

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi yang semakin maju mendorong manusia berkembang lebih pesat guna mengikuti perkembangan zaman. Perlunya inovasi dalam berbagai aspek kehidupan perekonomian, mendorong semangat berinovasi dengan menciptakan teknologi yang tentunya mampu berpotensi lebih unggul dari teknologi sebelumnya, salah satunya dalam perekonomian berbasis digital. Ekonomi digital merupakan salah satu perpaduan antara penggunaan teknologi dan informasi yang menciptakan pembayaran berbasis digital atau dalam bentuk transaksi non-tunai.<sup>1</sup>

Salah satu perkembangan ekonomi digital adalah *financial technology* atau yang disingkat *fintech*. *Fintech* adalah perusahaan yang memanfaatkan teknologi terkini untuk menghadirkan inovasi di sektor keuangan.<sup>2</sup> *Fintech* memiliki dampak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dengan menyediakan akses terhadap layanan keuangan yang lebih luas. Pertumbuhan ekonomi yang terjadi sejalan

---

<sup>1</sup> Fitri Puspitaningrum, dkk, “Penggunaan QRIS Dalam Transaksi Jual Beli di Tengah Masyarakat UMKM Ketintang Surabaya”, (Prosiding Seminar Nasional Ilmu Pengetahuan Sosial (SNIIS), 2023), h. 604.

<sup>2</sup> “Yuk Mengenal Fintech! Keuangan Digital Yang Tengah Naik Daun”, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10468>, diakses pada 4 Juni 2024, pukul 09.15 WIB.

dengan berkembangnya bisnis di Indonesia membuat pembayaran digital menggunakan uang elektronik menjadi populer. Salah satu nya yaitu dompet digital.<sup>3</sup>

Sebelum pandemi, sebuah riset digital dari Neurosensum Indonesia mengungkap bahwasanya pengaplikasian dompet digital hanya berkisar 10%, tetapi pada tahun 2020 terjadi kenaikan di angka 44% dan kemungkinan akan terus meningkat persentasenya.<sup>4</sup> Selain itu survei oleh Ipsos, yaitu suatu perusahaan riset yang mempunyai fokus pada bidang *advertising*, *public affairs*, *media*, *loyalty* dan *marketing*, mengungkap bahwasannya di Asia Tenggara pada belanja *online* ditemukan hasil yang cukup menarik, dikarenakan masyarakat ketika belanja *online* lebih menyukai pembayaran non-tunai melalui dompet digital dibandingkan dengan pembayaran melalui rekening bank.<sup>5</sup> Beberapa aplikasi dompet digital yang sampai saat ini masih mendominasi di kalangan masyarakat yaitu, *ShopeePay*, *OVO*,

---

<sup>3</sup> Nur Siti Hariza, "Pengaruh Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Kemudahan Transaksi Pembayaran Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar" (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mahmud Yunus Batusangkar, 2023), h. 1.

<sup>4</sup> "Pengguna Dompet Digital Meningkat Drastis di Masa Pandemi", <https://ekonomi.republika.co.id/berita/qpc9e6423/pengguna-dompet-digital-meningkat-drastis-di-masa-pandemi>, diakses pada 22 Januari 2024, pukul 11.21 WIB.

<sup>5</sup> "Dompet Digital Naik Daun Membetot Minat Kala Pandemi" <https://www.bi.go.id/Id/Bi-Institute/BI-Epsilon/Pages/Dompet-Digital--Naik-Daun,-Membetot-Minat-Kala-Pandemi.aspx>, diakses pada 23 Desember 2023, pukul 13:00 WIB.

*GoPay*, DANA, dan LinkAja. Sampai saat ini aplikasi tersebut masih populer dan disukai oleh kalangan masyarakat Indonesia.<sup>6</sup>

Mengikuti Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 910/1866/SJ tentang Implementasi Transaksi Non-Tunai Pada Pemerintah Daerah Provinsi serta No. 910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Non-Tunai Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Kota, bahwasannya pemerintah daerah berhasil meminimalisir pengeluaran dan pendapatan secara tunai dan berkolaborasi dengan lembaga perbankan untuk membangun sistem transaksi non-tunai bagi daerah masing-masing. Namun, tentang pengimplementasian tersebut ternyata masih terdapat beberapa permasalahan yang saat ini terjadi di kalangan masyarakat. Seperti tingginya jumlah uang beredar, banyaknya kasus pemalsuan uang, dan besarnya biaya operasional yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia untuk mencetak, menyimpan, mendistribusikan dan memusnahkan uang. Maka untuk mengatasi permasalahan yang ada, Bank Indonesia mencanangkan gerakan penggunaan instrumen non-tunai dalam melakukan transaksi atas

---

<sup>6</sup> “Mendukung Pencapaian Keuangan Inklusif Melalui Elektronifikasi Transaksi Penda” <https://www.snki.go.id/wp-content/uploads/2019/07/Buletin-SNKI-Edisi-XIV-Tahun-2019.Pdf>, diakses pada 23 Desember 2023, pukul 11:00 WIB.

kegiatan ekonomi yang diberi nama dengan Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT).<sup>7</sup>

Berkaitan dengan program Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) tersebut, Bank Indonesia mengeluarkan QR *Code* nasional yang disebut dengan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). QRIS adalah penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran menggunakan QR *Code*.<sup>8</sup> QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia, agar proses transaksi dengan QR *Code* dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Semua penyelenggaraan jasa sistem pembayaran yang akan menggunakan QR *Code* wajib menerapkan QRIS.

