

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam sistem keuangan dan sistem pembayaran. Sistem pembayaran merupakan komponen penting dalam aktivitas ekonomi karena berfungsi sebagai mekanisme pemindahan dana yang memungkinkan terjadinya transaksi antar pelaku ekonomi secara efektif dan efisien. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, sistem pembayaran adalah seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melakukan pemindahan dana guna memenuhi kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Seiring dengan perkembangan teknologi digital, instrumen pembayaran yang sebelumnya menggunakan metode konvensional secara bertahap mengalami transformasi menuju sistem pembayaran berbasis elektronik yang lebih modern dan praktis (Mulyati, 2023). Perubahan tersebut mendorong munculnya berbagai inovasi dalam teknologi finansial yang mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan sehari-hari (Saputra et al., 2025). Selain itu, digitalisasi pada sektor keuangan juga berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi sistem pembayaran serta memperluas akses layanan keuangan bagi masyarakat secara lebih merata (Bachri et al., 2025a).

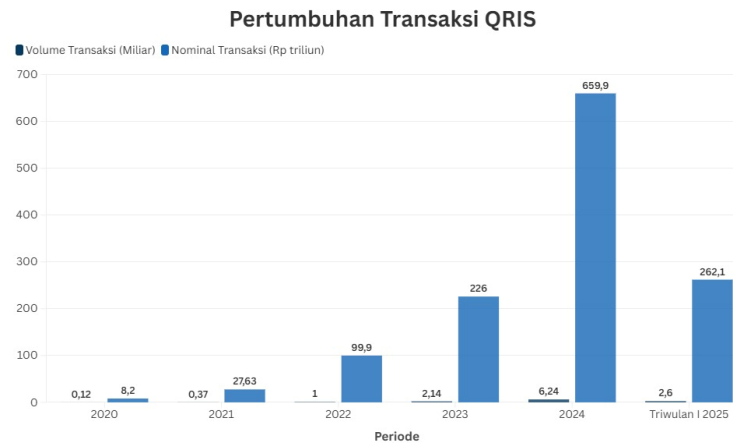
Di Indonesia, perkembangan sistem pembayaran non-tunai semakin mengalami peningkatan sejak Bank Indonesia meluncurkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada tahun 2014. Program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrumen pembayaran non-tunai sehingga secara bertahap terbentuk budaya transaksi yang lebih efisien dan transparan. Perubahan perilaku masyarakat ini terlihat dari meningkatnya penggunaan berbagai instrumen pembayaran digital seperti kartu debit, kartu kredit, uang elektronik, dan dompet digital (Alfani Rizki Syahri & Ariani Kurnia Rina, 2023). Kehadiran sistem pembayaran digital juga

memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat, antara lain kemudahan dalam melakukan transaksi, efisiensi waktu, serta peningkatan keamanan karena transaksi dapat tercatat secara digital (Ma'nawiyah et al., 2025). Selain itu, penggunaan sistem pembayaran non-tunai dinilai mampu mendukung peningkatan inklusi keuangan dan mempercepat pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia (Riskawati, 2025).

Salah satu inovasi penting dalam sistem pembayaran digital di Indonesia adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang diluncurkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. QRIS merupakan standar nasional kode QR yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi pembayaran digital melalui berbagai aplikasi pembayaran seperti dompet digital, mobile banking, maupun uang elektronik berbasis server. Melalui sistem ini, pengguna hanya perlu memindai satu kode QR yang dapat digunakan oleh berbagai penyedia layanan pembayaran digital secara terintegrasi (Jusman & Fauziah, 2024). Implementasi QRIS diharapkan mampu meningkatkan efisiensi transaksi pembayaran serta mempercepat digitalisasi sistem keuangan nasional (Hidayanti & Ariani, 2025). Selain itu, penggunaan QRIS juga dinilai dapat mendorong perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) karena mempermudah proses pembayaran antara konsumen dan pelaku usaha (M. T. Putri et al., 2023).

Perkembangan penggunaan QRIS di Indonesia menunjukkan tren yang sangat positif dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan volume dan nilai transaksi yang terus mengalami pertumbuhan signifikan sejak QRIS diperkenalkan secara nasional pada tahun 2020. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai menerima dan memanfaatkan teknologi pembayaran digital sebagai bagian dari aktivitas ekonomi sehari-hari (Gultom et al., 2025). Selain itu, pertumbuhan transaksi QRIS juga didukung oleh meningkatnya penggunaan smartphone serta akses internet yang semakin luas di berbagai wilayah Indonesia (Saputra et al., 2025). Kondisi ini menjadikan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran digital

yang berkembang pesat dalam ekosistem ekonomi digital nasional (Bachri et al., 2025b).



