

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat telah merambah ke berbagai sektor, termasuk sektor ekonomi dan perbankan. Perkembangan ini menimbulkan perubahan seperti dalam hal transaksi pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah. Kebijakan untuk mengurangi penggunaan uang tunai, atau yang sering disebut sebagai "*cashless society*", bertujuan untuk mendorong transaksi keuangan dilakukan secara elektronik. Beberapa kebijakan yang mendukung hal ini termasuk Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dicanangkan oleh Bank Indonesia dan pembatasan transaksi tunai pada nominal tertentu. Berapa manfaat dari kebijakan ini meliputi: (1) Peningkatan efisiensi. Transaksi non-tunai, seperti melalui kartu debit, kredit, atau dompet digital, umumnya lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan transaksi tunai, (2) Transparansi yang meningkat. Transaksi non-tunai lebih mudah dilacak dan dicatat, sehingga membantu meningkatkan transparansi dalam transaksi keuangan dan mengurangi potensi korupsi atau pencucian uang, (3) Bisa mengurangi biaya. Pengelolaan uang tunai membutuhkan biaya besar, termasuk pencetakan, distribusi, dan pengelolaan, yang dapat dikurangi dengan beralih ke transaksi non-tunai, dan (4) Keamanan yang meningkat. Transaksi non-tunai mengurangi risiko kehilangan atau pencurian uang tunai.

Sebelum QRIS diluncurkan secara resmi oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019, ekosistem pembayaran digital di Indonesia mengalami masalah fragmentasi. Pada saat itu, terdapat belasan jenis *QR Code* berbeda dari berbagai penyedia jasa pembayaran (PJP/*e-wallet*). Konsumen dan pedagang (*merchant*) merasa kebingungan karena satu aplikasi dompet digital tidak bisa memindai kode QR dari penyedia lain. Pedagang pun terpaksa memajang banyak kode QR di meja kasir mereka. QRIS diciptakan untuk menyatukan berbagai sistem pembayaran tersebut ke dalam satu standar nasional universal ("Satu QRIS untuk Semua").

QRIS dirancang untuk mempermudah transaksi non-tunai, menghemat biaya operasional karena tidak memerlukan banyak perangkat EDC, mencegah peredaran uang palsu, serta membantu pelaku ekonomi formal maupun informal (seperti UMKM dan pedagang kaki lima) masuk ke dalam ekosistem keuangan digital secara legal dan tercatat otomatis. (Bank Indonesia, InterActiveQRIS)

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa volume transaksi QRIS meningkat dari 124 juta transaksi di tahun 2020 menjadi lebih dari 6,2 miliar pada tahun 2024. Nilai transaksinya juga melonjak tajam, dari Rp. 8,2 triliun menjadi hampir Rp. 660 triliun. Tak hanya itu, di kuartal pertama tahun 2025 saja, volume transaksi QRIS sudah mencapai 2,6 miliar dengan nilai Rp.262 triliun. Itu berarti, dalam waktu tiga bulan saja, hampir lima persen dari PDB nasional bergerak melalui QRIS. Sebuah prestasi luar biasa untuk sistem pembayaran yang dulunya dianggap "ketinggalan zaman" karena berbasis QR

code. (qris.interaktif.co.id, 2025).

Tepatnya pada 1 Januari 2020, BI secara resmi meluncurkan kode QR Indonesia atau disebut *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS). QRIS yaitu standar untuk pemakaian kode QR bagi transaksi dengan menggunakan aplikasi uang elektronik, dompet elektronik, dan *mobile banking*. Pemerintah mendorong perubahan ekstrem cara bertransaksi di Indonesia pada masa digital saat ini dengan meluncurkan QRIS sebagai QR untuk cara bertransaksi secara digital. Kini, QRIS memungkinkan semua aplikasi transaksi dari penyelenggara manapun, baik bank atau non bank, untuk diaplikasikan di seluruh toko, warung, parkir, tiket wisata, dan donasi bergambar QRIS.