Sebuah lembaga di Indonesia yang disebut Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), menunjukkan suatu data tentang volume dan nilai transaksi penggunaan QRIS di Indonesia dari bulan Januari 2020 sampai dengan bulan maret 2024, data tersebut dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut:

---

<sup>7</sup> “Apa itu Elektronifikasi”, <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/elektronifikasi/default.aspx>, diakses pada 28 Januari 2024, pukul 12.22 WIB.

<sup>8</sup> “Kanal dan Layanan”, <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>, diakses pada 23 Desember 2023, pukul 09.00 WIB.

**Tabel 1.1**  
**Volume dan Nilai Transaksi QRIS Per- Bulan**  
**(Januari 2020-Maret 2024)**

No	Nama Data	Volume Transaksi QRIS	Nilai Transaksi QRIS
1	2020-01	5.000.000	365.000.000.000
2	2020-02	10.000.000	604.000.000.000
3	2020-03	12.000.000	581.000.000.000
4	2020-04	7.000.000	397.000.000.000
5	2020-05	9.000.000	434.000.000.000
6	2020-06	8.000.000	450.000.000.000
7	2020-07	10.000.000	719.000.000.000
8	2020-08	11.000.000	809.000.000.000
9	2020-09	11.000.000	838.000.000.000
10	2020-10	12.000.000	926.000.000.000
11	2020-11	13.000.000	883.000.000.000
12	2020-12	17.000.000	1.201.000.000.000
13	2021-01	14.000.000	1.037.000.000.000
14	2021-02	15.000.000	1.113.000.000.000
15	2021-03	18.000.000	1.266.000.000.000
16	2021-04	21.000.000	1.582.000.000.000
17	2021-05	27.000.000	1.771.000.000.000
18	2021-06	35.000.000	2.145.000.000.000
19	2021-07	43.000.000	2.557.000.000.000
20	2021-08	51.000.000	2.131.000.000.000
21	2021-09	59.000.000	2.916.000.000.000
22	2021-10	42.000.000	3.021.000.000.000
23	2021-11	43.000.000	3.362.000.000.000
24	2021-12	59.000.000	4.732.000.000.000
25	2022-01	54.000.000	4.469.000.000.000
26	2022-02	55.000.000	4.515.000.000.000
27	2022-03	66.000.000	5.812.000.000.000
28	2022-04	68.000.000	7.517.000.000.000
29	2022-05	67.000.000	7.171.000.000.000

30	2022-06	80.000.000	9.571.000.000.000
31	2022-07	81.460.000	9.750.000.000.000
32	2022-08	92.000.000	9.660.000.000.000
33	2022-09	112.000.000	10.900.000.000.000
34	2022-10	95.000.000	8.700.000.000.000
35	2022-11	106.000.000	9.700.000.000.000
36	2022-12	128.000.000	12.200.000.000.000
37	2023-01	127.000.000	13.000.000.000.000
38	2023-02	122.000.000	12.000.000.000.000
39	2023-03	125.000.000	13.000.000.000.000
40	2023-04	124.000.000	15.000.000.000.000
41	2023-05	145.000.000	15.000.000.000.000
42	2023-06	155.000.000	17.000.000.000.000
43	2023-07	171.000.000	18.000.000.000.000
44	2023-08	183.000.000	19.000.000.000.000
45	2023-09	201.000.000	20.000.000.000.000
46	2023-10	242.000.000	25.000.000.000.000
47	2023-11	241.000.000	25.000.000.000.000
48	2023-12	301.000.000	34.000.000.000.000
49	2024-01	293.000.000	32.000.000.000.000
50	2024-02	308.000.000	32.000.000.000.000
51	2024-03	374.000.000	42.000.000.000.000

*Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia*

Berdasarkan data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) diatas, pada bulan Maret 2024 ada sekitar 374 juta transaksi menggunakan QRIS, nilai tersebut meningkat 199% dibanding bulan Maret tahun sebelumnya. Kemudian, jumlah total transaksi QRIS pada Maret 2024 senilai Rp 42 triliun, angka tersebut meningkat 223% dari tahun-tahun sebelumnya. Bahkan jumlah pedagang yang melayani pembayaran dengan sistem QRIS juga meningkat. Pada

