

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya teknologi dan informasi saat ini menjadikan setiap orang dapat melakukan banyak aktivitas sekaligus dengan tidak bergantung pada posisi, tempat dan waktu. Fenomena tersebut berdampak bahkan turut mendorong adanya pergeseran relasi antara media massa dan platform digital. Dengan demikian, perusahaan-perusahaan yang berfokus pada industri jasa keuangan perlu memosisikan diri mengikuti perubahan yang disebabkan oleh perkembangan ekonomi maupun teknologi. Hal ini perlu implementasi baru upaya pengharmonisan juga menelaah regulasi pada sistem pembayaran dan pengelolaan uang rupiah.

Sebagaimana kita ketahui di masa pandemi covid-19 tahun 2020 lalu, mengubah pola aktivitas masyarakat secara drastis di berbagai negara terutama Indonesia. Dalam melangsungkan aktivitas sehari-harinya, tidak terlewatkan dengan penggunaan fasilitas teknologi berupa *smartphone* dan komputer yang banyak menggunakan media internet. Dari mulai telepon, SMS, bersosial media, sampai melakukan pembayaran transaksi jual beli. Adanya fenomena tersebut, persaingan bisnis perusahaan aplikasi pembayaran semakin bergejolak. Tidak hanya beradu fitur layanan, tetapi juga bersaing menghadirkan teknologi pembayaran non tunai yang lebih efektif dan efisien dalam bertransaksi (Asmoro, 2020).

Derasnya penetrasi pasar pembayaran tersebut, peran bank sentral sebagai otoritas tunggal sangat penting untuk membuka peluang inklusi keuangan yang lebih merata dan berkelanjutan, termasuk mendukung integrasi ekonomi dan keuangan digital. Hal ini mendorong Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) merancang standarisasi QR code yaitu QRIS (*Quick Response Indonesia Standard*) agar aktivitas transaksi semakin mudah, aman dan nyaman seiring perkembangan zaman (Bank Indonesia, 2022). Adapun *Quick Response* code merupakan teknik

yang mengubah data tertulis menjadi sebuah kode matriks atau kode-kode 2 dimensi yang tercetak kedalam suatu media yang lebih ringkas (Joseph, 2018)

Tak lepas dari tren meningkatnya belanja online sekarang, membawa dampak positif pada meluasnya pembayaran secara digital akibat ditopang oleh meningkatnya ekspektasi dan preferensi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli tanpa harus menggunakan uang tunai. Berdasarkan data Bank Indonesia menunjukkan nilai transaksi uang elektronik lebih tinggi pertumbuhannya dibandingkan dengan pertumbuhan peredaran uang kartal. Hal ini tercatat nilai transaksi uang elektronik pada kuartal III 2022 tumbuh 35,79% *year on year* (yoy) dan di bulan November 2022 tumbuh 12,84% (yoy) mencapai Rp. 35,3 triliun, sedangkan pertumbuhan peredaran uang kartal pada november 2022 hanya tumbuh 7,77% (yoy) senilai Rp. 935,2 triliun (CNN Indonesia, 2022). Demikian pula dengan volume transaksi QRIS pada bulan Januari-November 2022 mencapai 875 juta dengan nominal transaksi QRIS Rp. 87,7 triliun (Bank Indonesia, 2022). Mengacu pada pertumbuhan tersebut, menggambarkan bahwa masyarakat Indonesia semakin terbiasa dengan pembayaran digital sebagai medium transaksi.

