

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi internet telah merubah banyak hal, contohnya teknologi finansial yang merupakan suatu teknologi yang terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan pengguna pada hal pelayanan dan kegiatan transaksi (Ngurah et al., 2022). Teknologi finansial yang dikenal dengan *Fintech* merupakan gabungan antara teknologi dan jasa keuangan yang mengubah konsep kerja dari tradisional menjadi modern, seperti pembayaran yang dahulu harus dilakukan secara langsung menggunakan uang tunai, sekarang bisa dilakukan kapan saja serta dimana saja (Marisa, 2020).

Dengan kemajuan teknologi sistem pembayaran, uang tunai telah menjadi uang elektronik yang menunjukkan tingginya keinginan masyarakat untuk menggunakan uang elektronik. Salah satu cara yang sah untuk melakukan transaksi pembelian barang dan jasa adalah melalui penggunaan mata uang. Uang elektronik dapat digunakan untuk bertransaksi sebagai pengganti uang tunai. Seperangkat tata cara, aturan dan mekanisme pemindahan dana untuk memenuhi kewajiban dalam kegiatan ekonomi, yang dapat disebut juga dengan sistem pemindahan sejumlah dana dari satu pihak ke pihak lain.

Bank Indonesia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sistem moneter dan perbankan Indonesia, yang merupakan salah satu bagian dari tugasnya, yaitu berfungsi sebagai regulator dan fasilitator, mengizinkan perusahaan atau penyelenggara sistem pembayaran, melakukan pengawasan, mengurangi risiko, meningkatkan efisiensi proses pembayaran, dan mengelola operasi keuangan (Bi.go.id., 2023). Sistem pembayaran terus berkembang, mulai dari pembayaran tunai hingga pembayaran elektronik nontunai seperti *e-wallet* dan pembayaran di *merchant*. Pemerintah mendukung transaksi digital dengan menciptakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) karena banyak *merchant* menggunakan code QR untuk pembayaran non tunai.

Di Indonesia, sistem pembayaran memiliki berbagai jenis transaksi yang biasa dilakukan orang di dunia modern ini, seperti menggunakan uang kertas saat bertransaksi, transfer antar bank, yang selalu digunakan untuk mengirim uang ke tujuan yang jauh, serta kartu debit yang digunakan saat membayar di lokasi yang memiliki mesin EDC (*Electronic Data Capture*) khusus yang disediakan oleh bank pengelola. Banyak cara pembayaran dalam transaksi membuat orang bingung. Jadi, untuk memastikan aktivitas sistem transaksi di Indonesia berjalan lancar, maka dilakukan inovasi secara terus menerus (Erdana, 2023).



Sumber : Google Photos (2023)

Gambar 1.1 *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Untuk memfasilitasi pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis *server*, dompet elektronik, dan mobile banking, Bank Indonesia membuat standar QR Code yang disebut QRIS, yang menyatukan berbagai macam QR code yang berasal dari berbagai macam *merchant* (pedagang yang menjual barang dan jasa). Standarisasi QRIS memungkinkan transaksi digital menjadi lebih mudah, cepat, dan aman karena transaksi digital dapat dimonitor oleh regulator melalui satu pintu. Aplikasi QRIS ini ditujukan untuk para pelaku ekonomi, terutama generasi milenial, yang sangat tertarik pada semua aspek kehidupan (Kurniawati et al., 2021).

QRIS diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tanggal 17 agustus 2019 dan mulai digunakan oleh masyarakat pada tahun 2020. Sejak digunakan secara efektif pada awal tahun 2020, jumlah pengguna QRIS meningkat, baik dari konsumen sebagai alat pembayaran maupun *merchant* sebagai alat penerimaan pembayaran oleh produsen. Bank Indonesia (BI) mengeluarkan Peraturan Anggota Dewan

Gubernur (PADG) dengan Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada tanggal 16 Agustus 2019 untuk menetapkan persyaratan penerapan QRIS (Bi.go.id., 2023).

Bank Indonesia mengeluarkan peraturan untuk memastikan keberhasilan layanan pembayaran QRIS di Indonesia. Diluncurkannya metode pembayaran elektronik terbaru ini diharapkan dapat meningkatkan sistem digitalisasi Indonesia dan membantu orang-orang dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Diharapkan metode ini juga dapat membantu mengoptimalkan banyak hal. Sehingga dapat menghindari hal-hal yang menghabiskan banyak waktu dan energi untuk mencapai tujuan pekerjaan kita (Bi.go.id., 2023).