Maret 2024, terdata sekitar 32 juta pedagang (*merchant*) yang melayani pembayaran dengan QRIS, peningkatan tersebut tumbuh sebesar 28% dari tahun sebelumnya. Sedangkan jumlah konsumen penggunaannya tumbuh sebesar 50% dengan kata lain menjadi 48 juta pengguna. Diperkirakan penggunaan QRIS akan terus meningkat dari tahun ke tahun.<sup>9</sup>

Peluncuran QRIS merupakan salah satu implementasi visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025, yang telah dicanangkan pada Mei 2019 lalu, sebagai langkah awal transformasi digital pada Sistem Pembayaran Indonesia dalam membantu percepatan pengembangan ekonomi dan keuangan digital.<sup>10</sup> Ketentuan QRIS dapat dilihat pada No. 21/16/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran. QRIS saat ini digunakan sebagai pembayaran non-tunai dan dapat digunakan melalui penyelenggara manapun yang menyediakan *QR Code*. Cara menggunakan metode transaksi melalui QRIS ini juga terbilang mudah karena para pengguna hanya membutuhkan *smartphone* dan data internet serta

---

<sup>9</sup> “Volume dan Nilai Transaksi QRIS per Bulan (Januari 2020-Maret 2024)”, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/07/08/transaksi-qr-is-terus-meningkat-sampai-kuartal-i-2024>, diakses pada 14 Juli 2024, pukul 21.38 WIB.

<sup>10</sup> “Bank Indonesia Paparkan 5 Visi Sistem Pembayaran Indonesia 2025”, [https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP\\_214019.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP_214019.aspx), diakses pada 25 Januari 2024, pukul 13.40 WIB.

saldo yang cukup untuk *scan barcode* QRIS yang tertera pada penyelenggara jasa sistem pembayaran.<sup>11</sup>

Kelebihan dari pembayaran menggunakan QRIS terletak pada pembayaran non-tunai yang lebih efisien, antisipasi tindakan kriminal, persaingan bisnis meningkat dan meningkatkan. Selain itu sifatnya yang universal, dapat menerima pembayaran apapun yang menggunakan *QR code*, sehingga para pengguna lebih leluasa dalam bertransaksi di era digital ini. Namun dalam segi penggunaannya, untuk masyarakat yang tergolong ekonomi rendah dan usia tua belum sepenuhnya paham mengoperasikan gadget.<sup>12</sup>

Kekurangan pembayaran menggunakan QRIS yang dirasakan para pengguna QRIS seperti konektivitas internet yang tidak stabil, biaya dalam transaksi, biaya pembuatan QRIS dan masyarakat lanjut usia tidak memungkinkan dalam penggunaan QRIS yang mengakibatkan lebih memilih transaksi secara manual sebagai solusi.<sup>13</sup> Implementasi QRIS secara nasional dimulai pada tanggal 1 Januari 2020. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) diberikan masa transisi hingga 31 Desember 2019 untuk mengimplementasikan QRIS secara menyeluruh. Sosialisasi dan

---

<sup>11</sup> Puspitaningrum, *Penggunaan QRIS...*, h. 604.

<sup>12</sup> Dyah Ayu Paramitha dan Dian Kusumaningtyas, *QRIS*, (Kediri: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2020), h. 36.

<sup>13</sup> Muhammad Ardi, dkk, "Implementasi Pengguna QRIS Pada Kaum Milenial" *Jurnal AKUNSYAH*, Vol. 3, No. 1 (Juni 2023), h. 68-69.



edukasi secara masif ke seluruh lapisan masyarakat bekerja sama dengan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI).<sup>14</sup>

Seiring dengan kekurangan QRIS, permasalahan dalam penggunaannya pun semakin terlihat. Pertama, kurangnya ketertarikan penggunaan QRIS pada kalangan masyarakat usia dewasa akhir (40-60 tahun) sampai lanjut usia (60 tahun keatas). Kedua, rendahnya literasi dan sosialisasi seputar QRIS membuat masyarakat enggan menggunakan pembayaran berbasis digital. Ketiga, terjadinya pemborosan finansial ketika menggunakan QRIS, dengan kata lain sering mengeluarkan uang ketika menggunakan QRIS. Keempat, terancamnya data finansial ketika *smartphone* hilang, dengan kata lain data finansial yang tersimpan akan mudah disalahgunakan.<sup>15</sup>

Beberapa faktor yang diidentifikasi dapat berdampak pada penggunaan QRIS, seperti yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu faktor kemudahan, keamanan dan *benefit* (manfaat). Kemudahan adalah apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam

---

<sup>14</sup> Rizqi Alfadillah Saprudin dan Afif Hakim, "Penggunaan QRIS Pada UMKM Desa Kutawargi Sebagai Daya Saing di Era Digitalisasi", *Abdima Jurnal Pengabdian Mahasiswa*, Vol 2, No. 1 (Februari 2022), h. 2969.

