

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Di zaman modern sekarang ini kecanggihan teknologi terus meningkat dengan berbagai inovasi-inovasi terbaru. Hal ini berpengaruh dalam berbagai aspek kehidupan, yang mana semua dapat dilakukan secara digital terutama dalam bertransaksi. Adanya transaksi pembayaran secara digital konsumen dapat bertransaksi tanpa menggunakan uang tunai tetapi, bisa menggunakan uang elektronik. Pembayaran non tunai dengan uang elektronik berbentuk kode QR atau *Quick Response Code menjadi proses bertransaksi yang sedang tren belakangan ini*, bahkan bukan hanya di Indonesia saja tetapi juga diberbagai negara lain. Hal ini dikarenakan transaksi pembayaran secara digital umumnya lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, Bank Indonesia membuat standar kode QR sebagai teknologi yang digunakan dalam metode pembayaran yaitu QRIS.

*Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* adalah penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) sehingga bisa bertransaksi dengan menggunakan satu kode saja. QRIS dikembangkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik, atau *mobile banking*. QRIS bisa digunakan pada aplikasi yang disediakan oleh Perusahaan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) baik bank maupun non bank melalui *smartphone* seperti, GoPay, OVO, ShopeePay, Dana, LinkAja, E-money serta M-banking. QRIS mulai diluncurkan pada tahun 2019 dan secara nasional efektif berlaku sejak tahun 2020.

**Tabel 1. 1. Jumlah Pengguna QRIS Di Indonesia Tahun 2021-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
2021	12,8 juta
2022	28,75 juta
2023	45,58 juta

Sumber: Dataindonesia.id.

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran terus meningkat tiap tahunnya. Pembayaran melalui QRIS sudah mulai banyak dilakukan baik dari konsumen maupun *merchant* (pedagang), terutama di kota-kota besar. Hal ini dikarenakan sebagian besar masyarakat sudah memiliki *smartphone* dan proses transaksi menggunakan QRIS lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Dalam menggunakan QRIS, konsumen cukup dengan menscan kode QR difitur QRIS pada aplikasi pembayaran digital apa pun yang terdaftar di Bank Indonesia melalui *smartphonenya*. Kecepatan dan kemudahan melalui pembayaran digital memiliki daya tarik yang besar bagi konsumen, baik itu melalui dompet digital, QR, hingga kartu kredit contactless (Setyarini, 2023).

Pelaku usaha seperti, toko, kafe, UMKM, donasi dan kegiatan ekonomi lainnya umumnya menyediakan layanan QRIS dalam transaksi pembayaran karena mudah diakses dan aman. Penggunaan yang mudah karena dalam menggunakan QRIS konsumen tidak perlu ribet membawa uang tunai kemana-mana yang memiliki kemungkinan dapat hilang dan sebagai metode alternatif pembayaran, hal ini membuat QRIS digemari oleh banyak kalangan terutama di kalangan mahasiswa, karena mahasiswa sangat tertarik dengan persoalan teknologi. Menurut Adam (2019) konsumsi mahasiswa sudah menjadi hal biasa di dunia modern dan kemajuan teknologi yang semakin cepat membuat membeli dan menggunakan barang atau jasa semakin mudah. Maka objek penelitian ini dilakukan pada mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas. Hal ini dikarenakan mahasiswa sering menggunakan teknologi digital di kehidupannya sehari – hari.

**Tabel 1. 2. Jumlah Mahasiswa Aktif FEB Universitas Dharma Andalas Tahun 2023/2024**

<b>No</b>	<b>Program Studi</b>	<b>Jumlah Mahasiswa</b>
1.	S1 Manajemen	566
2.	S1 Akuntansi	305
3.	D3 Manajemen Perusahaan	96
4.	D3 Akuntansi	102
<b>Total</b>		<b>1.069</b>

Sumber: pddikti.kemdikbud.go.id.

Mahasiswa adalah bagian masyarakat yang aktif menggunakan teknologi digital setiap hari. Mereka menggunakannya untuk banyak hal, seperti belajar, berjualan, berbelanja, dan lainnya (Fadhillah, 2023). Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan kepada 33 mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas melalui google forms, terdapat 26 mahasiswa (78,8%) yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Dari hasil survey tersebut berarti penggunaan QRIS di lingkungan mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas cukup banyak digunakan. Kemudian berdasarkan hasil survay terdapat 27 mahasiswa (81,8%) menyatakan bahwa mereka sering menemukan pedagang atau tempat yang menerima pembayaran melalui QRIS, dan terdapat 18 mahasiswa (54,5%) menyatakan bahwa mereka menggunakan QRIS karena melihat teman atau orang lain dalam lingkungannya yang juga menggunakan QRIS. Lalu terdapat 29 mahasiswa (87,9%) menyatakan bahwa QRIS dapat memudahkan mereka dalam melakukan pembayaran. Serta terdapat 22 mahasiswa (66,7%) menyatakan bahwa mereka tidak pernah terkendala saat menggunakan QRIS dan 11 mahasiswa (33,3%) menyatakan bahwa mereka pernah terkendala saat menggunakan QRIS. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keputusan mahasiswa dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