Tabel 1. 1 Data Penambahan dan Posisi Pengguna QRIS berdasarkan Provinsi di Indonesia Tahun 2022 dan 2023

NO	Provinsi	Posisi Sept-2022	Akumulasi Penambahan 2022	Posisi Sept-2023	Akumulasi penambahan Jan-Sept 2023	Pencapaian Target Penambahan (%)
1	DKI Jakarta	65.066	1.018.633	5.441.546	931.726	86.32%
2	Jawa Tengah	197.313	1.955.378	5.026.980	1.986.124	85.05%
3	Jawa Barat	86.621	2.669.938	9.492.498	2.671.890	83.71%
4	Bali	38.194	269.417	912.777	295.415	81.46%
5	Kalimantan Selatan	29.526	198.011	557.040	235.309	80.98%
6	DI Yogyakarta	8.764	239.291	752.984	211.416	80.96%
7	Kalimantan Barat	27.065	203.431	582.596	233.016	80.74%
8	Kalimantan Utara	3.156	25.550	72.223	34.624	79.58%
9	Kepulauan Riau	12.123	104.949	384.144	120.934	79.50%
10	Banten	29.223	691.183	2.242.424	632.794	79.23%
11	Jawa Timur	394.475	2.315.461	5.738.536	1.669.530	79.15%
12	Lampung	51.852	412.239	1.027.451	376.056	79.02%
13	Sumatera Barat	34.168	263.494	676.199	243.318	78.98%
14	Sumatera Selatan	61.935	450.967	1.178.667	387.029	78.28%
15	Kep. Bangka Belitung	8.378	63.365	155.917	59.766	77.27%
16	Kalimantan Timur	30.007	196.153	642.382	249.509	77.20%
17	Jambi	20.627	182.814	446.285	158.247	77.06%
18	Aceh	30.111	187.570	455.371	173.980	76.75%

19	Kalimantan Tengah	15.061	95.707	268.160	116.095	76.32%
20	Sulawesi Utara	8.136	111.032	331.061	145.645	76.29%
21	Riau	34.370	289.368	729.597	278.665	76.24%
22	Sulawesi Selatan	51.741	272.952	920.580	416.147	75.96%
23	Bengkulu	10.705	77.785	196.255	73.343	75.54%
24	Sumatera Utara	86.425	770.262	2.043.802	666.980	75.33%
25	Maluku	3.973	33.413	105.827	53.402	75.20%
26	Maluku Utara	5.659	21.570	63.984	33.541	74.57%
27	Sulawesi Tengah	9.463	65.579	208.691	100.192	74.32%
28	Sulawesi Tenggara	6.620	57.488	172.877	89.038	73.53%
29	Sulawesi Barat	2.507	22.112	68.615	35.947	72.90%
30	Nusa Tenggara Timur	32.870	90.060	240.326	102.868	72.70%
31	Nusa Tenggara Barat	36.682	151.688	378.345	153.378	72.61%
32	Gorontalo	3.637	27.170	80.735	40.004	72.18%
33	Papua	8.056	61.038	170.640	70.005	71.35%
34	Papua Barat	2.798	22.820	74.345	37.293	69.14%
	TOTAL	1.447.311	13.617.888	41.838.832	13.083.227	80.54%

Sumber : Bank Indonesia (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Provinsi Jambi berada di posisi 17 teratas dengan capaian target penambahan pengguna QRIS dengan persentase 77,06% dan tambahan posisi pengguna dari bulan Januari sampai bulan September 2023 sebesar 446.285 dan akumulasi penambahan sebesar 158.247 pengguna. Tahun 2023 Provinsi Jambi cukup meningkat dibanding tahun 2022 dengan tambahan pengguna di bulan Januari sampai bulan September hanya sebesar 20.627 dan akumulasi penambahan sebesar 182.814 pengguna. Namun walau demikian pencapaian target penambahan 2023 Provinsi Jambi masih tertinggal jauh dari Provinsi DKI Jakarta, Jawa Tengah dan Jawa Barat yang berada pada posisi 3 teratas dengan persentase diatas 80% (Bank Indonesia, 2023). Jumlah pengguna QRIS tersebut erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat dalam menggunakan QRIS sebagai alat transaksi, seperti dari segi tingkat kemudahan dan manfaat nya ketika digunakan.

