

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI
RESIKO PENGGUNAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT PENGGUNAAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN UANG ELEKTRONIK *QUICK
RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS)***

(Study kasus pada pelanggan Warteg Citra Baru Bahari Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

MANAJEMEN



OLEH

FLAVIANO LUKMAN

2019120230

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi

MALANG

2023

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI RISIKO
PENGGUNAAN DAN PERSEPSI MANFAAT PENGGUNAAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN UANG ELEKTRONIK *QUICK RESPONSE
CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS)***

Flaviano Lukman¹⁾, R.Y. Susanto²⁾, Moh.Askiyanto³⁾

Program Studi Manajemen, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang 2023

Email: flavianolukman14@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi keuntungan, persepsi risiko, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap pilihan konsumen untuk menggunakan uang elektronik Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Dalam penelitian deskriptif kuantitatif ini, data dikumpulkan melalui observasi, angket, dokumentasi, dan kajian literatur. Pelanggan di warteg Citra Baru Bahari merupakan mayoritas peserta kajian. Metode non-probabilitas, atau sampling insidental, digunakan untuk mengumpulkan 96 responden sebagai sampel penelitian. Teknik analisis data dengan regresi linier berganda. Secara parsial, temuan penelitian menunjukkan: 1) Keputusan untuk menggunakan uang elektronik dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh persepsi kemudahan penggunaan (X1), menurut hasil analisis. Koefisien beta variabel standar persepsi kemudahan penggunaan (X1) adalah 0,279 dan (sig.). t sebesar 0,002, (2) melihat peluang tujuan (X2) mempengaruhi pilihan untuk menggunakan uang elektronik Kode Reaksi Cepat Norma Indonesia (QRIS) (Y) dari hasil investigasi menunjukkan koefisien beta standar dari variabel melihat hazard tujuan - 0,039 dan (sig.). mempengaruhi keputusan untuk menggunakan uang elektronik. t dari 0,001. Variabel dependen keputusan menggunakan uang elektronik Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) (Y) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh persepsi kemudahan penggunaan (X1), risiko penggunaan (X2), dan manfaat secara simultan. penggunaan (X3). Nilai F hitung adalah 20,247; nilai F tabel 2,704, dan nilai signifikan 0,001 0,05 (= 5%).

***Kata kunci: Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko Penggunaan,
Persepsi Manfaat Penggunaan, Keputusan Menggunakan Uang Elektronik Quick
Response Code Indonesian Standard (QRIS)***

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di suatu tempat, menggunakan uang untuk melakukan pembayaran, melunasi hutang, atau melakukan pembelian produk dan jasa sering diterima. Sesuai dengan perkembangan zaman, sistem pembayaran mengalami perubahan, dari sistem barter hingga ditemukannya uang sebagai alat pembayaran yang sah. Metode pembayaran telah mengalami beberapa perubahan. Terciptanya sistem pembayaran yang lebih efektif dan ekonomis dengan menggunakan uang elektronik merupakan salah satu contoh kemajuan penggunaan uang sebagai media transaksi pembayaran akhir-akhir ini. Inovasi tersebut dapat terjadi karena pertumbuhan penduduk serta perkembangan teknologi informasi yang meningkatkan literasi masyarakat terhadap keuangan inklusif. Dilihat dari kemajuan teknologi sistem pembayaran, penggunaan uang tunai sebagai alat pembayaran dapat membahayakan dengan menjadikannya non tunai. mana yang lebih murah dan lebih efektif (Parasiti, D.E., dkk.,2015).

Kemajuan teknologi telah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang dapat memberikan banyak kemajuan dan membantu perluasan ekonomi digital suatu bangsa di era globalisasi saat ini. Parasiti, D.E., et al., Menurut (2015, 2015): “Sejalan dengan kemajuan teknologi yang pesat, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang menawarkan kemudahan bagi

manusia.” “Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran juga menggeser peran uang tunai sehingga lebih efisien dan ekonomis.”

