

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Adanya perkembangan dan kemajuan teknologi di era 4.0 ini menyebabkan masyarakat agar bisa beradaptasi dalam hal pembayaran digital untuk melakukan kegiatan transaksi seperti kegiatan pembelian dan berbelanja. Dengan munculnya wabah COVID-19 atau *corona virus* pada awal tahun 2020 menimbulkan masalah baru bagi masyarakat serta memaksa pemerintah untuk menurunkan keputusan perihal membatasi aktivitas sosial yang pada akhirnya berdampak pada kesejahteraan ekonomi masyarakat (Yamali, 2020). Masalah ini menyebabkan kerugian di berbagai bidang, salah satunya yang paling dirasakan oleh pemerintah dan masyarakat yaitu masalah perekonomian (Ramadhani, 2023).

Sektor perekonomian yang terkena dampak negatif dari gempuran wabah COVID ialah usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), kegiatan perdagangan dikategorikan sebagai UMKM apabila memenuhi kriteria yang diatur dalam PP No. 7 Tahun 2021 yaitu Peraturan Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (PP UMKM) (Chalim et al., 2022). Munculnya peraturan baru tersebut membuat UMKM semakin tercekam dikarenakan UMKM merupakan salah satu sektor perdagangan yang berkontribusi besar pada peningkatan perekonomian selama pandemi, oleh karena itu para pelaku bisnis harus terus berinovasi dan bertahan ditengah pandemi karena berbagai ketentuan yang membatasi aktivitas sosial (Widiyastuti et al., 2023). Namun, banyak juga bisnis kecil dan menengah yang kalah dalam situasi ini dan akhirnya memutuskan berhenti.

Dengan adanya peristiwa tersebut sistem pembayaran yang semula hanya menggunakan uang tunai, kini sudah merambah pada sistem pembayaran digital atau bisa disebut sebagai *electronic money (e-money)*. Pembayaran nontunai umumnya dilakukan tidak dengan menggunakan

uang sebagai alat pembayaran melainkan dengan cara transfer antar bank ataupun transfer intra bank melalui jaringan internal bank sendiri (Santoso, 2020). Selain itu pembayaran non tunai juga dapat dilakukan dengan menggunakan kartu sebagai alat pembayaran, misalnya dengan menggunakan kartu ATM, kartu debit dan kartu kredit.

Metode pembayaran digital yang terus mengalami perubahan dan pembaruan diyakini di masa yang akan datang akan semakin meningkat seiring dengan semakin banyaknya layanan yang tersedia dan kemudahan dalam penggunaannya. Ada banyak sekali jenis metode pembayaran digital yang tersedia, masing-masing dengan kelebihan dan kekurangan yang berbeda-beda misalnya, *E-wallet* atau dompet digital adalah cara menyimpan uang secara digital dan bertransaksi lewat aplikasi di ponsel. *E-wallet* bisa digunakan untuk mengirim uang ke bank atau ke pengguna lain. Keamanannya lebih baik dari kartu kredit karena tidak membagikan informasi pribadi. Beberapa contoh *e-wallet* adalah OVO, GoPay, dan DANA (Tarantang, 2019).

Kedua, *Mobile Payment* yaitu sistem pembayaran yang menggunakan aplikasi seperti Google Pay atau Apple Pay untuk melakukan transaksi dengan menggerakkan perangkat di dekat pembaca nirkabel. Ketiga, *Card Payment* yaitu transaksi yang prosesnya dengan cara memasukkan kartu ke dalam pembaca kartu di toko/restoran. Keempat *Virtual Account* merupakan sistem pembayaran digital yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran melalui rekening virtual. Cara kerjanya yaitu dengan membuat rekening virtual di bank atau lembaga keuangan lainnya, kemudian menggunakannya untuk melakukan pembayaran tagihan atau transaksi keuangan lainnya. *Virtual Account* biasanya digunakan bagi mereka yang tidak memiliki rekening bank (Tarantang et al., 2019).

