

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di Indonesia telah menunjukkan peningkatan yang pesat dengan dampak yang nyata. Berbagai kalangan masyarakat menggunakan kemajuan teknologi untuk mempermudah dan mempercepat pemenuhan kebutuhan harian mereka. Pergeseran menuju era digital telah mengubah banyak aspek kehidupan secara mendasar. Bersamaan dengan itu, inovasi baru terus bermunculan disertai tantangan yang kompleks. Salah satu sektor yang mengalami perubahan besar adalah industri jasa keuangan. Era digital telah memberikan pengaruh besar pada pertumbuhan industri *Financial Technology (fintech)* di Indonesia yang berkembang dengan cepat (Muzdalif et al., 2018).

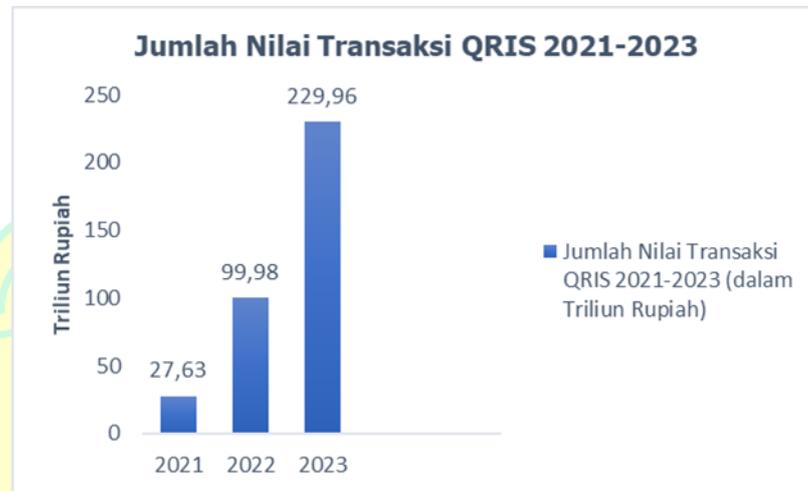
Aminata (2020) menyatakan bahwa pesatnya kemajuan teknologi, terutama dalam sistem pembayaran, telah membuat masyarakat semakin terbiasa dengan transaksi keuangan digital, yang mendorong munculnya ekosistem baru yang dikenal sebagai masyarakat tanpa uang tunai atau pembayaran digital. Perubahan ini menggeser cara pembayaran dari metode tunai ke non-tunai. Sebagai bank sentral, Bank Indonesia memiliki tanggung jawab untuk menjaga stabilitas ekonomi keuangan Indonesia guna memastikan pembangunan ekonomi yang sehat dan berkelanjutan.

Di Indonesia, sistem pembayaran digital yang sedang populer adalah penggunaan pemindaian kode QR. Kode QR ini dirancang untuk dibaca dengan cepat oleh kamera digital dan memiliki berbagai fungsi, termasuk sebagai metode pembayaran. Pada tanggal 1 Januari 2020, Bank Indonesia memperkenalkan standar kode QR nasional yang dinamakan *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)*. QRIS, yang dikembangkan bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), bertujuan untuk

memperlancar sistem pembayaran digital dengan aman, meningkatkan efisiensi, dan mempercepat inklusi keuangan di Indonesia. Banyak pedagang telah menyediakan opsi pembayaran menggunakan QRIS, yang dapat digunakan dengan berbagai aplikasi pembayaran di ponsel pintar yang terhubung dengan internet. Aplikasi ini mencakup e-wallet dari penerbit perbankan dan non-perbankan yang telah mendapat izin dari Bank Indonesia, seperti OVO, GoPay, Dana, Doku, ShopeePay, dan LinkAja (Safitri, et al., 2022).

