

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Era digital saat ini, perubahan ekonomi global semakin berkembang pesat, hal ini ditandai oleh peralihan dari transaksi berbasis uang tunai menjadi transaksi non-tunai yang didukung oleh perkembangan teknologi. Telah banyak negara yang mendorong pengembangan infrastruktur pembayaran dengan berbasis QR *code* sebagai solusi efisien, praktis, dan *universal*. Misalnya di Tiongkok, sistem pembayaran berbasis QR *code* seperti *Alipay* dan *WeChat Pay* telah sangat sering digunakan dan menjadi bagian dari keseharian masyarakat perkotaan, seperti melakukan pembayaran di gerai, transportasi dan warung. Di Jepang, meskipun masyarakat sebelumnya sangat bergantung pada kartu dan uang tunai, namun saat ini upaya untuk menggabungkan sistem QR *code*, kartu, uang tunai dan transaksi lintas negara mulai digarap.

Transaksi berbasis QR lintas negara menjadi tren baru di Asia untuk memudahkan wisatawan dan perdagangan. QRIS sudah diterapkan di Jepang melalui *GoPay* (Musat, 2025) dan diuji coba dengan *UnionPay* di China (Swift, 2025). Perkembangan ini memperluas fungsi QRIS dari sekadar sistem nasional menjadi infrastruktur keuangan digital berskala internasional, meski juga menimbulkan risiko keamanan dan penipuan lintas negara.

Indonesia turut menanggapi perkembangan tersebut dengan menghadirkan *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) yang dikembangkan oleh Bank Indonesia (BI) bersama Asosiasi Sistem Pembayaran

Indonesia (ASPI) sebagai standar nasional tunggal penggunaan QR *code* dalam sistem pembayaran. Sistem ini bisa digunakan untuk semua penyedia layanan pembayaran *Payment Service Providers* (PSP) supaya QR yang mereka miliki dapat digunakan secara bersama, sehingga pengguna tidak lagi terbatas pada aplikasi tertentu (Wikipedia, 2025).

Penggunaan QRIS di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat. Hingga Kuartal I 2025, QRIS telah digunakan oleh sekitar 57 juta pengguna dan 39,3 juta *merchant*, dengan nilai transaksi mencapai 579 triliun rupiah dalam 6,05 miliar transaksi (Departemen Komunikasi, 2025).

**Tabel 1**  
**Pertumbuhan QRIS pada Kuartal I 2025**

Indikator	Kuartal I 2024	Kuartal I 2025
Volume Transaksi	374 juta	2,6 miliar
Nilai transaksi	Rp105 triliun	Rp262,1 triliun
Jumlah Pengguna	48 juta	56,3 juta
Jumlah <i>Merchant</i>	32 juta	38,1 juta

*Sumber:* Ayuningtyas, 2025

Kuartal I 2025, jumlah transaksi yang menggunakan QRIS mencapai 2,6 miliar transaksi dengan total nilai sebesar Rp 262,1 triliun. Angka ini meningkat 594% dibandingkan dengan periode yang sama di 2024. Sejak peluncurannya, QRIS sudah mencatat nominal transaksi nasional sebanyak Rp 659,93 triliun pada 2024 dengan volume 6,24 miliar transaksi (Alfathi, 2025). Selain itu, inovasi terbaru yang telah diadopsi berupa QRIS *Tap*, yakni pembayaran dengan mendekatkan ponsel ke *NFC Reader*, dengan jumlah pengguna yang telah mencapai 47,8 juta dan *merchant* QRIS *Tap* sebanyak 648,034 pada Juni 2025 (Khaerunnisa, 2025).

Keputusan Masyarakat dalam menggunakan QRIS pada dasarnya dipengaruhi oleh kombinasi faktor rasional dan psikologis. Menurut Masyarakat, alasan utama memilih menggunakan QRIS adalah kemanfaatan yang ditawarkan, seperti transaksi lebih cepat, praktis, hemat biaya, serta dapat digunakan lintas *platform* dan *merchant*. Selain itu, kemudahan penggunaan juga menjadi faktor dominan, karena teknologi QRIS dirancang sederhana hanya dengan memindai kode, tanpa memerlukan pengetahuan teknis yang rumit. Namun, faktor resiko seperti keamanan data pribadi, potensi penipuan, dan gangguan sistem masih sering dipertimbangkan sebelum seseorang memutuskan untuk menggunakan secara rutin.

