

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa digitalisasi yang berkembang pesat, pola aktivitas masyarakat mengalami pergeseran signifikan, termasuk dalam hal pengelolaan dan transaksi keuangan. Perkembangan teknologi informasi melahirkan berbagai terobosan di sektor finansial yang bertujuan memberikan kemudahan, keamanan, serta efisiensi dalam proses pembayaran. Salah satu terobosan tersebut adalah hadirnya sistem pembayaran elektronik berbasis kode QR yang memungkinkan transaksi dilakukan tanpa uang tunai. Implementasi sistem pembayaran digital ini menjadi elemen krusial dalam mendukung transformasi menuju masyarakat cashless yang saat ini tengah digalakkan di Indonesia.

Keputusan individu dalam memanfaatkan suatu produk atau layanan sangat dipengaruhi oleh penilaian mereka terhadap manfaat yang dirasakan. Davis (2015) mendefinisikan persepsi manfaat sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi mampu memberikan nilai tambah serta meningkatkan kinerja dalam aktivitas tertentu. Sejalan dengan itu, Ramayanti (2024) menyatakan bahwa persepsi manfaat memiliki kontribusi besar dalam mendorong keputusan penggunaan QRIS, karena semakin besar keuntungan yang dirasakan, maka semakin tinggi pula minat untuk mengadopsinya. Manfaat seperti kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan transaksi menjadi faktor utama yang mendorong konsumen memilih QRIS sebagai alat pembayaran. Oleh karena itu, indikator persepsi manfaat dalam penelitian ini meliputi: (1) kecepatan transaksi daring, (2) fleksibilitas penggunaan kapan saja dan di mana

saja, (3) kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna, (4) efisiensi proses transaksi, serta (5) peningkatan produktivitas dan kinerja.

Selain manfaat, tingkat kemudahan penggunaan juga menjadi determinan penting dalam pengambilan keputusan. Davis (2015) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa suatu teknologi dapat dipahami dan dioperasikan tanpa memerlukan upaya yang besar. Dalam konteks QRIS, kemudahan seperti proses pemindaian yang sederhana serta keterpaduan dengan berbagai aplikasi dompet digital memberikan kenyamanan bagi pengguna. Nur dan Ikwanto (2024) menegaskan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin tinggi kemungkinan sistem tersebut diadopsi dalam aktivitas harian. Dengan demikian, indikator kemudahan penggunaan yang digunakan dalam penelitian ini mencakup: (1) mudah dipelajari, (2) mudah dioperasikan, (3) tampilan dan prosedur yang jelas serta mudah dipahami, dan (4) kemampuan pengguna untuk menjadi terampil dalam penggunaannya.

Di sisi lain, persepsi risiko dapat menjadi penghambat dalam penggunaan sistem pembayaran digital. Risiko tersebut dapat berupa kekhawatiran terhadap keamanan data, potensi kehilangan dana, maupun kesalahan dalam proses transaksi. Tri dan Ahmad (2024) menjelaskan bahwa persepsi risiko muncul dari kemungkinan terjadinya kerugian saat memanfaatkan teknologi tertentu. Apabila pengguna menilai QRIS memiliki tingkat keamanan yang tinggi dan risiko yang rendah, maka kecenderungan untuk menggunakannya akan meningkat. Sebaliknya, persepsi risiko yang tinggi dapat menurunkan minat penggunaan. Fit (2025) menyatakan bahwa persepsi risiko mencakup

kekhawatiran terhadap kesalahan transaksi, kerugian finansial, serta kebocoran data pribadi. Oleh sebab itu, indikator risiko yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: (1) risiko keamanan, (2) risiko keuangan, (3) risiko privasi, (4) risiko kinerja sistem, dan (5) risiko waktu.

Faktor lain yang turut memengaruhi keputusan penggunaan teknologi adalah pengaruh sosial, yaitu dorongan atau tekanan dari lingkungan sekitar seperti keluarga, teman, maupun masyarakat. Davis (2015) menyebutkan bahwa pengaruh sosial memiliki peran penting terutama pada teknologi yang masih relatif baru atau belum sepenuhnya dipahami oleh pengguna. Dalam penggunaan QRIS, kebiasaan masyarakat serta rekomendasi dari lingkungan sosial dapat memperkuat keyakinan individu untuk mengadopsinya. Permatasari dan Sari (2024) menegaskan bahwa pengaruh sosial berkontribusi signifikan dalam membentuk keputusan penggunaan QRIS melalui ajakan, contoh, dan rekomendasi dari orang-orang terdekat. Adapun indikator pengaruh sosial dalam penelitian ini meliputi: (1) pengaruh keluarga dan teman, (2) dukungan komunitas atau lingkungan sosial, (3) peran media sosial dan media massa, (4) rekomendasi atau ajakan pihak lain, serta (5) norma sosial dan budaya yang berlaku.

