

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini kita hidup di era *digital* yang terus berkembang semakin pesat seiring berjalannya waktu dan perkembangan tersebut diciptakan oleh manusia itu sendiri karena didorong oleh keinginan supaya segala macam hal untuk bisa lebih praktis dan efisien. Perkembangan era *digital* telah menyebar luas ke berbagai aspek kehidupan salah satunya yaitu menciptakan berbagai inovasi dalam sistem pembayaran, yang mempunyai dampak signifikan dalam mengubah sistem bertransaksi. Pada saat ini untuk melakukan pembayaran apapun tidak memerlukan waktu yang lama dan tidak perlu menggunakan uang tunai untuk melakukan transaksi tersebut karena bisa dilakukan melalui *smartphone* pribadi semua keperluan bertransaksi bisa diselesaikan. Hal ini bisa dilihat dari beberapa tahun terakhir sudah mulai bermunculan sistem pembayaran *digital* atau biasa orang menyebutnya sebagai *digital payment*. *Digital payment* merujuk pada sebuah metode pembayaran yang sistemnya dilakukan secara elektronik menggunakan internet atau perangkat *mobile* yang menggantikan transaksi yang awalnya hanya menggunakan uang tunai dan menggunakan kartu fisik menjadi pembayaran menggunakan non-tunai dan tanpa kartu. *Digital payment* mempunyai berbagai macam fitur dan metode yang ditawarkan untuk mempermudah proses bertransaksi, salah satunya yaitu dengan menggunakan kode QR (*Quick Response*).

Kode QR dianggap sebagai salah satu cara yang efisien dan dapat memberi kemudahan dalam berbagai kegiatan karena memberikan kecepatan pendataan yang sangat akurat, yang oleh sebab itu Bank Indonesia membuat standar kode QR sebagai teknologi dalam *digital payment* yang sistem transaksinya menggunakan cara *scan* kode QR atau biasa disebut dengan Qris [1]. Qris (*Quick Response Code Indonesia Standard*) merupakan standart kode QR pada sistem pembayaran yang diinovasikan langsung oleh Bank Indonesia bersama dengan ASPI (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia) yang diterbitkan pada tanggal 1 Januari 2020 guna memberikan fasilitas yang memadai bagi pengguna dompet digital atau *digital payment*, Qris juga menyediakan kode QR nya untuk semua operator pembayaran baik bank maupun non bank dan dapat digunakan pada semua *merchant*, toko, warung, tempat donasi dll. Dengan motto Universal, Gampang, Untung, dan Langsung (UNGGUL), Qris berguna untuk memberikan fasilitas efisien dalam bertransaksi [2]. Menurut data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), pada Desember 2022 Qris sudah dimanfaatkan oleh sekitar 28,76 juta pengguna Jumlahnya meningkat 4,6% dibanding November 2022, serta tumbuh 92,5% dibanding awal tahun lalu. ASPI mencatat, pada Desember 2022 ada sekitar 23,97 juta pedagang yang melayani transaksi via Qris, meningkat sekitar 5% secara bulanan, serta tumbuh 58,2% dibanding posisi awal tahun [3].

Berdasarkan gambar 1.1 dibawah menjelaskan bahwa Bank Indonesia mencatat nilai transaksi Qris mengalami pertumbuhan pesat pada awal 2022. Menurut data BI, nilai transaksi Qris tumbuh 305.49% menjadi Rp4,52 triliun pada Februari 2022, setelah dibulan sebelumnya sempat berada di nilai 330.93%. Sementara itu, volume transaksi Qris juga tumbuh 268,64% menjadi 54,91 juta

pada Februari 2022. Pertumbuhan tersebut sejalan dengan tren adopsi pembayaran non-tunai yang terus menguat dikalangan pedagang. Per bulan Februari 2022, jumlah pedagang yang menyediakan layanan pembayaran menggunakan Qris telah mencapai 15,67 juta [3].



