

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan akan pesatnya teknologi pada masa modern ini telah berhasil memberikan Solusi bagi berbagai kebutuhan manusia dalam aspek kehidupan. Salah satu hasil inovatif dari kemajuan tersebut di bidang keuangan adalah *Financial Technology (Fintech)*, yang menghadirkan transformasi digital dalam layanan keuangan. Di tengah kemajuan era digital, layanan *fintech* tidak lagi terbatas pada institusi perbankan semata, melainkan telah berkembang menjadi solusi alternatif yang menjembatani berbagai jenis usaha baru. *Fintech* memungkinkan masyarakat guna mempermudah berbagai aktivitas keuangan, bahkan tanpa harus memiliki rekening bank.

Seiring terus tumbuhnya minat masyarakat terhadap ekosistem fintech, salah satu aspeknya ditunjukkan dengan bertransaksi memakai uang digital, atau dompet digital, sebagai alat transaksi yang praktis dan kontemporer. Tren peningkatan ini menjadi salah satu faktor pendorong bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk terus mendorong kenaikan pertumbuhan ekonomi nasional. Penggunaan dompet digital diperkirakan akan terus bertambah, terutama karena Indonesia berpotensi memperoleh bonus demografi pada 2030 mendatang, ketika populasi penduduk usia produktif berada pada angka yang sangat besar. Rahmatillah (2018)

Penggunaan uang kartal sebagai alat pembayaran dinilai memiliki efisiensi yang lebih rendah dibandingkan uang giral. Faktor utamanya adalah besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk keperluan pengadaan dan pengelolaan. Aspek ekonomi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan teknologi digital, khususnya dalam sektor *e-commerce* yang turut mendorong pertumbuhan *fintech* dan sistem pembayaran digital. *Fintech* sendiri merupakan inovasi teknologi di bidang keuangan yang bertujuan untuk menjadikan transaksi

keuangan lebih mudah, praktis, dan efisien. Kehadiran *fintech* ditujukan untuk memberikan kemudahan akses terhadap produk-produk keuangan bagi masyarakat, menyederhanakan proses transaksi, serta meningkatkan literasi keuangan.

Sistem pembayaran beserta instrumennya terus mengalami perkembangan seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi, yang secara langsung memengaruhi cara masyarakat dan pelaku usaha bertransaksi. Dalam konteks perekonomian, keberadaan sistem pembayaran yang andal menjadi sangat krusial untuk memastikan kelancaran proses transaksi. Bank Indonesia (BI) telah menetapkan kebijakan moneter yang berfokus pada empat aspek utama guna menjamin kelancaran serta keamanan sistem pembayaran. Kebijakan tersebut bertujuan untuk meningkatkan aspek keamanan, efisiensi, dan aksesibilitas terhadap sistem pembayaran, sekaligus memperhatikan perlindungan konsumen. Saat ini, sistem pembayaran tengah mengalami pergeseran dari metode konvensional berbasis tunai menuju sistem pembayaran berbasis teknologi atau non-tunai.

Jika dilihat dari sejarahnya, Indonesia termasuk sebuah negara dalam lingkup ASEAN yang tengah menghadapi pertumbuhan ekonomi digital yang cukup pesat. Kondisi ini menjadikan Indonesia sebagai pasar potensial yang mampu menyerap arus digitalisasi secara luas. Hal tersebut tidak terlepas dari besarnya jumlah penduduk, yang mayoritas berasal dari generasi milenial kelompok yang akrab dengan teknologi. Selain itu, sistem transaksi di Indonesia juga menunjukkan dinamika perkembangan di setiap periodenya, seiring dengan kemajuan teknologi dan sistem pembayaran yang terus mengalami inovasi.

Seiring dengan kemajuan zaman, sistem pembayaran di Indonesia mulai beralih dari penggunaan uang tunai menuju metode non-tunai. Sejalan dengan hal tersebut, hadir pula dompet digital atau *e-wallet* seperti bentuk lanjutan dari uang elektronik. Saat ini, berbagai aplikasi *e-wallet* seperti LinkAja, DANA, GoPay, dan lainnya telah tersedia luas dan digunakan oleh masyarakat. Tingginya peredaran uang tunai di tengah masyarakat, maraknya tindak kejahatan seperti penipuan, serta tingginya biaya operasional yang ditanggung Bank Indonesia dalam proses

pencetakan, penyimpanan, distribusi, hingga pemusnahan uang menjadi tantangan tersendiri. Faktor-faktor inilah yang mendorong Bank Indonesia untuk mengembangkan program pembayaran non-tunai dalam mendukung sistem perekonomian nasional.