<sup>15</sup> "Waspada Terhadap QRIS Palsu: Tips Menghindari Penipuan Melalui Pembayaran QRIS", <https://qris.online/homepage/qris-news-detail?page=32-waspada-terhadap-qris-palsu-tips-menghindari-penipuan-melalui-pembayaran-qris#!>, diakses pada 18 Juni 2024, pukul 15.48 WIB.

mendapatkan produk atau pelayanan.<sup>16</sup> Kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya.<sup>17</sup> Kemudahan penggunaan QRIS sebaiknya dapat digunakan semudah mungkin tanpa melalui proses yang dapat mempersulit para penggunanya. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem, tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.<sup>18</sup>

Faktor kedua selain kemudahan yaitu keamanan. Keamanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah keadaan aman, sedangkan aman yaitu bebas dari bahaya.<sup>19</sup> Istilah ini dapat digunakan dengan hubungan suatu kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain. Keamanan merupakan topik yang luas

---

<sup>16</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009), h. 39.

<sup>17</sup> Fred D Davis, dkk, "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models" *Jurnal Management Science*, Vol. 35, No. 9 (Agustus 1989), h. 982–1003.

<sup>18</sup> Bunga Windi Antika, "Pengaruh Kemudahan dan Emotional Factor Terhadap Word of Mouth Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen OLX di Surabaya)" *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, Vol. 4, No. 3 (Agustus 2016), h. 4.

<sup>19</sup> "Keamanan" <https://kbbi.web.id/keamanan>, diakses pada 23 Februari 2024, pukul 23.00 WIB.

termasuk keamanan nasional terhadap serangan teroris, keamanan komputer terhadap *hacker* atau *cracker*, keamanan rumah terhadap penyusup, keamanan finansial terhadap kehancuran ekonomi dan banyak situasi berhubungan lainnya.

Faktor selanjutnya yaitu *benefit* penggunaan QRIS. Menurut KBBI *benefit* (manfaat) adalah suatu manfaat, kebaikan, guna, untung atau laba.<sup>20</sup> Menurut Jogiyanto manfaat penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya.<sup>21</sup> *Benefit* atau manfaat timbul karena seseorang telah melakukan suatu pekerjaan, sehingga seseorang tersebut berhak mendapatkan dari suatu hal yang telah dikerjakan tersebut.

Menurut Gobel, ada lima manfaat fitur transaksi non-tunai, diantaranya yaitu, pengguna tidak repot dengan uang kembalian, bagi pelaku UMKM mudah dalam melakukan manajemen keuangan dan bertransaksi, bisa melakukan *saving* secara lebih baik karena uang sudah secara otomatis tersimpan di rekening perbankan, karena uang terkelola dengan baik masyarakat jadi lebih terjaga dari godaan pinjaman *online* maupun investasi bodong dan yang terakhir dapat

---

<sup>20</sup> “Manfaat” <https://Kbbi.Kemdikbud.Go.Id/Entri/Manfaat>, diakses pada 5 Januari 2024, pukul 07.00 WIB.

<sup>21</sup> Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2007), h. 114.

meminimalisir kontak fisik dengan uang atau pun tidak perlu menyentuh uang sama sekali selama transaksi.<sup>22</sup>

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada *Car Free Day* Kota Cilegon selaku tempat dimana penelitian berlangsung, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan. Pertama, masyarakat masih banyak yang belum mengetahui cara pembayaran melalui QRIS. Kedua, belum optimalnya penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran. Ketiga, masyarakat masih banyak yang tidak tertarik untuk menormalisasikan pembayaran non-tunai atau berbasis digital. Dengan demikian melihat belum optimalnya penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran pada CFD Kota Cilegon, hal ini tidak sesuai dengan rencana pemerintah yang memiliki program Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) pada tahun 2025.

Berdasarkan fenomena yang terjadi khususnya di CFD Kota Cilegon, maka peneliti berusaha berkontribusi dengan melakukan penelitian yang memfokuskan pada Penggunaan Pembayaran Digital QRIS guna mendukung program pemerintah yaitu Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) pada tahun 2025. Berdasarkan hal tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul

---

<sup>22</sup> “Gobel Ungkap Lima Manfaat Penggunaan QRIS”, <https://www.Dpr.Go.Id/Berita/Detail/Id/45900/T/Gobel>, diakses pada 26 Desember 2023, pukul 14:11 WIB.

“Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Benefit Terhadap Penggunaan Pembayaran Digital QRIS (Studi Kasus Pada Pengunjung *Car Free Day/CFD* Kota Cilegon)”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya ketertarikan penggunaan QRIS pada kalangan masyarakat usia dewasa akhir (40-60 tahun) sampai lanjut usia (60 tahun keatas).
2. Rendahnya literasi dan sosialisasi seputar QRIS membuat masyarakat enggan menggunakan pembayaran berbasis digital.
3. Terjadinya pemborosan finansial ketika menggunakan QRIS, dengan kata lain sering mengeluarkan uang ketika menggunakan QRIS.
4. Terancamnya data finansial ketika *smartphone* hilang, dengan kata lain data finansial yang tersimpan akan mudah disalahgunakan.