Penggunaan QRIS terus mengalami lonjakan yang masif dengan berbagai inovasi baru, khususnya perluasan jangkauan internasional (*cross-border*) dan integrasi antarnegara. Berikut adalah beberapa rilis berita besar terkait QRIS saat ini:

Setelah sukses terhubung dengan beberapa negara ASEAN (seperti Singapura, Thailand, dan Malaysia) serta Korea Selatan, pemerintah Indonesia dan India sedang mengejar target integrasi sistem pembayaran digital. Melalui pertemuan kenegaraan, sistem QRIS Indonesia direncanakan akan terintegrasi penuh dengan *Unified Payments Interface* (UPI) milik India pada akhir tahun 2026 untuk mempermudah transaksi antar-warga negara dan memperkuat ekonomi bilateral. (Antara News, 2026). Masih dalam bagian penguatan pembayaran lintas negara, QRIS juga telah diintegrasikan dengan jaringan

pembayaran Tiongkok. Warga Negara Indonesia (WNI) yang bepergian ke Tiongkok kini dapat langsung melakukan pembayaran menggunakan aplikasi lokal mereka melalui pemindaian QR di sana, dan begitu pula sebaliknya bagi wisatawan Tiongkok yang berkunjung ke Indonesia. Langkah ini berbasis pada skema *Local Currency Transaction* (LCT) untuk menjaga stabilitas makro ekonomi (InterActive QRIS Blog).

Penataan ekosistem ekonomi keuangan digital sebagaimana tercantum dalam Cetak Biru (*Blue Print*) Sistem Pembayaran Indonesia atau (SPI) 2025 mulai dilakukan oleh Bank Indonesia guna mendukung kondisi yang kondusif di dalam ekosistem usaha. Di dalam *Blue Print* tersebut terdapat visi Sistem Pembayaran Indonesia yaitu: (1) Sistem pembayaran hadir sesuai dengan kemajuan pada era digital ini dimana kehadirannya dapat memberikan sarana untuk melakukan transaksi pembayaran secara aman, cepat, dan murah, (2) Barang dan uang dapat bergerak secara tertata, berstandar, dan terintegrasi, (3) Adanya iklim regulasi yang mendukung perkembangan ekonomi dan keuangan digital. Sistem pembayaran digital merupakan sebuah inovasi dari perkembangan transaksi pembayaran dari masa ke masa (Saputra, 2020).

Tujuan pembentukan QRIS sejalan dengan implementasi inisiatif Bank Indonesia serta pengembangan infrastruktur dalam pembayaran ritel yang mana dilakukan secara *real time*, *seamless*, dan selalu dapat diakses. Saat menggunakan uang tunai umumnya masyarakat Indonesia menggunakannya untuk melakukan transaksi dalam nominal yang kecil. Selain memiliki kemudahan penggunaan uang tunai juga memiliki kendala yaitu kurang efisien

dan biaya untuk mengelolanya cukup mahal.

Kini Bank Sentral dunia mendorong penggunaan alat pembayaran non tunai karena uang tunai memiliki berbagai resiko pada sifat fisiknya yaitu tidak mudah dibawa dalam jumlah besar, berpengaruh dalam hal keamanan, dan pemalsuan uang. Pertimbangan lainnya yaitu kelebihan alat pembayaran digital dimana penggunaannya relatif lebih aman dan mendorong peningkatan efektifitas serta efesiensi sistem pembayaran. Terbentuknya QRIS juga memberikan kemudahan untuk pelaku usaha, dimana usaha mereka secara tidak langsung didukung karena dengan adanya QRIS pelaku usaha dapat melakukan pencatatan arus kas secara langsung (Gema et al., 2023).

Tidak hanya berlaku untuk pedagang yang memiliki Perusahaan besar, akan tetapi implementasi QRIS di Indonesia juga dapat berlaku bagi mahasiswa baik yang memiliki bisnis berskala kecil atau sebagai konsumen, bisa memakai QRIS sebagai metode pembayaran karena murah dan hanya memerlukan satu kode QR, dimana kode QR tersebut dapat menerima pembayaran dari seluruh aplikasi PJSP (Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran). Kemudian bagi para pembeli atau konsumen hanya cukup menggunakan ponsel dan jaringan internet yang baik, maka mereka bisa melakukan transaksi pembayaran menggunakan QRIS sehingga tidak perlu repot membawa dompet kemana-mana. (Sihaloho et al., 2020).

