

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Era revolusi industri 4.0 yang sedang melanda masyarakat dunia telah masuk ke semua lini kehidupan, baik kehidupan pribadi maupun organisasi perusahaan. Semua kegiatan baik dalam perdagangan, investasi, serta manufakturing bahkan dunia *finance* semua itu dibantu teknologi informasi dalam proses pengaplikasiannya, sehingga keterlibatan tenaga manusia dalam prosesnya dapat berkurang. Efektivitas dan efisiensi pada suatu lingkungan kerja dengan sendirinya akan bertambah<sup>1</sup>.

Pertumbuhan ekonomi yang terus menunjukkan peningkatan menggambarkan bahwa perekonomian negara tersebut berkembang dengan baik. Sejalan dengan pergeseran pertumbuhan industri ke arah digital sebagai bentuk peningkatan untuk mencapai pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Salah satu bentuk kemajuan dari era ini yaitu adanya inovasi teknologi yang memberikan kemudahan bagi kehidupan terutama pada bidang ekonomi<sup>2</sup> khususnya di sektor keuangan atau disebut dengan *finenck technology*.

Istilah *fintech* atau *Financial Technology* mengacu pada perpaduan antara layanan keuangan dan teknologi yang berpotensi meningkatkan layanan

---

<sup>1</sup> Yoyo Sudaryono and others, *Digital Marketing Dan Fintech Di Indonesia*, ed. by Glovanny Risky, I (Yogyakarta: Andi, 2020) <[https://www.google.co.id/books/edition/Digital\\_Marketing\\_dan\\_Fintech\\_di\\_Indones/kpD5DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=fintech&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Digital_Marketing_dan_Fintech_di_Indones/kpD5DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=fintech&printsec=frontcover)>.

<sup>2</sup> Annisa Indah Mutiasari, 'Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital', *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9.2 (2020), 32–41 <<https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>>.

perbankan dan keuangan yang disediakan secara digital. Salah satu kemajuan industri *fintech* Indonesia adalah pada *payment gateway*. *Payment Gateway* adalah *platform* yang menawarkan layanan keuangan seperti metode pembayaran, transaksi, dan layanan transfer antar pengguna.

Sistem pembayaran adalah salah satu bidang yang tidak berhubungan langsung dengan sistem moneter dan perbankan suatu negara. Sistem pembayaran tidak lepas dari perkembangan uang<sup>3</sup>. Secara umum, masyarakat menggunakan uang tunai untuk transaksi bernilai kecil (ritel). Uang tunai memiliki keterbatasan dalam hal efisiensi sebagai alat pembayaran lainnya. Meskipun demikian, uang tunai diminati oleh masyarakat umum, tetapi memiliki sejumlah bahaya dan kerugian, termasuk sulitnya penanganan secara fisik, membutuhkan pengeluaran yang relatif tinggi untuk memindahkan, menyimpan, dan menghitungnya, dan memiliki ancaman keamanan dari kehilangan, pencurian, perampokan, dan pemalsuan mata uang. Akibatnya, bank sentral di seluruh dunia saat ini sedang menggalakkan penggunaan instrumen pembayaran nontunai, yang juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pembayaran karena transaksi lebih mudah dan lebih cepat serta relatif lebih aman.<sup>4</sup>

Sejalan dengan perkembangan dan pertumbuhan pada pembayaran secara non tunai maka Bank Indonesia pada tanggal 14 Agustus 2014

---

<sup>3</sup> Solikin and Suseno, *UANG (Pengertian, Penciptaan, Dan Peranannya Dalam Perekonomian)*, Pusat Pendidikan Dan Studi Kenbanksentrakan (PPSK) Bank Indonesia, 2017, 1 <<https://www.google.co.id/books/edition/Uang/WaPWDgAAQBAJ?hl=id&gbpv=0>>.

