

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Sistem Pembayaran**

Secara umum, pembayaran merujuk pada transfer sejumlah uang yang signifikan dari pihak pembayar ke penerima. Transaksi digital merupakan bentuk pembayaran yang memanfaatkan kemajuan teknologi, di mana proses pengiriman, penerimaan, dan penyimpanan dana dilakukan secara digital dan elektronik. Tidak seperti metode pembayaran tradisional seperti uang tunai, cek, atau kartu kredit, sistem ini menggunakan perangkat lunak, alat pembayaran digital, serta uang elektronik. Sistem ini terdiri atas sejumlah elemen penting, antara lain aplikasi finansial, jaringan infrastruktur, serta aturan dan mekanisme operasional yang mendukung kelangsungannya. Sistem ini menyediakan pilihan pembayaran online untuk membeli barang atau jasa, di mana semua data transaksi diterima oleh penjual melalui internet tanpa adanya komunikasi eksternal antara penjual dan pembeli, misalnya konfirmasi transaksi melalui email atau faks.

Meskipun sistem pembayaran digital sudah terbukti efisien, masih banyak masyarakat Indonesia yang belum memanfaatkannya, yang terlihat dari tingginya penggunaan uang tunai untuk berbagai transaksi. Pengguna sistem pembayaran digital umumnya berasal dari kalangan masyarakat yang melek teknologi, serta terbatas pada kelas bawah hingga kelas atas. Hal ini menyebabkan tingkat adopsi uang elektronik di Indonesia masih rendah. Program cashless society yang digagas pemerintah menjadi bagian dari upaya Indonesia untuk menghadapi krisis ekonomi global, terutama dalam kerangka Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) yang dimulai pada Januari 2016. Oleh karena itu, pengurangan penggunaan valuta asing menjadi salah satu langkah penting dalam mempertahankan kestabilan nilai tukar mata uang negara. (Tarantang et al., 2019)

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, sistem pembayaran kini telah berevolusi meninggalkan metode manual dan beralih menggunakan perangkat mobile (m-device), yang kini lebih dikenal dengan sebutan pembayaran mobile (m-payment). Sistem pembayaran ini memiliki berbagai jenis, dan berikut adalah beberapa jenis pembayaran yang ada:

### **2.1.1 Sistem Pembayaran Tunai**

Sistem pembayaran tunai sudah ada sejak penemuan uang. Biasanya, transaksi ini terjadi antara dua individu, kelompok, organisasi, atau bahkan negara. Penerima barang atau jasa dari penjual dapat melakukan pembayaran menggunakan mata uang negara dalam bentuk uang kertas atau koin logam. Pembayaran tunai juga dapat digunakan untuk memberi kompensasi kepada karyawan atas jam kerja mereka atau untuk membayar biaya kecil yang tidak dapat diproses melalui sistem hutang dagang. Pada kehidupan sehari-hari, kita sering kali bertransaksi secara tunai, seperti ketika Anda membeli buku tulis di toko buku, ayah Anda membeli perlengkapan kantor, atau ibu Anda berbelanja kebutuhan harian di pasar. (Rahmi et al., 2023)

Sistem pembayaran tunai yakni metode pembayaran yang menggunakan uang tunai sebagai alat transaksi. Instrumen pembayaran ini memanfaatkan mata uang resmi Indonesia, yaitu Rupiah, yang mencakup uang logam dan kertas. Di Indonesia, masyarakat masih sering menggunakan metode ini, terutama untuk transaksi dengan nilai rendah atau pembelian di sektor ritel. (Untoro & Wahyu, 2014)

### **2.1.2 Sistem Pembayaran Non Tunai**

Alat pembayaran non-tunai mengacu pada alat yang memungkinkan terjadinya transaksi tanpa memerlukan uang fisik seperti uang logam atau kertas, melainkan memanfaatkan bentuk digital dari uang. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang turut mendorong perkembangan ekonomi digital adalah sistem transaksi non-tunai. Berdasarkan laporan dari Bank Indonesia, sejumlah penyedia layanan sistem pembayaran telah resmi diberikan izin dalam menyelenggarakan transaksi digital. Contoh-contoh dari sistem pembayaran non-tunai antara lain mencakup:

#### *1. Kartu Kredit*

Kartu kredit merupakan metode pembayaran non-tunai yang disediakan oleh bank, di mana Anda meminjam sejumlah uang untuk melakukan transaksi. Dalam periode tertentu, seperti sebulan, jumlah total transaksi yang dilakukan dengan kartu ini akan dihitung dan harus dibayar.

## 2. *Kartu Debit*

Kartu debit yakni alat pembayaran non-tunai yang terhubung langsung dengan rekening tabungan Anda. Biasanya, kartu ini memiliki batasan jumlah transaksi yang dapat dilakukan berdasarkan saldo di rekening.

## 3. *Kartu Prabayar*

Kartu prabayar berbeda dari kartu debit dan kredit karena tidak menggunakan sistem pinjaman dan tidak terhubung dengan rekening bank. Kartu ini memiliki saldo yang dapat diisi ulang sesuai kebutuhan, dan penggunaannya dapat dihentikan kapan saja tanpa dikenakan biaya denda.

## 4. *Cek*

Cek adalah instrumen pembayaran non-tunai berbentuk kertas yang berfungsi sebagai instruksi kepada bank agar menarik sejumlah dana tertentu atas nama pemegang cek atau pihak lain yang tercantum di dalamnya.

## 5. *Giro*

Giro adalah jenis surat perintah pembayaran kepada bank yang digunakan dalam mentransfer dana antara rekening satu nasabah dengan rekening nasabah lainnya, berbeda dengan cek yang berfungsi untuk menarik dana langsung.

## 6. *E-money*

E-money adalah sistem pembayaran elektronik non-tunai yang sering tersedia dalam bentuk kartu atau aplikasi di server. Contoh e-money yang umum digunakan antara lain Go-Pay, FLAZZ, BRIZZI, OVO, dan Dana.