Menurut Kotler dan Keller (2016) keputusan merupakan studi tentang bagaimana konsumen memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman. Keputusan adalah proses pemikiran untuk memilih satu pilihan dari banyak pilihan dengan tujuan

untuk menyelesaikan masalah. Keputusan bertransaksi merupakan proses akhir di mana konsumen memilih untuk menggunakan barang atau jasa dari berbagai opsi yang tersedia (Mutiara, 2016). Fungsi dan keuntungan teknologi dapat dipertimbangkan saat pengambilan keputusan menggunakan uang elektronik QRIS (Iskandar Yahya Arulampalam Kunaraj P.Chelvanathan, 2023).

Dari survey awal yang dilakukan pada mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas salah satu faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam menggunakan QRIS yaitu dapat memudahkan mahasiswa dalam bertransaksi. Hal ini dikarenakan pembayaran menggunakan QRIS dilakukan hanya dengan menscan kode melalui aplikasi di *smartphone*. Sehingga pembayaran bisa dilakukan dengan cepat dan praktis serta, mahasiswa tidak perlu membawa uang tunai kemana – mana saat ingin bertransaksi. Selain memudahkan, faktor lain yang mempengaruhi mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas dalam menggunakan QRIS adalah faktor lingkungan sekitar. Hal ini dikarenakan mahasiswa banyak melihat temannya menggunakan QRIS dalam bertransaksi serta, banyaknya suatu tempat atau toko yang menyediakan QRIS sebagai metode alternatif pembayaran.

Penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran memberikan banyak manfaat bagi mahasiswa dalam bertransaksi namun, ada beberapa kendala yang dirasakan mahasiswa dalam menggunakan QRIS. Kendala yang dirasakan mahasiswa dalam mennggunakan QRIS yaitu seperti gangguan koneksi internet saat melakukan transaksi, kesalahan dalam memasukkan nominal transaksi, kesulitan dalam melakukan pemindaian kode QR, serta gangguan pada teknis aplikasi QRIS. Selain itu, adanya rasa khawatir terhadap keamanan data dan penipuan pemalsuan kode QR yang banyak terjadi. Berdasarkan masalah tersebut faktor kepercayaan dan gaya hidup sangat berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

Kepercayaan menjadi salah satu yang penting bagi konsumen dalam melakukan suatu tindakan, terutama saat memutuskan menggunakan sesuatu. Faktor kepercayaan menjadi pertimbangan bagi konsumen sebelum memberi keputusan untuk menetapkan penggunaan aplikasi keuangan digital (Fadhillah, 2023). Kepercayaan merupakan saat konsumen memiliki keyakinan tentang kebenaran dan keamanan sistem atau layanan yang akan digunakan (Iskandar Yahya Arulampalam Kunaraj P.Chelvanathan, 2023). Biasanya konsumen dapat percaya berdasarkan apa yang mereka lihat, pahami, atau yang mereka rasakan (Rismalia & Sugiyanto, 2022). Kepercayaan konsumen terhadap sesuatu dapat berbentuk positif ataupun negatif. Meskipun QRIS memberikan banyak manfaat bagi konsumen namun dengan adanya kendala yang terjadi serta dampak negatif seperti, adanya pemalsuan pada kode QR, keamanan data pribadi yang rentan disalahgunakan sehingga bisa menimbulkan keraguan bagi konsumen.

Ketakutan akan kendala yang dialami, penipuan dan keamanan dari menggunakan QRIS ini bisa menimbulkan rasa tidak kepercayaan bagi konsumen untuk menggunakan QRIS. Begitupun sebaliknya jika konsumen percaya dalam menggunakan QRIS maka, konsumen akan secara berulang menggunakan QRIS saat bertransaksi. Sehingga kepercayaan sangat berpengaruh terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan QRIS. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hafizah, 2023) yang menunjukkan bahwasannya kepercayaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS. Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh (Alfani & Ariani, 2023) yang menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan uang elektronik QRIS.

Selain kepercayaan, gaya hidup juga dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih atau menggunakan sesuatu. Menurut Sunyoto (2013) gaya hidup merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian atau penggunaan. Gaya hidup merupakan

pola hidup seseorang yang tercermin dari kegiatan, minat, dan pendapatnya sehari-hari (Iskandar Yahya Arulampalam Kunaraj P.Chelvanathan, 2023). Gaya hidup konsumen dapat berubah sesuai perkembangan zaman. Apalagi di zaman yang serba teknologi digital saat ini, konsumen memanfaatkan teknologi digital dalam memenuhi kebutuhan hidupnya terutama dikalangan mahasiswa. Mahasiswa cenderung lebih cepat dalam mengadopsi teknologi baru, Seperti yang kita ketahui teknologi digital sudah menjadi gaya hidup mahasiswa dalam kehidupan sehari-hari, mulai dari belajar, berbelanja, berjualan hingga pembayaran digital. Menggunakan teknologi terbaru juga dianggap canggih dan modern dikalangan mahasiswa. Hal ini dikarenakan mahasiswa merupakan salah satu kelompok yang terlibat aktif memanfaatkan teknologi dan memiliki potensi yang tinggi dalam penerapan uang elektronik, khususnya QRIS (Hafizah, 2023).

Menurut (Dayan, 2020) gaya hidup memiliki pengaruh dalam keputusan menggunakan aplikasi pembayaran digital. Menurut Wahyuhana & Perdini (2018) gaya hidup yang terpengaruh oleh kemajuan teknologi serta kesukaan terhadap sesuatu yang mudah dan praktis akan menimbulkan kecenderungan konsumen untuk memanfaatkan pembayaran yang berbasis digital. Menurut Amstrong gaya hidup dapat dipengaruhi oleh faktor (*internal*) dari diri individu dan (*eksternal*) dari luar. Menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran dapat bertransaksi dengan aman, cepat, dan praktis melalui *smartphone*. Hal ini memberi kemudahan bagi mahasiswa karena mahasiswa selalu terhubung dengan *smartphonenya*. Sehingga, penggunaan QRIS menjadi sangat praktis bagi mahasiswa karena dapat diakses langsung melalui *smartphone* mereka tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu fisik setiap bertransaksi dan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Hal ini juga sesuai dengan kehidupan mahasiswa saat ini yang serba ingin cepat dan mudah. Apalagi penggunaan QRIS sudah banyak digunakan pelaku usaha atau kegiatan ekonomi lainnya sebagai alternatif metode pembayaran.

Menggunakan QRIS juga dapat membantu mahasiswa dalam mengelola keuangan dibandingkan menggunakan uang tunai karena mahasiswa dapat mengecek pengeluarannya melalui riwayat transaksi pada aplikasi. Biasanya mahasiswa menggunakan suatu produk atau jasa bukan hanya untuk manfaatnya saja, tetapi juga harus sesuai dengan dirinya atau gengsi. Gaya hidup dapat menggambarkan cara seseorang berinteraksi satu sama lain atau dengan lingkungannya. Individu dengan gaya hidup yang lebih tradisional atau kurang terbiasa dengan teknologi mungkin tidak menggunakan QRIS. Sebaliknya, gaya hidup yang aktif, modern, dan terbiasa dengan teknologi dapat menjadi faktor yang mendukung penggunaan QRIS (Suryaningsih et al., 2023). Maka dari itu, gaya hidup sangat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suryaningsih et al., 2023) dan (Setyarini, 2023) bahwasannya gaya hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS.

Dari permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“pengaruh kepercayaan dan gaya hidup terhadap keputusan menggunakan QRIS” pada mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil beberapa rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menggunakan QRIS pada mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas?
2. Bagaimana pengaruh gaya hidup terhadap keputusan menggunakan QRIS pada mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas?

3. Bagaimana pengaruh kepercayaan dan gaya hidup terhadap keputusan menggunakan QRIS pada mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai tujuan yang berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menggunakan QRIS pada mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup terhadap keputusan menggunakan QRIS pada mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan gaya hidup terhadap keputusan menggunakan QRIS pada mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi informasi tentang pembayaran dengan kode QR yang berkaitan dengan pengaruh kepercayaan dan gaya hidup terhadap keputusan menggunakan QRIS.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu motivasi bagi mahasiswa dalam menggunakan pembayaran digital dengan kode QR yaitu QRIS, dan diharapkan dapat dijadikan salah satu referensi yang berkaitan dengan kepercayaan dan gaya hidup terhadap keputusan menggunakan QRIS.

## 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan meningkatkan motivasi peneliti untuk mempelajari tentang kepercayaan dan gaya hidup terhadap keputusan menggunakan QRIS.

## 3. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi sebagai salah satu sarana untuk menambah pengetahuan baik untuk masyarakat universitas maupun peneliti selanjutnya mengenai penggunaan pembayaran digital dengan kode QR serta melaksanakan penelitian mengenai topik yang serupa.

### **1.5. Batasan Masalah**

Ada beberapa batasan masalah pada penelitian ini, yang menentukan pengaruh terhadap keputusan menggunakan QRIS. Batasan masalah penelitian ini meliputi, Keputusan (Y) dalam hubungannya dengan variabel kepercayaan (X1) dan gaya hidup (X2). Sasaran dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas yang menggunakan QRIS.