Daya tarik QRIS bagi masyarakat terletak pada keunggulannya yang menawarkan kinerja yang baik, kecepatan, kemudahan, keamanan dan kepraktisan dalam melakukan transaksi di era digital seperti sekarang. Hanya

bermodalkan *smarthphone* dan jaringan internet mereka bisa menyelesaikan transaksi pembayaran tanpa harus membawa uang tunai (Afandiet al., 2022). Peneliti menemukan alasan praktis dilakukannya penelitian ini terhadap mahasiswa, sebab mahasiswa saat ini memiliki akses yang lebih mudah dan cepat terhadap informasi dibandingkan dengan masyarakat umum. Hal ini disebabkan oleh kemampuan mereka dalam menggunakan teknologi dan internet untuk memperoleh berbagai informasi dengan efisien. QRIS memungkinkan mahasiswa untuk mempermudah kegiatan sehari-hari, seperti melakukan pembayaran, mendapatkan informasi produk atau layanan, dan berbagai keperluan lainnya dengan cepat dan efektif.

Oleh karena itu, Penggunaan QRIS dapat dianggap sebagai salah satu kemudahan teknologi yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dalam kehidupan mereka sehari-hari. Pada paragraf di atas telah disebutkan bahwa ketertarikan masyarakat, khususnya mahasiswa dalam menggunakan QRIS karena QRIS selama ini mempunyai kinerja yang baik. Kinerja diartikan sebagai hasil kerja seseorang atau system secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Adhari(2020:77) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut.

Baiknya kinerja QRIS sesuai ekspektasi pengguna, menyebabkan mereka

berminat untuk terus menggunakannya. Ekspektasi kinerja diartikan dengan evaluasi atas kepercayaan seseorang bahwa pemakaian sistem atau pengaplikasian teknologi bisa memberi efek dalam menolong perolehan *performance* suatu tugas atau kegiatan bisnis. Sehingga ekspektasi kinerja bisa berpengaruh terhadap derajat keyakinan seseorang dalam mengaplikasikan QRIS di komunitas mahasiswa untuk mendorong pemakaian transaksi pembayaran yang lebih cepat dan bisa menolong kmenaikkan minat penggunaan QRIS pada mahasiswa lainnya dan masyarakat sekitarnya. Ekspektasi Kinerja adalah ketika seorang individu yakin bahwa menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerjanya maka teknologi tersebut memberikan dampak positif (Yahya, 2024). Hal ini Selaras dengan hasil penelitian Saraswati (2023) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-wallet berbasis QRIS.

Kecepatan melakukan transaksi pembayaran atas penggunaan QRIS menjadi salah satu minat seseorang menggunakan QRIS. Menurut (Chen dan Chen, dalam Sally Lau, 2021), salah satu hal penting dalam transaksi pembayaran ialah kecepatan dalam bertransaksi. Dalam hal peningkatan pemakaian pembayaran *mobile*, H. Chen dan Chen meminta layanan pembayaran *mobile* memberikan preferensi khusus untuk kecepatan transaksi. Hal ini didukung oleh penelitian Agustin (2023) bahwa terdapat pengaruh signifikan kecepatan terhadap minat menggunakan sistem pembayaran QRIS pada nasabah BRI KC Jember. Hal ini membuktikan kecepatan transaksi era sekarang berfungsi penting untuk menaikkan jasa QRIS. Ini memberikan jalan

pada sistem yang tersedia dalam pelayanan QRIS untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Karena itu, kecepatan transaksi berfungsi untuk menghemat waktu sangat urgen bagi kepuasan penggunaanya.

Minat seseorang menggunakan QRIS dalam bertransaksi dipengaruhi pula oleh faktor keamanan. Dari sisi pengguna, keamanan ialah kemampuan untuk melindungi data nasabah terhadap pencurian dan penipuan di industri perbankan spesial terhadap *m-banking*. Sebelum menjatuhkan pilihan memakai QRIS, pengguna kerap kali menimbang faktor-faktor penting, termasuk derajat keamanan suatu transaksi (Ahmad dan Pambudi, 2014). Semakin tinggi Tingkat keamanan konsumen dalam memanfaatkan QRIS, maka semakin berminat pula mereka menggunakan QRIS dalam melakukan transaksi pembayaran. Hal ini sejalan dengan penelitian Agustin (2023) menyatakan bahwa keamanan sistem transaksi QRIS memberi pengaruh signifikan atas minat pemakaian sistem transaksi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada nasabah BRI Kancab Jember.

