

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital saat ini terus mengalami peningkatan yang sangat pesat. Berbagai inovasi bermunculan dengan cepat untuk memberikan kemudahan dan manfaat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Kehidupan masyarakat kini tidak terlepas dari teknologi digital, mulai dari sektor pertanian, industri, komunikasi, hingga sistem keuangan (Rizky et al., 2024). Pemanfaatan digitalisasi ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi masyarakat Indonesia agar tidak tertinggal dalam kemajuan teknologi (Buana, 2024)

Salah satu bentuk nyata dari digitalisasi adalah meningkatnya penggunaan internet oleh masyarakat. Teknologi dan digitalisasi telah menjadi kebutuhan utama, di mana penggunaan internet kini menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2025 tercatat sebanyak 229.428.417 jiwa pengguna internet di Indonesia dari total populasi 284.430.900 jiwa. Dengan tingkat penetrasi sebesar 80,66%, angka ini menunjukkan peningkatan 1,16% dari tahun sebelumnya, sekaligus mencerminkan semakin tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan digital, termasuk dalam sektor keuangan (Haryanto, 2025).

Dalam sektor keuangan, inovasi teknologi turut mendorong transformasi sistem pembayaran. Jika sebelumnya masyarakat lebih terbiasa melakukan transaksi secara tunai, namun saat ini sudah mulai beralih dengan pembayaran non tunai yang lebih cepat, praktis, dan efisien. Sistem pembayaran tunai

menggunakan uang kartal (uang kertas dan logam), sedangkan pada sistem non-tunai yaitu menggunakan alat pembayaran seperti kartu (APMK), cek, bilyet giro, nota debit, maupun uang elektronik (*card based dan serves based*). Perubahan ini merupakan respons terhadap kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan keuangan yang fleksibel, mudah diakses, dan aman di era digital (Nizar & Hanifah, 2021).

Sejalan dengan hal tersebut, perbankan nasional turut mempercepat transformasi menuju layanan digital. Otoritas Jasa Keuangan melalui PJOK Nomor 12/PJOK.03/2018 menyatakan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan transaksi perbankan melalui media elektronik dengan cepat, mudah, dan aman secara mandiri, dengan tetap memperhatikan aspek pengamanan (POJK Nomor 12, 2018). Salah satu metode pembayaran digital (*cashless*) yang banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia yaitu *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)* (Otoritas Jasa Keuangan, 2018).

Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) merupakan standar pembayaran berbasis *QR Code* untuk sistem pembayaran di Indonesia yang diluncurkan pada 17 Agustus 2019. *QRIS* adalah kode *QR* yang disediakan untuk semua jenis transaksi pembayaran digital. Inovasi ini dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Bank Indonesia mengusung tema semangat UNGGUL, yakni Universal, Gampang, Untung, dan Langsung. Berdasarkan informasi dari Bank Indonesia, metode QRIS memiliki dua jenis tampilan (*display*) yang terdapat pada *merchant*, yaitu QR Code yang dapat dipindai menggunakan ponsel konsumen, yaitu (Sriekaningsih, 2020).

1. Statis

QR Code ditampilkan melalui stiker atau media cetak lainnya.

QR Code ini digunakan untuk setiap transaksi yang sama

QR Code ini tidak memuat jumlah pembayaran yang harus dibayar, sehingga konsumen perlu memasukkan jumlah nominalnya secara manual.