Grafik 1. 1 Data pertumbuhan transaksi QRIS

Sumber: GoodStats (2025), diolah oleh peneliti

Berdasarkan grafik tersebut, terlihat bahwa volume dan nilai transaksi QRIS mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Pada tahun 2020, nilai transaksi QRIS tercatat sekitar Rp8,2 triliun dan terus meningkat hingga mencapai Rp659,9 triliun pada tahun 2024. Peningkatan ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS semakin meluas dan diterima oleh masyarakat sebagai metode pembayaran digital yang praktis dan efisien (Ma'nawiyah et al., 2025). Pertumbuhan transaksi yang tinggi tersebut juga mencerminkan adanya perubahan perilaku konsumen dalam melakukan transaksi keuangan yang semakin mengarah pada penggunaan teknologi digital (Riskawati, 2025). Selain itu, perkembangan ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran berbasis QR code memiliki potensi besar dalam mendukung transformasi ekonomi digital di Indonesia (Jusman & Fauziah, 2024).

Meskipun pertumbuhan penggunaan QRIS secara nasional menunjukkan tren yang positif, tidak semua wilayah di Indonesia mengalami tingkat adopsi yang sama. Beberapa daerah masih menunjukkan tingkat penggunaan QRIS yang relatif rendah dibandingkan dengan kota-kota besar yang telah lebih dahulu mengadopsi teknologi pembayaran digital. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan dalam pemanfaatan teknologi finansial di

berbagai wilayah, termasuk pada tingkat literasi digital dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran elektronik(Firdaus, 2024).

Fenomena tersebut juga terjadi di Kota Cirebon sebagai lokasi penelitian, yang merupakan salah satu pusat perdagangan di wilayah Pantura Jawa Barat dengan aktivitas ekonomi yang cukup dinamis, terutama pada sektor perdagangan dan jasa. Namun dalam praktiknya, penggunaan QRIS di masyarakat Kota Cirebon masih belum optimal dan sebagian konsumen masih cenderung menggunakan uang tunai dalam melakukan transaksi sehari-hari (Firdaus, 2024). Hal ini menunjukkan adanya perbedaan antara pertumbuhan penggunaan QRIS secara nasional dengan tingkat pemanfaatannya di tingkat lokal.

Selain itu, fenomena di Kota Cirebon menunjukkan bahwa tidak semua pelaku usaha telah mengoptimalkan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran, khususnya pada sektor usaha kecil dan tradisional yang masih terbatas dalam menyediakan fasilitas pembayaran digital (Bank Indonesia., 2024). Di sisi lain, sebagian konsumen di Kota Cirebon masih memiliki preferensi terhadap transaksi tunai karena faktor kebiasaan, kurangnya kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital, serta kekhawatiran terhadap risiko transaksi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa selain faktor teknologi, aspek psikologis dan pengalaman penggunaan turut berperan dalam memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya fenomena gap, yaitu perbedaan antara pertumbuhan penggunaan QRIS secara nasional yang sangat pesat dengan tingkat adopsi di beberapa daerah yang masih relatif terbatas. Meskipun teknologi pembayaran digital telah tersedia dan mudah diakses, sebagian masyarakat masih merasa ragu untuk menggunakannya secara konsisten dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Keraguan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis maupun pengalaman individu dalam menggunakan layanan keuangan digital (Alfani & Ariani, 2024). Selain itu, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan sistem pembayaran digital juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan

teknologi finansial (Saputra et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi pembayaran digital tidak hanya ditentukan oleh faktor teknologi semata, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor perilaku konsumen.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Penelitian yang dilakukan oleh (Alfani & Ariani, 2024) menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, risiko, dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS. Penelitian lain juga menemukan bahwa literasi keuangan digital dan kepercayaan konsumen memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat dalam melakukan transaksi menggunakan QRIS (Ma'nawiyah et al., 2025). Selain itu, penelitian (Riskawati, 2025) menyatakan bahwa persepsi risiko dan literasi keuangan berpengaruh terhadap penggunaan QRIS pada pelaku usaha mikro dan kecil. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor psikologis dan persepsi individu memiliki peran penting dalam memengaruhi perilaku penggunaan teknologi pembayaran digital.