## 7. *Nota Kredit*

Nota kredit memungkinkan pelanggan dalam mentransfer dana dari satu rekening ke rekening lainnya melalui proses kliring. Metode pembayaran ini biasanya digunakan dalam transaksi dengan nilai nominal besar.

## 8. *Nota Debit*

Nota debit digunakan dalam menagih pembayaran dari pelanggan sesuai dengan jumlah yang disepakati dan dalam waktu tertentu. Nota ini sering digunakan dalam transaksi bisnis antar perusahaan (Nursari et al., 2019)

## 2.2 **Ekonomi Digital**

Istilah “ekonomi digital” yang juga dikenal sebagai “ekonomi digital” mengacu pada cabang *Communic Indonesia Broadcast Indonesia* yang menyoroti potensi dan tantangan ekonomi digital yang mempunyai implikasi signifikan terhadap perekonomian nasional, khususnya dalam hal transaksi ekonomi. Pengaruh perkembangan teknologi luas tidak terlepas dari perkembangan teknologi yang berlandaskan pada elemen ekonomi digital. Teknologi yang diterapkan melalui media penjualan modern memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan merancang struktur bisnis yang efisien, didukung oleh keputusan yang jelas dan tujuan yang tepat dalam menjalankan transaksi ekonomi. Indonesia memiliki potensi besar dalam sektor ekonomi digital, menjadikannya pesaing kuat dalam perekonomian global. (Maria & Widayati, 2020) Berdasarkan dampak utama yang terlihat dalam ekonomi digital, terdapat dua jenis dampak, yaitu seperti berikut:

### 1. Dampak Positif Ekonomi Digital

Dampak positif ekonomi digital pada perilaku pengguna media sosial adalah sebagai berikut:

- a. Menambah produktivitas individu di tempat kerja melalui teknologi yang memperbanyak jenis produk dan bisnis yang dihasilkan.
- b. Karena maraknya penggunaan media sosial yang berbasis teknologi, masyarakat mampu dengan mudah mengumpulkan informasi dan melakukan transaksi melalui telepon maupun daring. Hal tersebut mempermudah konsumen untuk menjalankan transaksi ekonomi yang pada akhirnya memberikan keuntungan produsen dan pelaku ekonomi utama melalui sistem perdagangan elektronik.

- c. Teknologi dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai tugas dan juga dapat mendorong perekonomian. Salah satu contohnya adalah keberadaan bank yang menggunakan teknologi masa kini sebagai sarana melakukan transaksi keuangan.
2. Dampak Negatif Ekonomi Digital

Selain dampak positif, ekonomi digital juga memiliki dampak negatif diantaranya :

    - a. Adanya jaringan komunikasi pada transaksi ekonomi yang pada umumnya digunakan mampu dengan mudah menyebabkan munculnya penipuan yang tidak bertanggung jawab yang dapat menghambat banyaknya bisnis yang sah baik yang bergerak di bidang produksi maupun pembiayaan yang mengakibatkan hutang konsumen dalam skala besar.
    - b. Penyalahgunaan media komunikasi dapat mempengaruhi norma sosial, seperti terjadinya pencemaran nama baik serta adanya pemblokiran sistem dan peretasan pada sistem transaksi ekonomi. (Maria & Widayati, 2020)

### **2.3 Fintech**

#### **1. Pengertian Fintech**

Fintech, yang merupakan singkatan dari teknologi finansial, bersumber dari bidang teknologi dan berfokus pada inovasi dalam layanan keuangan. Menurut National Digital Research Centre (NDRC) di Dublin, Irlandia, fintech didefinisikan sebagai "inovasi dalam layanan keuangan" atau "inovasi dalam layanan pinjaman fintech," yang memanfaatkan teknologi terkini untuk mengembangkan solusi keuangan. Jenis transaksi dalam fintech mencakup pembayaran, investasi, pertukaran mata uang, transfer dana, perencanaan keuangan, dan perbandingan produk. Saat ini, terdapat 142 perusahaan fintech yang telah terverifikasi secara independen. Fintech telah menjadi salah satu sektor jasa keuangan yang berkembang pesat di era digital, dengan pembayaran digital kini menjadi area yang paling cepat berkembang dalam industri fintech di Indonesia. Ini adalah sektor yang diharapkan oleh masyarakat dan pemerintah dalam menumbuhkan jumlah orang yang memiliki akses ke layanan keuangan paling banyak.

## 2. Peran Fintech

Fintech, yang mencakup layanan keuangan sebagai contohnya crowdfunding, pembayaran seluler, dan layanan transfer uang, sedang merevolusi dunia bisnis rintisan. Crowdfunding memungkinkan Anda untuk dengan mudah mengumpulkan uang dari orang-orang di seluruh dunia, bahkan mereka yang belum pernah mendengar tentang Fintech sebelumnya. Ini juga memungkinkan transfer uang internasional atau di seluruh dunia gerbang pembayaran sebagai contohnya PayPal secara otomatis menyesuaikan nilai tukar, memungkinkan konsumen Amerika untuk dengan mudah melakukan pembelian produk dari Indonesia. Fintech juga menawarkan keuntungan signifikan dalam memenuhi ekspektasi konsumen, seperti: a. kemampuan untuk mengakses data dan informasi kapan saja dan dari mana saja; b. kemampuan untuk mengelola bisnis besar maupun kecil, yang memungkinkan mereka untuk mempertahankan tingkat ekspektasi tinggi meskipun berhadapan dengan perusahaan kecil yang baru mulai. Secara global, industri fintech terus mengalami perkembangan dengan pesat, didorong oleh munculnya bisnis baru dalam bidang ini dan investasi global yang besar. Di Indonesia, meskipun demikian, sektor ini mengalami pertumbuhan yang lambat, yang memengaruhi pandangan terhadap bisnis-bisnis di negara ini.