## **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya memuat tiga variabel yaitu kemudahan, keamanan dan *benefit*. Penelitian ini di lakukan di CFD Kota

Cilegon, sehingga peneliti menetapkan batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada pengunjung yang menggunakan QRIS sebagai alat transaksi.
2. Penelitian ini berfokus pada wilayah CFD Kota Cilegon.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian batasan masalah di atas, maka peneliti akan mengangkat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan secara parsial terhadap penggunaan pembayaran digital QRIS pada pengunjung *Car Free Day/CFD* Kota Cilegon?
2. Bagaimana pengaruh keamanan secara parsial terhadap penggunaan pembayaran digital QRIS pada pengunjung *Car Free Day/CFD* Kota Cilegon?
3. Bagaimana pengaruh *benefit* secara parsial terhadap penggunaan pembayaran digital QRIS pada pengunjung *Car Free Day/CFD* Kota Cilegon?
4. Bagaimana pengaruh kemudahan, keamanan dan *benefit* secara simultan terhadap penggunaan pembayaran digital QRIS pada pengunjung *Car Free Day/CFD* Kota Cilegon?

### **E. Tujuan penelitian**

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

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan secara parsial terhadap penggunaan pembayaran digital QRIS pada pengunjung *Car Free Day/CFD* Kota Cilegon.
2. Untuk menganalisis pengaruh keamanan secara parsial terhadap penggunaan pembayaran digital QRIS pada pengunjung *Car Free Day/CFD* Kota Cilegon.
3. Untuk menganalisis pengaruh *benefit* secara parsial terhadap penggunaan pembayaran digital QRIS pada pengunjung *Car Free Day/CFD* Kota Cilegon.
4. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan dan *benefit* secara simultan terhadap penggunaan pembayaran digital QRIS pada pengunjung *Car Free Day/CFD* Kota Cilegon.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini terdiri dari dua, diantaranya ada manfaat teoritis dan manfaat praktis. Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagaimana yang di uraikan pada poin dibawah ini:

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat membagikan informasi kepada perkembangan ilmu pengetahuan melalui pembahasan mengenai tanggapan pengunjung CFD Kota Cilegon mengenai penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran.

## 2. Manfaat Praktis

a. Bagi masyarakat (konsumen), penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan memperluas pengetahuan mereka tentang sistem pembayaran digital. Dengan memahami bagaimana QRIS beroperasi, masyarakat dapat memanfaatkannya dengan lebih efektif dalam kehidupan sehari-hari. Melalui penelitian ini, masyarakat akan mendapatkan wawasan mengenai kemudahan, keamanan, dan *benefit* QRIS. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat mendorong adopsi dan pemanfaatan QRIS yang lebih luas di masyarakat, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

b. Bagi masyarakat (produsen), penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan, sumber wawasan pengetahuan, serta wadah sosialisasi mengenai sistem QRIS. Melalui penelitian ini, masyarakat dapat memperoleh informasi mendalam



tentang bagaimana sistem QRIS bekerja, mulai dari proses pembayaran hingga sistem keamanan yang diusungnya. Peningkatan pemahaman masyarakat tentang QRIS dapat mendorong adopsi sistem pembayaran digital ini dalam kehidupan sehari-hari, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara langsung, seperti kemudahan bertransaksi, efisiensi waktu, dan keamanan yang terjamin. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan diskusi dan pembelajaran bagi *stakeholders* terkait, seperti para pelaku usaha, lembaga keuangan, dan regulator, untuk bersama-sama mendukung dan mengembangkan ekosistem QRIS yang lebih inklusif dan berkelanjutan di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam meningkatkan literasi digital masyarakat dan mendorong kemajuan ekonomi digital di tanah air.

- c. Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi para peneliti lain yang tertarik untuk menelusuri tema serupa. Dengan menyajikan informasi yang komprehensif dan terstruktur, penelitian ini dapat membantu mereka dalam memahami kerangka berpikir, metodologi, dan temuan yang telah dihasilkan. Selain itu, penelitian ini

juga dapat berfungsi sebagai panduan praktis dalam mengaplikasikan metodologi penelitian yang telah terbukti efektif. Melalui penyajian data, analisis, dan interpretasi yang detail, diharapkan dapat memberikan inspirasi bagi peneliti lain untuk menghasilkan karya ilmiah yang inovatif dan berdampak.

- d. Bagi para pemangku kepentingan (*stakeholder*), hasil penelitian ini dapat memberikan informasi berharga yang dapat menjadi pertimbangan penting bagi para pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam pengambilan keputusan strategis di perusahaan. Data dan analisis yang terkandung dalam penelitian ini dapat digunakan untuk menilai tren pasar terkini, memahami kebutuhan konsumen, serta mengidentifikasi peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan. Dengan memahami faktor-faktor kunci yang diungkap dalam penelitian, perusahaan dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja operasional, meningkatkan profitabilitas, dan memperkuat posisi kompetitifnya di pasar.

Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan dalam mengembangkan

program pemasaran yang tepat sasaran, membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan rekomendasi dan *insights* dari penelitian ini, perusahaan dapat secara proaktif meningkatkan eksistensi dan visibilitasnya di pasar, membangun reputasi yang kuat, serta membangun kepercayaan yang mendalam di antara para *stakeholder*. Penelitian ini secara keseluruhan berfungsi sebagai alat bantu yang efektif bagi *stakeholder* untuk membuat keputusan yang lebih terinformasi dan berorientasi pada hasil, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada keberhasilan dan pertumbuhan jangka panjang perusahaan.

- e. Bagi otoritas terkait (*shareholder*), baik itu pemegang saham, dewan direksi, maupun pengambil keputusan dalam suatu organisasi, hasil penelitian ini dapat menjadi pondasi yang sangat berharga dalam proses pengambilan keputusan. Informasi yang disajikan dalam penelitian ini, yang meliputi analisis menyeluruh terhadap permasalahan, data empiris yang akurat, serta rekomendasi yang terstruktur, dapat membantu otoritas terkait dalam memahami kompleksitas suatu isu, mengidentifikasi peluang dan ancaman, serta

merumuskan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran objektif mengenai situasi terkini, tetapi juga membantu dalam memprediksi tren masa depan dan mengantisipasi potensi risiko. Dengan demikian, otoritas terkait dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk menyusun kebijakan yang lebih terarah, membuat keputusan yang lebih tepat, dan memaksimalkan peluang keberhasilan dalam mencapai target organisasi.

### G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan judul ini, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 1.2**

#### **Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

<b>No</b>	<b>Peneliti</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Hasil</b>
1	Indra Sariah. <sup>23</sup>	Variabel Bebas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan</li> <li>• Manfaat</li> <li>• Keamanan</li> </ul>	Metode Penelitian: <i>SEM-PLS</i>  Objek Penelitian:	Variabel kemudahan berpengaruh positif namun

<sup>23</sup> Indra Sariah, "Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS BSI Mobile", *Journal of Islamic Economics*, Vol. 6, No. 1 (Januari 2024), h. 14–30.

		<p>Variabel Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Keputusan Penggunaan QRIS.</li> </ul>	<p>Bogor</p> <p>Periode pengamatan 2024</p>	<p>tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI <i>Mobile</i>.</p> <p>Variabel manfaat dan kemandirian berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS BSI <i>Mobile</i>.</p>
2	Irvianti	Variabel Bebas:	Variabel bebas:	Variabel

	Dkk (2023). <sup>24</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan</li> <li>• Kemanfaatan</li> </ul> <p>Variabel Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keputusan menggunakan QRIS.</li> </ul>	<p>Pengetahuan</p> <p>Metode penelitian: Survei</p> <p>Objek Penelitian: Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Banjarmasin angkatan 2019.</p> <p>Periode pengamatan 2023</p>	<p>pengetahuan, kemudahan, dan kemanfaatan secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan QRIS di kalangan mahasiswa Universitas Banjarmasin.</p>
3	Dina Ramadhan Dkk (2023). <sup>25</sup>	<p>Variabel bebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi kemudahan penggunaan</li> </ul>	<p>Variabel bebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaya Hidup</li> <li>• Literasi Keuangan</li> </ul>	<p>Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat,</p>

<sup>24</sup> Irvianti, dkk, "Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Menggunakan QRIS di Kalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Banjarmasin," *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, Vol. 6, No. 2 (November 2023), h. 817-827.

<sup>25</sup> Dina Ramadhan, dkk, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Gaya Hidup dan Literasi Keuangan Digital Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS Pada Generasi Muda", *Revenue : Lentera Bisnis Manajemen*, Vol. 01, No. 04 (November 2023), h. 162-170.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>persepsi manfaat</li> </ul> <p>Variabel Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Keputusan penggunaan QRIS.</li> </ul> <p>Metode penelitian: Kuesioner</p>	<p>Digital</p> <p>Objek penelitian: Generasi muda</p> <p>Periode pengamatan 2023</p>	<p>gaya hidup dan literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS.</p>
4	Amelia Rizky Dkk (2024). <sup>26</sup>	<p>Variabel Bebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Keamanan layanan</li> </ul> <p>Variabel terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Keputusan Penggunaan QRIS.</li> </ul> <p>Metode</p>	<p>Objek penelitian: mahasiswa Jurusan Agama Islam UMSU.</p> <p>Fokus penelitian: QRIS Bank Syariah.</p> <p>Periode</p>	<p>Variabel Keamanan layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS.</p>

<sup>26</sup> Amelia Rizky, dkk, "Pengaruh Keamanan Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS Bank Syariah Bagi Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU", *Journal of Management and Sharia Business*, Vol. 1, No. 1 (Februari-Juni 2024), h. 1-15.