Tahap akhir yang krusial dalam perilaku konsumen adalah keputusan pembelian, yang mencerminkan bagaimana individu memilih serta menetapkan keputusan untuk menggunakan suatu produk atau layanan. Keputusan ini menunjukkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap manfaat dan nilai yang diperoleh. Mulyanto (2024) menjelaskan bahwa proses pengambilan keputusan pembelian melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pengenalan masalah,

pencarian informasi, evaluasi alternatif, hingga pemilihan produk yang paling sesuai dengan kebutuhan. Dalam konteks pembayaran digital seperti QRIS, keputusan pembelian dapat dilihat dari sejauh mana konsumen menjadikan QRIS sebagai metode pembayaran utama dalam berbagai transaksi, khususnya pada sektor makanan dan ritel di wilayah Kelapa Lima. Oleh karena itu, indikator keputusan pembelian yang digunakan meliputi: (1) pilihan produk, (2) pilihan merek, (3) waktu pembelian, dan (4) jumlah pembelian.

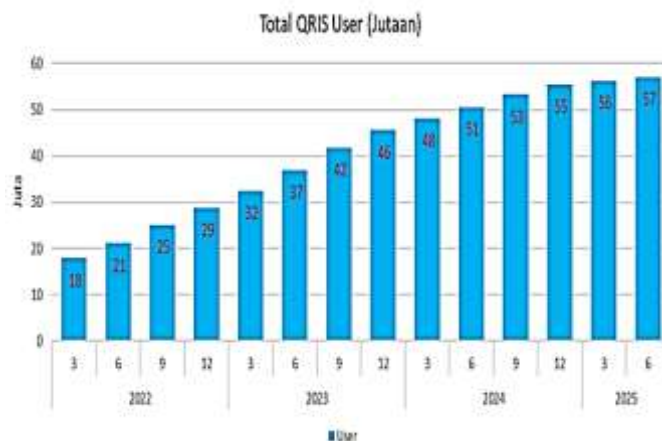
Salah satu wujud implementasi teknologi finansial yang saat ini banyak dimanfaatkan di Indonesia adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). QRIS merupakan standar nasional kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan tujuan menyatukan beragam metode pembayaran digital berbasis kode QR ke dalam satu sistem terpadu. Kehadiran QRIS memungkinkan integrasi berbagai format kode QR dari berbagai penyedia layanan pembayaran, sehingga proses transaksi dapat dilakukan dengan lebih praktis, cepat, aman, serta efisien.

Penerapan QRIS menjadi elemen strategis dalam mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang bertujuan mendorong peralihan masyarakat menuju penggunaan alat pembayaran digital. Melalui QRIS, pengguna cukup melakukan pemindaian terhadap satu jenis kode QR yang telah terstandarisasi tanpa harus menyesuaikan dengan aplikasi pembayaran tertentu. Sistem ini memberikan keuntungan bagi pelaku usaha maupun konsumen di berbagai bidang, khususnya pada sektor UMKM, perdagangan ritel, jasa, kuliner, hingga transportasi. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa QRIS memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi transaksi sekaligus

memperluas inklusi pembayaran digital. Namun demikian, pemanfaatan QRIS di Indonesia masih menghadapi tantangan berupa distribusi dan tingkat adopsi yang belum merata.

Sejalan dengan pesatnya perkembangan industri teknologi keuangan di Indonesia, tingkat penggunaan QRIS mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Sejak diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019, QRIS telah menjadi inovasi penting dalam mendukung sistem pembayaran non-tunai yang lebih efektif, cepat, dan aman. Kehadiran sistem ini tidak hanya menyederhanakan proses transaksi, tetapi juga mendorong perubahan perilaku masyarakat dari penggunaan uang tunai menuju transaksi berbasis digital.