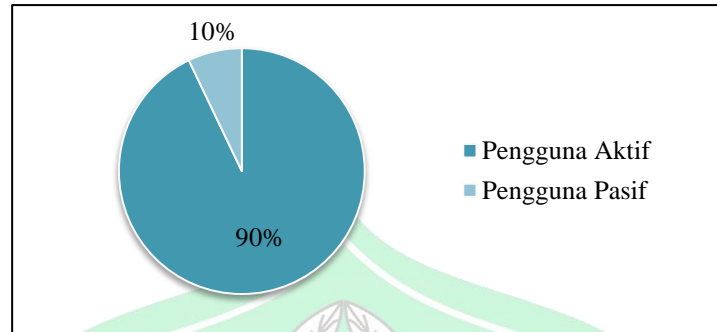
Beralihnya uang tunai ke uang elektronik tersebut menjadi preferensi (pilihan) bagi konsumen dalam memilih lembaga penyelenggara sistem pembayaran. Makna preferensi diartikan sebagai kecenderungan subjektif dalam memilih suatu produk yang didasarkan atas keinginan, kepentingan, dan selera (Nurutami, 2019). Dengan ini preferensi digunakan sebagai alternatif pilihan sehingga nilai guna atau utilitas yang diperoleh mencapai keputusan yang optimal. Sebagaimana diketahui keputusan konsumen dalam memilih wadah, tempat, maupun lembaga adalah hak prerogatif dari masing-masing individu. Dengan ini menyebabkan munculnya ketidaksamaan yang disebabkan oleh perbedaan kepentingan dikarenakan faktor yang mempengaruhi di masyarakat.

Menurut Hawkins (2019) setidaknya ada tiga faktor yang mempengaruhi preferensi terhadap suatu keputusan diantaranya yaitu : (1) faktor pribadi, yaitu karakteristik pribadi (faktor demografis, gender, ras,

umur, dan lainnya), penanggung jawab pengambilan keputusan akhir, dan alasan memilih suatu produk, (2) faktor psikologis, yaitu rangsangan untuk membentuk simpati konsumen terhadap suatu produk atas dasar motif, persepsi, kemampuan dan tingkat pengetahuan, sikap, kepribadian, dan gaya hidup, dan (3) faktor sosial, yaitu keinginan, motif, dan pembelajaran konsumen yang dipengaruhi oleh pendapat pimpinan, anggota keluarga, group referensi, kelas sosial dan budaya (Ujang, 2019).

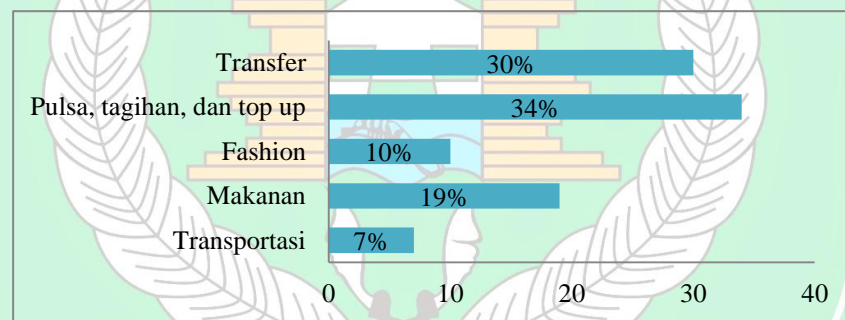
Berdasarkan data yang diperoleh peneliti melalui pra-riset yang dilakukan kepada mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon, jumlah total Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon Program Studi Perbankan Syariah sebanyak 754 mahasiswa, Program Studi Akuntansi Syariah sebanyak 615 mahasiswa, Program Studi Pariwisata Syariah sebanyak 99 mahasiswa, dan Program Studi Ekonomi Syariah sebanyak 834 mahasiswa, dengan jumlah total 2.302 mahasiswa yang mana sebagian besar terhitung sebagai konsumen pengguna QRIS. Baik yang sampai sekarang masih aktif menggunakan ataupun yang sudah tidak aktif menggunakan. Hal yang melatarbelakangi mahasiswa S1 FEBI masih aktif menggunakan QRIS, peneliti menggarisbesarkannya karena menjadikan proses transaksi jadi lebih mudah, cepat, dan nyaman. Sedangkan yang melatarbelakangi mahasiswa S1 FEBI memilih sebagai pengguna pasif, peneliti menggarisbesarkannya karena dipengaruhi oleh kendala jaringan internet, dan kapasitas handphone yang tidak memadai. Dengan rincian kategori pengguna QRIS sebagai berikut :

Diagram 1.1
Kategori Pengguna QRIS Mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Tahun 2022



Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Diagram 1.2
Transaksi produk yang biasa digunakan mahasiswa S1 FEBI IAIN
Syekh Nurjati Cirebon Tahun 2022



