

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi membuat kehidupan sosial ekonomi menjadi lebih produktif, efektif, dan efisien. Teknologi dan informasi financial yang semakin maju membantu pertumbuhan ekonomi digital serta percepatan inklusi keuangan negara khususnya Indonesia. Kemajuan teknologi dan informasi terkini tidak dapat dipisahkan dari perluasan ekonomi digital dan percepatan inklusi keuangan di suatu negara. Keadaan ini memperkuat gagasan bahwa Indonesia telah memasuki fase disrupsi dimana teknologi akan semakin banyak digunakan untuk menjalankan kegiatannya (Shelemo, 2023).

Perkembangan teknologi dalam hal penggunaan internet merupakan perkembangan yang paling diminati sebagian besar masyarakat. Perkembangan internet yang pesat telah melahirkan inovasi-inovasi khususnya dalam teknologi finansial yang akan memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu dalam pemberian akses layanan finansial serta pemrosesan transaksi (Aryawati *et al.*, 2022).

Perubahan teknologi telah membuat adanya perubahan pada kebutuhan masyarakat atas alat pembayaran yang lebih cepat fleksibel. Alat pembayaran terus berkembang seiring berjalannya waktu, berawal dari uang logam, uang kertas konvensional dan saat ini uang mengalami perubahan berupa media berbasis data elektronik yang biasa disebut juga dengan alat pembayaran elektronik. Sistem pembayaran non tunai atau biasa disebut elektronik,

berkembang sangat pesat seiring dengan perkembangan teknologi sistem pembayara (Zhang, Feng *et al.*, 2024).

Sistem pembayaran non tunai atau uang elektronik berkembang dengan teknologi yang maju membuat pengguna dan penyedia jasa sistem pembayaran uang elektronik meningkatkan sistem pembayaran agar lebih mudah digunakan oleh konsumen. Pembayaran transaksi nontunai merupakan salah satu strategi untuk merangkul teknologi Informasi dan memperluas ekonomi, karena uang elektronik menawarkan transaksi yang lebih cepat, nyaman, aman dan mudah serta menjamin keamanan dan kesepatan transaksi, baik bagi konsumen maupun bagi pedagang (Permatasari & Suryaningsih, 2023).

Salah satu inovasi Bank Indonesia ialah *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS); yakni QR Code untuk pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet digital atau *mobile banking*.

QRIS (singkatan dari *Quick Response Code Indonesia Standard*, *Indonesia*: “Kode Respons Cepat Standar Indonesia”, pelafalan dalam bahasa Indonesia (Kris) adalah Standar Kode Respons Cepat Nasional yang diluncurkan Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) yang menggunakan standar internasional EMV Co, sebuah lembaga yang menyusun standar Internasional QR Code untuk pembayaran, resmi dirilis pada tanggal 17 Agustus 2019 dan mulai efektif diberlakukan secara nasional sejak 1 Januari 2020. Kamera Smartphone untuk membaca QR Code yang memiliki algoritma Khusus. QRIS merupakan sebuah jenis pembayaran

yang menggunakan adanya QRIS yaitu untuk mengintegrasikan seluruh metode pembayaran nontunai di Indonesia, agar proses transaksi pembayaran secara domestik menggunakan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Atrtegi ini tentu membantu kebutuhan transaksi jual beli masyarakat pasca pandemic Covid-19. QRIS dapat digunakan untuk semua smartphone dengan pemindai kode QR. Tidak seperti kode QR biasa yang hanya bisa dipindai dengan satu aplikasi PJSP, QRIS dapat dipindai dengan semua aplikasi PJSP terdaftar. Terdapat dua metode pembayaran yang tersedia: QRIS statis dan QRIS dinamis. QRIS statis biasanya dipajang secara permanen di etalase toko, sedangkan QRIS dinamis muncul pada layar EDC atau monitor (Mustofa & Maula, 2023).

Bank Indonesia. BI kemudian mengesahkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No. 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran pada 16 Agustus 2019. Peraturan ini di susun untuk memastikan bahwa penyelenggaraan layanan pembayaran menggunakan QRIS di Indonesia dapat berjalan dengan baik. Perry Warjiyo selaku Gubernur BI meluncurkan QRIS dengan jargon “Unggul”, yaitu pembayaran bersifat universal, sangat mudah dan aman (gampang), untung karena efisiensi pembayaran dan waktu dan menghasilkan transaksi saling menguntungkan antara pembeli dan penjual, dan langsung (dapat langsung terjadi dengan cepat) (Penggunaan *et al.*, 2022).