Gambar 1.1
Data Penggunaan QRIS Nasional



Sumber: Pusat Data Statistik QRIS – ASPI Indonesia

Berdasarkan data yang dirilis oleh Bank Indonesia, jumlah pengguna Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang berkelanjutan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, jumlah pengguna QRIS tercatat sekitar 18 juta orang, kemudian mengalami lonjakan signifikan menjadi 48 juta pengguna pada akhir 2023. Pertumbuhan tersebut terus

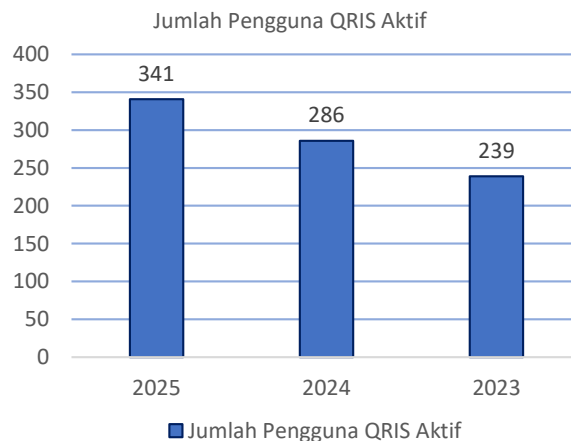
berlanjut dengan capaian sekitar 55 juta pengguna pada tahun 2024, dan meningkat lagi hingga mencapai 57 juta pengguna pada pertengahan tahun 2025. Kenaikan ini mengindikasikan bahwa masyarakat semakin menyadari manfaat, kepraktisan, serta tingkat keamanan yang ditawarkan oleh sistem pembayaran digital.

Fenomena meningkatnya penggunaan QRIS tersebut mencerminkan kesiapan masyarakat dalam menerima inovasi di bidang sistem pembayaran berbasis digital. Meskipun laju pertumbuhan tergolong pesat, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya mengadopsi QRIS. Kondisi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain keterbatasan literasi digital, kekhawatiran terhadap potensi risiko transaksi, serta kebiasaan lama yang masih bergantung pada penggunaan uang tunai. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan individu dalam memilih QRIS sebagai alat pembayaran digital.

Peningkatan pemanfaatan QRIS juga terlihat secara nyata di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), khususnya di Kota Kupang, dengan fokus pada Kecamatan Kelapa Lima. Kecamatan ini dikenal sebagai salah satu wilayah dengan perkembangan ekonomi yang cukup pesat di Kota Kupang, terutama pada sektor perdagangan, kuliner, dan jasa. Dinamika ekonomi tersebut mendorong masyarakat, terutama generasi muda dan pengguna teknologi digital, untuk beralih menggunakan sistem pembayaran non-tunai seperti QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Berdasarkan data Bank Indonesia Perwakilan NTT (2025), pada Triwulan I tahun 2025 jumlah pengguna QRIS di NTT mencapai sekitar 310 ribu pengguna, meningkat sekitar 30,8 persen dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Dari keseluruhan jumlah tersebut, Kota Kupang tercatat sebagai

wilayah dengan pengguna QRIS terbanyak, yakni sekitar 23 persen dari total pengguna di Provinsi NTT.

Gambar 1.2
Pengguna QRIS



Sumber: Timex kupang

Di wilayah Kota Kupang, jumlah pengguna aktif Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dilaporkan terus mengalami peningkatan yang signifikan. Hingga Juni 2025, jumlah pengguna aktif QRIS tercatat mencapai sekitar 314 ribu orang dengan total nilai transaksi yang menembus Rp256 miliar. Angka tersebut menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat jika dibandingkan dengan kondisi pada Juni 2024, di mana tercatat sebanyak 8,75 juta transaksi QRIS di wilayah ini dengan tingkat peningkatan mencapai 148 persen. Sementara itu, pada Desember 2023 jumlah pengguna aktif QRIS tercatat sekitar 239 ribu orang (Timex Kupang, 2025).

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat di Kota Kupang, termasuk kawasan Kecamatan Kelapa Lima, semakin terbuka dan menerima penggunaan sistem pembayaran berbasis digital. Meskipun demikian, tingkat pemanfaatan QRIS di kalangan masyarakat masih belum

sepenuhnya merata dan optimal. Sebagian individu masih cenderung menggunakan transaksi tunai, yang disebabkan oleh keterbatasan akses terhadap teknologi digital serta kebiasaan lama dalam menggunakan uang fisik. Oleh sebab itu, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana berbagai faktor tersebut memengaruhi keputusan masyarakat dalam mengadopsi QRIS sebagai sarana pembayaran digital (Utami, 2025).

