

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini sangatlah pesat sehingga menawarkan berbagai kemudahan bagi masyarakat. Dengan begitu pola hidup masyarakat bahkan sistem pembayaran dan transaksi ekonomipun terus mengalami perubahan. Perkembangan teknologi ini juga menggeser peran uang tunai sebagai alat pembayaran ke bentuk pembayaran secara non tunai. Uang merupakan suatu benda yang dapat di gunakan masyarakat sebagai alat tukar-menukar atau biasa disebut juga alat pembayaran yang sah dalam pembelian barang maupun jasa. Dari tahun ketahun alat pembayaran mengalami beberapa transformasi yang berawal dari sistem barter hingga ditemukannya uang sebagai alat pembayaran. Beberapa transformasi yang terjadi dari transformasi teknologi dan memunculkan inovasi baru, salah satu dari inovasi baru tersebut adalah dengan munculnya alat pembayaran uang elektronik untuk memudahkan penggunaan uang secara mudah dan efisien.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berlangsung menawarkan kemudahan-kemudahan bagi manusia yang sejalan dengan perkembangan teknologi yang pesat, Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran ini pun

menggeser peran uang tunai menjadi non tunai yang lebih efisien dan ekonomis.¹

Sistem pembayaran non tunai atau biasa disebut uang elektronik semakin berkembang dengan teknologi sistem yang semakin maju membuat para pengguna dan penyedia jasa sistem pembayaran uang elektronik terus meningkatkan sistem pembayaran agar lebih mudah digunakan oleh para konsumen.²

Sistem pembayaran elektronik di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami kemajuan, dengan penduduknya yang besar dan tingkat literasi keuangan yang inklusif masyarakat mendorong tumbuhnya sistem pembayaran elektronik di Negara ini. Hal ini menunjukkan bahwa minat dari masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik sangatlah besar. Sehingga pengguna system pembayaran elektronikpun sangat tinggi dan mengalami peningkatan secara signifikan. Meskipun sistem pembayaran elektronik ini belum menjadi alat pembayaran yang utama namun pembayaran elektronik memiliki potensi besar untuk menjadi pengganti dari uang tunai.

¹ Didin Elok Parastiti dkk, "*Analisis Penggunaan Uang Elektronik Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang (Studi Kasus: Uang Elektronik Brizzi)*", JESP-Vol. 7, No 1 (Maret 2015). h.75

² 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 (Bulan Maret 2021). h.2

Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah pun mendukung revolusi sistem pembayaran elektronik. QRIS (*Quick Response [QR] Code Indonesian Standard*) dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Maka Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan menggunakan QR Code Pembayaran wajib menerapkan QRIS. Saat ini seluruh aplikasi pembayaran dari penyelenggara manapun baik bank maupun nonbank yang digunakan masyarakat, dapat digunakan di seluruh toko, pedagang, warung, parkir, tiket wisata, donasi (pedagang) berlogo QRIS, meskipun penyedia QRIS di merchant berbeda dengan penyedia aplikasi yang digunakan masyarakat. Qris pertama kali diluncurkan oleh Bank Indonesia pada 17 Agustus 2019 dan seluruh pihak yang terlibat dalam penggunaan QR Code pembayaran tersebut harus menyesuaikan QR Code yang digunakan sesuai dengan standarisasi QRIS paling lambat 31 Desember 2019.³

Peresmian penggunaan QRIS sebagai QR Code sebagai media pembayaran penggunaan uang elektronik ini merupakan salah satu bentuk nyata sebuah dukungan pemerintah terhadap revolusi sistem pembayaran Indonesia di era digital. Ketentuan Bank Indonesia tentang QRIS ada pada Bank Indonesia NO.21/18/PADG/2009 yang merupakan bentuk dan fungsi

³ Bank Indonesia, “kalan dan layanan”, <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx#heading5>

dari code QR tersebut, hal ini menjadi salah satu ketentuan penyempurna dari ketentuan Bank Indoensia tentang sistem pembayaran elektronik yang telah diterbitkan sebelumnya. Dalam hal ini Bank Indonesia menjadi regulator dibidang sistem pembayaran guna mendorong upaya penggunaan uang lektronik untuk mengurangi biaya percetakan uang tunai di masyarakat yang merupakan biaya terbesar kedua di Indonesia setelah biaya operasional kebijakan moneter.⁴