## 3. Perkembangan Fintech Global

Fintech, sebagai istilah global, merujuk pada industri Fintech yang berkembang pesat di beberapa sektor, termasuk perusahaan rintisan yang berfokus pada pembiayaan, investasi, ritel, crowdsourcing, pengiriman uang, riset keuangan, dan keuangan pribadi. Mayoritas pelaku FinTech Indonesia masih bergerak di bisnis pembayaran (43%), diikuti oleh pinjaman (17%), agregator, crowdfunding, dan bisnis lainnya. (Muzdalifa et al., 2018)

## 2.4 E-Commerce

*E-commerce* yakni metode bagi konsumen untuk membeli barang yang mereka inginkan secara daring. Definisi lain dari *e-commerce* adalah "iklan pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan yang optimal melalui toko daring 24 jam untuk semua pelanggan yang beroperasi di internet." Dengan demikian, *e-commerce* mengacu pada situs web yang menawarkan/melakukan transaksi daring,

atau merupakan metode perdagangan atau bisnis daring yang memanfaatkan sumber daya internet melalui situs web yang menyediakan layanan "ambil dan kirim". *E-commerce* berpotensi untuk meningkatkan kampanye pemasaran dan mengefisienkan biaya operasional bagi bisnis. *E-commerce* menggunakan internet untuk melakukan bisnis daring dan dengan lebih presisi. Sedangkan *E-Commerce* merupakan bagian dari *E-Business*. Pembayaran dapat dilakukan menggunakan transfer uang digital, sebagai contohnya akun PayPal atau kartu kredit. *E-commerce* sering diklasifikasikan menjadi dua kategori: bisnis-ke-bisnis (B2B) dan bisnis-ke-konsumen (B2C). B2B mengacu pada komunikasi bisnis daring antara pemilik bisnis, sedangkan B2C mengacu pada mekanisme pusat perbelanjaan daring, atau transaksi antara pedagang daring dan pelanggan daring. Dalam transaksi bisnis-ke-bisnis, perdagangan biasanya dilakukan oleh mitra dagang yang sangat memahami format yang telah ditetapkan. Di sisi lain, model B2C terbuka untuk umum, artinya siapa pun dapat mengaksesnya melalui server web. (Nugrah & Putri , 2022)

Enam dimensi keberhasilan sistem informasi berdasarkan DeLone, dan Mclean, (2004) yang mampu diimplementasikan juga pada lingkungan *e-commerce* yakni diantaranya:

1. Kualitas sistem pada lingkungan internet, karakteristik e-commerce dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, ketersediaan, bantuan, kemampuan penyesuaian, dan waktu respons (seperti waktu pengunduhan dan pemrosesan data) dari pengguna.
2. Kualitas informasi saat mengelola toko daring. Saat pembeli atau penjual berbisnis daring, kontennya harus bersifat personal, komprehensif, relevan, mudah dinavigasi, dan aman.
3. Kualitas Layanan: Kualitas lingkungan secara keseluruhan disediakan oleh penyedia layanan, yang bisa berasal dari departemen sistem informasi, unit organisasi baru, atau bahkan melalui alih daya kepada penyedia layanan daring, tergantung pada struktur penyediaan layanan tersebut.
4. Penggunaan: Perbedaan antara sekadar mengakses situs web untuk mencari informasi dan melaksanakan transaksi online.

5. Kepuasan Pengguna: Strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam sistem e-commerce, yang perlu mempertimbangkan pengalaman pelanggan mulai dari proses pembelian hingga penerimaan produk atau layanan.
6. Manfaat: Penting untuk mengetahui pengaruh baik maupun buruk dari e-commerce terhadap konsumen, pelaku usaha, tenaga kerja, organisasi, pasar, sektor industri, perekonomian, serta masyarakat secara keseluruhan.

## **2.5 Quick Response (QR) dan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)**

Dalam mempermudah penerjemahan konten dengan cepat, QR merupakan singkatan dari *Quick Response*. QR Code, yang dirancang menggunakan algoritma khusus, dapat dibaca oleh pemindai barcode atau perangkat seluler yang dilengkapi dengan kamera. QR Code ini terdiri dari dua kotak besar berbentuk persegi dan dua kotak kecil berbentuk persegi, serta memiliki pola yang menyimpan informasi di dalamnya. Kode QR yang digunakan dalam pembayaran melalui dompet digital selalu berubah karena proses pemindaian kode tersebut membutuhkan data pengguna, seperti informasi personalisasi, jumlah transaksi, dan alamat URL dari dompet digital yang bersangkutan. (Andina Dwijayant et al., 2022)

QRIS, atau *Quick Response Code Indonesian Standard*, yakni standar nasional untuk kode QR yang digunakan sebagai metode pembayaran di Indonesia, yang diperkenalkan oleh Bank Indonesia (Andina Dwijayant et al., 2022) Dengan penggunaan QRIS sebagai pembayaran digital melalui:

### *1. Link Aja*

Link Aja, yang dikelola oleh PT Fintek Karya Nusantara (Finarya), adalah layanan pembayaran berbasis server yang telah terdaftar dan diberikan perizinan dari Bank Indonesia. Sebagai penerbit uang elektronik, Finarya diakui sejak 21 Februari 2019 dengan menyediakan sistem keamanan yang handal dalam transaksi digital.

### *2. Dana*

Dana merupakan aplikasi dompet digital dengan akses terbuka, dirancang untuk memfasilitasi berbagai kegiatan ekonomi dan gaya hidup digital bagi seluruh

masyarakat Indonesia. Aplikasi ini memungkinkan pembayaran non-tunai secara cepat dan aman, baik di dunia maya maupun dunia nyata.

### 3. *Gopay*

GoPay adalah platform pembayaran elektronik yang terintegrasi dalam aplikasi Gojek, memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti mentransfer dana, mengisi saldo, dan mengakses fitur tambahan untuk memenuhi kebutuhan finansial sehari-hari.

### 4. *Ovo*

OVO menawarkan kemudahan dalam melakukan pembayaran dan memberi pengguna kesempatan untuk mengumpulkan poin yang dapat ditukarkan di berbagai tempat, menjadikannya pilihan praktis dan menguntungkan untuk transaksi digital.