2. Dinamis

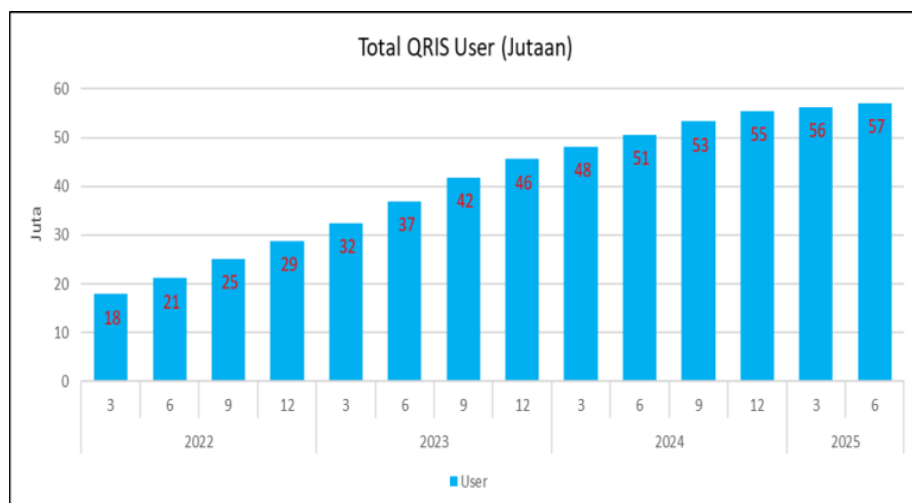
QR Code ditampilkan melalui struk yang dicetak oleh mesin EDC atau muncul di layar monitor.

QR Code yang dicetak berbeda untuk setiap transaksi pembayaran

QR Code sudah memuat jumlah nominal yang harus dibayar.

Kedua jenis tampilan ini memberikan fleksibilitas dan kenyamanan bagi konsumen serta merchant dalam melakukan transaksi digital. QR Code statis memungkinkan transaksi berulang di merchant yang sama, sementara QR Code dinamis memberikan kemudahan dalam transaksi yang berbeda setiap kali *pembayaran* dilakukan.

Gambar 1.1
Grafik User Pengguna QRIS (2022-2025)



Sumber : (Aspi Indonesia Statistik Qris, 2021).

Grafik diatas menunjukkan total jumlah pengguna QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dalam jutaan dari Maret 2022 hingga Juni 2025. Pada tahun 2022, jumlah pengguna dimulai dari 18 juta di bulan Maret dan terus meningkat stabil setiap bulan, hingga mencapai 29 juta pengguna pada bulan Desember. Di tahun 2023, pertumbuhan pengguna tetap konsisten, di mulai dari 32 juta pengguna di bulan Maret dan mencapai 46 juta pada bulan Desember. Pada tahun 2024 di mulai dari 48 juta pengguna di bulan Maret, hingga 55 juta pengguna di bulan Desember. Pada tahun 2025, peningkatan masih berlanjut dengan jumlah pengguna bertambah dari 56 juta pengguna di bulan Maret menjadi 57 juta pengguna di bulan Juni 2025. Secara keseluruhan, grafik diatas mencerminkan pertumbuhan yang konsisten dan signifikan dalam adopsi QRIS selama periode tersebut (*Aspi Indonesia Statistik Qris, 2021*)

Seiring dengan peningkatan jumlah pengguna QRIS tersebut, Bank Indonesia juga terus mendorong adopsi yang lebih merata melalui kebijakan terkait biaya transaksi atau Merchant Discount Rate (MDR). Kebijakan ini dirancang untuk mendukung berbagai sektor usaha mikro, agar lebih mudah mengakses sistem pembayaran digital. Transaksi dengan nominal hingga Rp500.000 pada usaha mikro (UMI) dibebaskan dari biaya MDR, sedangkan untuk transaksi di atas Rp500.000 dikenakan tarif sebesar 0,3%. Sementara itu, usaha kecil (UKE), usaha menengah (UME), dan usaha besar (UBE) masing-masing dikenakan tarif sebesar 0,7%. Untuk kategori merchant khusus, seperti sektor pendidikan dikenakan tarif MDR sebesar 0,6%, sementara SPBU, Badan Layanan Umum (BLU), dan lembaga dengan Public Service Obligation (PSO) dikenakan tarif sebesar 0,4%. Adapun transaksi *Government to Person* (P2G),

seperti pembayaran pajak, pembuatan paspor, dan donasi sosial, tidak dikenakan tarif alias 0%. Kebijakan ini menunjukkan bahwa pemerintah berupaya memberikan insentif dan keringanan biaya, terutama bagi usaha mikro dan sektor layanan publik, guna mendorong kemudahan bertransaksi serta memperluas inklusi keuangan digital di Indonesia (paydia, 2024).

