memungkinkan konsumen untuk melakukan pembayaran dengan cepat dan efisien. penerapan *Quick Response Code Indonesian*

Standard (QRIS), yang diluncurkan oleh Bank Indonesia pada 17 Agustus 2019.

Penerapan QRIS memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, karena pengguna cukup memindai kode QR melalui perangkat seluler mereka untuk menyelesaikan pembayaran. Ini tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga mengurangi ketergantungan terhadap uang tunai yang rawan hilang atau dicuri. Melalui penggunaan QRIS, bank juga dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan menekan biaya transaksi dan meningkatkan ketepatan pencatatan keuangan.

Di tengah pesatnya perkembangan era digital, kehadiran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) menjadi solusi praktis dalam mempermudah transaksi antara penjual dan pembeli. Manfaat QRIS tidak hanya dirasakan oleh konsumen, tetapi juga berdampak positif terhadap sistem keuangan bank di Indonesia. Sistem pembayaran berbasis QR ini memungkinkan transaksi dicatat secara otomatis, sehingga meminimalkan potensi kesalahan akibat pencatatan manual. Pencatatan digital memastikan data transaksi lebih jelas dan konsisten, yang sangat membantu dalam proses audit dan evaluasi. Selain itu, QRIS juga mempercepat waktu penyelesaian transaksi, memungkinkan bank mengelola arus kas secara lebih efisien.

Berdasarkan laporan Gubernur Bank Indonesia (BI) Perry Warjiyo mengatakan bahwa transaksi QRIS per Juli 2024, tumbuh 226,54% secara *year on year* (yoy), dengan jumlah pengguna mencapai 50,50 juta dan jumlah *merchant* 32,71 juta. Peningkatan ini menunjukkan bahwa QRIS

menjadi solusi pembayaran non-tunai yang praktis, efisien, dan aman di tengah masyarakat yang semakin akrab dengan teknologi digital, khususnya di wilayah non-perkotaan seperti Kabupaten Kebumen.

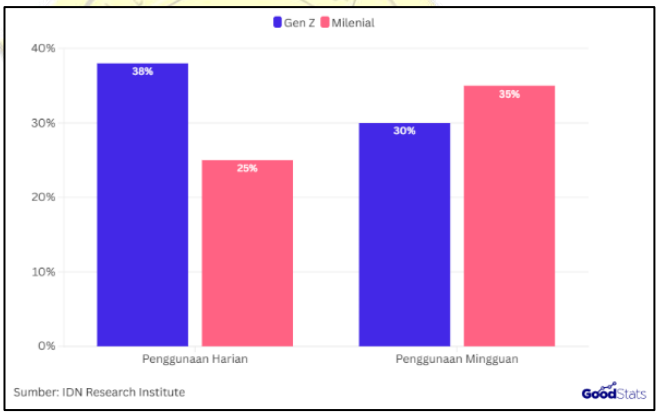
Menurut (Febriaty, 2019) Pembayaran non-tunai menjadi lebih efektif sebagai alat transaksi dan menjadi pendorong utama ekspansi ekonomi saat ini. Sistem pembayaran digital dapat memudahkan untuk memenuhi kebutuhan mendesak dan memajukan cara hidup yang lebih efektif dan efisien. Pembayaran digital merupakan metode melakukan pembayaran melalui perangkat digital.

Masyarakat Indonesia sudah dikenalkan dengan pembayaran tanpa uang tunai atau gerakan pembayaran non-tunai (Situmorang, 2021). Gerakan *cashless society* mendapat dukungan dari pemerintah Indonesia yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2014 yaitu dengan (Gerakan Nasional Non Tunai). Metode pembayaran digital *(cashless)* banyak digunakan oleh masyarakat karena penggunaan *smartphone* semakin meningkat, yaitu dengan penggunaan QRIS. Saat melakukan transaksi pembelian dan penjualan, internet berfungsi sebagai media. Sejalan dengan perkembangan revolusi industri dalam bisnis dan perdagangan, salah satu dengan munculnya inovasi terbaru pada sektor keuangan. *Financial Technology (Fintech)* adalah penggabungan antara sistem keuangan dan teknologi. Perkembangan *fintech* yang hadir di Indonesia memunculkan berbagai inovasi aplikasi khususnya dalam layanan keuangan seperti sebagai alat transaksi pembayaran, alat penyimpanan uang, dan juga alat peminjaman uang. Menjamurnya *fintech* di