### 5. *ShopeePay*

*ShopeePay* adalah fasilitas dompet digital yang disediakan oleh *Shopee*. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk melakukan tiga jenis transaksi: belanja online di aplikasi atau situs *Shopee*, pembayaran online di luar platform *Shopee* seperti di aplikasi atau situs web merchant, serta pembayaran langsung (offline) di merchant yang mendukung metode pembayaran QRIS dan *ShopeePay*.

### 6. *M-Banking*

*Mobile banking* yakni layanan yang mempermudah nasabah dalam menjalankan transaksi keuangan melalui ponsel atau smartphone. Layanan ini dapat diakses melalui aplikasi yang dapat diunduh oleh nasabah, dengan menyediakan fitur pemindaian barcode untuk berbagai transaksi pembayaran digital.

Jika telah menjadi bagian dari mitra Gopay, Ovo, Link Aja, Dana, dan ShopeePay maka akan mendapatkan barcode seperti berikut :



**Gambar 2 1 QR Code**

Sumber : <https://images.app.goo.gl/yuWHqskfpV38JRg8>

Pembeli dapat meng-scan barcode seperti gambar diatas untuk mendapatkan respon cepat dalam melakukan pembayaran. Setelah itu akan diarahkan ke tampilan nominal pembayaran lalu memasukkan sandi pembayaran.

Dari Link Aja, Ovo, Gopay, Dana, ShopeePay, dan M-Banking dapat disimpulkan bahwa tidak pernah ada biaya tetap untuk transaksi pembayaran. Menurut konsep ini, uang ditransfer secara elektronik dan dibagi menjadi dua kategori berdasarkan lokasi transfer, yaitu kartu (chip) dan server. Uang elektronik dengan menggunakan chip (kartu) memungkinkan kita untuk melakukan transaksi offline menggunakan kartu. Misalnya, kita dapat menggunakan kartu yang diterbitkan oleh lembaga keuangan tertentu dan dengan mudah menggunakannya untuk tugas-tugas seperti membayar tagihan, melakukan pembelian, dan sebagainya. Namun, jika kita menggunakan mata uang elektronik ini, kita akan membutuhkan koneksi internet atau metode pembayaran online, seperti pembayaran barcode melalui T-Cash.(Baso et al., 2023)

### 2.5.1 Tujuan dan Manfaat QRIS

QRIS memiliki banyak kegunaan dan kelebihan bagi para pelaku bisnis. Fitur fungsional kode QR membuka jendela dengan bermacam informasi. Salah satu fitur kode QR yang paling berguna yakni kemampuannya untuk menjembatani kesenjangan antara dunia fisik dan virtual dengan menyediakan akses instan ke informasi yang tersedia di internet. Dengan mempertimbangkan tujuan QRIS berikut:

1. Interaksi antara dunia nyata dan dunia virtual Salah satu fitur terpenting kode QR ialah kemampuannya dalam memfasilitasi pertukaran data antara konten dunia fisik dan konten online. Fungsi utama kode QR yakni berperan sebagai jembatan antara media offline dan online.
2. Kemampuan dalam mengakses informasi online secara instan. Melalui penggunaan kode QR, pengguna telepon pintar dapat dengan cepat mengakses komunitas dan portal online. Kode QR memungkinkan pengguna untuk mengakses alamat situs web seluler tanpa harus memasukkan kode pin.
3. Memahami batasan spasial. Kode QR memberi tahu pengguna telepon pintar bahwa semua bentuk media komunikasi yang dapat diakses melaluinya dapat dilihat, sehingga meningkatkan pemisahan spasial antara informasi yang dapat diakses melaluinya dan yang hanya dapat diakses secara online.
4. Proses pembuatan kode QR yang mudah digunakan. Sejumlah fungsi lain dari Kode QR yang tersedia bagi pengguna termasuk kemampuannya untuk membuat Kode QR gratis secara daring dengan menggunakan printer portabel dan mencetaknya menggunakan printer konvensional. Pengguna dapat dengan mudah memindai kode QR yang disediakan. (Warisno et al., 2023)

Penggunaan QRIS dalam melakukan transaksi mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat bagi pengguna aplikasi pembayaran: Cepat dan mudah, Tidak perlu mengulang proses transfer dana, Tidak perlu memindai kode QR orang yang mengalami kesulitan, dan Terlindungi karena seluruh PJSP perantara QRSI telah mempunyai izin dan dipantau oleh Bank Indonesia.
2. Bagi Merchant: Kemampuan untuk menerima pembayaran berbasis QR dapat menambah penjualan dan mengikuti tren pembayaran nontunai atau digital. Transaksi tercatat secara otomatis dan dapat diakses dalam transaksi, memberikan kemudahan dengan menggunakan satu QRIS,

mengurangi biaya pengelolaan uang tunai, serta mencegah peredaran uang palsu.

### **2.5.2 Indikator QRIS**

QRIS mempunyai karakteristik yang disebut UNGGUL, yang dimana karakteristik QRIS ini dijadikan oleh peneliti menjadi indikator. Adapun 4 Karakteristik QRIS yang adalah kepanjangan dari UNGGUL seperti berikut:

#### *1. Universal*

QRIS memungkinkan pembayaran melalui aplikasi pembayaran apa pun yang menggunakan kode QR, yang mana menjadikan pengguna tidak perlu mengunduh banyak aplikasi pembayaran.

#### *2. Gampang*

Bagi konsumen: Pembayaran mampu dijalankan dengan mudah hanya dengan memindai QR Code dan menekan.

Bagi pedagang: Cukup menampilkan satu QRIS, yang dapat dipindai dengan beragam aplikasi pembayaran QR.

#### *3. Untung*

Pengguna: Memungkinkan pembayaran menggunakan akun dari aplikasi pembayaran QR apa pun.

Pedagang: Dapat mendapatkan pembayaran dari berbagai sumber hanya dengan satu akun.