Dengan adanya QRIS transaksi pembayaran lebih cepat dan mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran digital serta memudahkan proses transaksi karena tidak perlu membawa uang tunai yang rentan dengan berbagai kelemahan. Dari segi penyimpanan, transaksi ini lebih praktis dan memungkinkan pelacakan yang mudah atas setiap transaksi, seperti jumlah, waktu, dan tempatnya. (Sriekaningsih, 2020).

Selain itu, sirkulasi uang menjadi lebih cepat, karena masyarakat dapat melakukan transaksi lebih mudah dengan uang elektronik, yang mempercepat peredaran uang dalam perekonomian Indonesia. Keamanan juga meningkat, karena risiko uang palsu dapat dihindari, serta mengurangi potensi perampokan dan pencurian karena tidak ada uang tunai yang dibawa. Kemudahan transaksi dan sirkulasi uang yang lebih cepat berpotensi meningkatkan pendapatan negara dan mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia (Sriekaningsih, 2020).

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank yang menerapkan sistem QRIS pada aplikasi *BSI Mobile*. *BSI Mobile banking* telah menjadi salah satu platform yang memfasilitasi transaksi non-tunai secara lebih mudah dan cepat. Mobile banking adalah konsep yang memungkinkan individu untuk melakukan berbagai transaksi keuangan menggunakan perangkat mobile seperti smartphone atau tablet dengan aplikasi perbankan yang relevan (Regin et al.,

2022) dalam (Rianita & Fasa, 2024). Dalam beberapa tahun terakhir, mobile banking telah berkembang pesat, dengan semakin banyak orang yang beralih dari cara tradisional, seperti bertransaksi di cabang bank atau menggunakan ATM, menuju penggunaan aplikasi mobile banking (Dr. Rajasulochana et al., 2022).

Perubahan kebiasaan masyarakat yang semakin mengarah ke ranah digital mendorong industri perbankan untuk mempercepat transformasi menuju layanan perbankan digital. Salah satu bank yang aktif mengembangkan layanan digital adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Pada tahun 2024, nilai transaksi melalui *BSI Mobile banking* mencapai Rp298,82 triliun, mengalami pertumbuhan sebesar 35,4% dibandingkan pada tahun sebelumnya (YoY). Jumlah pengguna BSI Mobile juga ikut meningkat 12,72% year to date (YtD) menjadi 7,12 juta pengguna. Selama periode tersebut, BSI mobile mencatatkan total jumlah transaksi sebanyak 247,32 juta (BSI, 2024).

Pada periode yang sama, transaksi QRIS melalui BSI Mobile Banking mengalami peningkatan transaksi sebesar 49,12% (YtD), mencapai nilai Rp280 miliar, dengan total volume transaksi sebanyak 3,12 juta transaksi. Hingga Juni 2024, jumlah merchant QRIS yang bekerja sama dengan BSI juga meningkat 30,84% (YtD), menjadi sebanyak 358 ribu merchant. Sementara itu, jumlah BSI Agen yang berperan sebagai perpanjangan layanan BSI untuk langsung turun ke masyarakat juga mengalami pertumbuhan, mencapai 102 ribu agen di seluruh Indonesia per Juni 2024. Volume transaksinya tercatat sebanyak 12,7 juta transaksi, dengan total nilai transaksi sebesar Rp26,89 triliun atau naik 26,33% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya (BSI, 2024).

