

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan teknologi informasi dimasa sekarang sangatlah cepat terutama pada bidang ekonomi dalam sistem pembayaran yang sudah berubah menjadi sistem pembayaran non tunai. Pada hal ini adalah sebuah bentuk inovasi serta solusi yang dalam sistem pembayaran konvensional yang dulu menggunakan sistem uang tunai dan sekarang beralih dengan menggunakan pembayaran berbasis aplikasi/non tunai.

Sistem pembayaran merupakan sistem yang mencakup suatu pengaturan, kontrak/perjanjian, pengesahan dan penerimaan instruksi pembayaran, mekanisme teknis yang digunakan untuk penyampaian, fasilitas operasional, dan juga pemenuhan kewajiban melalui pertukaran “nilai” antar perorangan, bank, dan lembaga lainnya baik domestik mau-pun antar negara.<sup>1</sup>

Dengan inovasi yang terus berkembang yakni penggunaan alat tukar sebagai transaksi jual beli. Pemanfaatan teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan cepat, relevan dan tepat waktu. Sudah banyak hingga saat ini sektor bisnis yang menggunakan teknologi informasi sebagai pengembangan bisnis seperti dalam bidang telekomunikasi, transportasi, pendidikan, kesehatan, perbankan, juga perdagangan karena pada negara maju perkembangan alat transaksi non tunai lebih cepat karena lebih mementingkan efektivitas dan efisiensi.<sup>2</sup>

Seiring berjalannya waktu, beberapa inovasi baru mulai bermunculan berupa teknologi baru dengan tujuan untuk memudahkan pekerjaan masyarakat.<sup>3</sup> Di era digitalisasi, salah satu penerapan internet adalah aktivitas perdagangan yang mulai digunakan masyarakat untuk bertransaksi. Dengan berkembangnya

---

<sup>1</sup> Sri Mulyati Tri Sanubari dan Ascarya, *Kebijakan Sistem Pembayaran Di Indonesia* (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia, 2017).

<sup>2</sup> Bagus Mutiara Fajar, Lutfiyani Lutfiyani, and Titik Mirati, “Menelusuri Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Ovo Pada Pelanggan Grab Mahasiswa Iain Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,” *Academica: Journal of Multidisciplinary Studies* 3, no. 1 (2019): 110.

<sup>3</sup> Ade Rizqi Naulina HarahapSoesi, Kanti Rahayu Idayanti, *Perlindungan Huku Terhadap Sistem Pembayaran Trannaksi Elektronik Lintas Batas Negara* (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2022), [.google.co.id/books/edition/Perlindungan\\_Hukum\\_terhadap\\_Sistem\\_Pemba/EC6EEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+cara+pembayaran&pg=PA44&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Perlindungan_Hukum_terhadap_Sistem_Pemba/EC6EEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+cara+pembayaran&pg=PA44&printsec=frontcover).

teknologi, masyarakat memiliki perilaku yang berbeda-beda dan jenis sistem pembayaran yang berbeda-beda juga semakin beragam, termasuk penggunaan *mobile banking* dan dompet digital dengan banyak metode pembayaran yang berbeda, termasuk kode QR.

Evolusi pembayaran QR Code yang awalnya menggunakan pembayaran QR Code di Indonesia menggunakan sistem tertutup yang hanya memungkinkan pengguna *cryptocurrency* untuk bertransaksi dengan *merchant* yang hanya dapat menggunakan satu *merchant*. Hal ini dinilai kurang efektif karena terbatasnya interoperabilitas dan konektivitas. Dengan adanya banyak jenis aplikasi *cryptocurrency*, *merchant* harus menyediakan beberapa layanan QR Code, jumlah aplikasi *cryptocurrency* yang tersedia yang dapat dipindai oleh setiap aplikasi. Sementara itu, dengan berbagai jenis aplikasi yang disediakan penjual, konsumen menghadapi kesulitan dalam memindai kode QR karena syarat dan ketentuan setiap kode QR berbeda.<sup>4</sup>

Teknologi sangat berperan dalam mengefisienkan segala sesuatu yang kita lakukan termasuk dalam hal pembayaran. Diluncurkannya QRIS oleh Bank Indonesia adalah salah satu upaya dalam rangka mengefisienkan pembayaran digital. Diharapkan dengan adanya QRIS dapat menjadikan pembayaran digital menjadi efisien, karena hanya dengan satu kode QR dapat digunakan oleh berbagai aplikasi *mobile banking* maupun dompet digital.

QRIS pertama diluncurkan oleh Bank Indonesia pada 17 Agustus 2019. QRIS (*QR Code Indonesia Standard*) merupakan standar QR code pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Bank Indonesia mengusung tema semangat UNGGUL, yakni Univesrsal, Gampang, Untung, dan Langsung. Dengan adanya QRIS diharapkan transaksi pembayaran lebih efisiensi atau murah, inklusi keuangan di Indonesia lebih cepat, UMKM bisa maju dan pada akhirnya bisa mendorong pertumbuhan ekonomi.<sup>5</sup> Masyarakat yang menggunakan sisrem pembayaran QRIS wajib menyesuaikan dengan QR Code sesuai dengan standarisasi pembayaran dari QRIS.