#### *4. Langsung*

Transaksi QRIS diproses secara langsung, memberikan informasi transaksi dengan cepat kepada kedua belah pihak, baik pengguna maupun penjual. (Artameviah, 2004)

### **2.5.3 Jenis-Jenis Mekanisme Transisi Menggunakan QRIS**

#### **1. Cara Penyajian Merchant**

Pengguna dapat memindai QR Code yang telah disediakan oleh merchant. Dua bentuk QR Code Merchant Presented Mode adalah sebagai berikut: Setiap transaksi diidentifikasi oleh QR Code yang unik, dan jumlah nominal

pembayaran ditampilkan pada QR Code. EDC juga akan menyajikan struktur pembayaran dengan QR Code yang menyertainya. Karakteristik yang unik untuk setiap transaksi: Setiap transaksi diidentifikasi oleh QR Code yang unik, dan jumlah pembayaran ditampilkan pada QR Code. EDC juga akan memindai pembayaran dengan QR Code yang menyertainya.

## 2. Cara Penyajian Customer

Mekanisme *QR Code Customer Presented Mode* ini tersedia untuk setiap orang. Customer dapat menentukan dan menggunakan aplikasi pembayaran yang bekerja dengan baik pada smartphone dan memiliki saldo dalam melakukan transaksi. Merchant akan memindai QR Code yang dipindai oleh customer dengan smartphone mereka.

### 2.5.4 Kelebihan QRIS

Saat ini, QRIS adalah metode pembayaran yang mudah, sederhana, dan cepat. Transaksi atau pembayaran berhasil setelah Anda melakukan scan kode menggunakan smartphone. Selain itu, QRIS lebih digunakan daripada menekan kartu uang elektronik atau e-money. Kode QR masih dapat diterjemahkan oleh smartphone bahkan jika bagian kodenya rusak (Ekonomi et al., n.d ,)

QRIS memiliki beberapa keuntungan, seperti berikut:

1. Tidak ada transaksi minimal sebesar 1 rupiah.
2. Membayar sesuai jumlah yang dibeli.
3. Praktis karena tidak perlu membawa uang tunai secara fisik.
4. Transaksi berlangsung cepat dan aman tanpa harus membawa sejumlah besar uang.
5. Tidak ada interaksi langsung.
6. Meminimalisir peredaran uang palsu.

### 2.5.5 Kekurangan QRIS

Transaksi digital tidak bergantung pada koneksi internet. Selain itu, mulailah dengan metode pembayaran ini. Gangguan jaringan, yakni transaksi QRIS Penyebab paling umum transaksi QRIS tidak berhasil adalah perangkat smartphone yang rusak. Selain itu, meski QRIS termasuk metode pembayaran kekinian, tidak

semua merchant menerimanya sebagai alat pembayaran. Terkait hal tersebut, sebelum melakukan pembayaran, diasumsikan merchant yang bersangkutan memiliki kemampuan untuk menerima metode pembayaran ini. Meski demikian, metode pembayaran cepat atau murah untuk QRIS akan menjadi metode transaksi standar yang ditetapkan. Selain itu, penggunaan metode pembayaran ini juga disertai dengan berbagai penawaran menarik. Selain memberikan keuntungan, banyak orang tertarik menggunakannya karena dapat menghemat biaya. Berikut adalah beberapa kendala yang dihadapi oleh QRIS:

Adanya maksimal pada transaksi (10 juta).

1. Kendala terkait sinyal internet bilamana tidak stabil.
2. Kuota yang kapan saja bisa habis.

## **2.6 Kemudahan QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard)**

Konsep kemudahan penggunaan teknologi mengacu pada persepsi individu bahwasanya teknologi tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan. Ketika seseorang merasa bilamana suatu teknologi memberikan manfaat, mereka cenderung memiliki pandangan positif terhadap teknologi tersebut dan akan menggunakannya. Sebaliknya, apabila seseorang merasa bahwa teknologi tersebut tidak mendatangkan kelebihan yang cukup, mereka akan cenderung menghindari penggunaannya. Semakin banyak orang yang percaya bahwasanya teknologi dapat digunakan dengan cara yang mudah atau dengan dampak yang minimal, semakin tinggi kemungkinan teknologi tersebut digunakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakannya. Selain itu, persepsi terhadap kemudahan penggunaan juga akan mempengaruhi penilaian mereka terhadap efektivitas teknologi tersebut (Tony, 2019)

Persepsi seseorang tentang betapa mudahnya menggunakan tertentu adalah titik di mana mereka menyadari bahwa menggunakan itu akan menyelamatkan mereka dari kesulitan dan usaha bisnis. Ketika situs web lebih mudah digunakan, seharusnya ada lebih sedikit yang perlu diambil oleh karyawan untuk meningkatkan produktivitas mereka saat menggunakan teknologi tertentu. Karena kemudahan penggunaannya, ini adalah yang tidak memerlukan kemampuan yang tinggi saat

individu menggunakan yang disebutkan di atas. (Hartono, 2022)

Gunakan teknologi untuk melakukan tugas yang diinginkan dengan lebih nyaman, dan berkomunikasi dengan teknologi seluler untuk transaksi yang tidak terlalu padat karya, ada enam penanda kegunaan yang dirasakan (Hartono, 2022):

1. *Mudah dipelajari (ease of learning)*

Sangat mudah untuk belajar bagaimana menggunakan teknologi. Premis dari penelitian ini adalah belajar bagaimana memanfaatkan uang elektronik itu sederhana.

2. *Simple to learn / master (mudah dipelajari / dikuasai)*

Karena teknologi mudah digunakan, ini dapat membantu seseorang menjadi mahir dalam memanfaatkannya dan menghindari kebingungan. Hal itu tersirat dari fakta bahwa penggunaan uang elektronik mudah dipahami, dan masyarakat tidak bingung dengan penggunaannya.

3. *Dapat dimengerti dan jelas (understandable and clear)*

Cara memanfaatkan suatu teknologi, dalam hal ini uang elektronik, sangatlah mudah dan sederhana. Fungsi – fungsi yang disediakan sederhana dan mudah.

4. *Simple to use (mudah digunakan)*

Sebuah teknologi, dalam hal ini uang elektronik, mempermudah transaksi pembayaran.