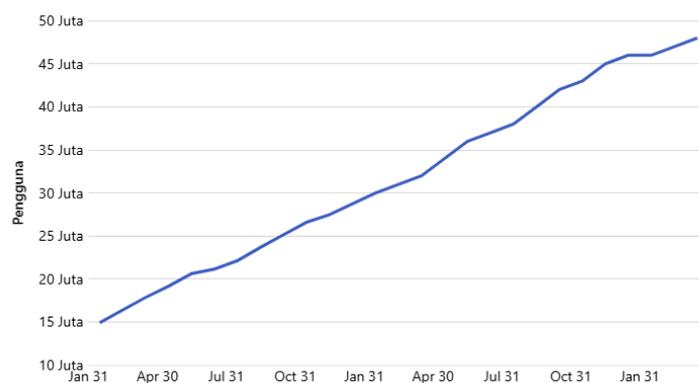
Kelima *Mobile Banking Transfer*, transaksi ini biasanya dilakukan melalui situs web bank dimana nasabah dapat melakukan cek saldo, pembayaran, isi ulang, mutasi rekening, dan transfer antar rekening bank (Miftahuddin, 2019). Keenam *Cryptocurrency* merupakan sistem

pembayaran digital yang menggunakan mata uang digital seperti Bitcoin, Ethereum, dan Litecoin. *Cryptocurrency* menggunakan teknologi blockchain yang memungkinkan pengguna untuk mengirim dan menerima uang tanpa perlu melalui bank atau lembaga keuangan lainnya dan juga bisa digunakan untuk membeli barang serta jasa dengan mudah (Diasca, 2021).

Dan yang terakhir *QR Code Payment* yaitu metode pembayaran digital dengan cara memindai kode yang diberikan oleh penjual/toko. *QR Code payment* sangat mudah digunakan dan juga lebih aman dibandingkan dengan pembayaran menggunakan kartu kredit (Wulandari, 2023). Dalam hal ini QR code menjadi semakin populer karena kemudahan dan efisiensinya, terutama dalam transaksi digital.

Gambar 1. 1

Jumlah Pengguna QRIS di Indonesia per Januari - Maret 2024



Sumber : databoks, 2024

Dari beberapa metode pembayaran digital yang tersedia, peneliti akan melakukan penelitian mendalam mengenai penggunaan QR code/QRIS dalam sistem pembayaran digital, mengingat data terbaru menunjukkan bahwa grafik adopsi dan pertumbuhannya semakin meningkat secara signifikan. Dikarenakan minat dan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi terhadap metode pembayaran yang praktis, cepat, dan aman, terutama di era digital saat ini.

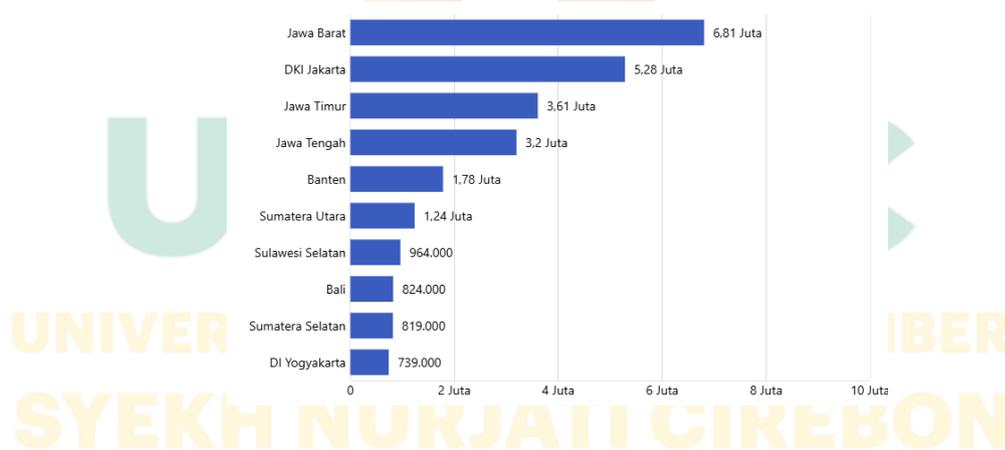
QR memiliki kelebihan dalam kemudahan, kepraktisan, dan keamanan. Untuk pembayaran digital, penjual cukup memberikan kode QR, lalu konsumen memindainya atau mengunduhnya. Transaksi akan berhasil

dengan cepat jika saldo mencukupi dan koneksi internet stabil (Prasanti, 2024). Namun, beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam memindai QR karena setiap aplikasi dompet digital memiliki kode dengan syarat dan ketentuan yang berbeda (Kusumaningtyas, 2023).