Adanya QRIS menjadikan transaksi jual beli secara non-tunai menjadi lebih cepat dan mudah. Penggunaan QRIS merupakan salah satu tren positif

bagi pelaku usaha dan konsumen (Bagus Prasasta Sudiatmika & Ayu Oka Martini, 2022). Pelanggan ingin dapat menilai manfaat, menimbang keuntungan yang didapat dan risiko yang terkait dengan pemanfaatan fintech. Jika manfaat yang dirasakan dari penggunaan fintech lebih besar daripada risiko yang dirasakan, konsumen akan menggunakan produk dan layanan tersebut. Proses transaksi dipermudah dengan adanya QRIS. Hal ini membuat para konsumen yang akan bertransaksi menggunakan berbagai aplikasi pembayaran digital yang telah diotorisasi di Indonesia, hanya memerlukan satu kode QR (Fauziyah & Prajawati, 2023).

Pembayaran dengan metode QRIS ini sangat di dukung dengan keberadaan *Smartphone* atau telepon pintar yang sudah dimiliki oleh sebagian besar masyarakat. *Smartphone* sendiri sudah menjadi salah satu inovasi dari teknologi yang menjadi kebutuhan penting yang tinggi bagi setiap orang atau masyarakat. Sebelum di berlakukannya QRIS, *merchant* harus menyediakan bebrapa aplikasi pembayaran di tokony a. Konsumen yang membayar secara non-tunai, harus memastikan bahwa aplikasi pembayaran yang dimilikinya harus tersedia pada *merchant*. Namun, dengan di berlakukannya QRIS *merchant* tidak perlu mempersiapkan banyak aplikasi pembayaran, hanya menyediakan satu QR Code di Toko dan QR Code dapat di-*scan* oleh konsumen dengan berbagai aplikasi pembayaran di *smartphone* (Estiningrum, 2021).

Berbagai aplikasi penerbit uang elektronik (*electronic money*-*money*) sebagai alat pembayaran non tunai di Indonesia yang dapat di gunakan di

berbagai usaha, diantaranya Gopay, OVO, Dana, LinkAja dan lain sebagainya. Proses transaksi menggunakan QRIS dengan cara konsumen (pembeli) dapat memilih dan mengunduh aplikasi pembayaran yang terpasang ada *smartphone*. Selanjutnya melakukan registrasi ke salah satu Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan memastikan tersedianya saldo untuk melakukan transaksi. Melalui aplikasi, selanjutnya pembeli melakukan scan QRIS pada merchant, memasukkan nominal transaksi, melakukan otorisasi transaksi dan kemudian melakukan konfirmasi pembayaran kepada penyedia barang atau jasa.

Pada dasarnya perilaku konsumen adalah sesuatu yang berkaitan dengan bagaimana seseorang individu membuat keputusan untuk mengalokasikan sumber daya yang tersedia (waktu, uang, usaha, dan energi). Konsumen sebelum membeli umumnya berusaha menentukan mengapa, apa, dimana, dan bagaimana membeli produk. Dalam menjawab pertanyaan tersebut, konsumen tentunya akan dihadapkan dengan banyak preferensi dan memiliki pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam berbelanja. Perilaku konsumen dapat dikatakan adalah muara dari berbagai teori ekonomi, karena semua kegiatan ekonomi akan berkaitan dan berakhir kepada sikap atau perilaku konsumen (Amelia *et al.*, 2021).