Jumlah pengguna QRIS hingga Januari 2026 mencapai 59,98 juta orang (Hendarta, 2026). Distribusi pengguna QRIS didominasi oleh kalangan gen-Z, dimana di dalamnya termasuk mahasiswa. Fenomena penggunaan QRIS oleh mahasiswa merupakan bagian dari transformasi digital ekonomi yang pesat di Indonesia. Pemerintah gencar mengkampanyekan transaksi pembayaran tanpa uang tunai (*cashless*). Sebagai kelompok *digital native* yang akrab dengan teknologi, mahasiswa diharapkan menjadi segmen pengguna QRIS yang besar. Masih banyak mahasiswa Universitas Muhammadiyah

Ponorogo yang melakukan transaksi dengan sistem pembayaran tunai dikarenakan keterbatasan mahasiswa memiliki dana berupa uang saku yang diperoleh dari orang tua kebanyakan secara tunai, hal ini merupakan keterbatasan mahasiswa dalam menggunakan m-banking maupun teknologi diharapkan menjadi pioner penggunaan QRIS, sehingga diikuti oleh anggota masyarakat lainnya. Di sisi lain, di kalangan mahasiswa pengguna QRIS, mereka tertarik menggunakannya dengan berbagai alasan, seperti memilih cara pembayaran dengan menggunakan QRIS sangat membantu mereka dalam bertransaksi terutama bagi mereka yang tidak mempunyai uang tunai, hal ini efektif karena dengan menggunakan QRIS transaksi menjadi lebih mudah, cepat serta terjaga keamanannya. Alasan lain memilih menggunakan pembayaran QRIS dikarenakan simpel dan mudah mengoperasikannya.

Mahasiswa yang telah terbiasa melakukan transaksi secara tunai cenderung mengalami hambatan dalam beralih ke system pembayaran digital. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan pemahaman mengenai mekanisme penggunaan QRIS atau adanya kekhawatiran terhadap keamanan transaksi yang dilakukan secara digital. Selain itu, lingkungan sosial turut memainkan peran penting dalam membentuk pola adopsi teknologi di kalangan mahasiswa. Mereka cenderung menyesuaikan diri dengan kebiasaan yang berlaku di lingkungannya, sehingga bila pemakaian QRIS telah umum diterapkan dalam lingkup pergaulan mahasiswa, maka kemungkinan besar mereka akan lebih gampang menerima dan mengaplikasikannya (Aries et al., 2025).

Uraian di atas menjadikan sesuatu hal yang menarik untuk diteliti

kembali dalam memahami pengaruh ekspektasi kinerja, kecepatan dan keamanan terhadap minat mahasiswa menggunakan QRIS, sehingga peneliti tertarik mengambil judul **”Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Kecepatan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Sistem Pembayaran QRIS (Studi Pada Mahasiswa di Unmuh Ponorogo).”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap minat menggunakan sistem pembayaran QRIS?
2. Apakah kecepatan berpengaruh terhadap minat menggunakan sistem pembayaran QRIS?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan sistem pembayaran QRIS?
4. Apakah ekspektasi kinerja, kecepatan dan keamanan berpengaruh secara simultan berpengaruh terhadap sistem pembayaran QRIS?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap minat menggunakan

sistem pembayaran QRIS.

- b. Mengetahui pengaruh kecepatan terhadap minat menggunakan sistem pembayaran QRIS.
- c. Mengetahui pengaruh keamanan terhadap minat menggunakan sistem pembayaran QRIS..
- d. Mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja, kecepatan dan keamanan secara simultan terhadap sistem pembayaran QRIS.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

- a. Bagi Universitas

Hasil riset ini diharapkan bisa menambah referensi dan perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang pengaruh kinerja, kecepatan dan keamanan terhadap minat menggunakan sistem pembayaran QRIS.

- b. Bagi Bank

Hasil riset bisa dijadikan masukan dalam pengambilan kebijakan fokus yang berhubungan dengan peningkatan penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran tanpa uang *cash* yang resmi di Kota Madiun.

- c. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan kemampuan berpikir tentang penerapan teori yang diperoleh dari mata kuliah yang telah diterima untuk

diterapkan ke dalam penelitian yang sesungguhnya.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai pembandingan dan tambahan referensi untuk peneliti selanjutnya terutama yang berniat untuk meneliti tentang pengaruh kinerja, kecepatan dan keamanan terhadap minat menggunakan sistem pembayaran QRIS di masa yang akan datang.