Melihat kondisi ini, Bank Indonesia memerlukan sistem yang dapat menghubungkan berbagai metode dan saluran pembayaran di seluruh negeri. Untuk itu, mereka menetapkan standar QR pembayaran digital bernama QRIS (Quick Response Indonesia Standard). Bertepatan dengan HUT ke-74 Kemerdekaan RI pada 17 Agustus 2019, Bank Indonesia meluncurkan QRIS sebagai standar QR Code untuk pembayaran melalui uang elektronik, dompet digital, dan mobile banking, yang kemudian resmi digunakan sejak 1 Januari 2020 (Saputri, 2020). Dalam upaya meningkatkan keamanan sistem pembayaran digital, regulator bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) juga mendukung pengembangan QRIS untuk mempercepat inklusi keuangan digital. QRIS hadir sebagai solusi praktis yang memungkinkan semua jenis transaksi pembayaran digital dilakukan dengan mudah dan efisien (Laloan et al., 2023).

Gambar 1. 2

10 Provinsi dengan Jumlah QRIS Terbanyak per Maret 2024



Sumber : databoks, 2024

Di Jawa Barat, terutama Bandung, QRIS sangat populer dengan 6,8 juta penjual yang menggunakannya. Penelitian menunjukkan kemudahan dan keamanan QRIS memengaruhi minat konsumen terhadap uang digital.

Penelitian oleh Wiryawan et al., (2023) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan QRIS e-wallet berpengaruh besar terhadap niat pengguna untuk menggunakannya. Hal serupa ditemukan dalam penelitian Setiawan, (2024), yang menyatakan bahwa persepsi keamanan, terutama privasi, memengaruhi pengalaman dan keputusan pengguna untuk kembali menggunakan QRIS. Sementara itu, penelitian Odeta et al., (2023) menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan adalah faktor penting dalam penggunaan QRIS. Namun, masih ada beberapa pengguna yang lebih memilih metode pembayaran tradisional, sehingga diperlukan edukasi berkelanjutan dan upaya membangun kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital.

Selain itu, menurut Fatwa MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, penggunaan QRIS dalam sistem pembayaran e-money syariah telah sesuai dengan prinsip ekonomi islam dan memenuhi syarat akad. Dalam fatwa tersebut, setoran tunai ke e-money dianggap sebagai titipan (wadi'ah), yang kemudian berubah menjadi pinjaman (qardh) saat digunakan dalam transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya menawarkan kemudahan dan keamanan, tetapi juga dapat diterapkan dalam sistem keuangan syariah sesuai dengan prinsip Islam (Pulungan et al., 2022).

Penelitian ini difokuskan pada konsumen yang menggunakan QRIS untuk bertransaksi di kawasan UMKM Stadion Bima Cirebon. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada letaknya yang strategis di perbatasan kota dan kabupaten Cirebon, serta keberadaan berbagai fasilitas olahraga seperti lapangan lari, lapangan tenis, dan lapangan tembak. Selain itu, stadion ini juga memiliki gedung kesenian Rarasantang dan pusat perdagangan Shelter Bima, yang menarik banyak pelaku usaha mikro untuk berjualan di sekitarnya.

Berdasarkan pra-survei yang telah dilakukan, QRIS menjadi metode pembayaran favorit di kalangan konsumen yang bertransaksi dengan UMKM di Stadion Bima Cirebon. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada penggunaan QRIS pada konsumen dengan pembayaran UMKM di area stadion bima.

Pendorong utama meningkatnya kepuasan penggunaan QRIS kemungkinan besar karena persepsi kemudahannya. Berbagai fitur yang ditawarkan dari beberapa aplikasi membuatnya mudah dipahami saat digunakan, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi. Persepsi keamanan dirasakan oleh pengguna dikarenakan pengguna merasa aman dan mereka percaya akan data pribadinya terlindungi dengan baik, sistem keamanannya bagus, dan berdasarkan pengalaman pengguna selama ini positif (Husrizal Syah et al., 2022).