Namun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menekankan pada faktor literasi keuangan, persepsi manfaat, dan kemudahan penggunaan sebagai determinan utama dalam penggunaan QRIS. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh *financial anxiety* terhadap keputusan penggunaan QRIS masih relatif terbatas. *Financial anxiety* merupakan kondisi psikologis yang menggambarkan tingkat kecemasan individu dalam menghadapi kondisi keuangan atau dalam menggunakan layanan keuangan tertentu (Mulyati, 2023). Individu yang memiliki tingkat *financial anxiety* yang tinggi cenderung lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan keuangan, termasuk dalam menggunakan teknologi pembayaran digital yang dianggap memiliki risiko tertentu (Bachri et al., 2025a). Kondisi ini menunjukkan adanya research gap, yaitu keterbatasan penelitian yang mengkaji pengaruh faktor psikologis seperti *financial anxiety* dalam konteks penggunaan QRIS oleh konsumen.

Selain faktor *financial anxiety*, pengalaman transaksi juga diduga memiliki pengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS. Pengalaman transaksi yang positif dapat meningkatkan kepercayaan serta persepsi kemudahan penggunaan teknologi pembayaran digital (M. T. Putri et al., 2023). Sebaliknya, pengalaman negatif seperti kesalahan transaksi atau gangguan sistem dapat menurunkan minat konsumen untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Oleh karena itu, pengalaman transaksi menjadi faktor penting yang dapat membentuk persepsi dan keputusan konsumen dalam menggunakan sistem pembayaran digital (Gultom et al., 2025). Meskipun demikian, penelitian yang mengkaji hubungan antara *financial anxiety*, persepsi risiko, dan pengalaman transaksi secara simultan terhadap keputusan penggunaan QRIS masih jarang ditemukan.

Selain research gap, penelitian ini juga dilatarbelakangi oleh adanya theoretical gap. Sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan pendekatan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menekankan pada persepsi kemudahan dan manfaat sebagai faktor utama dalam adopsi teknologi. Namun pendekatan tersebut belum sepenuhnya menjelaskan bagaimana faktor psikologis seperti kecemasan finansial dapat memengaruhi keputusan individu dalam menggunakan teknologi pembayaran digital. Dengan demikian, diperlukan pendekatan penelitian yang lebih komprehensif untuk memahami bagaimana interaksi antara faktor psikologis, persepsi risiko, serta pengalaman transaksi dapat memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS (Hidayanti & Ariani, 2025). Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku konsumen dalam menggunakan teknologi finansial.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun penggunaan QRIS di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, namun tingkat adopsinya di beberapa daerah seperti Kota Cirebon masih dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis dan pengalaman individu dalam bertransaksi digital. Oleh karena itu, penelitian mengenai **pengaruh *financial anxiety*, persepsi risiko, dan pengalaman transaksi terhadap keputusan konsumen**

menggunakan QRIS di Kota Cirebon menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian perilaku konsumen di bidang teknologi keuangan serta memberikan rekomendasi bagi regulator dan penyedia layanan pembayaran dalam meningkatkan penggunaan QRIS secara lebih luas dan berkelanjutan.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, permasalahan yang dihadapi masyarakat Kota Cirebon dalam penggunaan sistem pembayaran digital QRIS dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Adanya kesenjangan dalam tingkat penggunaan QRIS di berbagai wilayah. Meskipun penggunaan QRIS secara nasional mengalami peningkatan yang signifikan, tidak semua daerah memiliki tingkat adopsi yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan QRIS belum merata di seluruh wilayah, termasuk di Kota Cirebon
- b. Penggunaan QRIS di Kota Cirebon masih belum optimal. Meskipun Kota Cirebon memiliki aktivitas ekonomi yang cukup dinamis, khususnya pada sektor perdagangan dan jasa, dalam praktiknya penggunaan QRIS oleh masyarakat masih belum dimanfaatkan secara maksimal dalam kegiatan transaksi sehari-hari.
- c. Tingkat adopsi penggunaan QRIS oleh konsumen di Kota Cirebon masih belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penggunaan QRIS secara nasional mengalami peningkatan dan sistem pembayaran digital telah tersedia, masyarakat di Kota Cirebon belum sepenuhnya memanfaatkan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup penelitian, terdapat banyak faktor yang dapat memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS. Namun dalam penelitian ini, penulis hanya memfokuskan analisis pada tiga

faktor, yaitu *financial anxiety*, persepsi risiko, dan pengalaman transaksi. Penelitian ini juga dibatasi pada masyarakat Kota Cirebon sebagai cakupan wilayah penelitian, khususnya responden yang telah mengetahui QRIS baik yang sudah maupun belum pernah menggunakannya. Fokus penelitian hanya pada sistem pembayaran QRIS, tidak mencakup metode pembayaran digital lainnya.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah *financial anxiety* berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS di Kota Cirebon?
2. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS di Kota Cirebon?
3. Apakah pengalaman transaksi berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS di Kota Cirebon?
4. Apakah *financial anxiety*, persepsi risiko, dan pengalaman transaksi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS di Kota Cirebon?