---

<sup>4</sup> Fitria Restiani and Ima Amaliah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Di Kota Bandung Terhadap Keputusan Penggunaan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard," *Bandung Conference Series: Economics Studies* 2, no. 2 (2022): 257.

<sup>5</sup> Ana Sriekaningsih, *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*, (Yogyakarta: ANDI, 2020), 4.

Implementasi QRIS di Indonesia tidak hanya berlaku pada para pedagang yang sudah memiliki skala usaha besar saja, namun masyarakat yang berperan sebagai *merchant* yang memiliki bisnis dengan skala kecil dapat menggunakan QRIS ini sebagai metode pembayaran karena murah dan umum yang berarti *merchant* cukup memiliki satu akun yang bisa menerima pembayaran dari semua aplikasi PJSP, sedangkan masyarakat sebagai pengguna tidak perlu membawa dompet untuk melakukan transaksi, cukup dengan *smartphone* dan jaringan internet mereka bisa bertransaksi, serta tidak perlu ribet untuk melakukan pembayaran saat membeli barang, makanan, dan kebutuhan lainnya karena cukup dengan menggunakan satu sistem pembayaran yakni *QR Code Indonesian Standard* (QRIS). Hal ini karena para penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) seperti Ovo, Dana, dan Shopee telah menggunakan QRIS sehingga mahasiswa tidak perlu lagi harus *download* bermacam-macam QR (*Quick Response*) *code* lagi untuk melakukan pembayaran seperti sebelumnya. Oleh karena itu, dengan adanya QRIS maka masyarakat yang mempunyai satu *QR code* dari PJSP bisa digunakan untuk transaksi pembayaran ke *merchant* atau pedagang ke PJSP lain yang sudah terintegrasi QRIS.

Efisiensi masyarakat dalam menggunakan QRIS terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pertama kecepatan transaksi peranan yang penting dalam meningkatkan layanan pada sistem QRIS dalam hal ini dapat membantu kinerja pengoperasian sistem yang ada dalam QRIS dapat berjalan secara efisien. Faktor yang kedua persepsi manfaat, menurut Jogiyanto persepsi manfaat didefinisikan sebagai persepsi dari seseorang yang mempercayai sejauh mana bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaan.<sup>6</sup> Pada QRIS dapat mempengaruhi masyarakat sehingga dapat meningkatkan dalam penggunaan. Jika sebuah produk memiliki manfaat maka akan digunakan pada masyarakat luas.<sup>7</sup> Semakin banyak manfaat yang dirasakan semakin sering pula masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran tersebut. Maka dari itu harus terus meningkatkan fasilitas serta mutu pada layanan sistem yang ada pada QRIS.

---

<sup>6</sup> Jogiyanto, *Analisis Dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktek Aplikasi Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2005).

<sup>7</sup> Hutami A Ningsih, Endang M Sasmita, and Bida Sari, "Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik ( QRIS ) Pada Mahasiswa," *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika* 4, no. 1 (2021): 2-3.

Selanjutnya pada faktor yang ketiga persepsi *privacy* yaitu pandangan konsumen dalam segi keamanan menggunakan suatu sistem.<sup>8</sup> Masyarakat biasa mengaitkan dengan ancaman pada disekitar dan juga berasumsi dapat menyebabkan kesulitan ekonomi melalui sumber data yang mengalami modifikasi data, penipuan, penyalahgunaan, dan juga penolakan layanan. Maka dari persepsi masyarakat itu cenderung negatif, maka dari itu upaya untuk bisa mempertahankan dan juga kualitas layanan diperbaiki dalam transaksi dapat membuat masyarakat menciptakan rasa aman.<sup>9</sup>

Penelitian terdahulu yang terkait tentang kecepatan transaksi, intensitas pemanfaatan dan juga persepsi *privacy* yang dilakukan oleh Andi Dewi Mentari pada tahun 2018 menyimpulkan bahwa kecepatan transaksi telah menjadikan daya tarik masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kecepatan transaksi berpengaruh positif terhadap adopsi *m-banking* BRI.<sup>10</sup> Namun tidak sejalan dengan penelitian Sally Lau dan Mochammad Nugraha Reza Pradana pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa kecepatan transaksi tidak berpengaruh terhadap *mobile payment*.<sup>11</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Anggun Nur Rahmawati dan Murtanto pada tahun 2023 terkait persepsi manfaat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan QRIS yang dibuktikan dengan nilai yang signifikan.<sup>12</sup> Sejalan dengan penelitian Ningsih, Sasmita dan Sari pada tahun 2021 yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS.<sup>13</sup> Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyio Seti Utami dan Berlianingsih

---

<sup>8</sup> Putu Laksmita Dewi Rahmayanti, *Continous Usage Intention Pada Pengguna Gopay : Konsep Dan Aplikasi*, (Klaten: Lakeisha, 2019), 19.

<sup>9</sup> Bondan Satrio Kinasih and Albari Albari, "Pengaruh Persepsi Keamanan Dan Privasi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Online," *Jurnal Siasat Bisnis* 16, no. 1 (2012), 27.