Disisi lain, dalam menerbitkan ketentuan ini regulator juga ingin menerapkan keamanan dalam melakukan transaksi pembayaran kepada konsumen dalam rangka menjaga masyarakat terhadap kejahatan-kejahatan didunia digital yang sering terjadi dalam melakukan pembayaran secara digital. Maka dengan adanya QRIS, regulator berharap akan menjadi aspek yang lebih mudah lagi dalam menjaga kemaann konsumen, karena penyelenggara sistem pembayaran hanya menyediakan satu code QR di semua aplikasi pembayaran digital.⁵ QRIS memang memiliki banyak kelebihan dalam penggunaannya, namun tetap ada kekurangan dalam sistem tersebut diantaranya nominal transaksi yang terbatas, ancaman

⁴ Oktoviana Banda Saputri, “*Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard (qris) sebagai alat pembayaran digital*”, KINERJA Vol 17 No 2, (2020) Program Studi Kajian Timur Tengah dan Islam, Universitas Indonesia, Jakarta, h.238

⁵ Oktoviana Banda Saputri, “*Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard (qris) sebagai alat pembayaran digital*”...h.238

serangan digital dan adanya biaya transaksi yang dibebankan kepada pedagang.⁶

Minat masyarakat sangat berpengaruh terhadap ketentuan tersebut, maka tingkat kepercayaan masyarakat sangat diperlukan dalam menggunakan QRIS. Kepercayaan merupakan sebuah perasaan yang dimiliki seseorang terhadap sebuah produk ataupun jasa, dan sering digunakan untuk menjalin hubungan yang baik dalam jangka panjang.⁷ Kepercayaan muncul saat kita sudah melihat secara langsung fakta-fakta mengenai kebenaran maupun keamanan dari sebuah sistem maupun jasa yang akan di gunakan. Selain itu kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut juga menjadi salah satu faktor mau atau tidaknya seseorang untuk menggunakan sistem tersebut.

Menurut Mathieson dalam Ersaningtyas, A.P. & Susanti, E.D. (2019) Kemudahan diartikan sebagai sebuah kepercayaan seorang individu dalam menggunakan sistem tertentu yang tidak menimbulkan sebuah risiko kepada pengguna. Apabila seseorang sudah percaya bahwa teknologi tersebut mudah untuk digunakan maka pasti orang tersebut akan menggunakannya. Menurut Fusiler dan Durlabhji dalam yang menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi

⁶ Bank Indonesia,

⁷ Kevin Putra Mahendra dan Ratih Indriyani, “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo”, AGORA Volume 7. No : 1, (2018) Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, h.2

persepsi kemudahan penggunaan adalah di mana konsumen merasakan adanya kemudahan ketika menggunakan sistem teknologi di setiap kegiatannya, karena konsumen tidak kesulitan apabila sedang menggunakan teknologi *mobile commerce*.⁸

Dalam penggunaan sistem pembayaran elektronik berbasis QR Code QRIS ini meski sudah dijamin keamanannya dan kemudahannya tetap saja rasa kekhawatiran masyarakat tetap ada dan jelas memiliki kendala-kendala dalam menggunakannya dan tidak luput dari sebuah risiko. Risiko oleh (Schiffman & Kanuk, 2018) didefinisikan sebagai ketidakjelasan yang dihadapi konsumen saat menggunakan atau memutuskan membeli suatu barang atau jasa dan tidak dapat diprediksi konsekuensi yang akan di hadapi.⁹ Menurut Pavlou (2003) risiko adalah suatu keadaan yang tidak pasti yang harus dipertimbangkan saat ingin melakukan suatu transaksi secara online.¹⁰ Risiko sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin kecil risiko yang akan dihadapi individu maka akan semakin besar tingkat kepercayaan

⁸ Hutami A. Ningsih dkk, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa, ...*.h.3

⁹ Santika Dewi, *Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Beli Marketplace Shopee Pada Mahasiswa Universitas Negeri Di Makassar*, Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar 2021, h.24

¹⁰ Hutami A. Ningsih dkk, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa, ...*.h.3

individu itu dalam menggunakan sistem transaksi pembayaran menggunakan uang elektronik.

Menurut Ghozali (2010) keputusan adalah langkah akhir yang dilakukan disuatu problema atau masalah untuk menjawab pertanyaan apa saja yang terjadi dalam mengatasi masalah tersebut dengan memutuskan suatu pilihan yang alternatif.¹¹ Dalam keputusan menggunakan uang elektronik QRIS konsumen bisa mengambil keputusan untuk menggunakan teknologi ini atau tidak secara formal melihat dari fungsi serta manfaat dari teknologi ini.

