

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat terutama dalam sektor pembayaran digital, telah membuka berbagai opsi baru bagi konsumen, termasuk mahasiswa. Salah satu inovasi terbaru yang timbul dari kemajuan teknologi ini adalah layanan dompet digital atau e-wallet. E-wallet menjadi penerus konsep uang elektronik dengan memberikan solusi lebih canggih dan efisien dalam menyimpan dan melakukan transaksi keuangan. Pengguna e-wallet memiliki fleksibilitas penuh dalam mengelola dana. Pengguna dapat memilih untuk menyimpan jumlah tertentu sesuai kebutuhan atau bahkan mengaitkan e-wallet mereka dengan rekening bank untuk melakukan pengelolaan dana yang lebih rinci.

Seiring berjalannya waktu, persaingan di industri e-wallet semakin ketat. Pada tahun 2020, ShopeePay meraih keunggulan dan menduduki peringkat teratas sebagai dompet digital yang paling diminati dan sering digunakan, mencapai persentase sebesar 34%. Selanjutnya, urutan tersebut diikuti oleh OVO dengan persentase 28%, GoPay dengan 17%, Dana dengan 14%, dan Link Aja dengan 8%. Setiap e-wallet hadir dengan QR Code sendiri. Pengguna dapat melakukan transaksi dengan memindai QR Code yang diberikan oleh penyedia layanan. Dalam upaya untuk menyatukan berbagai sistem pembayaran digital, Bank Indonesia menerbitkan *Quick Response Code*

*Indonesian Standard* atau yang sering disingkat dengan QRIS. Dengan adanya QRIS diharapkan dapat menjadi alat pembayaran nasional yang terintegrasi, memfasilitasi semua bentuk pembayaran digital telah ditingkatkan oleh Bank Indonesia. QRIS telah ditekankan sebagai solusi yang memberikan sejumlah keuntungan, seperti kemajuan ekonomi, peningkatan akses ke layanan keuangan, daya saing industri, serta dukungan bagi program UMKM Sheila Wulandar, (2023). Menurut catatan Bank Indonesia per Februari 2023, terdapat 24,9 juta pedagang yang menggunakan QRIS, dengan total pengguna QRIS mencapai 30,87 juta. Lebih jauh lagi, nilai transaksi QRIS hingga Februari 2023 mencapai Rp12,28 Triliun dengan volume transaksi mencapai 121,8 juta.

Sebagai salah satu alat pembayaran digital, Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) bersaing dengan QRIS yang mereka tawarkan dalam format kode QR untuk menyediakan berbagai fitur yang mudah digunakan dan memberikan keuntungan bagi konsumen dalam meningkatkan kualitas layanan, termasuk kemudahan penggunaan aplikasi saat bertransaksi. Kemudahan penggunaan mencerminkan keyakinan individu bahwa teknologi tersebut dapat digunakan tanpa kesulitan berlebihan. Persepsi manfaat mencerminkan sejauh mana individu meyakini bahwa penggunaan teknologi dapat memberikan manfaat dan meningkatkan efisiensi. Faktor risiko juga dapat mempengaruhi sikap pelanggan, baik secara positif maupun negatif, dan memicu terbentuknya kepercayaan individu. Kepercayaan pelanggan, terutama para pelaku UMKM yang menggunakan QRIS, juga perlu mendapat perhatian

terkait dengan faktor risiko. Jika individu menghadapi risiko yang tinggi, tingkat kepercayaannya cenderung lebih rendah, sebaliknya, jika risikonya rendah, kepercayaannya dapat meningkat.

Menurut penelitian El Wahyu & Fitriyani, (2021), menunjukkan bahwa faktor tingkat manfaat meningkatkan minat penggunaan para mahasiswa dalam penggunaan metode pembayaran QRIS. Berdasarkan hasil yang diperoleh artinya semakin baik tingkat manfaat yang dimiliki para mahasiswa maka semakin baik minat untuk menggunakan metode pembayaran QRIS. Selain itu, faktor keamanan juga meningkatkan minat penggunaan para mahasiswa dalam penggunaan metode pembayaran QRIS. Artinya semakin baik tingkat keamanan yang dimiliki para mahasiswa maka semakin baik minat untuk menggunakan metode pembayaran QRIS.

Menurut penelitian (Rahmi et al., 2023) minat mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* QRIS . Menurut penelitian (Musa F. Silaen et al., 2021) menunjukkan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan QRIS, persepsi kemudahan digunakan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan QRIS, keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan QRIS dan persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan QRIS.

Sementara itu, (Nurhapsari & Sholihah, 2022), (Desita & Dewi, 2022) dalam penelitiannya menunjukkan risiko yang dirasakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat penggunaan QRIS.

Atas masalah atau ketidakkonsistenan tersebut, Penulis akan melakukan penelitian dan mengidentifikasi perubahan niat perilaku (*Behavioral Intention*) atas beberapa variabel independen diantaranya yaitu kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, dan risiko yang dirasakan terhadap niat perilaku mahasiswa (*Behavior Intention*). Penulis menggunakan subjek mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Pembayaran *Digital Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Sebagai Alternatif Pembayaran”**.

## **B. Batasan Masalahh Penelitian**

Permasalahan utama yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi resiko mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan pembayaran digital QRIS.

### **C. Rumusan Masalah Penelitian**

1. Apakah Persepsi Kegunaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS sebagai alternatif pembayaran?
2. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS sebagai alternatif pembayaran?
3. Apakah Persepsi Resiko berpengaruh terhadap positif niat menggunakan QRIS sebagai alternatif pembayaran?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap niat menggunakan QRIS sebagai alternatif pembayaran
2. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap niat menggunakan QRIS sebagai alternatif pembayaran
3. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Resiko terhadap niat menggunakan QRIS sebagai alternatif pembayaran

### **E. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini membantu perusahaan memahami intensi mahasiswa terkait penggunaan QRIS, perusahaan dapat meningkatkan layanan

pelanggan dengan menyesuaikan atau meningkatkan fitur QRIS sesuai preferensi pengguna. Ini dapat menciptakan pengalaman pembayaran yang lebih baik dan memuaskan. Selain itu menjadi dasar bagi perusahaan untuk mengembangkan atau memodifikasi produk dan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mahasiswa. Ini dapat mencakup peningkatan fungsionalitas QRIS atau pengintegrasian dengan layanan tambahan.

## **2. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat memberikan penulis pemahaman yang lebih dalam tentang perilaku mahasiswa terkait pembayaran digital dan QRIS. Hal ini dapat meningkatkan pengetahuan dan keahlian penulis di bidang studi ini.

## **3. Bagi Pihak Lainnya**

Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada pemerintah dan regulator terkait adopsi pembayaran digital di kalangan mahasiswa. Hal ini dapat membantu dalam merancang kebijakan yang mendukung perkembangan ekosistem pembayaran digital.