Sumber: databooks.katadata.co.id.2022 [3]

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Qris Di Indonesia (Januari-Desember 2022)

Digital payment telah merambat dan dipergunakan oleh para organisasi maupun individu salah satunya organisasi GMNI. GMNI merupakan suatu organisasi yang tercipta dari adanya tiga gabungan organisasi yang diresimikan pada tanggal 23 Maret 1954 yang diketuai oleh M Hadiprabowo. Organisasi GMNI merupakan organisasi yang menganut ajaran Bung Karno yaitu *Marhaenisme* [4]. Organisasi GMNI cabang Mojokerto merupakan organisasi aktif yang sebagian besar merupakan mahasiswa dari berbagai Universitas di Mojokerto. Dan Gen-Z merupakan generasi pertama yang lahir dan tumbuh berdampingan dengan mulainya perkembangan teknologi, khususnya *digital payment*. Selain itu Gen-Z juga merupakan target atau sasaran utama pada penggunaan sistem pembayaran Qris

karena Gen-Z bisa membuka dan menerima perkembangan teknologi yang telah terjadi di Indonesia

Ketersediaan dapat diartikan sebagai tersedianya suatu individu menggunakan teknologi serta kemampuan dan kesiapan sebuah layanan tersebut kepada individu untuk digunakan. Penilaian tersedianya suatu layanan dapat dilihat dari seberapa bermanfaat layanan yang diberikan dan disediakan. Ketersediaan layanan (*service availability*) adalah kemampuan dan minat menggunakan suatu layanan yang diberikan, ketersediaan layanan bisa dinilai dari seberapa jauh memberikan pelayanan khusus serta kelengkapan layanan yang ditawarkan untuk bisa memenuhi dan memudahkan aktivitas para pengguna layanan tersebut [5].

Efektivitas juga menjadi peran yang sangat penting, efektivitas menggunakan suatu layanan teknologi bisa mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan pembelian karena dinilai bisa mempercepat proses transaksi [6]. Didalam keputusan pembelian menggunakan Qris efektifitas menjadi salah satu faktor yang mendorong hal tersebut karena memberi daya tarik tersendiri bagi para konsumen [5]. Suatu hal bisa dikatakan efektif apabila penggunaan layanan tersebut sudah terlaksana dengan lancar, sedikit kendala yang terjadi atau bahkan tidak ada kendala dan bisa membawa dampak cukup membantu dalam aktivitas transaksi yang dilakukan hampir setiap hari oleh para individu [5].

Kemudahan penggunaan pembayaran melalui Qris (*Quick Response Code Indonesia Standard*) telah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia, hal itu dapat dilihat bahwa sudah lebih dari 20 juta masyarakat Indonesia menggunakan Qris sebagai sistem transaksi selain itu Bank Indonesia telah memperkirakan bahwa pengguna Qris akan terus bertambah seiring dengan berjalannya waktu.

Kemudahan penggunaan dapat juga didefinisikan sebagai seberapa jauh individu percaya bahwa keputusan penggunaan sebuah teknologi itu bisa membantu aktivitas sehari-hari. Kemudahan penggunaan yang diberikan oleh layanan Qris memberi dampak pada peningkatan penggunaannya, ketika suatu teknologi memiliki kemudahan dan kegunaan yang sangat meringankan kegiatan pembayaran, maka individu pun juga akan memutuskan untuk menggunakan teknologi tersebut [7].

Keputusan pembelian merupakan proses dimana individu mengenali masalah yang terjadi, lalu mencari informasi mengenai pemecahan masalah tersebut dengan mencari informasi tentang produk, jasa atau merk tertentu yang dikhususkan untuk pemecahan masalah tersebut [8]. Keputusan pembelian menurut Kloter Keller bisa diartikan sebagai sebagian dari perilaku konsumen mengenai barang, jasa maupun pengalaman dari pembelian sebelumnya guna mendapatkan kepuasan pada kebutuhan dan keinginan ketika barang tersebut sudah dimiliki [9].

Permasalahan pada keputusan pembelian menggunakan Qris (*Quick Response Code Indonesia Standard*) di Indonesia salah satunya yaitu, meningkatnya jumlah penggunaan sistem pembayaran Qris (*Quick Response Code Indonesia Standard*) di Indonesia, tidak sejalan dengan rendahnya transaksi menggunakan Qris (*quick response code Indonesia Standard*). Untuk keterangan lebih lanjut mengenai permasalahan keputusan pembelian menggunakan Qris (*Quick Response Code Indonesia Standard*) bisa dilihat pada gambar dibawah ini :



Sumber : databooks.katadata.co.id.2022 [10]

Gambar 1. 2 Grafik Pertumbuhan Nilai Transaksi Qris (Oktober 2021-Februari 2022)