Mahasiswa termasuk masyarakat yang aktif dalam menggunakan teknologi digital di kehidupan sehari-harinya, hampir disetiap pola hidupnya tidak jauh dari teknologi mulai dari belajar, berjualan, membeli barang dan hal-hal lain yang sering dilakukan dikehidupannya. Hal tersebut menjadikan mahasiswa merupakan pengguna terbesar dalam menggunakan transaksi online, Alasan yang mendasari mahasiswa bertransaksi dengan sistem *chasless* adalah mendapatkan kemudahan dalam penggunaannya, membantu alokasi dana serta banyak promo yang di tawarkan sehingga dapat menghemat, serta merasakan keamanan dan kemudahan untuk jangkauan internasional. Namun masih banyak mahasiswa yang belum mengetahui tentang adanya QRIS ini hal ini di

¹¹ Dien ilham genady, *Pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan promosi uang elektronik terhadap keputusan penggunaan uang elektronik di masyarakat (studi kasus di provinsi DKI Jakarta)*, Skripsi UIN Syarif Hidayattullah Jakarta ,2018.h.35

sebabkan kurangnya pengetahuan dalam tatacara menggunakan Qris tersebut. Menurut Ulfi (2020), bahwa dengan adanya kemudahan transaksi non tunai dapat memberikan keleluasaan konsumen dalam mengatur kebutuhannya. Namun tetap saja akan ada kemungkinan perilaku konsumtif akibat kemudahan bertransaksi tersebut. Menurut (Adam, 2019) perilaku konsumtif mahasiswa sudah menjadi gaya hidup yang wajar dikalangan masyarakat, ditambah lagi dengan perkembangan teknologi yang semakin maju mempermudah segala aktifitas yang dilakukan dan mempermudah akses seseorang dalam membeli suatu barang.¹² Maka penelitian ini di khususkan untuk mahasiswa FEBI yang ada di UIN SMH Banten. Karena, di antara banyaknya masyarakat mahasiswa lebih banyak dan sering menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-harinya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti berniat untuk meneliti lebih lanjut mengenai minat mahasiswa dalam menggunakan QRIS yang sesuai dengan judul **“Pengaruh kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Sistem Pembayaran Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa FEBI UIN SMH Banten”**

¹² Eris Tri Kurniawati dkk, *Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial*, Studi Kasus Inovasi Ekonomi Vol.05 No.01 (2021), h.24

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas, diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat kekurangan dalam sistem pembayaran *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*
2. Mahasiswa FEBI banyak yang tidak mengetahui tentang *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*

C. Batasan Masalah

Guna menjaga penelitian terarah dan menghindari meluas ke bahasan lain, maka peneliti akan membatasi penelitian ini pada:

“Pengaruh kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Sistem Pembayaran Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa FEBI UIN SMH Banten”

Peneliti akan menjaga fokus penelitian pada keputusan penggunaan uang elektronik (QRIS) pada mahasiswa FEBI UIN SMH Banten.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas, maka diperoleh perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menggunakan sistem pembayaran elektronik QRIS?
2. Apakah ada pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan sistem pembayaran elektronik QRIS?
3. Apakah ada pengaruh resiko terhadap keputusan menggunakan sistem pembayaran elektronik QRIS?
4. Apakah ada pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan dan risiko secara bersamaan terhadap keputusan menggunakan sistem pembayaran elektronik QRIS?

E. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang telah peneliti paparkan di atas, maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kepercayaan mahasiswa terhadap keputusan menggunakan QRIS
2. Mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan mahasiswa terhadap keputusan menggunakan QRIS
3. Mengetahui pengaruh risiko mahasiswa terhadap keputusan menggunakan QRIS
4. Mengetahui pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan dan risiko secara bersamaan terhadap keputusan menggunakan sistem pembayaran QRIS

F. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang telah peneliti paparkan di atas, penelitian ini memiliki manfaat penelitian sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti sebagai penambah wawasan dan informasi bagi pembaca mengenai kepercayaan, manfaat, kemudahan dan risiko dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik QRIS di kehidupan sehari-hari.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini bermanfaat bagi universitas sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan koleksi bahan referensi yang berguna bagi pihak yang membutuhkan.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa sebagai penambah wawasan dan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kepercayaan, manfaat, kemudahan dan risiko dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik QRIS

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat sebagai pemberi informasi mengenai penggunaan system pembayaran elektronik QRIS.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdapat lima, yaitu:

- Bab I: Pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika pembahasan.
- Bab II: Landasan teori. yang terdiri dari teori- teori dan kerangka berpikir.
- Bab III: Metodologi penelitian, yang terdiri dari tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, instrument penelitian, teknik analisis data, dan hipotesis penelitian.
- Bab IV: Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, dan pengujian data yang ditarik kesimpulannya disertai dengan pembahasan.
- Bab V: Penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran

