

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini mengalami pertumbuhan sangat pesat. Hal tersebut nampak jelas dari banyaknya pengguna internet yang didukung sistem modern. Adanya jaringan internet yang semakin luas mendorong masyarakat untuk memperbaharui sistem pembayaran yang ada di lingkungan masyarakat. Saat ini masyarakat memadukan antara teknologi internet dan transaksi secara efektif dan efisien. Perkembangan ini juga berdampak pada penggunaan alat pembayaran. Masyarakat mulai terbiasa melakukan aktivitas transaksi keuangan secara digital melalui berbagai macam platform online. Seperti Pembayaran digital, yang mencakup berbagai metode seperti *e-wallet*, *mobile banking*, dan transfer *online*, telah menjadi pilihan yang semakin populer di Indonesia.

Digitalisasi dalam industri perbankan yang bergerak menuju perbankan digital dapat mendukung untuk Pembangunan Berkelanjutan, terutama dalam pilar pembangunan ekonomi. Ini sesuai dengan tujuan bank digital untuk memudahkan masyarakat mewujudkan pertumbuhan ekonomi yang berkualitas melalui produk yang mereka tawarkan dibandingkan dengan bank konvensional. Selain itu, digitalisasi ini juga bertujuan untuk memudahkan pelanggan karena dalam sektor Perbankan digital hal yang paling utama adalah kepuasan pelanggan (Marlina & Bimo, 2018). Perbankan digital memudahkan orang untuk melakukan berbagai transaksi tanpa mengorbankan aktivitas sibuk mereka. Sektor perbankan sebagai prioritas dan salah satu strategi untuk meningkatkan daya saing bank. Memiliki literasi digital dan keuangan yang baik akan menciptakan ekosistem perbankan digital yang baik, termasuk untuk pemahaman

masyarakat tentang perbankan digital (Suparno et al., 2023). Oleh karena itu, pengembangan industri layanan keuangan digital dapat menjadi ancaman bagi masyarakat dengan literasi keuangan digital yang minimal dan minim.

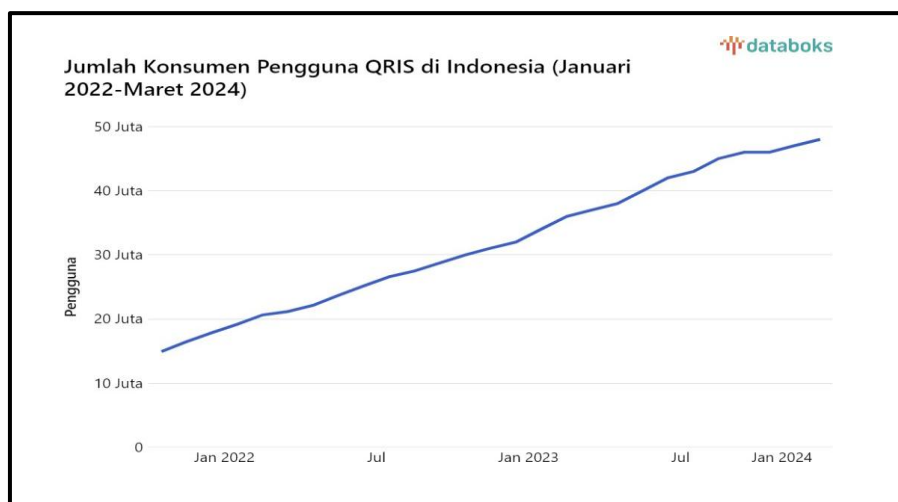
Tidak dapat dipungkiri bahwa literasi keuangan digital di Indonesia masih tergolong rendah dan belum merata. Masyarakat Indonesia tidak sepenuhnya memahami berbagai fitur dan layanan keuangan dari lembaga jasa keuangan yang terdigitalisasi. Ini menunjukkan bahwa literasi keuangan di Indonesia masih relatif rendah. literasi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku kewirausahaan dengan menarik pelaku bisnis untuk beralih ke sistem jual beli menggunakan system pembayaran digital yang terintegrasi. Literasi digital dapat merujuk pada istilah yang dapat digunakan untuk menggambarkan kemampuan untuk mengarahkan jalan melalui lingkungan digital dan informasi untuk menemukan, mengevaluasi, dan menerima atau menolak informasi (Belshaw, Douglas A.J., 2011).

Kemajuan teknologi di era digital telah memberikan pengaruh besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi. Salah satu inovasi yang terus berkembang adalah metode pembayaran berbasis digital. Perubahan ini didukung oleh penggunaan gadget dan internet yang semakin erat dengan kehidupan masyarakat, memungkinkan aktivitas ekonomi menjadi lebih praktis melalui *smartphone*.

Salah satu metode pembayaran digital yang kini mendapatkan perhatian adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS, yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), menjadi standar pembayaran berbasis QR di Indonesia sejak tahun 2019. QRIS menawarkan kemudahan dan kepraktisan transaksi dengan hanya memindai kode QR, sehingga konsumen tidak perlu membawa uang tunai atau kartu kredit pada saat transaksi pembayaran. Hal ini memberikan manfaat kepada konsumen, pelaku atau badan usaha

guna memperluas jangkauan pasar, meningkatkan efisiensi transaksi, serta mengurangi biaya administrasi.

Pada tanggal 1 Januari 2020, Bank Indonesia resmi merilis standar untuk penggunaan kode QR Indonesia dengan nama *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS). *Merchant* yang selalu menyediakan banyak kode QR dari berbagai penerbit ketika pelanggan ingin bertransaksi non-tunai merupakan latar belakang diluncurkannya kanal pembayaran ini. Penggunaan QRIS ini dapat diterapkan pada aplikasi pembayaran yang terinstall di smartphone dan terhubung ke internet. *E-wallet*, yang berasal dari penerbit perbankan dan non perbankan, berfungsi sebagai alat pembayaran berbasis server yang sudah tersedia dan mendapatkan persetujuan Bank Indonesia (Www.Bi.Go.Id, n.d.).



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna QRIS di Indonesia Triwulan 1 Tahun 2024

Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan gambar 1.1 diatas yang diterbitkan oleh laman databoks, pada Maret 2024 ada sekitar 48 juta konsumen (*user*) yang menggunakan QRIS. Jumlahnya meningkat 50% dibanding Maret tahun lalu (*year-on-year/yoy*) sekaligus menjadi rekor tertinggi yang baru (Sumber: Databoks.katadata.co.id). Kenaikan pengguna ini beriringan dengan makin banyaknya pedagang (*merchant*) yang

melayani pembayaran dengan QRIS. Pada Maret 2024 sudah ada sekitar 32 juta *merchant* QRIS di Indonesia, tumbuh 28% (yoy). Pertumbuhan konsumen dan pedagang ini juga mendorong naiknya transaksi.

QRIS merupakan standar kode QR untuk pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet elektronik, atau *mobile banking*. Tujuan adanya QRIS ini agar pembayaran digital menjadi lebih mudah bagi semua kalangan termasuk pelajar dan mahasiswa, dan dapat diawasi oleh regulator satu pintu karena telah berstandar. Jenis pembayaran menggunakan QRIS yaitu *Merchant Presented Mode (MPM) Statis*, *Merchant Presented Mode (MPM) Dinamis*, dan *Customer Presented Mode (CPM)*. *Merchant* adalah individu atau kelompok yang berperan sebagai penjual barang atau jasa dengan suatu bentuk tertentu, memiliki toko fisik ataupun toko *online* dan bekerja sama dengan bank dalam hal penyediaan layanan pembayaran melalui *e-money* dari bank bersangkutan (Dyah Sekarsari et al., 2022). Sistem pembayaran dengan merchant adalah system pembayaran non tunai atau *cashless* untuk suatu produk tertentu.

Fenomena tersebut dipetakan oleh Bank Indonesia sebagai pemegang regulasi Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), sehingga diperlukan suatu sistem yang dapat mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional (Prayitno & Fadly, 2022). Untuk mendukung tercapainya sistem yang terintegrasi tersebut, Bank Indonesia menetapkan standar kode QR pembayaran dalam memfasilitasi transaksi pembayaran digital di Indonesia yang disebut QRIS (Quick Response Indonesia Standard). QRIS merupakan kode QR yang dikembangkan oleh regulator bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), yang bertujuan memperlancar sistem pembayaran digital secara aman, mendorong efisiensi pemerintah, dan mempercepat inklusi keuangan digital. QRIS merupakan satu kode QR yang disediakan untuk semua jenis transaksi pembayaran digital.

Kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkatan atau keadaan seseorang percaya bahwa menggunakan system tertentu tidak memerlukan *effort* (usaha). Menurut Jogiyanto, persepsi kemudahan penggunaan diartikan sejauh mana seseorang menganggap suatu sitem teknis mudah digunakan.

Pada zaman sekarang ini metode pembayaran digital semakin meningkat, masih terdapat tantangan yang dihadapi oleh penyedia layanan dan pengguna. Salah satu tantangan utama adalah terkait dengan kemudahan penggunaan. Banyak pengguna yang mengalami kesulitan dalam memahami cara penggunaan aplikasi pembayaran digital, yang dapat mengakibatkan frustrasi dan mengurangi keinginan untuk menggunakan layanan tersebut (Yopita & Wahyuningsih, 2025). Jika pengguna merasa kesulitan, mereka cenderung beralih ke metode pembayaran tradisional, seperti uang tunai. Selain kemudahan penggunaan, aspek keamanan juga menjadi perhatian utama. Dalam konteks pembayaran digital, keamanan mencakup perlindungan terhadap data pribadi pengguna, pencegahan penipuan, dan keamanan transaksi.

Survei yang dilakukan oleh lembaga riset menunjukkan bahwa sekitar 58% pengguna merasa khawatir tentang keamanan data pribadi mereka saat menggunakan aplikasi pembayaran digital. Banyak konsumen yang ragu untuk menggunakan pembayaran digital karena khawatir akan potensi risiko kehilangan uang atau pencurian data. Penelitian menunjukkan bahwa kekhawatiran terhadap keamanan dapat menghambat adopsi teknologi pembayaran digital, meskipun pengguna menyadari manfaat yang ditawarkan.

Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi bagaimana kemudahan penggunaan dan keamanan memengaruhi keputusan penggunaan pembayaran digital di Indonesia. Secara teoritis kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana pengguna merasa aplikasi pembayaran digital mudah dipahami dan digunakan (Ermawati & Apriyanti, 2024). Hal ini mencakup antarmuka yang intuitif, navigasi

yang jelas, dan proses transaksi yang tidak rumit. Ketika pengguna nyaman dan tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, mereka cenderung lebih sering menggunakan layanan tersebut (Nouval, 2023) . Penelitian (sefhiani & winarto, 2024) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan, pada akhirnya, keputusan untuk menggunakan layanan. Semakin tinggi kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar kemungkinan mereka untuk memutuskan menggunakan layanan pembayaran digital.

Keamanan mengacu pada tingkat perlindungan data pribadi dan transaksi pengguna (Kumar, Sunil; Lochab,A.; Mishra, 2021). Ini mencakup perlindungan dari penipuan, kerahasiaan data, dan kepercayaan terhadap penyedia layanan. Ketika pengguna merasa aman dan terlindungi, mereka lebih cenderung melakukan transaksi melalui aplikasi pembayaran digital. Jika keamanan diragukan, pengguna mungkin akan menunda atau menghindari penggunaan layanan, beralih ke metode pembayaran yang dianggap lebih aman. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar kemungkinan mereka untuk memutuskan menggunakan layanan pembayaran digital (Yopita & Wahyuningsih, 2025).

Di kalangan mahasiswa, khususnya di Universitas Dharma Andalas, QRIS memiliki potensi besar untuk digunakan. Generasi muda yang erat kaitannya dengan teknologi memiliki tingkat adaptasi yang tinggi terhadap inovasi digital. Namun, minat mahasiswa untuk menggunakan QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh popularitas teknologi tersebut, tetapi juga oleh faktor-faktor lain seperti kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi (Maulana et al., 2024).

Kemudahan penggunaan QRIS menjadi daya tarik utama karena pengguna dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan efisien. Sementara itu, keamanan transaksi menjadi aspek penting untuk memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap teknologi

pembayaran digital. Tingkat kepuasan pengguna juga berperan penting dalam memperkuat minat mahasiswa menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

Penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa Universitas Dharma Andalas semakin meningkat seiring berkembangnya teknologi pembayaran digital yang menawarkan transaksi cepat dan praktis. Namun, meskipun penggunaannya semakin umum, keputusan mahasiswa untuk memilih QRIS tidak hanya bergantung pada tren, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat literasi digital mereka dalam memahami cara kerja sistem pembayaran tersebut. Selain itu, persepsi terhadap kemudahan penggunaan, seperti proses transaksi yang sederhana dan efisien, turut memengaruhi minat mahasiswa untuk beralih ke metode pembayaran digital. Di sisi lain, faktor keamanan masih menjadi perhatian utama, karena sebagian mahasiswa belum sepenuhnya yakin terhadap perlindungan data dan potensi risiko penipuan dalam transaksi digital. Fenomena ini menunjukkan bahwa keputusan mahasiswa dalam menggunakan QRIS merupakan hasil dari literasi digital yang baik, kemudahan penggunaan, dan keyakinan terhadap keamanan dalam bertransaksi.

Penulis juga melakukan survei awal terhadap 30 Mahasiswa Universitas Dharma Andalas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. 1 Survey Awal 30 Responden Pengguna Metode Pembayaran QRIS

No	Pernyataan	Ya	Tidak	Presentase (%) Setuju	Presentase (%) Tidak Setuju
1	Apakah anda menggunakan aplikasi digital untuk melakukan transaksi pembayaran	27	3	90,%	10%
2	Apakah anda menggunakan fitur pembayaran Qris pada aplikasi pembayaran digital?	29	1	96,6%	3,3%
3	Saya memahami cara melakukan transaksi digital dengan benar menggunakan QRIS	28	2	93,3%	6,6%
4	Menurut anda apakah fitur pembayaran QRIS memudahkan anda dalam bertransaksi pemabayaran?	21	9	70%	30%

5	Apakah proses melakukan pembayaran QRIS terasa cepat dan tidak rumit?	28	2	93,3%	6,6%
6	Saya merasa bahwa QRIS memiliki standar keamanan yang ditetapkan oleh bank indonesia	27	3	90%	10%
7	Apakah anda yakin bahwa informasi saldo atau riwayat transaksi anda terlindungi ketika menggunakan QRIS?	19	11	63,3%	36,6%
8	Apakah anda cenderung memilih QRIS dibandingkan metode pembayaran lain seperti tunai, kartu debit atau kartu kredit?	22	8	73,3%	26,6%
9	Apakah anda merasa QRIS merupakan metode pembayaran yang dapat diandalkan?	27	3	90%	30%

Sumber : Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil pra-survei awal yang dilakukan terhadap 30 responden mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa literasi digital, kemudahan pengguna dan keamanan merupakan tiga faktor utama yang mempengaruhi keputusan penggunaan mereka dalam menggunakan metode pembayaran QRIS. Pada literasi digital Sebanyak 96,6 % responden menyatakan bahwa mereka menggunakan fitur pembayaran Qris pada aplikasi pembayaran digital dan 93,3% mereka memahami cara melakukan transaksi digital dengan benar menggunakan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa cukup memahami literasi digital dan menerapkan metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi.

Kemudahan penggunaan juga terbukti memiliki pengaruh besar terhadap keputusan pengguna metode pembayaran QRIS. Sebanyak 70% responden menyatakan bahwa fitur pembayaran QRIS memudahkan mereka dalam melakukan transaksi pembayaran, dan 93,3% menyatakan bahwa proses melakukan pembayaran QRIS terasa cepat dan tidak rumit. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan yang ditawarkan QRIS sangat berpengaruh terhadap keputusan pengguna dalam memilih metode pembayaran tersebut. Semakin mudah dan praktis suatu sistem

digunakan, semakin besar kecenderungan mahasiswa untuk memutuskan menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran utama dalam berbagai transaksi.

Selain itu keamanan dalam bertransaksi juga memiliki pengaruh besar terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS. Sebanyak 90% responden menyatakan bahwa QRIS memiliki standar keamanan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, dan 63,33% responden menyatakan mereka yakin bahwa informasi saldo atau riwayat transaksi anda terlindungi ketika menggunakan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna menjadi faktor penting dalam membentuk kepercayaan serta mendorong keputusan mereka untuk menggunakan QRIS. Semakin tinggi persepsi keamanan yang diberikan oleh sistem, maka semakin besar pula keinginan pengguna dalam memilih QRIS sebagai metode pembayaran yang aman dan dapat diandalkan.

Keputusan penggunaan memiliki persepsi dalam penggunaan metode pembayaran QRIS, hanya 73,3% responden cenderung memilih QRIS dibandingkan metode pembayaran lain seperti tunai, kartu debit atau kartu kredit dan 90% responden setuju dengan QRIS merupakan metode pembayaran yang dapat diandalkan hal ini terjadi karena pengaruh zaman yang sudah serba teknologi sehingga literasi digital mahasiswa sudah meningkat dan fitur dari QRIS tersebut memudahkan penggunaannya dan memiliki keamanan yang sesuai dengan standar keamanan bank Indonesia.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi digital, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan Metode pembayaran QRIS pada mahasiswa Universitas Dharma Andalas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mendorong penggunaan QRIS serta memberikan rekomendasi untuk

meningkatkan pengalaman pengguna teknologi pembayaran digital ini di kalangan mahasiswa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh literasi digital terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa Universitas Dharma Andalas.
2. Bagaimana pengaruh kemudahan pengguna terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa Universitas Dharma Andalas.
3. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa Universitas Dharma Andalas.
4. Bagaimana pengaruh literasi digital, kemudahan pengguna dan keamanan terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa Universitas Dharma Andalas.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh literasi digital terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan pengguna terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa.

3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa.
4. Untuk mengetahui pengaruh literasi digital, kemudahan pengguna dan keamanan terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan peneliti dapat memperkuat teori tentang penerimaan teknologi dengan menunjukkan bahwa semakin paham pengguna terhadap teknologi, semakin mudah digunakan, dan semakin aman dirasakan, maka semakin tinggi kepuasannya. Temuan ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian lain yang membahas pembayaran digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis mengenai literasi digital, kemudahan pengguna dan keamanan terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa.

2. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademis, dan dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan panduan untuk lebih bisa memahami kemudahan pengguna dan keamanan transaksi terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk mengfokuskan penelitian dan memperoleh hasil yang lebih mendalam, penelitian ini dibatasi pada beberapa hal berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada tiga variabel independen yaitu Literasi digital (X1), Kemudahan pengguna (X2), Keamanan (X3), serta satu variabel dependen yaitu Keputusan pengguna (Y)
2. Responden penelitian dibatasi hanya pada mahasiswa aktif Universitas Dharma Andalas.
3. Penelitian ini hanya meneliti pada pengguna fitur pembayaran QRIS.