Dilihat pada gambar 1.2 yang menjelaskan bahwa BI (Bank Indonesia) mencatat nilai transaksi menggunakan Qris mengalami pertumbuhan yang cukup cepat ditahun 2022. Menurut data Bank Indonesia nilai transaksi menggunakan Qris berkembang sebesar 305,49% ke Rp. 4,52 triliun pada bulan Februari 2022, setelah satu bulan sebelumnya sempat meningkat mencapai nilai 330,93% seperti yang digambarkan pada grafik diatas. Disisi lain, volume transaksi menggunakan Qris juga tumbuh senilai 268,64% ke 54,91 juta pada bulan Februari 2022, dimana peningkatan tersebut sejalan dengan tren penggunaan pembayaran *digital payment* yang terus diperkuat dikalangan pedangan (*merchants*). Hal ini sesuai dengan jumlah pedagang di tahun 2022 yang menyediakan sistem pembayaran Qris mencapai nilai 26 juta pada akhir tahun 2022. Selain itu terjadinya penyebaran wabah penyakit *Covid 19* juga ikut mempercepat individu menggunakan teknologi pembayaran *digital*, menurut laporan dari pedagang yang terjun langsung ke lapangan untuk survey pada tahun 2021 memiliki rencana untuk mempertahankan atau menambah penggunaan layanan *digital payment*. Penurunan pada bulan

januari dikarenakan meskipun sudah banyak para pedagang besar maupun kecil yang sudah menyediakan sistem pembayaran Qris akan tetapi tidak menjadikan sistem pembayaran Qris sebagai pilihan utama dalam transaksi pembayaran [10].

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aulia Lintang Palupi Sudiby, Rosy Aprieza Puspita Zandra, dan Hesti Wahyuni dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Ketersediaan Dan Efektivitas Penggunaan Qris Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Malang Jurusan Akuntansi Tahun 2019)” [5] menunjukkan hasil dari penelitian ini variabel ketersediaan layanan dan efektivitas penggunaan baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian menggunakan Qris pada mahasiswa Politeknik Negeri Malang Jurusan Akuntansi Tahun 2019. Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Andy Priyanto ; Maulidyah Indira Hasmarini dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Promosi, Harga Dan Penggunaan Qris (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Pada Coffee Shop Bento Kopi Ums” [11] menunjukkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi, dan harga berpengaruh positif signifikan sedangkan penggunaan Qris tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Lalu penelitian yang dilakukan oleh Fahira Nur Pratiwi dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Metode Pembayaran QRIS Terhadap Keputusan Pembelian pada Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung” [12] menunjukkan hasil penelitian menunjukkan bahwa metode pembayaran Qris berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada mahasiswa.

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini akan memunculkan *Novelty* (keterbaruan) dengan menguji kembali variabel-variabel tersebut, dikarenakan pada penelitian terdahulu adanya ketidakkonsistenan pada hasil penelitian, ketidakkonsistenan tersebut dilihat pada penelitian terdahulu pada paragraf sebelumnya, penelitian yang pertama [5] menjelaskan bahwa ketersediaan layanan dan efektivitas penggunaan baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian menggunakan Qris, pada penelitian yang kedua [11] menjelaskan bahwa penggunaan Qris tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan pada penelitian yang ketiga [12] menjelaskan bahwa metode pembayaran Qris berpengaruh terhadap keputusan pembelian Selain itu peneliti termotivasi dengan adanya fenomena *cashless society* yang terjadi di Indonesia, *cashless society* merupakan fenomena yang telah terjadi pada masyarakat yang bertransaksi secara *digital* tanpa menggunakan uang tunai, selain itu fenomena ini merupakan konsep bertransaksi yang dilakukan melalui beberapa cara seperti scan QR (Qris), kartu debit/kredit atau perangkat lain yang terhubung dengan jaringan internet. Fenomena *cashless society* di Indonesia ditandai dengan diterbitkannya uang elektronik pada bulan April tahun 2007, dengan menawarkan beberapa kemudahan dalam proses transaksinya. Pada tahun 2018, VISA melakukan beberapa studi yang menjelaskan bahwa sebanyak 82% responden menunjukkan bahwa sudah pernah bepergian tanpa membawa uang tunai dan hal ini juga selaras dengan Bank Indonesia yang mulai membatasi penggunaan uang kertas dalam beberapa proses transaksi sejak tahun 2017 [13]. Selain itu Bank Indonesia juga menciptakan dan mempraktekkan langsung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada 14 Agustus 2014 dengan tujuan menciptakan sistem transaksi non-