5. *Dapat disesuaikan (dapat disesuaikan)*

Uang elektronik merupakan teknologi yang mudah digunakan. Ini menyiratkan bahwa itu dapat digunakan kapan saja dan dari lokasi mana saja.

6. *Berisi (containable)*

Penggunaan teknologi dapat dikelola, dan kesalahan dalam penerapannya jarang terjadi.

## **2.7 Kemanfaatan QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard)**

Persepsi manfaat merujuk pada seberapa jauh individu meyakini bahwa penggunaan teknologi tertentu dapat memaksimalkan kinerja tugasnya (Jogiyanto, 2015). Berdasarkan Davis & Newstrom, (2014) persepsi kemanfaatan adalah

pandangan pengguna mengenai sejauh mana sebuah dapat meningkatkan kinerja mereka. Persepsi manfaat mencerminkan keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi akan berdampak positif terhadap kinerja pekerjaan mereka. Beberapa yang digunakan untuk mengukur ini meliputi manfaat, kecepatan, produktivitas, dan efektivitas.

Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) didefinisikan menjadi keyakinan seseorang bahwasanya pemanfaatan teknologi tertentu mampu memaksimalkan kinerja tugasnya Hafifuddin (2022). Berdasarkan definisi tersebut, mampu berkesimpulan bahwasanya persepsi manfaat merujuk pada pandangan seseorang pada keuntungan yang diperoleh dari penggunaan sebuah objek atau produk, yang mendatangkan kemudahan dan menambah efisiensi pada penggunaannya (Sibuea et al., 2021).

Pemanfaatan adalah bentuk singkat dari kata manfaat, yang berarti proses yang cermat dalam melaksanakan kegiatan yang memberi penghargaan kepada diri sendiri. Penghadapan ini umumnya memiliki efek buruk pada proses pembelajaran atau penerapan keterampilan yang berguna yang tidak boleh diterapkan secara perlahan agar bermanfaat.(Hartono, 2022)

### **2.7.1 Faktor-Faktor Manfaat**

1. Kebutuhan yang berkaitan dengan kebutuhan ini adalah kebutuhan yang akan dijelaskan.
2. Motif, istilah untuk segala sesuatu yang mencakup setiap penggerak, atau dorongan yang menyebabkan mereka menciptakan sesuatu.
3. Minat adalah keterikatan emosional yang kuat pada situasi tertentu.

### **2.7.2 Indikator Terhadap Manfaat**

Persepsi Manfaat mampu dievaluasi melalui sejumlah indikator berdasarkan Andrean Sapta dan I Made Bayu (2018), seperti berikut:

1. Memperlancar transaksi pembayaran.
2. Menangani transaksi pembayaran dengan hati-hati.
3. Memberikan keuntungan kepada pihak lain saat menyelesaikan transaksi.

4. Memberikan kesan tenang saat melakukan transaksi pembayaran.

5. Menambah efisiensi transaksi pembayaran.

## **2.8 Risiko QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard)**

Peran penting manusia dalam pengambilan keputusan dalam situasi yang tidak pasti, yang juga dipengaruhi oleh cara pandang terhadap risiko. Persepsi risiko dapat diartikan sebagai cara individu menilai suatu situasi yang mengandung unsur risiko (keadaan tidak mengetahui) yang secara signifikan dipengaruhi oleh faktor psikologis dan keadaan sekitar pengambilan keputusan.

Persepsi risiko dengan langsung berpengaruh pada kepercayaan konsumen; apabila persepsi risiko tinggi maka akan timbul rasa tidak percaya atau kurangnya keyakinan yang menghambat kemampuan dalam menggunakan (toko daring) atau bertransaksi; apabila persepsi risiko rendah maka akan timbul rasa percaya yang pada akhirnya mengikis loyalitas dan kepercayaan konsumen.

Sejumlah indikator yang dipergunakan dalam mengevaluasi risiko diantaranya (Nugraha, 2018):

1. Risiko Finansial: Risiko finansial yang mungkin timbul akibat pembelian produk tertentu.
2. Adanya risiko tertentu.
3. Hasil yang diharapkan yang dinyatakan dalam kata-kata.
4. Ketidakmampuan untuk menyelesaikan transaksi.
5. Kejahatan dunia maya mengacu pada aktivitas apa pun yang dilakukan melalui penggunaan dan jaringan yang tidak mematuhi etika, hukum, dan moralitas serta sehubungan dengan pengumpulan, penggunaan, dan transfer data.

## **2.9 Penelitian Terdahulu**

Penulisan skripsi ini didukung oleh tinjauan pustaka dari penelitian sebelumnya, yang mencakup hal-hal berikut:

Azzahroo & Estiningrum (2021) dalam jurnalnya yang berjudul “Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (qris) Sebagai Teknologi Pembayaran”, memberikan hasil dari penelitiannya ialah dapat disimpulkan bahwasanya ekspektasi kinerja (ek) dan

kondisi yang memfasilitasi (km) berdampak positif signifikan pada minat pemakaian qris sebagai teknologi pembayaran digital. Semakin banyak pengguna smartphone dengan bermacam jenis pembayaran digital, semakin cepat pembayaran mampu dilakukan. Oleh karena itu, diperkirakan jumlah orang yang menggunakan qris sebagai teknologi pembayaran digital akan meningkat. Penggunaan teknologi Qris tidak dipengaruhi oleh ekspektasi usaha (eu) dan pengaruh sosial (ps).

Nainggolan, dkk (2022) dalam jurnal yang berjudul “Analisis kepuasan genz dalam menggunakan qris di kota pematangsiantar” memberikan hasil dari penelitiannya ialah bahwa bahwa tingkat kepuasan pengguna Qris oleh generasi Z di Pematang Siantar telah meningkat, yang memperlihatkan bahwasanya Qris membawa dampak yang signifikan dan positif pada penggunaannya. Dalam dua tahun terakhir, Qris telah memperluas basis penggunaannya baik dari konsumen maupun produsen, atau pedagang, di Pematang Siantar, dan kita dapat membayangkan bahwa di masa depan, Qris akan menjadi lebih populer di setiap kota besar dan kota besar di Indonesia.