		<p>penelitian:</p> <p>Kuesioner</p> <p>Jumlah populasi tidak diketahui.</p>	<p>pengamatan 2024</p>		
5	<p>Hutami A Ningsih Dkk.<sup>27</sup></p>	<p>Variabel bebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi manfaat</li> <li>• Persepsi kemudahan penggunaan</li> </ul> <p>Variabel terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keputusan menggunakan QRIS</li> </ul>	<p>Variabel bebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi risiko</li> </ul> <p>Metode penelitian:</p> <p>Studi kausal</p> <p>Objek penelitian:</p> <p>mahasiswa UPI Y.A.I. Jakarta.</p> <p>Periode pengamatan 2021</p>	<p>Variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan uang elektronik berbasis QRIS.</p>	

<sup>27</sup> Hutami A Ningsih, dkk, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa", *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, Vol. 4, No. 1 (Maret- November 2021), h. 1-9 .



6	Zikriatul Ulya Dkk (2023). <sup>28</sup>	<p>Variabel bebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan</li> </ul> <p>Variabel terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keputusan menggunakan QRIS</li> </ul> <p>Metode penelitian: Kuesioner</p> <p>Jumlah populasi tidak diketahui.</p>	<p>Variabel bebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan</li> <li>• Risiko</li> </ul> <p>Objek penelitian: masyarakat Kota Langsa</p> <p>Periode pengamatan 2023</p>	<p>Variabel pengetahuan, kemudahan dan risiko secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS.</p>
---	--	--	---	--

## H. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini terfokus pada penggunaan pembayaran digital QRIS yang ditinjau dari kemudahan, keamanan serta *benefit*. Mengidentifikasi sistem pembayaran digital QRIS yang mampu mendorong perkembangan perekonomian digital di Indonesia, maka masyarakat Indonesia perlu menjadikan transaksi non-tunai sebagai

---

<sup>28</sup> Zikriatul Ulya, dkk, "Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Quick Response Indonesian Standart (QRIS)", *Journal-Research of Economic and Bussiness*, Vol. 2, No. 1 (Januari 2023), h. 9-20.

kebiasaan. Keputusan menggunakan QRIS merupakan suatu tahap dimana seorang pengguna sistem informasi telah meyakini bahwa dengan menggunakan produk tersebut akan memberikan kemudahan. Keberadaan QRIS sebagai alat transaksi non-tunai berpotensi menjadi pengganti uang tunai di era modern. QRIS memiliki banyak keunggulan sehingga akan mudah diterima oleh masyarakat khususnya kalangan anak muda.<sup>29</sup>

Pertama, kemudahan penggunaan berkaitan dengan mudah atau tidaknya layanan saat penggunaan. Pengguna QRIS pemula akan merasa kesulitan ketika melakukan transaksi secara QRIS dikarenakan baru mencoba. Jika penggunaan layanan tidak memberikan kemudahan dalam penggunaannya, maka pengguna akan berpotensi memilih transaksi tunai dibandingkan dengan menggunakan QRIS sebagai transaksi non-tunai. Tetapi sebaliknya, jika penggunaan layanan memberikan kemudahan dalam penggunaannya, maka pengguna akan lebih memilih transaksi dengan QRIS.<sup>30</sup>

Kedua, keamanan penggunaan QRIS berkaitan pada layanan tersebut aman digunakan atau tidak. Setiap pengguna QRIS baik

---

<sup>29</sup> Ramadhan, dkk, Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Gaya Hidup..., h. 163.

<sup>30</sup> Ulya, dkk, Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko..., h. 18.

pemula maupun pengguna berpengalaman, akan selalu memperhatikan keamanan sistem QRIS mereka. Pengguna memilih transaksi tunai dibandingkan QRIS untuk transaksi non-tunai ketika penggunaan layanan mempunyai risiko lebih besar atau lebih berbahaya. Namun sebaliknya, jika layanan QRIS dirasa lebih aman dan dapat bertanggung jawab atas segala insiden yang terjadi maka pengguna akan lebih memilih QRIS untuk transaksi non-tunai.<sup>31</sup>

Ketiga, *benefit* atau manfaat penggunaan QRIS berkaitan dengan bermanfaat atau tidaknya penggunaan layanan atau seberapa banyak manfaat yang diperoleh ketika menggunakan layanan tersebut. Bagi pengguna QRIS pemula pada dasarnya mempertimbangkan sampai memutuskan sebelum menggunakan QRIS sebagai alat transaksi. Jika penggunaan layanan QRIS ternyata memiliki manfaat yang sama seperti transaksi tunai, maka pengguna pun akan lebih memilih transaksi secara tunai. Tetapi sebaliknya, jika penggunaan layanan QRIS dapat memberikan *benefit* lebih banyak seperti diskon belanja, mendapatkan *cashback*, ataupun bonus lainnya pada saat penggunaan

---

<sup>31</sup> Rika Agustin, “Pengaruh Kemudahan, Kecepatan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023), h. 92.