<sup>4</sup> Azma Hanina, 'Skripsi Efektivitas Penggunaan QRIS Pada Transaksi Penjualan Potato Life Di Roxy Jember', 3.2 (2021), 6.

mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang bertujuan untuk mengurangi risiko yang akan berdampak negatif pada kestabilan perekonomian secara keseluruhan, sebaliknya keberhasilan sistem pembayaran akan mendorong perkembangan sistem keuangan dan perbankan<sup>5</sup>, Perkembangan sistem pembayaran didorong oleh besarnya volume dan nilai transaksi, peningkatan risiko, kompleksnya transaksi, dan perkembangan teknologi. Sistem pembayaran berkembang dari *commodity money* sampai *fiat money*, nontunai yang berbasis warkat (cek, bilyet giro, dan sebagainya) sampai kepada yang berbasis elektronik (kartu dan *electronic money*)<sup>6</sup>, salah satu tujuannya adalah untuk memfasilitasi integrasi ekonomi dan keuangan digital nasional<sup>7</sup>. Salah satu unsur uang elektronik yang menawarkan metode pembayaran pembelian produk atau jasa secara online adalah sistem pembayaran nontunai berbasis server.<sup>8</sup> Metode pembayaran nontunai dan yang berbasis digital/*digital payment* yang paling banyak digunakan adalah dompet digital/*e-wallet*.

*E-wallet* berfungsi sebagai metode pembayaran dan sebagai tempat menyimpan uang. Bank Sentral Republik Indonesia telah mengesahkan penggunaan uang elektronik melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 (Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 - Uang Elektronik, Bank Sentral Republik Indonesia, n.d.).

---

<sup>5</sup> Ascarya Ascarya and Bank Indonesia, *Di Indonesia Sri Mulyati Tri Subari*, 2016.

<sup>6</sup> Ascarya and Indonesia.

<sup>7</sup> Komang Erlita Agustina and Lucy Sri Musmini, 'Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) (Studi Pada Generasi Z Di Provinsi Bali)', *Vjra*, 11.02 (2022), 127–37.

<sup>8</sup> Ascarya and Indonesia.

Penggunaan *e-wallet*/dompet digital ini digunakan pada masyarakat untuk transaksi di *e-commerce*. Jenis *e-wallet* yang banyak digunakan yaitu GoPay, OVO, ShopeePay, Dana, LinkAja, dan lainnya. *e-wallet* menjadi metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan persentase sebesar 81% pada tahun 2022. Diikuti oleh *virtual account* dengan 60%. Selain itu, ada juga metode transfer bank dan cash/COD (*cash on delivery*) dengan persentase masing-masing mencapai 55%. debit instan dan kartu kredit dengan masing-masing 12% dan 9%<sup>9</sup>. Sehingga Bank Indonesia selaku regulator berinisiatif dan berinovasi untuk melakukan standarisasi dengan melakukan standarisasi kode qr berupa QRIS (*Quick ResponseCode Indonesian Standard*) dalam sistem pembayaran agar mempermudah pembayaran, baik untuk *merchant* maupun pengguna *e-wallet*. Untuk menjamin terselenggaranya sistem pembayaran, sistem harus selalu dikembangkan, diatur dan diawasi oleh otoritas terkait yang umumnya merupakan bank sentral.

Sejak adanya *e-wallet* dan sistem QRIS ini dalam bertransaksi maka semakin mudah masyarakat dalam menyelesaikan sistem pembayaran dalam hitungan menit, kapanpun dan dimanapun sehingga bertransaksi secara tunai kini perlahan ditinggalkan masyarakat. Meski tergolong sistem baru, platform

---

<sup>9</sup> Nada Naurah, 'E-Wallet', *GoodStats, E-Wallet Jadi Metode Pembayaran Terpopuler Di Indonesia 2022, 2023*.

pembayaran kode QR atau *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* akan terus menyalip empat platform pembayaran digital teratas pada tahun 2021<sup>10</sup>.