Salah satu indikasi kemajuan teknologi adalah penerimaan metode pembayaran elektronik atau non tunai. Seiring dengan perkembangan teknologi, pengguna jasa sistem pembayaran uang elektronik terus menciptakan metode pembayaran yang mudah dipahami dan digunakan oleh nasabah dalam bertransaksi. Penggunaan uang elektronik dalam bertransaksi semakin meningkat dari tahun ke tahun di Indonesia sebagai akibat dari penambahan jumlah penduduk dan kesadaran masyarakat akan inklusi keuangan. Hal ini menunjukkan betapa bersemangatnya masyarakat Indonesia untuk berbisnis dengan menggunakan metode pembayaran elektronik atau nontunai. Untuk penggunaan pada mobile banking, layanan uang elektronik berbasis server, dan dompet elektronik, Bank Indonesia (BI) merilis QR Code Indonesian Standard (QRIS) pada tahun 2019. QRIS secara nasional berlaku mulai 1 Januari 2020. 2019: menurut Bank Indonesia “Bentuk nyata dukungan pemerintah terhadap perubahan sistem pembayaran di era digital saat ini adalah peresmian QRIS sebagai QR untuk melakukan pembayaran.”

Nilai transaksi QRIS terus meningkat sejak diluncurkan pada 1 Januari 2020. Hal ini sejalan dengan meningkatnya penggunaan pembayaran nontunai oleh merchant. Menurut Bank Indonesia (BI), nilai transaksi QRIS meningkat 305,49% year-over-year menjadi Rp4,52 triliun pada Februari 2022, naik dari 330,93% year-over-year pada bulan sebelumnya. Selain itu, jumlah transaksi

QRIS meningkat 268,64 persen year-over-year menjadi 54,91 juta pada Februari 2022, dengan 15,67 juta pedagang memanfaatkan layanan ini. Ini diperkirakan akan terus bertambah, mencapai 26 juta pada akhir tahun 2022 (databoks.katadata.co.id,2022)

Keputusan konsumen untuk menggunakan uang elektronik sebagai alat pembayaran dapat dipengaruhi oleh persepsi mereka tentang kemudahan penggunaan, risiko, dan keuntungannya (Ningsih, H. A., 2021). Menurut penelitian Ramadhan (2016), faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam menggunakan uang elektronik sebagai sistem pembayaran adalah manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan uang elektronik oleh konsumen. Menurut Wibowo dkk. (2015), Keuntungan yang dirasakan, risiko yang dirasakan, dan kemudahan penggunaan yang dirasakan semuanya mempengaruhi perilaku pelanggan saat menggunakan uang elektronik sebagai metode pembayaran.

Mudahnya bertransaksi dengan uang elektronik tanpa harus membawa uang tunai. Keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi tidak memerlukan tenaga mental maupun fisik dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan uang elektronik karena kemudahannya. Keuntungan yang ditawarkan juga dapat mempengaruhi wawasan masyarakat sehingga dapat memperluas penggunaan uang elektronik untuk keperluan cicilan. Tidak menutup kemungkinan masyarakat umum akan memanfaatkan produk apapun yang menawarkan keuntungan.

Ternyata masih ada masyarakat yang tidak mau dan tidak tertarik menggunakan uang elektronik karena dinilai lebih berisiko, padahal menawarkan keuntungan dan mudah digunakan untuk bertransaksi. Hal ini sebagai akibat dari kekurangan yang muncul di luar sistem QRIS. Ketidakpastian yang lebih besar sebagai akibat dari risiko yang terkait dengan penggunaan uang elektronik berbasis kepercayaan. Dengan tekanan teknologi informasi untuk memastikan kepuasan pelanggan, kepercayaan dan komunikasi dapat mempengaruhi permintaan dari pelanggan. Menurut penelitian Silalaha tahun 2022, keputusan menggunakan uang elektronik berbasis QRIS secara signifikan dipengaruhi oleh perceived risk. Berdasarkan kajian ini, tidak dapat dipungkiri bahwa dampak positif dan negatif terhadap perkembangan inovasi teknologi baru tidak dapat dipisahkan.

Sebagai metode pembayaran, pelaku UMKM sudah sering menggunakan QRIS. Warteg Citra Baru Bahari merupakan salah satu UMKM yang sudah menggunakan uang elektronik QRIS sebagai metode pembayaran. Warteg Citra Baru Bahari menerima mobile banking dan berbagai alat transaksi elektronik antara lain Dana, OVO, GoPay, ShopeePay, dan LinkAja. Banyak klien warteg Citra Baru Bahari yang saat ini menggunakan e-wallet atau mobile banking untuk melakukan transaksi. Sistem pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) memungkinkan pelanggan membayar lebih cepat dan efisien, sedangkan pemilik warteg Citra Baru Bahari tidak perlu khawatir menerima dan mengembalikan uang tunai saat bertransaksi. Yang harus Anda lakukan untuk

membeli atau menjual adalah memindai dan membayar dengan QRIS, yang membuatnya lebih mudah, sederhana, dan praktis.