Mayanti (2020) dalam jurnal yang berjudul “Faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan user terhadap penerapan quick response indonesia standard sebagai teknologipembayaran pada dompet digital”, memberikan hasil penelitiannya ialah Pada jurnal ini mengkaji mengenai berpengaruh pada penerimaan user pada penerapan qris.

Josef (2020) dalam jurnal yang berjudul “Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan” bahwa penelitian ini menelaah bagaimana pemanfaatan QRIS pada UMKM di Medan, dan menjabarkan peranan, kendala dan penghasilan UMKM melalui adanya QRIS dan QRIS ini mempunyai manfaat bagi para pedagang UMKM.

Rohmah & Martini (2019) dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis niat konsumen dalam menggunakan qris di surakarta berdasarkan model decomposed theory of planned behavior” memberikan hasil penelitiannya ialah dijalankan menurut teori *decomposed theory of planned behavior* (dtpb) dalam

mengestimasi perilaku niat (*intention behavior*) dimana perilaku target tidak sepenuhnya berada di bawah kendali individu sendiri.

Saputri (2020) dalam skripsinya yang berjudul “Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard (qris) sebagai sistem pembayaran digital”, memberikan hasil ialah mengidentifikasi preferensi ataupun minat masyarakat atas pemberlakuan *quick response code indonesia standard* (qris) oleh bank indonesia pada tanggal 1 januari 2020 menjadi sistem transaksi pembayaran digital.

Laloe et al.,(2023) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Dan Risiko Terhadap Minat Pengguna E-Payment Qris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado” memberikan hasil bahwasanya Kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat pengguna, sementara persepsi manfaat dan risiko berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, ketiganya memengaruhi minat mahasiswa FEB Unsrat terhadap penggunaan QRIS.

Adinata, dkk (2023) dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh penggunaan qris sebagai sistem pembayaran terhadap kepuasan nasabah”, memberikan hasil penelitiannya bahwa qr code standar Indonesia, atau qris, sebagai sistem pembayaran elektronik, meningkatkan kepuasan pelanggan. Sejumlah faktor yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan, sebagai contohnya keamanan, kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan, juga mempengaruhi pemakaian qris sebagai sistem pembayaran.

Yora Kurnia Ilahi (2020) dalam jurnal yang berjudul “Faktor-Faktor (Benefits, Trust, Easy of Use, dan Security) Yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen Dalam Menggunakan QRIS Pada Generasi Milenial Kota Batam”, memberikan hasil penelitian dampak *benefits, trust, easy of use, dan security* pada persepsi konsumen ketika menggunakan QRIS pada setiap transaksi. Teknik pemilihan sampel pada penelitian ini melalui metode *purposive sampling* bahwa penetapan sampel dilandaskan pada pertimbangan peneliti dan jumlah responden pada penelitian ini yakni sebanyak 384 responden dipilih berdasarkan pengalaman peneliti seluruh responden generasi milenial yang ada di Kota Batam.

Rahmi & Sisilia (2023) dalam Jurnal berjudul “Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran Digital Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)” bahwa keputusan penggunaan semakin ditingkatkan manfaat, kemudahan dan penggunaan terhadap pembayaran digital QRIS bahwa semakin meningkat sebanyak 36,9% dan sisa ditentukan oleh faktor lain.

Fauziah et al., (2024) dalam jurnal berjudul “The Influence of Perceived Convenience, Perceived Usefulness, and Perceived Risk on the Use of QRIS to Increase MSMEs Income” bahwa 27 keputusan temuan dari penelitian menyatakan bahwasanya persepsi kemudahan, persepsi kegunaan membawa dampak signifikan pada penggunaan QRIS sedangkan persepsi kegunaan membawa dampak tidak signifikan pada penggunaan QRIS. Dan penggunaan QRIS membawa dampak signifikan pada pendapatan UMKM.

Hartutik et al., (2024) dalam jurnal berjudul “Exploring Intention in Using Quick Response Code Indonesian Standard: Technology Acceptance Model Approach” hasil penelitian menunjukkan hubungan positif namun tidak signifikan antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan pada niat perilaku dalam memakai QRIS. Sementara itu, persepsi kepercayaan dan sikap terhadap penggunaan QRIS memperlihatkan keterkaitan positif dan berpengaruh signifikan. Orisinalitas - Kepercayaan merupakan variabel yang membawa dampak dan berperan signifikan dalam penggunaan teknologi seperti QRIS.

Ahyani & Amna, (2024) dalam jurnal berjudul “Determinants Of Financial Technology Use: QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) PRODUCTS IN GEN Z (Study on Private University Students in Bandar Lampung)” Temuan dari penelitian memperlihatkan bahwasanya persepsi manfaat tidak membawa dampak yang signifikan pada minat penggunaan QRIS, sementara itu persepsi kemudahan membawa dampak yang positif serta signifikan. Persepsi risiko juga membawa dampak yang positif serta signifikan pada minat penggunaan QRIS, hal tersebut memperlihatkan bahwasanya pelajar yang mempunyai kesadaran risiko yang tinggi lebih cenderung menggunakan QRIS menjadi metode pembayaran. Simpulan penelitian ini mampu menjadi dasar

dalam meningkatkan pemahaman dan penerimaan QRIS di kalangan pelajar Generasi Z sebagai alat pembayaran.

(Setyaningtyas, 2024) dalam jurnal berjudul “The Influence Of Perceived Benefits, Perceived Ease Of Use, And Perceived Risk On MSME Decisions In Using Qris As A Digital Payment System In Surakarta” Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan UMKM untuk mempergunakan QRIS ditentukan dengan signifikan oleh persepsi manfaat dan kemudahan. Hal tersebut memperlihatkan bahwasanya UMKM merasakan manfaat, kemudahan, dan manfaat dari penggunaan QRIS. Sementara itu, persepsi risiko tidak membawa dampak yang signifikan. Hal tersebut memperlihatkan bahwasanya keputusan dalam memakai QRIS tidak ditentukan oleh persepsi risiko. Dengan demikian, temuan penelitian ini menyediakan pemahaman terkait unsur-unsur yang mempengaruhi adopsi QRIS dan menjadi dasar bagi peningkatan keamanan dan edukasi lebih lanjut mengenai adopsi QRIS sebagai sistem pembayaran digital di kalangan UMKM.