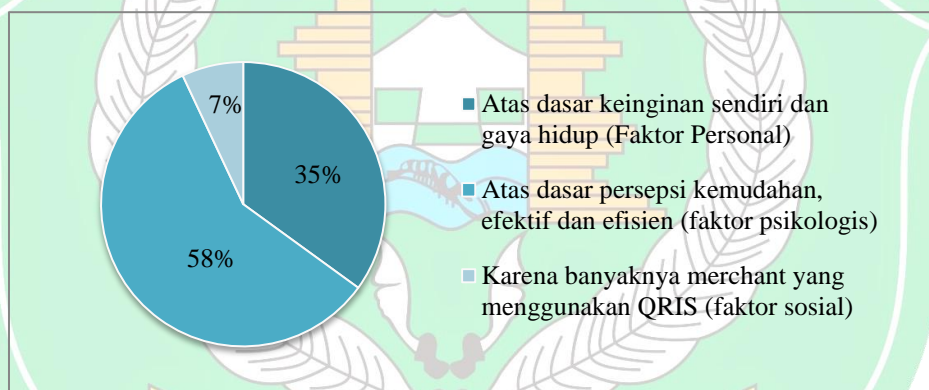
Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan survei pendahuluan yang diperoleh peneliti kepada mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang digambarkan dengan diagram 1.1 dan diagram 1.2 di atas menunjukkan bahwa mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang berjumlah 2.302 mahasiswa pernah melakukan transaksi pembayaran menggunakan QRIS dengan presentase kategori pengguna aktif 90% dan presentase kategori pengguna pasif sebesar 10%. Dengan transaksi produk yang biasa digunakan mahasiswa S1 FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang paling banyak adalah transaksi pembayaran produk pulsa, tagihan, dan top up dengan presentase 32%, kemudian dilanjut dengan produk transfer dengan

presentase 30%. Adapun *platform* yang sering digunakan mahasiswa S1 FEBI adalah Shopee Pay pada urutan pertama, M-banking pada urutan kedua, dan OVO pada urutan ketiga.

Berdasarkan data-data yang sudah ditemukan, peneliti ingin mencari tahu faktor-faktor apa saja yang secara pasti dapat mendukung dan mampu menarik konsumen untuk memutuskan menggunakan QRIS dalam bertransaksi. Berikut hasil wawancara pendahuluan yang diperoleh peneliti terkait apa yang melatarbelakangi mahasiswa S1 FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon menggunakan QRIS :

Diagram 1.3
Survei Pendahuluan Terhadap Keputusan Menggunakan QRIS Tahun 2022



Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Dari diagram 1.3 di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pengambilan keputusan oleh mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terhadap penggunaan QRIS dalam setiap transaksinya dimulai dengan adanya rangsangan untuk membentuk simpati terhadap suatu produk atas dasar persepsi kemudahan, efektif dan efisien. Kotler dalam Fitria (2018) keputusan konsumen menggambarkan suatu tahapan dimana konsumen telah memiliki pilihan atas suatu produk dan siap untuk melakukan transaksi dengan hak kepemilikan atau penggunaan suatu produk. Kotler juga menyatakan bahwa terdapat beberapa tahapan konsumen dalam melakukan keputusan

diantaranya: (1) pengenalan kebutuhan (2) pencarian informasi (3) evaluasi alternatif (4) keputusan penggunaan (5) perilaku pasca penggunaan.