Peneliti bermaksud untuk menyelidiki “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Quick Response Indonesian Standard (QRIS)” (Studi kasus pada pelanggan di warteg Citra Baru Bahari kota Malang) berdasarkan deskripsi dan fenomena yang terjadi.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah keputusan penggunaan uang elektronik Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di warteg Citra Baru Bahari Malang dipengaruhi persepsi kemudahan penggunaan (X1)?
2. Apakah keputusan penggunaan uang elektronik (Y) Standar Indonesia Standard Quick Response Code (QRIS) di warteg Citra Baru Bahari kota Malang dipengaruhi oleh perceived risk of use (X2)?
3. Di warteg Citra Baru Bahari kota Malang, apakah keputusan penggunaan uang elektronik Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) (Y) berpengaruh terhadap persepsi manfaat penggunaan (X3)?
4. Di warteg Citra Baru Bahari kota Malang, apakah keputusan penggunaan uang elektronik Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) (Y) dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (X1), persepsi risiko penggunaan (X2), dan persepsi manfaat digunakan (X3)?

1.3. Tujuan penelitian

Mengingat definisi masalah di atas, target yang ingin dicapai oleh para ilmuwan adalah:

1. Untuk mengetahui apakah keputusan penggunaan uang elektronik Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) (Y) di warteg Citra Baru Bahari kota Malang dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (X1).
2. Untuk mengetahui dampak dari seen use risk (X2) terhadap pilihan penggunaan uang elektronik (Y) Standard Fast Reaction Code (QRIS) Indonesia di warteg Citra Baru Bahari kota Malang.
3. Untuk mengetahui bagaimana keputusan penggunaan uang elektronik Standard Quick Response Code (QRIS) Indonesia (Y) di warteg Citra Baru Bahari kota Malang dipengaruhi oleh persepsi manfaat penggunaan (X3).
4. Untuk mengetahui bagaimana keputusan penggunaan uang elektronik di warteg Citra Baru Bahari kota Malang dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (X1), persepsi risiko penggunaan (X2), dan persepsi manfaat penggunaan (X3).

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lain, antara lain sebagai berikut, berdasarkan tujuan tersebut di atas:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian makalah ini bermanfaat bagi para peneliti dan pembaca ilmu ekonomi, khususnya manajemen keuangan, karena dapat menjadi literatur atau referensi tambahan.

2. Manfaat Praktisi

1) Manfaat Bagi Akademisi

Peneliti ingin menggunakan penelitian ini sebagai referensi dalam penelitiannya tentang bagaimana persepsi kemudahan penggunaan, bahaya penggunaan, dan keuntungan penggunaan mempengaruhi pilihan untuk menggunakan uang elektronik QRIS.

2) Manfaat bagi pemerintah

Hasil penelitian ini diyakini berharga bagi pembuat kebijakan dan memberikan informasi yang akurat tentang dampak kemudahan penggunaan yang dirasakan, bahaya penggunaan yang dirasakan, dan keuntungan yang dirasakan dari penggunaan uang elektronik terhadap keputusan yang diambil dengan menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS).

3) Manfaat Bagi Universitas

Berfungsi sebagai sumber pengetahuan dan narasumber bagi mahasiswa Universitas Tribhuwana Tungadewi di Malang yang sedang melakukan penelitian tambahan tentang dampak persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko penggunaan, dan manfaat yang dirasakan

terhadap keputusan untuk menggunakan uang elektronik. Ini terutama berlaku untuk mereka yang terdaftar dalam program Manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Ahmad dan Bambang Pambudi,” Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking”, *Jurnal Studi Manajemen*, 08, 2014.
- Akbar, Andhika. Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan Qris Pada Umkm Selama Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Umkm Di Kota Bandar Lampung). Diss. *UIN RADEN INTAN LAMPUNG*, 2022.
- Bakhits, D. A. (2022). pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko penggunaan, dan persepsi manfaat penggunaan terhadap minat penggunaan quick response code indonesian standard (QRIS) (*Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang*).
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. Undefined*.
- Dzulfiqar Fathur Rahman. Nilai Transaksi QRIS Tumbuh 305% pada Februari 2022. Katadata.co.id. Published July 5, 2022. Accessed November 6, 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/05/07/nilai-transaksi-qris-tumbuh-305-pada-februari-2022>
- Fatmawati, Endang (2015), Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan terhadap Sistem Informasi Perpustakaan, *Jurnal Iqra'*, Vol. 9, No. 1, hlm. 1-13.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, 96.
- Hermawan,A. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta : PT. Grasindo
- Istiarni, Panggih Rizki Dwi, and P. Basuki Hadiprajitno. "Analisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kredibilitas terhadap minat penggunaan berulang internet banking dengan sikap penggunaan sebagai variabel

intervening (studi empiris: nasabah layanan internet banking di Indonesia)." PhD diss., *Fakultas Ekonomika dan Bisnis*, 2014.