D. Manfaat dan Tujuan

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh *financial anxiety* terhadap keputusan konsumen menggunakan QRIS di Kota Cirebon.
- b. Untuk menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap keputusan konsumen menggunakan QRIS di Kota Cirebon.
- c. Untuk menganalisis pengaruh pengalaman transaksi terhadap keputusan konsumen menggunakan QRIS di Kota Cirebon.
- d. Untuk menganalisis pengaruh *financial anxiety*, persepsi risiko, dan pengalaman transaksi secara simultan terhadap keputusan konsumen menggunakan QRIS di Kota Cirebon.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang pengaruh *financial anxiety*, persepsi risiko, dan pengalaman transaksi pada keputusan konsumen menggunakan QRIS di Kota Cirebon diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak. Manfaat penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perilaku konsumen dan adopsi teknologi pembayaran digital. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik tentang faktor-faktor psikologis dan eksperiensial yang memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan sistem pembayaran digital seperti QRIS.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan model adopsi teknologi dengan mengintegrasikan dimensi psikologis finansial (*financial anxiety*) yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam studi adopsi teknologi pembayaran digital. Integrasi variabel *financial anxiety* bersama dengan persepsi risiko dan pengalaman transaksi dapat memperluas framework teoritis dalam memahami perilaku konsumen di era digital.

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan dasar bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi pembayaran digital, khususnya QRIS, baik di Kota Cirebon maupun di wilayah lain dengan karakteristik yang serupa.

b. Manfaat Praktis

Bagi Pemerintah dan Regulator (Bank Indonesia):

Penelitian ini dapat memberikan insights yang berharga bagi pemerintah dan Bank Indonesia sebagai regulator dalam merancang kebijakan dan program yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi QRIS. Pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan

konsumen, khususnya *financial anxiety* dan persepsi risiko, dapat membantu dalam merancang program literasi keuangan digital yang lebih tepat sasaran, kampanye edukasi yang sesuai dengan kekhawatiran konsumen, serta strategi komunikasi yang dapat mengurangi persepsi risiko dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital.

Bagi Penyedia Layanan Pembayaran Digital:

Hasil penelitian ini dapat membantu penyedia layanan pembayaran digital (fintech, bank, dan payment gateway) dalam memahami kebutuhan dan kekhawatiran konsumen sehingga dapat mengembangkan fitur dan layanan yang lebih sesuai dengan ekspektasi pengguna. Pemahaman tentang *financial anxiety* dapat mendorong pengembangan fitur seperti budgeting tools, notifikasi pengeluaran, atau limit transaksi untuk membantu konsumen mengontrol keuangan mereka. Sementara pemahaman tentang persepsi risiko dapat mendorong peningkatan sistem keamanan, transparansi proses transaksi, dan customer support yang lebih responsif.

Bagi Merchant dan Pelaku UMKM:

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada merchant dan pelaku UMKM tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS, sehingga mereka dapat menyediakan layanan dan dukungan yang lebih baik untuk memfasilitasi transaksi QRIS. Pemahaman tentang kekhawatiran konsumen dapat membantu merchant dalam memberikan edukasi kepada pelanggan, memastikan proses transaksi yang smooth, dan membangun kepercayaan konsumen terhadap keamanan transaksi digital di tempat usaha mereka.

Bagi Konsumen:

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran konsumen tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan QRIS, termasuk memahami bagaimana *financial anxiety*

dan persepsi risiko dapat memengaruhi pilihan pembayaran mereka. Dengan pemahaman yang lebih baik, konsumen dapat membuat keputusan yang lebih rasional dan informed dalam memilih metode pembayaran yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi keuangan mereka.

Bagi Akademisi dan Peneliti:

Penelitian ini dapat menjadi bahan kajian dan diskusi akademis tentang perilaku konsumen dalam konteks ekonomi digital, serta dapat menjadi starting point untuk penelitian-penelitian lanjutan yang lebih spesifik atau dengan cakupan yang lebih luas. Metodologi dan temuan dari penelitian ini dapat diadaptasi untuk studi serupa di wilayah lain atau untuk sistem pembayaran digital yang berbeda.

Bagi Masyarakat Umum:

Secara lebih luas, penelitian ini dapat berkontribusi terhadap percepatan transformasi digital di Indonesia, khususnya dalam sektor pembayaran, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi ekonomi, mendorong inklusi keuangan, dan mendukung pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan. Peningkatan adopsi QRIS yang didukung oleh pemahaman yang baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dapat mempercepat terwujudnya less cash society yang menjadi visi sistem pembayaran nasional Indonesia.