Pada dasarnya seluruh pengguna *e-wallet* rata-rata diusia produktif yang mana berusia dari 18 tahun sampai dengan usia 55 tahun, maka berdasarkan data dari bps mengenai jumlah penduduk masuk usia produktif di Kota Palembang pada tahun 2019 1.109.327 jiwa, tahun 2020 1.121.203 jiwa, tahun 2021 1.033.735 jiwa dengan masing-masing profesi. karena di usia-usia tersebut itu termasuk usia yang sudah bekerja dan menggunakan *e-wallet* sebagai transaksi sehari-hari, dan seperti yang diketahui dengan adanya kemajuan teknologi di sistem pembayaran maka masyarakat dan pelaku bisnis juga mengikuti perkembangan teknologi yang ada sehingga alat pembayaran juga melalui sistem digital yang menggunakan smartphone untuk transaksinya, khususnya dalam hal ini masyarakat pelaku ekonomi agar memudahkan mereka untuk melakukan transaksi maupun sistem transfer ke bank maupun nonbank tidak perlu jauh-jauh untuk menarik uang, transfer uang maupun mengecek uang ke outlet yang menyediakan jasa tersebut atau ke tempat tujuan untuk sistem transaksi.

Nyatanya, setelah peneliti melakukan pra-riset pada beberapa masyarakat yang masih berusia produktif dengan masing-masing profesinya yang belum memanfaatkan kecanggihan dari perkembangan teknologi berupa *e-wallet* dan sistem tersebut dengan berbagai alasan dan lebih memilih

---

<sup>10</sup> Javier Faisal, 'No Title', *E-Wallet Jadi Alat Pembayaran Digital Terpopuler Di 2021*, 2022.

melakukan transaksi secara langsung ke tempat pembayaran dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum adanya pengetahuan mengenai *digital payment* tersebut.

Oleh karenanya peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini pada variabel-variabel tersebut dipilih untuk penelitian ini karena berdasarkan kejadian dan permasalahan yang ada, mereka relevan untuk diterapkan walaupun tingkat pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Sumatera Selatan kian meningkat tetapi masih banyak masyarakat khususnya di Kelurahan 20 Ilir D II Kota Palembang yang tidak atau belum menggunakan sistem QRIS. Sementara hampir semua pengusaha atau para umkm di sekitar lokasi penelitian tersebut yang sudah menggunakan sistem pembayaran digital, tetapi masyarakat/konsumen khususnya di lokasi penelitian yaitu di Kelurahan 20 Ilir DII Kota Palembang masih banyak yang belum mengenal dari sistem QRIS dan *e-wallet* sehingga masih banyak yang belum mampu dalam pengoperasiannya dan menggunakan sistem tersebut.

**Tabel 1.1**

Data Masyarakat Pengguna dan Belum menggunakan *e-wallet*

<b>Jumlah Penduduk</b>	Laki-Laki	5.623
	Perempuan	5.934
<b>Jumlah Pengguna</b>	Laki-Laki	1.437
	Perempuan	1.871
<b>Jumlah Bukan Pengguna</b>	Laki-Laki	4.686
	Perempuan	4.363

**Sumber** : Hasil Observasi

Pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari semua jumlah data penduduk di Kelurahan 20 Ilir D II Kota Palembang terdiri dari 5.623 penduduk Laki-

laki dan sebanyak 5.934 jumlah penduduk perempuan dengan semua golongan usia baik dari anak-anak maupun usia lansia. Terdapat 3.208 penduduk yang sudah menggunakan *e-wallet* dan QRIS sedangkan masyarakat yang belum menggunakan *e-wallet* dan qris sebanyak 8.949 Jiwa. Maka berdasarkan data tersebut bahwa masih banyak masyarakat yang belum menggunakan *e-wallet* dan qris dan bertransaksi.