Pengambilan Keputusan (*Decision-Making*) adalah proses memilih di antara berbagai alternatif tindakan untuk mencapai tujuan tertentu. Proses ini melibatkan identifikasi masalah atau kesempatan, pengumpulan informasi, penilaian opsi yang tersedia, dan pemilihan tindakan yang dianggap paling efektif (Robbins & Judge, 2024). Keputusan pembelian adalah tahapan dalam proses pengambilan keputusan konsumen ketika konsumen secara nyata menetapkan pilihan untuk membeli suatu produk atau jasa tertentu setelah melalui tahapan pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, hingga akhirnya mengambil tindakan pembelian (Kotler & Keller, 2016). Keputusan pengguna untuk memakai uang elektronik QRIS dipengaruhi oleh bagaimana mereka memaknai manfaat, kemudahan pemakaian, potensi risiko, dan sejauh mana mereka percaya kepada sistem tersebut (Alfani & Ariani, 2023).

Persepsi manfaat adalah keyakinan bahwa teknologi dapat meningkatkan kinerja dan memberikan keuntungan nyata. Dalam *Technology Acceptance Model*, persepsi manfaat sebagai faktor inti yang berpengaruh positif terhadap niat penggunaan, sementara studi terbaru di Indonesia juga menemukan bahwa QRIS dianggap bermanfaat karena lebih cepat, praktis, dan hemat biaya (Ikwanto & Indriani, 2024). Persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada anggapan bahwa teknologi mudah dipelajari dan digunakan. Kemudahan penggunaan QRIS merujuk pada anggapan bahwa teknologi ini mudah dipelajari dan digunakan, sehingga mendorong niat pengguna untuk mengadopsinya (Rahimi et al., 2024). Sedangkan persepsi risiko berkaitan dengan kekhawatiran atas keamanan, privasi, dan kemungkinan kerugian dalam menggunakan teknologi. Risiko yang dirasakan pengguna dalam penggunaan QRIS terutama berkaitan dengan keamanan data dan potensi penipuan digital, sehingga menjadi pertimbangan sebelum memutuskan untuk mengadopsi QRIS (Hidayatullah et al., 2023).

Fenomena adopsi QRIS di Kota Pasuruan menunjukkan dinamika yang menarik dan menjadi cermin dari tren nasional. Misalnya, angka transaksi QRIS di Pasuruan telah menembus Rp 271 miliar, naik 126% *year-on-year*, dan volume transaksinya mengalami peningkatan tajam menjadi sekitar 2,3 juta transaksi (QRIS, 2025). Hal ini sebagai representasi nyata bahwa masyarakat dan pelaku usaha di daerah ini semakin aktif menggunakan sistem pembayaran digital. Pemerintah Kota Pasuruan pun mengambil langkah serius dalam “*elektronifikasi*” pembayaran publik, menjadikan QRIS sebagai fokus strategis dalam pengoptimalan layanan publik dan upaya menuju Kota Digital (Pasurukota, 2024).

Saat ini, di Kota Pasuruan, QRIS sebenarnya telah diimplementasikan dalam berbagai sektor seperti perdagangan kecil, pelayanan publik, dan pariwisata. Namun, permasalahannya adalah penggunaan QRIS masih belum merata pada generasi milenial. Data dari BI Malang menunjukkan pangsa transaksi QRIS Kota Pasuruan hanya sekitar 6%, jauh tertinggal dibanding Kota Malang yang mencapai 66% (Sudiongo, 2024). Namun, data tersebut mencakup semua generasi yang menggunakan QRIS, tidak spesifik tertuju pada generasi milenial saja. Selain itu, muncul berbagai kendala seperti maraknya modus penipuan QRIS berupa *barcode* palsu atau pemalsuan QR *merchant* yang menurunkan kepercayaan masyarakat (Burhan, 2024). Banyak pengguna juga belum memahami teknis penggunaan, misalnya membedakan antara “QR bayar” dan “QR transfer” atau memastikan keaslian QRIS, sehingga rawan salah transfer (Dewi & Pratiwi, 2025). Ditambah lagi, sebagian masyarakat masih lebih nyaman menggunakan uang tunai karena faktor kebiasaan, rasa tidak yakin terhadap keamanan, serta anggapan bahwa transaksi digital lebih rumit.

Generasi milenial adalah mereka yang lahir di antara tahun 1981 hingga 1996. Generasi milenial atau Generasi Y merupakan kelompok demografis yang sangat penting dalam adopsi teknologi baru termasuk transaksi digital. Mereka lebih banyak mengalami transformasi teknologi dan cenderung lebih adaptif terhadap inovasi, serta menjadi target utama perubahan dalam ekonomi digital (Sampoerna University, 2021).