Persentase tinggi dalam persaingan industri jasa keuangan digital dengan segala macam kelebihan dan kekurangannya pada akhirnya akan membuat konsumen harus selektif membuat keputusan penggunaan jasa keuangan digital yang tepat untuk bertransaksi dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini, membuat perusahaan-perusahaan tersebut harus bekerja keras dan mampu memperhatikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi dalam menggunakan QRIS dalam setiap transaksi. Beberapa faktor utama yang peneliti temukan dapat diperhatikan oleh perusahaan jasa keuangan digital yaitu diantaranya Faktor pribadi, Faktor Psikologis dan Faktor Sosial.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik mengangkat judul **“ANALISIS PREFERENSI TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN QRIS DALAM TRANSAKSI DI KALANGAN MAHASISWA (Survei Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”**. Dimana fokus penelitian ini mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi terhadap keputusan menggunakan QRIS dalam transaksi dikalangan mahasiswa.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Terjadinya pandemi di tahun 2020 yang diikuti dengan pesatnya teknologi di Indonesia, menciptakan pola aktivitas baru bagi masyarakat terutama dikalangan mahasiswa.
- b. Peralihan transaksi tunai ke transaksi digital, terbukti dengan semakin tingginya transaksi penggunaan uang elektronik dibandingkan dengan peredaran transaksi uang kartal.

- c. Banyaknya *platform* keuangan digital, menyebabkan munculnya faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi bagi setiap masing-masing konsumen.
- d. Terhitung keseluruhan mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon merupakan pengguna QRIS, baik pengguna aktif maupun pengguna pasif.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, batasan masalah dalam penelitian ini berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi terhadap keputusan menggunakan QRIS dalam transaksi dikalangan mahasiswa, yang ditemukan peneliti setelah melakukan pra riset penelitian, yaitu faktor pribadi, faktor psikologis dan faktor sosial. Survei ini dilakukan kepada mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

3. Rumusan Masalah

- a. Apakah faktor pribadi dapat mempengaruhi preferensi keputusan menggunakan QRIS dalam transaksi di kalangan mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon?
- b. Apakah faktor psikologis dapat mempengaruhi preferensi keputusan menggunakan QRIS dalam transaksi di kalangan mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon?
- c. Apakah faktor sosial dapat mempengaruhi preferensi keputusan menggunakan QRIS dalam transaksi di kalangan mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon?
- d. Apakah faktor pribadi, psikologis dan faktor sosial dapat mempengaruhi preferensi keputusan menggunakan QRIS dalam transaksi di kalangan mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pribadi dapat mempengaruhi preferensi terhadap keputusan menggunakan QRIS dalam transaksi di kalangan mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor psikologis dapat mempengaruhi preferensi terhadap keputusan menggunakan QRIS dalam transaksi di kalangan mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor sosial dapat mempengaruhi preferensi terhadap keputusan menggunakan QRIS dalam transaksi di kalangan mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pribadi, faktor psikologis dan faktor sosial dapat mempengaruhi preferensi terhadap keputusan menggunakan QRIS dalam transaksi di kalangan mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Manfaat Penelitian

Adapun terdapat manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan dan informasi khususnya mengenai preferensi terhadap keputusan menggunakan QRIS dalam transaksi di kalangan mahasiswa.

b. Bagi praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam suatu pengetahuan praktis serta dapat menjadi bahan evaluasi yang bermanfaat sehingga kedepannya dapat berjalan dengan lebih baik.

c. Bagi akademisi

Penelitian ini merupakan perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Khususnya program studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sebagai sumbangan pikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kebijakan institusi dalam menghadapi studi pengetahuan dan teknologi. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah studi kepustakaan sebagai bahan pembelajaran dan informasi yang dapat dijadikan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang topik atau judul yang serupa dengan penulis.

D. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mempermudah dan memberikan gambaran yang lebih jelas dan sistematis mengenai isi penelitian dengan susunan yang sistematis, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini akan membahas mengenai permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI, pada bab ini mencakup teori-teori berkaitan mengenai variabel penelitian, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, pada bab ini akan membahas mengenai rencana dan prosedur penelitian yang akan dilakukan penulis yang bertujuan untuk menjawab hipotesis penelitian, diantaranya lokasi dan waktu penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, definisi operasional variabel, teknik analisis data, dan uji instrumen penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, pada bab ini akan membahas mengenai hasil yang diperoleh dari pengolahan data melalui metode yang digunakan akan dideskripsikan dan dianalisis.

BAB V PENUTUP, pada bab ini merupakan bagian terakhir yang memuat kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian. Adapun bagian akhir dalam skripsi ini akan memuat tentang lampiran-lampiran yang diperlukan untuk meningkatkan validitas isi skripsi ini.