Indonesia sebagai bukti beralihnya masyarakat dari sistem keuangan tradisional menjadi menggunakan *fintech*. Beralihnya masyarakat didasari oleh kecepatan dan juga kemudahan *fintech* dalam mengakses berbagai kepentingan yang berhubungan dengan sistem keuangan (Safitri Teti Anggita, 2021). Dari berbagai jenis layanan tersebut, layanan *payment gateway* dan P2P *lending* paling banyak digunakan oleh masyarakat Terlihat dari metode pembayaran yang awalnya tunai, sekarang menjadi pembayaran secara non-tunai.

Berikut merupakan pertumbuhan pencarian informasi mengenai layanan keuangan digital.

Gambar I-1
Frekuensi Penggunaan QRIS Gen Z dan Milenial Tahun 2024



Sumber: databoks.katadata.co.id, 2024

Sebanyak 38% Gen Z menggunakan QRIS dalam kehidupan sehari-hari. Milenial berada di posisi selanjutnya dengan angka mencapai 25%. Dalam penggunaan mingguannya, 35% Milenilal lebih sering menggunakan QRIS dari Gen Z yang hanya mencapai 30%.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti pada 30 responden pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen, didapatkan hasil observasi sebagai berikut:

Tabel I-1
Hasil observasi pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen

No.	Faktor	Jumlah	Persentase
1.	Kemudahan	24	80%
2.	Manfaat	4	13,3%
3.	Kepercayaan	2	6,7%
	Total	30	100%

Sumber : Data primer, 2025

Berdasarkan data Observasi pada tabel I–1, sebanyak 30 responden pernah melakukan transaksi menggunakan QRIS yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Data tersebut menunjukkan bahwa 24 responden menggunakan QRIS dalam bertransaksi karena kemudahan dalam penggunaannya. Selain itu, 4 responden menggunakan QRIS dalam bertransaksi karena manfaat dalam penggunaannya. Sebanyak 2 responden menggunakan QRIS dalam bertransaksi karena kepercayaan dalam penggunaan QRIS.

Model perilaku pemanfaatan teknologi dalam literatur Sistem Informasi Manajemen, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986, menyatakan bahwa terdapat dua faktor utama yang memengaruhi keputusan penggunaan suatu aplikasi, yaitu persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Keduanya menjadi faktor penting dalam menentukan apakah seseorang akan menerima dan menggunakan suatu teknologi secara sukarela. Menurut (Fandy, 2015) keputusan penggunaan adalah keikutsertaan secara nyata dalam upaya

memutuskan untuk menggunakan layanan tak terkecuali keputusan yang diambil juga turut menyertai upaya-upaya yang dilakukan.. Menurut Setiadi (2015) *consumen decision making* merupakan proses integrasi penggabungan informasi guna mengolah dan memilih beberapa tindakan yang akan diputuskan, kemudian memutuskan satu tindakan yang diambil. Keputusan proses pengintergrasian dari alternatif yang dipaparkan dengan nyata dalam bertingkah laku yang dikehendaki.

Salah satu faktor yang mendorong orang untuk menggunakan QRIS adalah kemudahan. Menurut (Davis, 1989) kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai ukuran kepercayaan seseorang bahwa suatu sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Menurut (Jogiyanto, 2007) kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika suatu sistem dapat dengan mudah digunakan, sistem tersebut akan mendorong ketertarikan seseorang untuk memelajari fitur-fiturnya hingga berniat untuk terus menggunakannya (Hamid et al., 2016) Perusahaan yang menerapkan kemudahan di dalam sistemnya hingga dapat menyederhanakan proses pemesanan akan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian secara online (Venkatesh & Davis, 2000). Menurut (Abdillah & Jogiyanto, 2009) kemudahan penggunaan merupakan ukuran dimana seseorang dapat meyakini bahwa dalam penggunaan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan mudah untuk dioperasikan. Anggapan seseorang terkait kemudahan dalam penggunaan sebuah sistem menjadikan seseorang dapat memutuskan penggunaan sistem

tersebut. Jika seseorang merasa mudah menggunakan sebuah sistem, maka dia akan menggunakannya. Kemudahan sebuah sistem dapat menjadikan seseorang dalam pengambilan keputusan (Abdillah & Jogiyanto, 2009).