Kemudahan menjadi salah satu pertimbangan nasabah dalam bertransaksi. Kemudahan dapat dijadikan acuan sejauh mana QRIS mudah digunakan dan dipahami. Persepsi kemudahan adalah keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa sistem informasi mudah digunakan atau mudah dipahami, mereka akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa sistem informasi sulit digunakan atau sulit dipahami, mereka tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2019).

Orang yang menggunakan teknologi informasi akan merasa hidup lebih mudah dan lebih produktif dibandingkan dengan orang yang tidak menggunakan atau melakukan pekerjaan dengan manual. Jika seseorang menganggap suatu sistem informasi mudah digunakan, maka mereka akan menggunakannya. Selain itu, semakin mudahnya menggunakan layanan perbankan digital ditambah dengan layanan yang lebih baik, maka lebih banyak pelanggan yang merasa puas dengan bank yang bersangkutan (Hady et al., 2023). Akan ada rasa kesetiaan maupun kepercayaan yang akan melekat pada pelanggan. Dari definisi ini kemudahan merupakan kepercayaan pada kepuasan pelanggan.

Manfaat juga menjadi pertimbangan nasabah ketika ingin bertransaksi, karena manfaat berpengaruh pada kecenderungan seseorang untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi karena mereka percaya bahwa aplikasi tersebut dapat membantu mereka dalam melakukan aktivitas dengan tingkat produktivitas yang lebih tinggi. *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat) adalah faktor utama yang mempengaruhi pengguna. Pengguna akan menerima teknologi ketika mereka yakin dapat meningkatkan kinerja dan bermanfaat bagi pekerjaan mereka. Jadi, *Perceived Usefulness* mempengaruhi kepercayaan pengguna dan niat ke arah teknologi (Akhyar et al., 2023).

Menurut (Jogiyanto, 2019) manfaat memiliki arti sebagai guna dari suatu produk atau kegiatan, persepsi manfaat adalah seberapa banyak seseorang berpikir bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas lebih cepat, artinya persepsi manfaat adalah ketika seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi informasi dapat meningkatkan

kinerjanya. Namun jika kemampuan untuk menggunakannya terganggu, persepsi manfaat teknologi akan berkurang.

Kepuasan pelanggan ialah wacana bisnis dan manajemen, pelanggan adalah konsentrasi prioritas pembahasan terkait kualitas jasa. Oleh karena itu, konsumen memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan sektor terhadap produk dan layanan (Hady et al., 2023). Menurut Kotler dan Keller (2017) Kepuasan pelanggan adalah keadaan di mana seorang pelanggan merasa puas dengan produk jasa bank karena kinerja (hasil) sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan mereka. Selain itu, kepuasan juga dapat disimpulkan dengan sikap yang dibentuk oleh pengalaman menggunakan produk. Karena itu, tingkat kepuasan pelanggan adalah ukuran keberhasilan bank dalam proses pelayanannya.

Dalam salah satu hadits Rasulullah Shallallahu'alaihi wa sallam mengajarkan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar syariah. Rasulullah Shallallahu'alaihi wa sallam bersabda yaitu :

Artinya : “Telah menceritakan kepada kami (Musaddad) berkata, telah menceritakan kepada kami (Yahya) dari (Syu'bah) dari (Qotadah) dari (Anas) dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam dan dari (Husain Al Mu'alim) berkata, telah menceritakan kepada kami (Qotadah) dari (Anas) dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, beliau bersabda: “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (HR Anas bin Malik)

Inti hadits ini adalah “Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Siapapun pasti ingin diperlakukan dengan baik, pasti ingin dilayani dengan baik, ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikanlah keinginan tersebut ketika melayani orang lain. Dalam perspektif islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah dengan merasakan pelayanan yang baik. Al-Qur'an telah memerintahkan agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakala ia berbicara kepada orang lain. Allah Subhanahu wa Ta'ala berfirman dalam surat al-Baqarah ayat 83 yaitu :