Meskipun adopsi QRIS semakin pesat di tingkat nasional, tidak semua generasi milenial di kota menengah seperti Kota Pasuruan mengambil keputusan untuk menggunakan QRIS secara aktif. Pada observasi awal, ada indikasi bahwa



sebagian dari mereka mungkin merasa manfaatnya kurang jelas, sayang untuk mengeluarkan uang di rekening, kemudahan penggunaannya kurang terasa, seperti tidak mengetahui letak QRIS pada *mobile banking* atau *e-wallet*. Serta khawatir akan resiko penipuan, *error* sistem, dan pemalsuan kode QR. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara potensial teknologi dan realisasi pemakaiannya di kalangan generasi milenial.

Sejumlah penelitian mengenai penggunaan QRIS menunjukkan hasil yang beragam, beberapa penelitian seperti Charity & Sri (2025) serta Rejeki & Astuti (2024) menemukan bahwa persepsi manfaat serta kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan dalam menggunakan QRIS, sedangkan persepsi risiko tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Namun, penelitian lain menunjukkan hasil berbeda, misalnya studi di Kota Pangkalpinang yang menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat, dan tingkat kepercayaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan QRIS, sementara faktor risiko tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan (Hidayatulah et al., 2023). Sebaliknya, penelitian Laloan et al. (2023) justru menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan, sementara persepsi manfaat dan risiko terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat dalam menggunakan QRIS.

Berdasarkan uraian permasalahan di Kota Pasuruan, ditambah dengan adanya hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan pengaruh signifikan maupun tidak signifikan pada beberapa variabel, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul: “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan

Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) pada Generasi Milenial di Kota Pasuruan”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada bagian latar belakang sebelumnya, Penulis merumuskan beberapa permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan?
2. Apakah persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan?
3. Apakah persepsi manfaat dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan?
4. Apakah persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan?
5. Apakah persepsi manfaat secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan?

6. Apakah persepsi kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan?
7. Apakah persepsi risiko secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan?

### C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan di atas tadi, tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko secara simultan terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan.
2. Untuk mengetahui persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan.
3. Untuk mengetahui persepsi manfaat dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan.
4. Untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan.



5. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat secara parsial terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan.
6. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan secara parsial terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan.
7. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko secara parsial terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan.

#### **D. KEGUNAAN PENELITIAN**

Setiap penelitian yang dilakukan, tentunya akan memperoleh hasil yang diharapkan dapat menambah dan memberikan wawasan baru serta berkontribusi bagi penulis maupun pihak lain yang berkepentingan. Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian, antara lain:

1. Manfaat teoritis dari penelitian ini ditulis dengan harapan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada generasi milenial di Kota Pasuruan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Penulis

Bagi penulis, menambah wawasan dalam keputusan menggunakan QRIS, serta membantu dalam menyelesaikan salah satu kewajiban akademis yang harus dipenuhi oleh penulis. Sebagai penambah wawasan

yang dapat menjadi pembanding situasi serta kondisi saat ini maupun yang akan datang. Sehingga dapat melahirkan pengalaman, wawasan, dan ilmu yang diharapkan dapat menjadi bekal untuk menghadapi perkembangan serta kemajuan teknologi.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan wawasan dan pengetahuan. Agar dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dengan menggabungkan variabel lain, dan juga subjek, objek serta lokasi penelitian yang berbeda.

c. Bagi Pihak Yang Menggunakan Layanan QRIS

Bagi pihak yang menggunakan layanan QRIS, penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memahami kendala yang dirasakan Masyarakat dalam penggunaan uang elektronik (QRIS), serta dapat menjadi bahan untuk memberikan peningkatan pada pelayanan dan keamanan.

d. Bagi Penyedia Layanan QRIS

Bagi penyedia layanan QRIS, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pendukung dalam pengembangan dan penyempurnaan layanan QRIS. Dengan merancang strategi komunikasi, edukasi, serta inovasi fitur layanan yang lebih tepat sasaran sehingga dapat meningkatkan adopsi QRIS dikalangan konsumen.

e. Bagi Fakultas Ekonomi

Bagi Fakultas Ekonomi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi penambah wawasan keilmuan terkait pemasaran yang dapat dijadikan sebagai bahan informasi tambahan untuk mahasiswa atau sebagai arsip yang dapat digunakan untuk perbandingan keberhasilan penelitian khususnya konsentrasi manajemen pemasaran, sekaligus sebagai bekal bagi peneliti selanjutnya.