Pada penelitian ini pula didasari oleh data-data yang didapat bahwa terdapat 530 ribu pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Sumatera Selatan (Sumsel) pada Oktober 2022. Ekspansi ini sejalan dengan meningkatnya kenyamanan masyarakat dalam bertransaksi online. Hasil ini melebihi target hingga 155 persen pada 2022, menurut Erwin Soeriadimadja, Kepala Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumsel. Kontribusi industri perbankan terhadap digitalisasi, khususnya penggunaan *mobile banking* dan fitur digital lainnya, tidak lepas dari maraknya pengguna *Quick Response Code Indonesian Standar* (QRIS). 448.377 pedagang memanfaatkan QRIS pada Juli 2022, tumbuh 105,27 persen (*year on year/yoy*). Dengan total 283.585 pengguna atau meningkat 84,12 persen (*yoy*), Kota Palembang kini memiliki persentase penjual terbanyak yang memanfaatkan QRIS. Dan data jumlah penduduk di kelurahan 20 Ilir D II Kota Palembang terdapat 11 RW, 42 RT.

Berdasarkan fenomena beserta data yang ada di latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat masalah untuk di jadikan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan dan**

**Kemanfaatan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* dalam Transaksi Secara Digital Pada Masyarakat Kelurahan 20 Ilir D II Kota Palembang”.**

Dengan alasan karena ingin melihat dan mengetahui keputusan masyarakat tersebut pada sistem *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, apakah masyarakat masih banyak yang belum kenal dan belum mengetahui manfaatnya sistem tersebut dan apakah berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam penggunaan *e-wallet* dalam bertransaksi secara digital di kehidupan sehari – hari.

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan yang akan di bahas pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan mengenai penggunaan QRIS terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi secara digital pada masyarakat di Kelurahan 20 Ilir D II Kota Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan QRIS terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi digital pada masyarakat di Kelurahan 20 Ilir D II Kota Palembang?
3. Bagaimana pengaruh kemanfaatan QRIS terhadap penggunaan *e-wallet* dalam transaksi digital pada masyarakat di Kelurahan 20 Ilir D II Kota Palembang?

4. Bagaimamna pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan dan kemanfaatan QRIS terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi secara digital di Kelurahan 20 Ilir D II Kota Palembang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan QRIS terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi secara digital pada masyarakat di Kelurahan 20 Ilir D II Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan QRIS terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi secara digital pada masyarakat di Kelurahan 20 Ilir D II Kota Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan QRIS terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi secara digital pada masyarakat di Kelurahan 20 Ilir D II Kota Palembang.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan Dan Kemanfaatan QRIS Terhadap Keputusan Penggunaan *e-wallet* Sebagai Transaksi Secara digital Pada Masyarakat di Kelurahan 20 Ilir D II Kota Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian yang telah dilakukan peneliti berharap penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Kampus UIN Raden Fatah

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu.

2. Bagi peneliti

Untuk menambah pengetahuan peneliti mengenai pembayaran digital terutama sistem pembayaran digital berbasis QRIS.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai sumber rujukan atau acuan tambahan informasi yang serupa ketika melakukan penelitian terkait serta untuk dikembangkan lebih lanjut.

## **E. Sistematika Penelitian**

Sistematika dalam penulisan digunakan untuk memberikan gambaran tentang isi dari penelitian dalam skripsi ini yang dikelompokkan menjadi sub-bab. Adapun sistematika dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II           LANDASAN TEORI**

Pada bab ini diuraikan teori yang digunakan dalam mengembangkan hipotesis yang bersumber dari jurnal, buku, artikel ilmiah, penelitian terdahulu, dan sumber teori lainnya.

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan dengan menguraikan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV          HASIL PENELITIAN**

Bab ini penulis akan membahas hasil pengujian analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah.

**BAB V            PENUTUP**

Bab ini adalah bab bagian akhir yang berisikan kesimpulan yang menunjukkan hipotesis mana yang didukung dan yang tidak didukung oleh data. Saran-saran yang berisikan mengenai keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi pengembangan penelitian selanjutnya.