Artinya:“Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta

ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah Subhanahu wa Ta’al menganjurkan kepada manusia untuk selalu berkata dengan baik dengan sikap yang baik. Hal ini, akan membuat lawan bicara merasa nyaman. Dengan perasaan nyaman itulah nasabah merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Perasaan puas yang dirasakan nasabah akan berdampak positif bagi lembaga keuangan, karena akan meningkatkan kepercayaan nasabah pada lembaga bersangkutan. Berdasarkan teori *maqasid syariah* dengan pendekatan konsep Islamic Marketing, bertujuan untuk kemaslahatan hidup masyarakat baik di dunia maupun di akhirat. Dengan demikian, konstruk yang dibangun terkait pemasaran dilandasi nilai-nilai syariah islam, salah satunya adalah kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menurut ekonomi Islam berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, *masalah*, manfaat, berkah, keyakinan, dan kehalalan. Kepuasan pelanggan dengan layanan inti dalam konteks pemasaran Islam, dikonseptualisasikan melalui tiga indikator yaitu sikap lemah lembut, murah hati, dan mengutamakan pelanggan (*itsar*). Bentuk layanan yang dilandasi nilai-nilai filosofis syariah yang memiliki hubungan *transendental*, dimana nilai-nilai tersebut dituntut oleh wahyu Allah yang belum terjangkau dalam teori pemasaran konvensional, akan memberikan dua dimensi nilai-nilai hubungan *vertical* maupun *horizontal* (*habl min-Allah wa habl min naas*).

Ditinjau dari dimensi hubungan *horizontal* memiliki pengaruh hubungan antara pelanggan dengan pemasaran, dimana pelanggan akan merasa puas atas layanan yang diberikan oleh para pemasar melalui sikap dan perilaku lemah lembut, murah hati dan mengutamakan pelanggan (*itsar*). Jika pelanggan merasa puas maka akan menciptakan serta meningkatkan loyalitas pelanggan, sehingga terbangun hubungan jangka panjang (Indriani et al., 2023). Dimensi kedua adalah hubungan *vertical* kepada Allah SWT, bahwa perilaku pemasar yang dipandu oleh nilai-nilai Islam yang bersumber Al-Qur’an dan as-Sunnah akan menyadari bahwa setiap layanan yang diberikan kepada pelanggan didasari ibadah dan semata-mata hanya

mengharap ridha Allah SWT. Dengan demikian akan terhindar dari sifat dan sikap sombong/takabur, tinggi hati, dan mementingkan diri sendiri karena menyadari semua yang dilakukan di duniakelak akan dipertanggung jawab dihadapan Allah SWT.

Salah satu hal yang juga wajib untuk diperhatikan dan dibahas dalam QRIS adalah *kemaslahatan*. Hal ini didasarkan pada keadaan pengguna dan penjual, terutama mereka di Universitas Jambi yang akan melakukan transaksi, ini dilakukan untuk menentukan seberapa efektif penggunaan QRIS sebagai sistem transaksi. Sebagaimana halnya dengan usaha yang menguntungkan, *Al-Mashlahah* merupakan sumber pahala menurut urf, atau pemahaman yang berlaku di masyarakat. *Syariah* kemudian menjelaskan *masalahah* yang dikehendaki *Syar'i* karena sebab yang menjadi pedoman tujuan syariah (Allah SWT Sang Pembuat hukum) baik dalam hukum ibadah maupun *muamalah* (Williianti, 2020). QS Al-An'am ayat 48 menjelaskan :

Artinya: “*Para rasul yang Kami utus itu adalah untuk memberi kabar gembira dan memberi peringatan. Barangsiapa beriman dan berbuat kemaslahatan, maka tidak ada rasa takut pada mereka dan mereka tidak bersedih hati*”

Ayat ini menjelaskan betapa pentingnya *kemaslahatan* dalam melakukan aktivitas yang dikerjakan. Dengan kemajuan sistem transaksi, masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi manusia, dan keterkaitan antara pengambilan keputusan, penggunaan QRIS, dan *masalahah* yang akan mempengaruhi fenomena masyarakat, maka pendekatan *masalahah* dalam penggunaan QRIS akan berdampak pada kepuasan pengguna menjadi topik yang menarik untuk didiskusikan dan dikembangkan lebih lanjut. Dengan QRIS, semua aplikasi sistem pembayaran baik bank atau nonbank bisa digunakan di setiap *merchant* yang menyediakan dan menerima transaksi melalui fitur QRIS, walaupun masyarakat menggunakan penyedia aplikasi yang berbeda dengan yang terdapat di *merchant* (Erdana, 2023).