Banyak faktor memengaruhi kepuasan pengguna QRIS, seperti kemudahan, keamanan, kepraktisan, dan keinginan untuk mengikuti tren pembayaran. Karena itu, QRIS populer sebagai pilihan transaksi. Penelitian ini fokus pada pengguna QRIS di kalangan masyarakat Cirebon yang bertransaksi dengan UMKM di Stadion Bima, terutama dari sisi kemudahan penggunaan dan keamanan. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kedua hal ini positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembangan layanan QRIS di Cirebon dengan mempertimbangkan karakteristik masyarakatnya.

Fenomena kemudahan penggunaan dan keamanan QRIS menjadi daya tarik untuk diteliti lebih lanjut. Sehingga peneliti mengambil judul penelitian **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA QRIS SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DENGAN UMKM DI STADION BIMA CIREBON”**.

B. Perumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

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

1. Sosialisasi yang kurang atas penggunaan sistem pembayaran digital khususnya QRIS sehingga tetap memilih menggunakan pembayaran tunai.

2. Masih ada konsumen yang melakukan pembayaran secara tunai dikarenakan QRIS tidak merata diberbagai UMKM yang dituju.
3. Terdapat hambatan pada saat transaksi seperti gagal melakukan transaksi, QR Code QRIS tidak dapat terbaca.
4. Ingin mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen dalam bertransaksi menggunakan QRIS dengan UMKM di Stadion Bima.

b. Batasan Masalah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah bahwa :

1. Penelitian ini berfokus pada keyakinan konsumen terhadap penggunaan *digital payment* dalam metode transaksi yaitu dengan memanfaatkan QRIS yang saat ini telah beroperasi dan dapat dilihat dari penggunaan smartphone yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan.
2. Penelitian ini berfokus berdasarkan keyakinan konsumen yang telah melakukan transaksi pada UMKM Stadion Bima Cirebon tentang ketersediaan layanan transaksi berdasarkan QRIS, berdasarkan kepuasannya menggunakan sistem layanan QRIS.

c. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan pertanyaan dalam penelitian yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan QRIS terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah persepsi keamanan transaksi menggunakan QRIS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah kombinasi dari kemudahan dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna QRIS?
4. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan antara pengguna QRIS dengan menggunakan metode pembayaran tradisional

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan pokok pembahasan yang dicantumkan di rumusan masalah, maka tujuan an kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan pengguna QRIS terhadap kepuasan konsumen.
- b. Untuk mengetahui pengaruh keamanan transaksi pengguna QRIS terhadap kepuasan konsumen.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan secara simultan terhadap keputusan kepuasan konsumen pengguna QRIS.
- d. Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan konsumen antara pengguna QRIS dengan menggunakan metode pembayaran tradisional.

2. Manfaat Penelitian

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

a. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini untuk memberikan pengetahuan dan manfaat khusus di bidang Ekonomi Digital terutama terkait kemudahan dan kemanannya dalam penggunaan saat bertransaksi pada UMKM. Namun demikian, informasi mengenai bagaimana kemudahan dan keamanan itu sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebagai alat transaksi masih sangat terbatas, saya harap penelitian ini berkontribusi dalam meningkatkan karya ilmiah di bidang Ekonomi Digital di Indonesia.

b. Secara Praktis

Bagi penulis penelitian ini sebagai sarana untuk mempraktekkan teori-teori yang didapat dan juga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di jurusan Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon (UIN SCC).

D. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, adapun penjelasan dari tiap-tiap bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang ingin diteliti, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang berbagai grand teori dari setiap variabel penelitian, seperti teori kemudahan penggunaan dan teori keamanan serta teori kepuasan penggunaan. Selain itu juga membahas mengenai teori sistem pembayaran non tunai, beserta penjelasan mendalam mengenai QRIS. Teori-teori tersebut berasal dari buku, jurnal, serta sumber-sumber lain. Bab ini membahas juga mencantumkan kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, serta hipotesis awal sebagai dugaan sementara pada penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode penentuan sampel, metode pengambilan sampel, operasional variabel serta teknik analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang deskripsi dari objek yang diteliti baik lokasi maupun

respondennya serta hasil analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil penelitian.

BAB V

: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan penelitian dan juga memberi saran kepada berbagai pihak agar penelitian ini lebih bermanfaat.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**