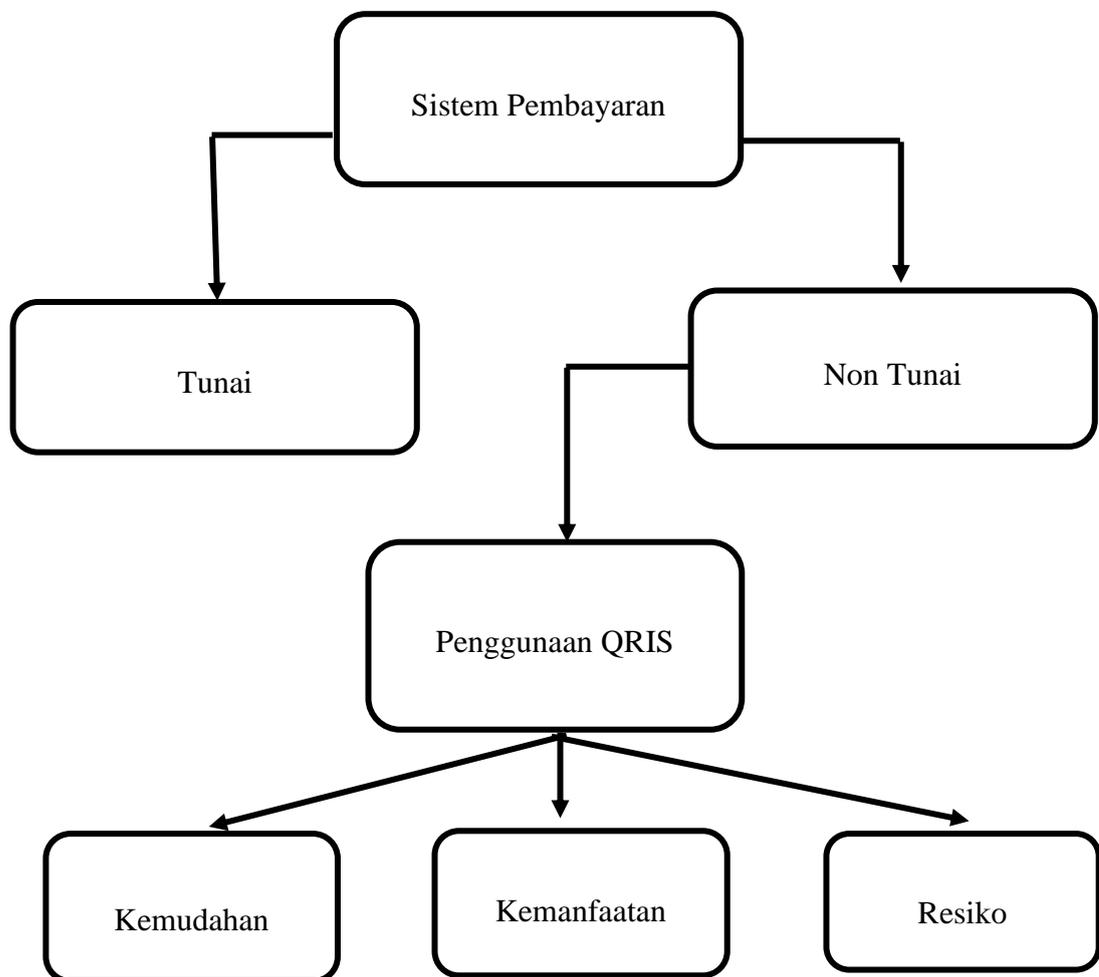
(Ayuningtyas et al., 2024) dalam jurnal berjudul “Quick Response Code Indonesian Standard as a Digital Payment Solution to Increase the Turnover and Reduce the Circulation of Counterfeit Money” Penelitian ini menunjukkan bahwa QRIS dapat meningkatkan omzet penjualan UMKM karena QRIS merupakan solusi pembayaran digital yang dapat memudahkan UMKM dalam menjalankan usahanya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan daya saing, serta diharapkan dapat meningkatkan minat kunjungan ulang dan meningkatkan keuntungan. Penggunaan QRIS sebagai media pembayaran menjadikan proses transaksi dengan konsumen menjadi lebih cepat, mudah, dan aman. Di samping hal tersebut, dapat mencegah penyebaran uang kertas palsu atau uang rupiah palsu dan mengurangi risiko penipuan uang palsu atau uang rupiah palsu.

## **2.10 Kerangka Berfikir**

Kerangka berpikir merupakan gabungan dari berbagai teori yang disajikan dalam tinjauan literatur, yang secara sistematis menjelaskan bagaimana teori tersebut memberikan solusi atau alternatif terhadap serangkaian masalah yang telah

ditentukan. Dalam penelitian yang melibatkan dua atau lebih variabel, kerangka berpikir yang solid harus digunakan untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel-variabel yang akan diteliti (Sugiyonno, 2019).

Dalam memahami masalah yang akan dibahas, diperlukan kerangka pemikiran yang berfungsi sebagai dasar dalam meneliti suatu isu dengan tujuan menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran dalam penelitian tersebut. Oleh karena itu, kerangka pemikiran dapat diilustrasikan seperti berikut:



**Gambar 2 2 Kerangka Berfikir**

## **2.11 Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara yang disusun berdasarkan rumusan masalah penelitian. Ini juga dapat diartikan sebagai pernyataan yang akan diuji untuk memberikan solusi sementara atas suatu masalah. Menurut kerangka teori yang telah disusun, hipotesis yang dilakukan pengajuan yakni seperti berikut:

H1 : Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS Cafe Foresthree.

H2 : Kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS Cafe Foresthree.

H3 : Resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS Cafe Foresthree.

H4 : Kemudahan, Kemanfaatan dan Resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS Cafe Foresthree.