Dalam menentukan kepuasan bagi seorang muslim harus berorientasi dalam mengoptimalkan *masalahah* bukan memaksimalkan. Karena dalam

rasionalitas Islam memagang prinsip lebih banyak tidak selalu lebih baik (*the more isn't always the better*). *Maslahah* akan terwujud ketika nilai berkah optimum dapat terpenuhi. Oleh itu kandungan berkah sangat mempengaruhi *preferensi* pengguna pada saat akan mengkonsumsi barang.hal ini menjadikan konsumen akan selalu menoptimalkan berkah dalam usaha mengoptimalkan. Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qona'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qona'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniah. Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut:

- a. Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal
- b. Dalam mengkonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan
- c. Tidak mengandung riba

Untuk menghindari kerugian bagi salah satu pihak, umat Muslim harus memperhatikan batasan dalam berinteraksi. Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah, disebutkan beberapa kontrak dan akad yang dapat diterapkan untuk transaksi menggunakan uang elektronik, seperti *wadiah*, *qardh*, *ju'alah*, *ijarah*, dan *wakalah bi al-ujrah*. Selain itu, disebutkan bahwa transaksi yang bersifat *riba*, *risywah*, *gharar*, *maysir*, *israf*, atau jenis transaksi lainnya untuk objek yang haram tidak boleh dilakukan dengan uang elektronik. Dengan banyaknya kontrak yang digunakan dalam transaksi digital, menyebabkan ada banyak kontrak dalam satu kontrak atau *hibrida* kontrak. Meskipun beberapa ulama berbeda pandangan satu sama lain mengenai hukum beberapa kontrak tersebut, tetapi sebagian besar ulama setuju bahwa hukum syariah mengizinkannya (Ariyani, 2022). Berikut merupakan jumlah *merchant* di Provinsi Jambi yang terdaftar telah menggunakan QRIS.

**Tabel 1. 2 Jumlah Merchant Pengguna QRIS di Provinsi Jambi
Jan-Okt 2023**

Kriteria Merchant	Jumlah Merchant
Usaha Besar	6.242
Usaha Menengah	6.254
Usaha kecil	75.708
Usaha Mikro	192.387
Donasi/Sosial, Badan Layanan Umum (BLU), dan <i>Public Service Obligation</i> (PSO)	78
Lainnya	2.066
TOTAL	282.735

Sumber : Bank Indonesia (2023)

Berdasarkan Tabel 1.2 tersebut menunjukkan bahwa QRIS aktif di provinsi Jambi dengan kriteria *merchant* yaitu usaha besar, menengah, mikro, dan kecil. Informasi di atas juga menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya terbatas pada pedagang, namun ini juga dapat digunakan untuk kegiatan donasi/sosial badan layanan umum dan PSO serta lainnya hingga mencapai total 282.735. Ini menunjukkan bahwa QRIS semakin aktif digunakan masyarakat. Pada periode januari sampai oktober 2023, volume transaksi menggunakan QRIS di Indonesia mencapai 1.596.507.827 dengan nilai transaksi mencapai 167.718.645.787.138 (Bank Indonesia, 2023). Bank Indonesia menawarkan berbagai insentif kepada *merchant* untuk mendorong penggunaan QRIS. Di antaranya menaikkan batas transaksi QRIS dari Rp 2 juta menjadi Rp 5 juta dan memperpanjang *merchant discount rate* (MDR) QRIS 0% untuk pelaku usaha mikro (Bi.go.id., 2023).

Peneliti menjadikan Universitas Jambi sebagai objek penelitian dan mahasiswa Universitas Jambi sebagai subjek penelitiannya. Universitas Jambi memiliki 7 Fakultas dengan jumlah mahasiswa yang aktif menurut hasil observasi dengan BAK Universitas Jambi yaitu 31.930 mahasiswa yang terdaftar pada tahun ajaran 2023 (BAK Universitas Jambi, 2023). Menurut Teja (2022) Universitas Jambi sebenarnya sudah melaksanakan penggunaan QRIS, seperti kegiatan kewirausahaan di UNJA telah berkembang pesat dan hampir seluruhnya menggunakan QRIS. Salah satu contohnya adalah penyaluran zakat baznas, dan kantin-kantin di UNJA juga telah menggunakan QRIS. Meskipun belum semua, kegiatan hari ini mungkin menarik yang lainnya untuk segera ikut menggunakan QRIS. Diharapkan penggunaan digitalisasi pembayaran akan terus meningkat dengan kehadiran QRIS *Goes To Campus* (Unja.ac.id, 2022).