<sup>10</sup> Andi Dewi Mentari, "Pengaruh Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan, Manfaat Yang Dirasakan Dengan Mediasi Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Adopsi m-Banking BRI Makassar Raya," *Journal of Business and Banking* 8, no. 1 (2018): 168.

<sup>11</sup> S Lau and M N R Pradana, "Pengaruh Keamanan, Kecepatan Transaksi Dan Kenyamanan Terhadap Penggunaan Mobile Payment," *KINERJA: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 18, no. 2 (2021): 294.

<sup>12</sup> Anggun Rahmawati and Murtanto, "Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Uang Elektronik (Qris) Pada Mahasiswa Akuntansi," *Jurnal Ekonomi Trisakti* 3, no. 1 (2023): 1255.

<sup>13</sup> Ningsih, Sasmita, and Sari, "Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik ( QRIS ) Pada Mahasiswa.", 8.

Kusumawati pada tahun 2017 menunjukkan bahwa kegunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan *e-money*.<sup>14</sup>

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Abdul Hady, Dwiyani Sudaryanti dan Abdullah Syakur Novianto pada tahun 2020 menunjukkan bahwa persepsi *privacy* terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS.<sup>15</sup> Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Deaz Aurellia Febrilianda, Istiqomah dan Rakhmawati pada tahun 2023 menunjukkan bahwa persepsi *privacy* tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa Yogyakarta dalam menggunakan QRIS untuk bertransaksi.<sup>16</sup>

Kudus merupakan salah satu kabupaten di Jawa Tengah yang dipilih peneliti untuk menjadi lokasi untuk melakukan penelitian. Dimana, Kudus sekarang sudah banyak yang menyediakan QRIS diantaranya pebisnis UMKM, toko, mall, tempat wisata dan juga dalam transaksi lainnya yang memiliki fitur pembayaran menggunakan QR Code dari PJSP penyelenggara QRIS berizin Bank Indonesia yang memudahkan masyarakat dalam keefisienan melakukan pembayaran dan juga terjaga keamanannya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini akan meneliti salah satu produk aplikasi mengenai pembayaran digital yang telah dijelaskan diatas yaitu QRIS. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Faktor Yang Mempengaruhi Efisiensi Masyarakat Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran QRIS (Studi Kasus Pada Pengguna QRIS Di Kudus)”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka, permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah :

---

<sup>14</sup> Sulistyoto Seti Utami dan Berlianingsih Kusumawati, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan E-Money”, *Jurnal Balance*, Vol. 14, No.2 (2017), 39.

<sup>15</sup> Abd Hady, Dwiyani Sudaryanti, and Abdullah Syakur Novianto, “KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD ( QRIS ) BANK SYARIAH INDONESIA ( BSI ) ( Studi Pada Masyarakat Kota Malang ),” *Islamic Economic and Finance Journal* 3, no. 2 (2022): 587.

<sup>16</sup> Minat Bertransaksi, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Yogyakarta Dalam Bertransaksi Menggunakan Qris,” 2023, 1443.

1. Apakah kecepatan transaksi berpengaruh signifikan terhadap efisiensi masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS di Kudus?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap efisiensi masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS di Kudus?
3. Apakah persepsi *privacy* berpengaruh signifikan efisiensi masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS di Kudus?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kecepatan transaksi terhadap efisiensi masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS di Kudus
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap efisiensi masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS di Kudus
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi *privacy* terhadap efisiensi masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS di Kudus

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini sangat berguna untuk memberi pemahaman dan mampu memberikan untuk pengembangan ilmu. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pada masyarakat mengenai pembayaran digital terutama pada sistem pembayaran QRIS dan juga dapat menjadi bahan acuan sebagai tambahan informasi terkait penelitian serupa untuk dikembangkan selanjutnya.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Masyarakat

Diharapkan dalam penelitian ini untuk bisa menjadi bentuk pertimbangan menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran.

##### b. Bagi Peneliti

Penelitian ini guna menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi dan dapat menambah

pengetahuan mengenai sistem pembayaran QRIS secara efisien.

### E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis besar masing-masing bagian atau saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang saling sistematis dan juga ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan proposal skripsi yang akan peneliti susun:

1. Bagian awal

Pada bagian ini terdiri dari halaman judul, pernyataan keaslian skripsi, halaman persembahan, kata pengantar, motto, abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar.

2. Bagian isi

Bagian isi penelitian terdiri dari beberapa bab, diantaranya:

BAB I : Pendahuluan

Pada bagian ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Pada bagian ini memaparkan tentang deskripsi teori kecepatan transaksi, persepsi manfaat, persepsi *privacy* terhadap efisiensi dalam menggunakan sistem pembayaran, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bagian ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, tata variabel penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, uji asumsi klasik, dan analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil penelitian, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V : Penutup

Pada bagian ini berisi tentang kesimpulan serta saran dari hasil penelitian.

3. Bagian akhir

Pada bagian terakhir meliputi daftar pustaka, daftar riwayat hidup dari peneliti, serta lampiran-lampiran.