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah penyatuan berbagai jenis QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bekerja sama dengan Bank Indonesia untuk memudahkan, mempercepat, dan mengamankan proses transaksi dengan QR Code (Pracoyo, et al., 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Agustian & Wibisono (2023) menyatakan bahwa pembayaran menggunakan metode QRIS sangat didukung oleh kepemilikan ponsel pintar yang telah dimiliki oleh sebagian besar masyarakat. Ponsel pintar kini menjadi barang dengan kebutuhan tinggi yang sangat penting bagi setiap orang. Menurut data survei dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) dan BPS (Badan Pusat Statistik), pada tahun 2023 terdapat 215,63 juta (78,19%) pengguna internet di Indonesia dari total 275,77 juta penduduk Indonesia. Data survei APJII 2023 juga menunjukkan bahwa salah satu perangkat yang paling sering digunakan untuk terhubung ke internet adalah ponsel pintar, dengan 98,3% penggunaannya setiap hari. Dengan meningkatnya penggunaan internet melalui ponsel pintar, instrumen pembayaran non tunai berbasis server semakin banyak digunakan oleh masyarakat (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2023). Berikut adalah data jumlah nilai transaksi menggunakan QRIS pada tahun 2021-2023 yang menunjukkan peningkatan yang sangat pesat:

Gambar 1. 1 Data Jumlah nilai transaksi QRIS pada tahun 2021-2023 (dalam Triliun Rupiah)



Sumber: Data diolah dari Laporan Publikasi Bank Indonesia

Data dari Bank Indonesia mengungkapkan bahwa penggunaan QRIS meningkat secara signifikan dari tahun 2021 hingga 2023. Pada Oktober 2023, jumlah pengguna QRIS mencapai 45,58 juta, melebihi target awal tahun sebesar 45 juta pengguna, dengan nilai transaksi mencapai 229,96 triliun rupiah. Angka ini menunjukkan kenaikan sebesar 58,5% dibandingkan tahun sebelumnya yang mencatat 28,8 juta pengguna. Mayoritas merchant yang terdaftar pada QRIS adalah usaha mikro, mencapai 29,63 juta, dengan sebagian besar berasal dari UMKM sebesar 91,9%. Usaha mikro mendominasi dengan 55,7%, diikuti oleh usaha kecil dengan 30,17%, menengah 6,02%, dan besar 3,74%. QRIS diharapkan dapat menyederhanakan transaksi pembayaran digital, meningkatkan efisiensi, serta menjaga keamanannya.

Mahasiswa memiliki peran kunci dalam penerapan teknologi pembayaran digital, khususnya QRIS. Di Universitas Negeri Jakarta (UNJ), yang memiliki populasi mahasiswa yang besar dan beragam, pola penggunaan QRIS bervariasi. Sebagian mahasiswa dengan cepat mengadopsi teknologi ini karena kemudahan penggunaannya, keamanan data, dan berbagai manfaat yang ditawarkan. Namun, ada juga mahasiswa yang masih ragu atau enggan menggunakan QRIS, mungkin karena

kurangnya pemahaman atau kekhawatiran terkait keamanan data pribadi mereka (L.A. Putri, 2023). Situasi ini menimbulkan pertanyaan apakah QRIS dapat diterima sebagai kemajuan teknologi yang penting di era modern dan apakah keunggulannya mempengaruhi intensitas penggunaan oleh mahasiswa (Wibowo, 2017).

Penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kemudahan penggunaan, keamanan data, dan kebermanfaatannya yang ditawarkan. Kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor penting dalam adopsi QRIS. QRIS yang dapat dicetak pada kertas biasa tanpa memerlukan perangkat EDC khusus, tentunya mempermudah berbagai lapisan masyarakat, termasuk pengusaha mikro, kecil, menengah, serta pedagang di pusat perbelanjaan, untuk menyediakan opsi transaksi digital (Srikaningsih, 2020). Mahasiswa cenderung menyukai teknologi yang mudah dipahami dan digunakan tanpa usaha ekstra, mengingat gaya hidup mereka yang dinamis dan cepat. Jika mahasiswa merasa layanan QRIS memberikan kemudahan dan manfaat saat digunakan, maka mereka akan cenderung sering menggunakan layanan tersebut (Ariningsih, Wijayanti, & Prasaja, 2022).