Berdasarkan temuan dari berbagai penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi adanya ketidakkonsistenan hasil atau research gap pada sejumlah variabel yang diteliti. Pada variabel persepsi manfaat, penelitian yang dilakukan oleh Ramayanti (2024) menyimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS. Namun, hasil berbeda ditunjukkan oleh Fauziah (2024) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan QRIS.

Selanjutnya, pada variabel persepsi kemudahan penggunaan, penelitian Nur dan Ikwanto (2024) membuktikan bahwa tingkat kemudahan penggunaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat adopsi QRIS. Berbeda dengan temuan tersebut, Husrizal (2022) menemukan bahwa meskipun kemudahan penggunaan memiliki arah pengaruh yang positif, pengaruh tersebut tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS.

Pada variabel persepsi risiko, hasil penelitian Tri dan Ahmad (2024) menunjukkan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi risiko yang dirasakan, maka kecenderungan penggunaan QRIS akan semakin menurun.

Sementara itu, pada variabel pengaruh sosial, hasil penelitian yang ada juga menunjukkan ketidaksamaan temuan. Penelitian yang dilakukan oleh Permatasari dan Sari (2024) mengungkapkan bahwa pengaruh sosial memberikan dampak positif terhadap penggunaan QRIS. Sebaliknya, Avrianto (2023) menemukan bahwa pengaruh sosial justru berpengaruh negatif dan signifikan terhadap adopsi QRIS.

Perbedaan hasil penelitian dari berbagai studi tersebut menegaskan adanya kesenjangan penelitian yang masih belum terjawab secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan kembali guna memperdalam serta memperjelas hubungan antara persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, dan pengaruh sosial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital.

Berdasarkan uraian fenomena dan kesenjangan penelitian terdahulu yang mendorong untuk dilakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Pengaruh Sosial terhadap Keputusan Penggunaan QRIS di Wilayah Kelapa Lima”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah yang dapat di simpulkan dari latar belakang adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, pengaruh sosial dan keputusan menggunakan sistem pembayaran digital QRIS?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kelapa Lima dalam menggunakan sistem pembayaran digital QRIS?
3. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kelapa Lima dalam menggunakan sistem pembayaran digital QRIS?
4. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kelapa Lima dalam menggunakan sistem pembayaran digital QRIS?
5. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kelapa Lima dalam menggunakan sistem pembayaran digital QRIS?
6. Apakah persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan pengaruh sosial secara simultan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kelapa Lima dalam menggunakan sistem pembayaran digital QRIS?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut, yaitu:

1. Mengetahui bagaimana gambaran persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, pengaruh sosial dan keputusan menggunakan sistem pembayaran digital QRIS?

2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan masyarakat Kelapa Lima dalam menggunakan sistem pembayaran digital QRIS.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan masyarakat Kelapa Lima dalam menggunakan sistem pembayaran digital QRIS.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap keputusan masyarakat Kelapa Lima dalam menggunakan sistem pembayaran digital QRIS.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh sosial terhadap keputusan masyarakat Kelapa Lima dalam menggunakan sistem pembayaran digital QRIS.
6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan pengaruh sosial secara simultan terhadap keputusan masyarakat Kelapa Lima dalam menggunakan sistem pembayaran digital QRIS

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan berbagai manfaat, yang meliputi

1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur di bidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen, khususnya yang berkaitan dengan penerimaan teknologi

pembayaran digital. Hasil penelitian ini dapat menjadi bukti faktual mengenai bagaimana persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan pengaruh sosial memengaruhi keputusan pembelian dalam penggunaan sistem pembayaran QRIS. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi akademisi, mahasiswa, maupun peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa di daerah atau konteks yang berbeda.

2 Bagi QRIS dan Pengelola Sistem Pembayaran Digital

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi pihak penyedia dan pengelola sistem pembayaran digital (QRIS) untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakannya. Melalui hasil ini, pihak terkait dapat meningkatkan kualitas layanan, memperkuat strategi promosi dan edukasi digital, serta mengurangi persepsi risiko yang masih dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat membantu memperluas penerapan QRIS di wilayah Kelapa Lima dan daerah lain di Nusa Tenggara Timur (NTT).