Provinsi Nusa Tenggara Timur khususnya Kota Kupang terdapat tiga pusat perbelanjaan yang berdiri; Lippo Plaza Kupang, Transmart Carrefour, dan Flobamora Mall. Terdapat banyak kampus di Kota Kupang, baik negeri maupun swasta, hal ini mengindikasikan bahwa terdapat banyak generasi

milennial di Kota Kupang. Sehingga jumlah ritel modern semakin bertambah seiring berjalanya waktu. Dalam konteks ini, menimbulkan persaingan yang semakin ketat untuk mendapatkan konsumen. Lippo Plaza Kupang adalah objek penelitian ini. Lippo Plaza Kupang menawarkan beraneka ragam produk dan merupakan bisnis yang bergerak di bidang perdagangan eceran (*retail trading*) yang memberikan berbagai macam kemudahan. Lippo Plaza Kupang termasuk kategori yang tidak memproduksi barang melainkan mengumpulkan, menjual dan mendistribusikan produk yang dihasilkan oleh perusahaan lain. Artinya Lippo Plaza Kupang telah melaksanakan fungsi kegunaan milik, dan fungsi kegunaan tempat. Deborah Rosanti direktur PT Lippo Karawaci menjelaskan bahwa kehadiran Lippo Plaza Kupang untuk menjawab keinginan masyarakat Kota Kupang dan sekitarnya terhadap pusat perbelanjaan yang lengkap dan nyaman. Pusat perbelanjaan ini memungkinkan seluruh anggota keluarga di segala usia dapat melakukan aktivitas dan kegiatan belanja sesuai kebutuhan dan selera masing-masing (Yoseph A Kelen, 2022).

Maneger Lippo Malls Indonesia Nadia N Icshan Lippo Plaza Kupang menghidirkan national retailer, memiliki lebih dari 70 tenant yang terdiri atas, *tenant fashion dan aksesoris, beauty & health, food and beverages*, dan *entertaint*. Selain itu ada juga, Matahari Departemen Store, Hypermart, Cinemaxx, Ace Hardware, dan informan sebagai anchor tenant (Investor.id, 2015).

Transformasi digital telah mengubah konsep bagaimana proses bisnis berjalan dan dilaksanakan. Bagaimana perusahaan dapat berinteraksi, dan

konsumen mendapatkan layanan informasi dan barang. Pesatnya perubahan perilaku masyarakat dan dunia usaha kearah digital menuntut otoritas kebijakan, salah satunya Bank Indonesia (BI) untuk berinovasi merespon kondisi itu. Dalam hal ini, Lippo Plaza Kupang telah menerapkan sistem pembayaran menggunakan uang elektronik QRIS sebagai metode pembayaran bagi semua tenant yang ada di dalam Mall Lippo Plaza Kupang, sehingga memudahkan setiap konsumen yang ingin bertransaksi menggunakan QRIS. Penggunaan QRIS di Lippo Plaza Kupang dan juga di Pasar Oebobo, diresmikan langsung oleh Wakil Wali Kota Kupang pada Kamis, 16 Desember 2021 di Aula Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi NTT. Dimana kegiatan presmian ini merupakan kolaborasi Bank Indonesia dengan kementerian perdagangan dalam rangka mewujudkan digitalisasi pasar rakyat dan pusat perbelanjaan serta mendorong peningkatan penggunaan pembayaran non tunai QRIS di seluruh Indonesia (Semy Andy Pah, 2021).

Berdasarkan hasil menunjukan bahwa *Preceived Usefulness* secara signifikan mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS pada Generasi Milenial di Kabupaten Sukoharjo. Oleh Karena itu, dengan berbagai macam manfaat dan kegunaan yang di dapatkan maka akan mendorong peningkatan penggunaan QRIS pada generasi milenial di Kabupaten Sukoharjo. *Perceived Ease Of Usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Generasi Milenial di Kabupaten Sukoharjo. Hal tersebut karena, dengan berbagai macam kemudahan yang di dapatkan maka

akan mendorong pengguna untuk memutuskan menggunakan QRIS (Jannah *et al.*, 2023).

Tabel 1.1
Hasil Prasurvey Pengguna QRIS Pada Konsumen
Di Mall Lippo Plaza Kupang

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)
1.	Pelajar/Mahasiswa	41
2.	Pegawai Swasta	2
3.	Wiraswata	5
4.	Belum Bekerja	2
5.	IRT	4
6.	Pegawai Negeri	1
	JUMLAH	55

Sumber : Data Prasurvey, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 dari data *Prasurvey* yang telah diisi oleh 55 orang konsumen yang menggunakan QRIS sebagai alat transaksi di Mall Lippo Plaza Kupang, maka dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang menggunakan QRIS di Mall Lippo Plaza Kupang adalah Pelajar/Mahasiswa. Ini menunjukkan bahwa QRIS semakin populer di kalangan generasi muda. Data ini menunjukkan bahwa QRIS semakin diterima oleh masyarakat khususnya generasi muda. Dari data penggunaan QRIS bagi Konsumen di Mall Lippo Plaza Kupang, menandakan perkembangan teknologi finansial dan literasi digital. Konsumen cenderung lebih banyak menggunakan transaksi ketika berbelanja di Mall Lippo Plaza Kupang, dengan alasan biaya transaksi murah dan tidak perlu mengeluarkan uang tunai.