Hasil penelitian Ramadaey Bangsa & Lu'ul Khumaeroh, 2023) dan (Hafizah Riza Nur et al., 2023) yang menunjukkan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Semakin mudah suatu teknologi maka akan mempengaruhi keputusan untuk menggunakannnya. Kemudahan penggunaan qris dilihat dari persepsi seseorang terhadap kemudahan dan penggunaan sebuah teknologi tanpa memerlukan banyak usaha. Teknologi yang mudah digunakan haruslah ramah pengguna dan sederhana dalam pengoperasiannya, sehingga memudahkan pengguna dalam setiap langkahnya tanpa kebingungan atau hambatan. Namun berbeda dengan hasil penelitian (Ambarwati Diyan, 2019) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

QRIS tidak hanya menawarkan faktor kemudahan namun manfaat juga, seperti meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, serta memberikan fleksibilitas bagi pengguna dalam melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun. Menurut (Dalcher & Shine, 2003) persepsi manfaat didefinisikan sebagai tingkatan kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi mampu meningkatkan kinerja mereka. Ketika pelanggan merasakan bahwa suatu layanan telah memberikan manfaat bagi kehidupannya, maka pelanggan akan menggunakan layanan tersebut secara positif (Lin, 2011).

Menurut Kotler dan Kevin (2009), "persepsi konsumen adalah proses dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Menurut (Jogiyanto, 2007) Persepsi Manfaat adalah sejauh mana seseorang mempercayai penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Penelitian (Rahmawati & Yuliana, 2020) dan (Dwi & Putra, 2024) yang menunjukkan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan penggunaan qris di tengah perkembangan ekonomi digital. Berbeda dengan penelitian (Annisa et al., 2023) menunjukkan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Seseorang akan menggunakan sebuah teknologi jika dirasa memiliki manfaat bagi dirinya, sebaliknya, jika seseorang merasa sebuah teknologi tidak memiliki manfaat, maka tidak akan menggunakan teknologi tersebut.

Faktor lain yang mendorong orang untuk menggunakan QRIS adalah kepercayaan. Kepercayaan sendiri adalah salah satu dari beberapa faktor yang dapat memengaruhi pengambilan keputusan pembelanjaan secara online. Jika kualitas pada perusahaan dinilai masih kurang, maka konsumen cenderung merasa ragu ketika hendak melakukan pembelanjaan secara online. Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan dari apakah sebuah teknologi aman dan dapat dipercaya (Dahlberg et al., 2003). Minat pelanggan dalam membeli produk online dipengaruhi oleh kepercayaan mereka terhadap vendor

online tersebut (Kim et al., 2008). Kepercayaan merupakan faktor penting dalam memengaruhi pengambilan keputusan pelanggan untuk mencapai kesepakatan antara konsumen dan penjual dalam bertransaksi online ketika tidak dapat bertemu secara langsung, sehingga kehilangan kepercayaan merupakan salah satu alasan konsumen memutuskan tidak berbelanja melalui internet (Lee & Turban, 2001).

Penelitian (Latifah Hikmah Anna et al., 2022) dan (Alfani Rizal Syahri & Ariani Kurnia Rina, 2023) yang menunjukkan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Berbeda dengan penelitian (Hendrawan Nur & Mas'ud Fuad, 2023) menunjukkan bahwa kepercayan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Kepercayaan menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan penggunaan, karena tanpa adanya rasa aman dan keyakinan terhadap sistem, pengguna akan ragu untuk melakukan transaksi