tunai di Indonesia supaya tidak tertinggal dengan negara lain. Selain itu keterbaruan dari penelitian ini terletak pada penambahan variabel, variabel yang pertama yaitu ketersediaan, ketersediaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketersediaan per-individu yang sadar akan perkembangan teknologi khususnya bagian *digital payment* yang mengarah pada sistem pembayaran menggunakan teknologi internet dan juga kesiapan akan tersedianya suatu sarana untuk bisa digunakan dalam waktu yang sudah ditentukan. Variabel yang ke dua yaitu efektivitas, efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu keefektivitasan sebuah teknologi yang digunakan untuk meringankan kegiatan bertransaksi yang kemudian transaksi bisa dilakukan secara ringkas dan tanpa ribet. Lalu variabel yang ketiga yaitu kemudahan penggunaan Qris, Kemudahan Penggunaan Qris yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kemudahan penggunaan sistem pembayaran Qris dengan berbagai layanan yang ditawarkan yang tentunya bisa mempermudah proses transaksi dan lebih praktis serta efisien dalam penggunaannya. Dan juga menambah persepsi pada anggota di organisasi gerakan mahasiswa nasional Indonesia (GMNI).

Peneliti mengambil penelitian tersebut karena dampak dari perkembangan teknologi di zaman sekarang menjadikan banyaknya pedagang pedagang besar maupun kecil yang menyediakan QR kode untuk sistem pembayarannya, selain itu alasan mengambil objek pada anggota organisasi GMNI karena sebagian besar para anggota organisasi GMNI merupakan Gen-Z dan Gen-Z adalah salah satu sasaran yang utama dari pengguna Qris karena merupakan generasi pertama yang secara tidak langsung terhubung dengan perkembangan teknologi modern dan digital atau bisa dikatakan Gen-Z lahir pada saat penggunaan teknologi jaringan internet sedang

berkembang, selain itu Gen-Z juga mempunyai cara berpikir yang terbuka (*open-minded*) dan lebih menyukai sesuatu yang serba instan, salah satunya dalam hal transaksi [14]. Hal inilah yang menjadikan peneliti ingin mengetahui bagaimana persepsi dari anggota GMNI mengenai *digital payment* menggunakan Qris dan bagaimana perspektif anggota GMNI mengenai aspek ketersediaan, efektivitas dan kemudahan penggunaan Qris terhadap keputusan pembelian yang diambil oleh mahasiswa ketika ingin membeli suatu barang. Oleh karena itu penelitian ini berjudul **“Pengaruh Ketersediaan, Efektivitas Dan Kemudahan Penggunaan Qris (*Quick Response Code Indonesia Standard*) Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Organisasi Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Mojokerto)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan latar belakang diatas, maka peneliti dapat merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah ketersediaan mempengaruhi keputusan pembelian pada anggota organisasi Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Mojokerto?
2. Apakah efektivitas mempengaruhi keputusan pembelian pada anggota organisasi Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Mojokerto?
3. Apakah kemudahan penggunaan Qris mempengaruhi keputusan pembelian pada anggota organisasi Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah ketersediaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada anggota anggota organisasi Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Mojokerto
2. Untuk mengetahui apakah efektivitas berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada anggota anggota organisasi Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Mojokerto
3. Untuk mengetahui apakah kemudahan penggunaan Qris berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada anggota organisasi Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Mojokerto

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai media pembelajaran untuk mencari jalan keluar untuk memecahkan sebuah masalah dan menambah pengetahuan tentang *digital payment*. Selain itu, penelitian ini digunakan untuk menganalisis seberapa berpengaruhnya ketersediaan, efektivitas dan kemudahan penggunaan Qris terhadap keputusan pembelian.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan kepada pihak akademik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Majapahit untuk lebih memadai fasilitas dalam

menunjang perkembangan teknologi khususnya mengenai sistem pembayaran melalui qris sehingga memudahkan para mahasiswa dalam memanfaatkan kemudahan teknologi yang sudah berkembang.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lebih luas lagi mengenai variabel yang mempengaruhi pengambilan keputusan mahasiswa. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi pembanding dan memberikan referensi serta informasi yang signifikan terhadap penelitian selanjutnya yang ingin mengambil topik penelitian serupa.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pemahaman digital payment bagi para mahasiswa yang suka teledor membawa uang cash dan memberi informasi bahwa adanya teknologi yang memudahkan kegiatan sehari-hari khususnya kegiatan bertransaksi.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu pada anggota organisasi Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Mojokerto. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen dan hanya 1 variabel dependen, serta metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis datanya menggunakan smartPLS 4.