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan sistem pembayaran QRIS, yaitu: Penelitian tentang Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan QR Code Indonesian

Standard (QRIS) Sebagai Sistem Pembayaran (Studi Kasus Generasi Z Kecamatan Ngaliyan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS sebagai sistem Pembayaran. Variabel kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS sebagai alat Pembayaran. Variabel manfaat, dan kemudahan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran (Zhang *et al*, 2024).

(Bakri *et al*, 2022) yang melakukan penelitian mengenai Analisis Lapangan Minat Konsumen Kota Palembang terhadap Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran Alternatif di Palembang *Square Mall* (Studi Kasus: Pengunjung Ps Mall). Hasil penelitian ini menunjukkan pemilik gerai di PS Mall untuk meningkatkan minat pengunjung PS Mall sekaligus konsumen Kota Palembang dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran alternative.

(Pokhrel, 2024) yang melakukan penelitian mengenai Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menggunakan *Quick Code Response Indonesian Standard* (QRIS) Sebagai Media Transaksi Dengan Efektivitas Sebagai Variabel Moderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor seperti kemudahan penggunaan, dan manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS.

Standarisasi pembayaran berbasis QRIS bertujuan untuk mempermudah transaksi digital, meningkatkan inklusi keuangan, dan mendorong efisiensi ekonomi. Dengan kata lain, kemudahan, kecepatan, dan

keamanan menjadi alasan utama adopsi QRIS di berbagai tempat termasuk pusat perbelanjaan. Mall Lippo Plaza Kupang sebagai salah satu pusat perbelanjaan modern di Kota Kupang telah menjadi lokasi yang strategi untuk mengamati penggunaan QRIS oleh konsumen. Meskipun kehadiran QRIS memberikan banyak manfaat, tingkat adopsi oleh konsumen seringkali di pengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemudahan penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, kepercayaan terhadap teknologi, dan promosi yang di tawarkan oleh penyedia layanan. Pemahaman terhadap faktor-faktor ini sangat penting untuk mendorong adopsi yang lebih luas dan optimalisasi penggunaan QRIS. Oleh karena itu peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan Judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MENGGUNAKAN UANG ELEKTRONIK QRIS SEBAGAI ALAT TRANSAKSI (Studi Kasus Pada KONSUMEN PENGGUNA QRIS DI MALL LIPPO PLAZA KUPANG)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang di uraikan, maka peneliti mengambil masalah penelitian sebaga berikut:

1. Bagaimana faktor-faktor keputusan tingkat Kemudahan, Keamanan, dan Promosi terhadap keputusan dari konsumen menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran di Mall Lippo Plaza Kupang?

2. Faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai alat transaksi di Mall Lippo Plaza Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor-faktor keputusan tingkat Kemudahan, Keamanan dan Promosi terhadap keputusan konsumen menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran di Mall Lippo Plaza Kupang
2. Mengidentifikasi faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran di Mall Lippo Plaza Kupang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Akademis:
 - a. Memberikan kontribusi pada literatur terkait adopsi teknologi keuangan, khususnya penggunaan uang elektronik berbasis QRIS
 - b. Menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan layanan pembayaran digital.
2. Manfaat Praktis:
 - a. Memberikan rekomendasi kepada penyedia layanan QRIS untuk meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna melalui pengembangan fitur (QRIS), peningkatan keamanan, dan strategi pemasaran

- b. Membantu pelaku usaha di Mall Lippo Plaza Kupang memahami preferensi konsumen terkait metode pembayaran digital.

3. Manfaat Kebijakan:

Menjadi acuan bagi pemerintah atau regulator seperti bank Indonesia dalam mendorong implementasi QRIS secara lebih efektif dan luas di Kota Kupang.