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS Dalam Transaksi Pembelian Di Kabupaten Kebumen''**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS dalam transaksi pembelian di Kabupaten Kebumen?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS dalam transaksi pembelian di Kabupaten Kebumen?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS dalam transaksi pembelian di Kabupaten Kebumen?
4. Apakah kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS di Kabupaten Kebumen?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian diterapkan agar dalam penelitian terfokus pada pokok permasalahan dan pembatasan yang ada, dan diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasaran yang hendak dijadikan penelitian, maka penulis memandang perlu untuk menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada orang yang pernah melakukan transaksi menggunakan QRIS dalam satu bulan terakhir yang berdomisili di Kabupaten Kebumen, dengan usia minimal 17 tahun, karena dapat memberikan pendapat yang obyektif.
2. Guna menghindari meluasnya bahasan, maka variabel akan dibatasi sebagai berikut :

a. Keputusan Penggunaan

Menurut (Ghozali I. , 2016) Keputusan merupakan suatu pengakhiran dari pemikiran seseorang dengan memilih dari berbagai pilihan yang ada. Menurut Philip Kotler (1994), terdapat beberapa indikator keputusan Penggunaan yaitu:

1. Keinginan kembali menggunakan QRIS dalam bertransaksi pembelian.
2. Kepuasan setelah menggunakan QRIS.
3. Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

b. Kemudahan Penggunaan

Menurut (Ernawati & Noersanti, 2020) persepsi kemudahan pengguna dapat diartikan sebagai ukuran setiap individu yang mempercayai dalam menggunakan suatu teknologi yang jelas digunakan dan tidak memerlukan penuh upaya tetapi mudah menggunakan dan tidak sulit untuk dioperasikan. Menurut (Davis, 1989), terdapat beberapa indikator yang mencerminkan persepsi kemudahan, yaitu:

1. Kemudahan untuk dipelajari
2. Fleksibel
3. Jelas dan Mudah dipahami
4. Mudah digunakan

c. Persepsi Manfaat

Persepsi Manfaat, menurut Jogiyanto, (2007) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan

meningkatkan kinerja pekerjaannya. Davis (1989) mendefinisikan manfaat yang dirasakan sebagai penilaian subjektif pengguna tentang seberapa besar kemungkinan menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya.

Menurut Dewi & Warmika, (2016) mengemukakan bahwa manfaat merupakan sesuatu yang muncul di dalam diri seseorang yakni penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja si pengguna tersebut.

1. Mempercepat transaksi pembayaran.
2. Mempermudah transaksi pembayaran.
3. Bisa diakses dimana dan kapan saja.

d. Kepercayaan

Kepercayaan pada dasarnya merupakan bentuk dukungan konsumen terhadap upaya yang dilakukan untuk mendapatkan segala sesuatu yang diinginkan, melalui kepercayaan seorang konsumen akan memberikan dukungan terkait dengan Keputusan Penggunaan yang akan ditetapkan (Sugara & Dewantara, 2017). Menurut (Tirtana & Sari, 2014) terdapat 3 indikator mengenai kepercayaan (trust). Ketiga indikator tersebut adalah :

1. Menjaga kerahasiaan data pengguna
2. Menjaga kepercayaan pengguna
3. Menjaga keamanan proses transaksi

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan QRIS dalam transaksi pembelian di Kabupaten Kebumen.
2. Mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan QRIS dalam transaksi pembelian di Kabupaten Kebumen.
3. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan QRIS dalam transaksi pembelian di Kabupaten Kebumen.
4. Mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kepercayaan secara simultan terhadap keputusan penggunaan QRIS dalam transaksi pembelian di Kabupaten Kebumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan pengguna dapat merasakan kemudahan bertransaksi tanpa perlu membawa uang tunai, sehingga pembayaran menjadi lebih cepat, aman, dan efisien. Selain itu, pengguna juga memperoleh fleksibilitas karena QRIS dapat digunakan di berbagai tempat, mulai dari warung kecil, pasar tradisional, hingga pusat perbelanjaan modern. Dengan adanya sistem pembayaran digital ini, pengguna dapat menikmati pengalaman bertransaksi yang lebih praktis, nyaman, serta mendukung gaya hidup serba digital di era modern khususnya di wilayah non-perkotaan seperti Kabupaten Kebumen.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi dasar atau rujukan untuk penelitian lebih lanjut yang ingin mengembangkan kajian serupa, baik dengan penambahan variabel baru atau cakupan wilayah yang lebih luas. Penelitian ini memberikan informasi yang dapat digunakan untuk merumuskan kebijakan dan inisiatif guna mendorong penggunaan sistem pembayaran non tunai di Kebumen. Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang perilaku konsumen, khususnya dalam kajian penggunaan teknologi pembayaran digital menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).