Sebelumnya peneliti sudah melakukan observasi, dan terlihat di sekitar kampus terutama di kantin-kantin Fakultas Universitas Jambi telah menyediakan pembayaran melalui QR Code. Peneliti mengamati bahwa sebagian besar orang yang setiap hari mengunjungi kantin-kantin fakultas adalah mahasiswa Universitas Jambi. Ini menunjukkan bagaimana mahasiswa berperilaku sebagai konsumen berkelanjutan. Dengan demikian, besar kemungkinan mahasiswa menggunakan *e-wallet* atau dompet digital yang terdapat fitur transaksi menggunakan QR Code (QRIS).

Kantin-kantin Fakultas di Universitas Jambi merupakan salah satu *merchant* yang sudah menggunakan uang elektronik QRIS sebagai metode pembayaran. Kantin-kantin Fakultas Universitas Jambi menerima transaksi melalui *mobile banking* dan berbagai alat transaksi elektronik lainnya seperti Dana, OVO, GoPay, ShopeePay, dan LinkAja yang terdapat fitur QRIS di dalamnya. Sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) memungkinkan pelanggan membayar lebih cepat dan efisien, sementara pemilik kantin di Fakultas Universitas Jambi tidak perlu khawatir untuk menerima dan mengembalikan uang tunai saat melakukan transaksi. Untuk membeli atau menjual barang cukup memindai dan membayar dengan QRIS menjadikannya lebih mudah, sederhana, dan praktis.

Meskipun demikian, terlihat banyak mahasiswa yang tetap bertransaksi dengan uang tunai dibandingkan dengan uang elektronik, menurut pengamatan yang dikumpulkan di Universitas Jambi. Salah satunya terjadi di kantin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. Banyak yang memilih membayar dengan uang tunai padahal kantin ini sudah menerima metode pembayaran nontunai melalui QRIS.

Beberapa peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian tentang penggunaan transaksi digital, tetapi menghasilkan hasil yang berbeda. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Silalahi, 2022) bahwa variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi resiko, baik secara parsial maupun simultan, mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap variabel keputusan

menggunakan uang digital berbasis QRIS pada beberapa orang, berdasarkan hasil analisis dan eksperimen statistik.

Penelitian (Saputri, 2020) disimpulkan bahwa pengujian secara individual (parsial) menunjukkan bahwa faktor persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS, sedangkan temuan variabel persepsi lainnya tidak banyak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan QRIS.

Berdasarkan pada dua penelitian sebelumnya terdapat hasil yang berbeda, karena itu, menunjukkan bahwa penelitian ini layak untuk dikaji kembali. Secara umum, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan penggunaan QRIS. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian menggunakan variabel kemudahan dan manfaat sebagai variabel independen dan variabel kepuasan pengguna sebagai variabel dependen.

Dari latar belakang tersebut penulis mendapatkan fenomena baru yang menarik buat dijadikan sebuah topik penelitian untuk mengetahui dampak penggunaan QRIS bagi nasabah. Maka penulis mengangkat sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Sebagai Layanan Digital pada Mahasiswa Pengguna QRIS di Universitas Jambi”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai layanan digital di Universitas Jambi ?
2. Apakah ada pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai layanan digital di Universitas Jambi ?
3. Apakah ada pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai layanan digital di Universitas Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai layanan digital di Universitas Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai layanan digital di Universitas Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai layanan digital di Universitas Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a) Bagi penulis yaitu, dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai layanan digital pada mahasiswa pengguna QRIS di Universitas Jambi. Sehingga setelah mengetahui kemudahan dan manfaat QRIS, mahasiswa akan dapat menggunakannya dengan bijak. Selain itu, penelitian ini diwajibkan sebagai prasyarat untuk akademisi agar mahasiswa dapat lulus dari Strata 1 program studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
 - b) Bagi akademisi, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber penelitian dimasa yang akan datang serta dapat memberikan informasi dan wawasan bagi para akademisi, khususnya pada mata kuliah Ekonomi Islam dan yang berkaitan dengan keuangan, khususnya yang berkaitan dengan *quick response code Indonesian standard* (QRIS).
2. Manfaat Praktis
 - a) Bagi Pemerintah
Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi untuk evaluasi dan masukan dalam membantu pemerintah, serta bisa memberikan edukasi kepada masyarakat dan membantu merumuskan kebijakan yang dapat membantu mencapai hasil yang diharapkan
 - b) Bagi Masyarakat

Melalui penelitian ini dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat mengenai kemudahan dan manfaat penggunaan QRIS, Sehingga diharapkan masyarakat tidak ragu ketika ingin melakukan transaksi digital melalui QRIS.