Dari perspektif mahasiswa, keamanan dalam industri perbankan adalah kemampuan untuk melindungi data dan informasi pengguna dari pencurian dan penipuan. Namun, era digital membawa risiko baru, seperti peretasan akun, penipuan, dan kejahatan siber lainnya yang menargetkan informasi pribadi pengguna. Menurut Pambudi (2014), sebelum memutuskan untuk menggunakan QRIS, konsumen sering mempertimbangkan sejumlah faktor penting, termasuk tingkat keamanan transaksi. Untuk menghadapi ancaman siber ini, Bank Indonesia (BI) telah mengimplementasikan beberapa strategi, termasuk penggunaan PIN atau kode OTP sebagai verifikasi transaksi. BI juga mengimbau masyarakat, penyedia jasa pembayaran, dan pedagang untuk meningkatkan keamanan transaksi dengan QRIS. Konsumen diminta untuk lebih teliti saat melakukan pembayaran dengan memperhatikan informasi seperti nama

merchant, jumlah pembayaran, dan kode transaksi yang tercantum dalam aplikasi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem QRIS, sehingga tingkat penggunaan QRIS dapat terus berkembang di masa depan.

Selain kemudahan penggunaan dan keamanan, faktor penting lainnya yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan standar QRIS adalah persepsi tentang kebermanfaatan (*usefulness*). Manfaat QRIS bagi mahasiswa, seperti kemudahan pembayaran, efisiensi waktu, dan kenyamanan bertransaksi, juga mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan teknologi ini. Mahasiswa cenderung lebih memilih QRIS jika mereka merasakan manfaat yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari mereka (Abdullah, Redzuan, & Daud, 2020). Dalam penelitian yang dilakukan, persepsi tentang kebermanfaatan yang dirasakan oleh mahasiswa pengguna QRIS mencakup kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran dengan lebih cepat, sederhana, dan efisien. Ini menunjukkan bagaimana penggunaan QRIS memberikan manfaat praktis bagi mahasiswa dalam bertransaksi.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai intensitas penggunaan QRIS, penulis melakukan pra-survei dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form kepada 30 responden yang sering menggunakan atau mengetahui QRIS. Hasil pra-survei ditampilkan dalam tabel 1.1:

Tabel 1. 1 Hasil Pra-Survei

Variabel	Uraian Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
Screening Question	Apakah anda sering menggunakan QRIS?	29	1
	Apakah anda telah magang/bekerja?	28	2
Kemudahan Penggunaan	QRIS mudah untuk di akses?	29	1
	Sistem pembayaran QRIS dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja	26	4
Keamanan Data	Transaksi menggunakan QRIS berguna dan dapat dipercaya	28	2
	QRIS mampu untuk melindungi data privasi anda	27	3
Kebermanfaatan	Secara keseluruhan saya merasa manfaat QRIS dapat meminimalisis kesalahan dan uang rusak	30	0
	Tidak menggunakan QRIS karena tidak bermanfaat untuk meningkatkan kinerja pekerjaan saya	28	2
Intensitas Pemakaian	Melakukan pembayaran menggunakan QRIS menjadi pilihan anda saat melakukan transaksi	18	12