QRIS, maka pengguna akan berpotensi memilih penggunaan QRIS sebagai alat transaksi.<sup>32</sup>

Variabel kemudahan, keamanan dan *benefit* diidentifikasi mempunyai keterkaitan dengan penggunaan pembayaran digital QRIS. Jika ketiga variabel tidak dapat memberikan peningkatan dalam kinerja yang dilakukan, maka pengguna akan lebih memilih transaksi secara tunai. Tetapi sebaliknya, jika pengguna merasakan peningkatan kemudahan, keamanan, dan *benefit* dari penggunaan pembayaran digital QRIS, maka pengguna akan berpindah dari transaksi secara tunai ke transaksi non-tunai. Demikian pula jika hal itu positif dan dapat benar-benar membawa pengguna berpindah dari transaksi tunai ke non-tunai, maka masyarakat sudah berkontribusi terhadap program GNNT 2025 yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia.<sup>33</sup>

Oleh karena itu Bank Indonesia harus melakukan sosialisasi lebih luas terkait penggunaan QRIS khususnya pada wilayah yang belum mengenal pembayaran digital. Selain itu, para pengguna khususnya produsen mempunyai peran penting dalam kegiatan sosialisasi QRIS dengan menormalisasikan pembayaran menggunakan QRIS. Kegiatan tersebut juga dapat membantu penyebaran penggunaan

---

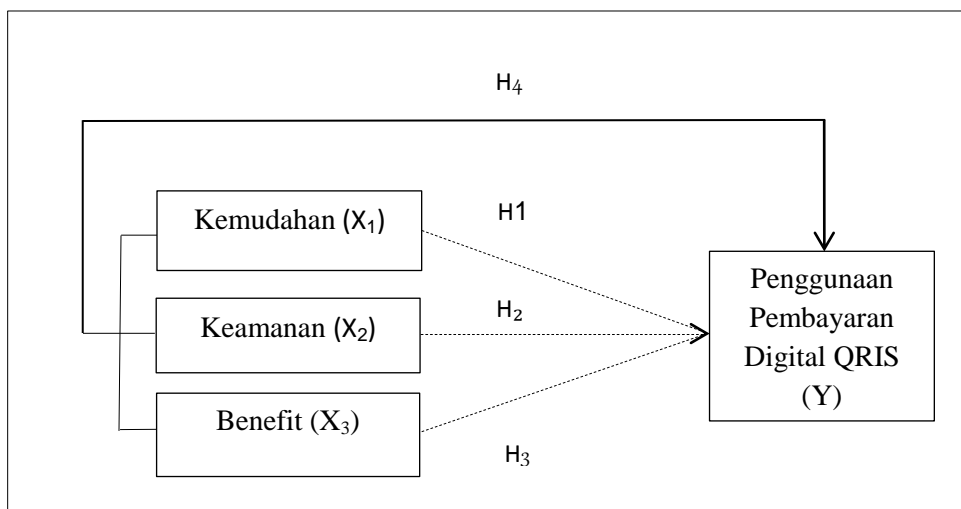
<sup>32</sup> Irvianti, dkk, Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan, dan Kemanfaatan... , h. 825.

<sup>33</sup> Irvianti, dkk, Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan, dan Kemanfaatan..., h. 825.

semakin meluas. Saat ini, dengan menggunakan pembayaran digital, produsen dapat lebih menguasai pasar dan konsumen dengan mudahnya melakukan pembayaran tanpa harus menyediakan uang tunai.<sup>34</sup>

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikembangkan kerangka pemikiran seperti pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.3**  
**Kerangka Pemikiran**



## I. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka peneliti perlu menyusun rincian sistematika pembahasan pada penelitian ini. Adapun rincian pembahasan pada penelitian ini sebagai berikut:

<sup>34</sup> Irvianti, dkk, Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan, dan Kemanfaatan..., h. 818.

Bab I Pendahuluan, bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Teoretis, bab ini membahas tentang landasan teori, hubungan antar variabel dan hipotesis.

Bab III Metodologi Penelitian, bab ini membahas tentang pembahasan secara rinci waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, jenis dan metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan Penelitian, bab ini membahas tentang temuan-temuan yang disajikan secara jujur dan apa adanya sesuai dengan etika ilmiah dari penelitian yang telah dilakukan, disertai pembahasan hasil penelitian yang dipaparkan sesuai dengan temuan yang dilakukan.

Bab V Kesimpulan dan Saran, bab ini membahas tentang kesimpulan yang berisi jawaban ringkas terhadap perumusan masalah yang diajukan dalam bab I. Sedangkan saran yang berisi berdasarkan hasil temuan penelitian serta ditujukan kepada pihak-pihak yang terlibat pada temuan-temuan penelitian yang diteliti.