Bank sebagai lembaga keuangan memiliki peran utama dalam sistem keuangan dan cenderung lebih dominan dibandingkan lembaga keuangan lainnya dalam mengatur perekonomian nasional. Menanggapi hal ini, Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan terkait metode pembayaran digital dengan mengembangkan sistem berbasis *shared delivery channel* yang dikenal sebagai *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS). QRIS ialah standar kode QR nasional yang digunakan untuk sarana transaksi guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan penggunaan saat melakukan transaksi digital.

Oleh sebab itu, bertepatan hari kemerdekaan ke 74 tahun Bank Indonesia mengimplementasikan QRIS sejak 17 Agustus 2019 sebagai jawaban guna mempersatukan berbagai sistem pembayaran digital yang sebelumnya mempergunakan *QR Code* secara terpisah dari masing-masing penyedia. Peluncuran ini didorong oleh maraknya penggunaan *QR Code* dari berbagai penerbit, yang pada gilirannya meningkatkan permintaan terhadap transaksi non-tunai. Keunggulan QRIS terletak pada kemudahannya, karena cukup diakses melalui telepon pintar yang terhubung dengan jaringan internet. Sistem ini mengakomodasi penggunaan dompet digital (*e-wallet*), baik yang bersal dari perbankan maupun non-perbankan, selama telah disetujui secara resmi oleh Bank Indonesia *Bank Indonesia, (2022)*.

Berdasarkan statistik sistem QRIS, total transaksi hingga tulisan ini dibuat telah mencapai 5.119.510.144, dengan rata-rata sekitar 2.300 transaksi per bulan di berbagai wilayah Indonesia. Meskipun QRIS menyediakan beragam keunggulan dalam kemudahan dan efisiensi transaksi, tingkat pemahaman masyarakat terhadap sistem ini masih relatif rendah. Warsono, selaku Kepala Kantor Perwakilan Bank Indonesia (BI) Provinsi Jambi, menyampaikan bahwa hingga bulan Juni 2024, terdapat lebih dari 321 ribu pedagang yang telah terdaftar dalam sistem QRIS. Pada

triwulan II tahun 2024, jumlah pengguna QRIS di wilayah Jambi juga menunjukkan peningkatan yang signifikan, yakni mencapai 516.806 pengguna. Selain itu, volume transaksi QRIS di daerah ini terus mengalami pertumbuhan, dengan total transaksi mencapai 7 juta kali dan nilai transaksi sebesar Rp971,09 miliar hingga Juni 2024.

Teknologi memiliki peran yang sangat vital dalam meningkatkan efisiensi berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk dalam hal pembayaran. Untuk mendukung kemudahan transaksi digital, Bank Indonesia memperkenalkan QRIS sebagai langkah strategis. Kehadiran QRIS diharapkan dapat menyederhanakan sistem pembayaran digital, karena cukup melalui satu kode QR, pengguna mampu melakukan transaksi melalui aplikasi finansial seperti mobile banking dan *e-money*. Namun, masih ditemukan ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas di lapangan. Oleh karena itu, peneliti memandang penting untuk terus mengkaji efisiensi penggunaan QRIS dalam sistem pembayaran digital saat ini.

Berdasarkan survei yang dipublikasikan melalui laman *solopos.com*, diketahui bahwa sebagian besar responden masih cenderung memilih metode pembayaran tunai. Dari total 84 responden, sebanyak 75% di antaranya menyatakan lebih memilih pembayaran tunai dibandingkan non-tunai. Temuan ini mengindikasikan bahwa minat masyarakat terhadap penggunaan metode pembayaran digital masih tergolong rendah. Di sisi lain, di lapangan masih ditemukan fakta bahwa banyak kalangan generasi milenial yang belum mengenal QRIS, padahal generasi ini memiliki peran penting dalam mendorong dan mengenalkan QRIS sebagai salah satu alternatif pembayaran digital.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis telah melakukan penelitian terhadap 52 responden yang merupakan mahasiswa Universitas Jambi. Responden dipilih secara acak dari berbagai fakultas, dengan fokus penelitian pada penggunaan sistem pembayaran QRIS. Berdasarkan data awal, diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa tetap cenderung bertransaksi secara tunai dibandingkan dengan metode pembayaran non-tunai seperti giro. Dari hasil observasi, diketahui bahwa mayoritas mahasiswa telah mengetahui sistem pembayaran QRIS, dengan 51