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil survei awal pada tabel 1.1, dari 30 responden, 29 orang menggunakan QRIS dan 1 orang tidak menggunakan QRIS. Sebanyak 28 responden memiliki pendapatan melalui magang atau pekerjaan, sementara 2 orang memiliki pendapatan meskipun tidak magang atau bekerja. Sebanyak 29 orang menyatakan bahwa QRIS mudah diakses, namun 4 orang tidak setuju bahwa QRIS dapat digunakan di mana saja dan kapan saja. Sebanyak 28 orang menilai bahwa keamanan QRIS sudah cukup baik, dan 27 orang setuju bahwa QRIS mampu melindungi data privasi, meskipun 3 orang tidak setuju dengan tingkat keamanan yang dijamin. Semua responden sepakat bahwa banyak manfaat diperoleh saat menggunakan QRIS. Namun, meskipun QRIS dinilai mudah digunakan, aman, dan bermanfaat, hal ini tidak selalu membuat orang sering menggunakannya. Hal ini terlihat dari pertanyaan terakhir di mana 12 responden menyatakan bahwa QRIS bukan pilihan pertama mereka untuk melakukan transaksi. Beberapa responden masih belum menjadikan QRIS sebagai alat pembayaran utama mereka. Kesimpulannya, kemudahan, keamanan, dan pendapatan menjadi faktor dalam pemilihan penggunaan QRIS.

Beberapa studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap adopsi dan penggunaan teknologi baru. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Ernawati & Noersanti (2020), menemukan bahwa QRIS memberikan manfaat besar dalam transaksi pembayaran karena kemudahan, kecepatan, dan keamanannya dari potensi penularan virus melalui uang tunai. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian lain yang mengonfirmasi bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived security* secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi minat individu dalam menggunakan teknologi *e-wallet* (Suhartini, 2018). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Karim (2017) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* (PU), *perceived ease of use* (PEOU), dan *perceived security* (PS) tidak memiliki dampak signifikan terhadap niat menggunakan *e-wallet*. Temuan

ini menunjukkan adanya celah penelitian yang dapat dieksplorasi lebih lanjut. Berdasarkan identifikasi dari penelitian sebelumnya, masih terdapat kekurangan informasi khususnya dalam konteks pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan data, dan kebermanfaatan terhadap penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS di lingkungan mahasiswa.

Dengan memahami faktor-faktor tersebut, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan QRIS, tidak hanya di lingkungan akademik Universitas Negeri Jakarta (UNJ), tetapi juga di kalangan masyarakat secara luas. Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pihak-pihak terkait dalam upaya untuk meningkatkan keamanan dan efisiensi sistem pembayaran digital di Indonesia. Berdasarkan konteks di atas, judul penelitian yang diusulkan adalah **"Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, dan Kebermanfaatan terhadap Tingkat Penggunaan Aplikasi QRIS oleh Mahasiswa UNJ"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang permasalahan di atas, rumusan masalah yang akan dikaji adalah:

1. Bagaimana pengaruh dari kemudahan penggunaan terhadap intensitas pemakaian aplikasi QRIS pada mahasiswa UNJ.
2. Bagaimana pengaruh dari keamanan data terhadap intensitas pemakaian aplikasi QRIS pada mahasiswa UNJ.
3. Bagaimana pengaruh dari kebermanfaatan terhadap intensitas pemakaian aplikasi QRIS pada mahasiswa UNJ.

1.3 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini, yakni:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kemudahan penggunaan terhadap intensitas pemakaian aplikasi QRIS pada mahasiswa UNJ.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kemanan data terhadap intensitas pemakaian aplikasi QRIS pada mahasiswa UNJ.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kebermanfaatan terhadap intensitas pemakaian aplikasi QRIS pada mahasiswa UNJ.

1.4 Manfaat

Berdasarkan uraian sebelumnya, peneliti memperoleh dua jenis manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut adalah penjelasan mengenai kedua jenis manfaat tersebut:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pada pengembangan literatur tentang adopsi teknologi pembayaran digital, terutama dalam konteks penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman akademis tentang faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi baru di sektor pendidikan.

2) Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengembangan yang lebih efektif bagi penyedia layanan QRIS, serta mendorong implementasi standar keamanan data yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan adopsi QRIS di kalangan mahasiswa dan masyarakat umum.