Jebran, K. & Dipanker, A. (2012). Consumer's Perception on General Banking Activities of Commercial Banks: A Study in the Banking Context of Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, 4(7).

Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset

Kanal dan Layanan. (2023). Bi.go.id.

<https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx#:~:text=QRIS%20pertama%20diluncurkan%20oleh%20Bank,lambat%20tanggal%2031%20Desember%202019>.

Kartikasari, I. O. (2019). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking*.

Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia

Ningsih, H. A., M Sasmita, E., & Sari, B. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 4(1), 1-9.

Palupi, A. A. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada UMKM Di Kecamatan Beji Dan Sukmajaya Kota Depok. *Politeknik Negri Jakarta*.

Palupi, A. A., Hartati, T., & Sofa, N. (2022, March). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kemudahan Penggunaan Sistem Qris Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan Qris Pada UMKM. *In Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis dan MICE* (Vol. 10, No. 1, pp. 67-75).

Pavlou, P. A. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with The Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce*. 7 (03), 69-103.

Parastiti, D. E., Mukhlis, I., & Haryono, A. (2015). Analisis Penggunaan Uang Elektronik Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang (Studi Kasus: Uang Elektronik BRIZZI). *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 7(1), 75-82 (2015). ISSN (Print) 2086-1575, ISSN (Online) 2502-7115. Universitas Negeri Malang.

- Purwadi, Dkk. (2020) Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Pemasangan Lokasi Strategis Wifi.Id Pada Telkom (Studi Kasus Pada Pemasangan Wifi.Id Di Beberapa Lokasi Medan Menggunakan Metode Oreste. STMIK Triguna Dharma, Medan). *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika dan Komputer)*, 19(1), Februari 2020, 110~121 P-ISSN : 1978-6603 E - ISSN : 2615-3475.
- QRIS, Satu QR Code untuk Semua Pembayaran. Bi.go.id. Published 2022. Accessed November 6, 2022. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP_216219.aspx
- Ramadhan, A. F. (2016). Persepsi Mahasiswa dalam Menggunakan e-money. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 13(2).
- Rosidah, R. (2022). pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan dan risiko terhadap keputusan menggunakan sistem pembayaran elektronik (qris) pada mahasiswa febi uin smh banten (*Doctoral dissertation, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten*).
- Rangkuti, Fani Al Vionita. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan QRIS dan Kemudahan QRIS terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa UINSU. Diss. *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021*.
- Rukajat, A. 2018. *Pendekatan Penelitian Kauntitatif (Quantitative Research Approach*. Yogyakarta : Deepublish
- Saputri, O. B. (2020). *Preferensi konsumen dalam menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai alat pembayaran digital*. KINERJA, 17(2), 237-247.
- Setiadi, N.J. (2003). Prilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran. Bogor: *Katalog Dalam Terbitan (KDT)*.
- Silalahi, P. R., Tambunan, K., & Batubara, T. R. (2022). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 122-128.
- Steven, E. Y., Susanto, R. Y., & Susanti, R. A. D. (2022). Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Gopay,

Ovo, Shoopepay Pada Mahasiswa di Kota Malang (*Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi*).

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : PT. Alfabet.CV

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :PT.Alfabet

Susanti, R. A. D., Fardahlia, D., & Indrihastuti, P. (2021). Kemudahan Dan Kemanfaatan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan Sistem Pembayaran E-Money Ovo, Go-Pay, Dan Dana. *J-MACC: Journal of Management and Accounting*, 4(1), 57-71. Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Utami, R. 2016. "Pengaruh Kualitas Sistem dan Layanan, Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Resiko Terhadap Sikap Penggunaan E-Money. (Studi Kasus : Mahasiswa Prodi Akuntansi, Universitas Islam Indonesia)." *Universitas Islam Indonesia*.

Velia Prihartini, Komang. Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Transaksi QRIS Di Kota Singaraja. Diss. *Universitas Pendidikan Ganesha*, 2022.

Wibowo, S, Dede Rosmauli, dan Usep Suhud. 2015. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta)." *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* 6, No. 1.

Yulianti, Maulida. "Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kemanfaatan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Penggunaan E-Wallet Di Kalangan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin." (2021).