responden (98%) menyatakan sudah mengetahui QRIS, sementara hanya 1 responden (2%) yang belum mengetahui QRIS. Meskipun demikian, ketika ditanya mengenai apakah mereka sering memakai alat transaksi QRIS untuk bertransaksi atau tidak, hanya 39 responden (75%) yang menyatakan Ya, sedangkan 13 responden (25%) lainnya menyatakan Tidak. menggunakan QRIS. Namun, sebagian besar responden, yakni sebanyak 49 orang (94%), menyatakan bahwa keberadaan QRIS mampu meningkatkan efisiensi dalam proses pembayaran, sementara 3 responden (6%) tidak sependapat dengan pernyataan tersebut.

Penelitian ini difokuskan pada mahasiswa Universitas Jambi yang merupakan bagian dari generasi milenial. Pemilihan Universitas Jambi sebagai tempat penelitian didasarkan pada sejumlah alasan tertentu. Dengan jumlah sarjana generasi milenial yang relatif besar, maka perguruan tinggi yaitu Universitas Jambi salah satu terbaik di kota Jambi. Tak hanya itu, kampus ini juga telah mendapat pengakuan sebagai perguruan tinggi unggulan wilayah Sumatera.

QRIS pada dasarnya bukanlah hal yang asing bagi mahasiswa Universitas Jambi. Banyak dari mereka yang telah memanfaatkan QRIS sebagai alat transaksi, khususnya di kantin-kantin yang terdapat di beberapa fakultas. Namun demikian, masih terdapat sejumlah mahasiswa yang belum memanfaatkan QRIS dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Hal tersebut umumnya dipengaruhi oleh sejumlah hal, termasuk minimnya pemahaman terhadap sistem serta cara kerja QRIS.

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* atau yang disingkat (TAM) dari Davis (1989), yang berpendapat bahwa pandangan orang mengenai teknologi sangat dipengaruhi oleh dua hal penting: kegunaan yang mereka rasakan dan seberapa mudah teknologi tersebut digunakan. Berkaitan dengan penggunaan QRIS, TAM dapat membantu menjelaskan sejauh mana persepsi mahasiswa terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS memengaruhi efisiensi penggunaannya. Selain itu, teori *Trust and Risk Integrated Technology Acceptance Model* (TRITAM) digunakan sebagai panduan, dengan fokus pada persepsi kepercayaan dan risiko yang muncul selama proses perolehan teknologi finansial.

Dengan latar belakang tersebut, penting untuk melakukan penelitian yang tidak hanya mengukur tingkat efisiensi QRIS secara umum, tetapi juga mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi persepsi dan perilaku pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa. Sehubungan dengan hal itu, penulis merasa perlu mengangkat penelitian berjudul "**Analisis Efisiensi Penggunaan QRIS di Kalangan Mahasiswa Universitas Jambi**". Dengan tujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efisiensi penggunaan QRIS dirasakan oleh mahasiswa Universitas Jambi dalam aktivitas transaksi digital mereka. Penelitian ini bertujuan untuk berkontribusi terhadap kemajuan sistem pembayaran digital yang lebih mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan generasi muda di era digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik mahasiswa pengguna QRIS berdasarkan Fakultas di Universitas Jambi
2. Bagaimana persepsi mahasiswa pengguna QRIS di Universitas Jambi berdasarkan kemudahan penggunaan, kepercayaan penggunaan, minat penggunaan, dan risiko penggunaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dapat disimpulkan dari rumusan masalah sebelumnya, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis karakteristik mahasiswa pengguna QRIS di Universitas Jambi berdasarkan fakultas asal.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui persepsi mahasiswa Universitas Jambi terhadap penggunaan QRIS, ditinjau dari aspek kemudahan penggunaan, kepercayaan penggunaan, minat penggunaan, dan risiko penggunaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian ini memberikan manfaat berupa aspek akademis dan praktis:

1. Secara Akademis

Penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah tambahan mengenai penerimaan sistem pembayaran digital berbasis QRIS di kalangan mahasiswa. Temuan ini juga dapat memperkaya literatur mengenai perilaku konsumen digital dalam konteks pendidikan tinggi.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak kampus, pemerintah, maupun penyedia layanan pembayaran digital untuk memahami kebutuhan dan preferensi mahasiswa dalam menggunakan QRIS. Dengan demikian, dapat disusun strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan literasi digital keuangan dan memperluas penggunaan QRIS di lingkungan akademik.