Aplikasi mobile banking BSI tidak hanya memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan, tetapi juga memungkinkan pembayaran cepat dan aman menggunakan QRIS. Kehadiran QRIS dalam aplikasi mobile banking BSI menjadi pilihan utama bagi pengguna, terutama di kalangan generasi muda, yang semakin akrab dengan transaksi digital. Dengan berbagai kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan, semakin banyak orang yang memilih teknologi ini sebagai solusi utama untuk bertransaksi, karena memberikan kenyamanan yang luar biasa di era digital saat ini (Mustafa Kamal Rokan, 2022).

Namun, di sisi lain, meskipun QRIS dirancang untuk meningkatkan kemudahan bertransaksi, isu terkait keamanan tetap menjadi perhatian. Keamanan transaksi digital, khususnya yang menggunakan aplikasi mobile banking, sangat penting untuk mencegah potensi tindak kejahatan siber, seperti peretasan atau pencurian data pribadi. Pengguna aplikasi mobile banking BSI, terutama kalangan mahasiswa, perlu mendapatkan pemahaman mengenai bagaimana sistem QRIS berfungsi dan sejauh mana aplikasi ini memberikan perlindungan bagi data pribadi serta transaksi yang dilakukan.

Ancaman kejahatan siber di Indonesia semakin meningkat. Negara ini mengalami pertumbuhan tercepat dalam hal konektivitas internet di dunia. Seiring dengan semakin terhubungnya teknologi dengan layanan keuangan, yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja, maka potensi ancaman kejahatan yang semakin kompleks pun semakin besar. Sektor yang paling rentan terhadap ancaman ini adalah layanan keuangan, terutama perbankan dan fintech (Hapsari & Pambayun, 2023).

Meskipun jenis kejahatan siber yang paling sering terjadi adalah yang berkaitan dengan malware (virus), kejahatan yang paling mengkhawatirkan adalah yang terkait dengan transaksi keuangan, seperti transaksi palsu, carding (penggunaan kartu kredit orang lain), serta penipuan di marketplace, yang pada akhirnya mengarah ke sektor fintech. Risiko terbesar dari hal ini adalah hilangnya kepercayaan nasabah, yang merupakan fondasi utama bagi pertumbuhan fintech di masa depan (Hapsari & Pambayun, 2023).

Selain itu, di sisi lain tantangan dalam implementasi QRIS juga muncul dari pelaku usaha. Sebagian pelaku usaha menilai bahwa potongan biaya dari setiap transaksi QRIS dapat mengurangi pendapatan mereka, terlebih bagi usaha dengan keuntungan yang tidak besar. Meskipun tarif MDR terlihat kecil secara persentase, akumulasi dari banyaknya transaksi dalam satu hari dianggap cukup memengaruhi pendapatan. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran bahwa penggunaan QRIS bisa menambah beban biaya operasional bagi pelaku usaha. Akibatnya, sebagian merchant cenderung enggan menggunakan QRIS dan memilih transaksi tunai untuk menghindari potongan biaya. Fenomena tersebut menunjukkan perlunya edukasi dan kebijakan tambahan agar penerapan MDR tidak mengurangi minat pelaku usaha dalam menggunakan layanan pembayaran digital di Indonesia.

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh, diketahui bahwa tingkat pemanfaatan alat pembayaran digital tergolong tinggi. Sebagian besar mahasiswa telah menggunakan QRIS melalui aplikasi BSI *Mobile banking*. Selain itu, mahasiswa FISIPOL berasal dari berbagai daerah di luar kota, sehingga penggunaan QRIS memungkinkan mereka untuk bertransaksi secara lebih fleksibel, tidak hanya

terbatas di lingkungan kampus Universitas Malikussaleh. Adapun jumlah mahasiswa di masing-masing program studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang terdiri dari enam jurusan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Mahasiswa FISIP

No	Prodi	Jumlah Mahasiswa
1	Administrasi Bisnis	370
2	Administrasi Publik	911
3	Ilmu Politik	290
4	Sosiologi	469
5	Antropologi	216
6	Ilmu Komunikasi	1145
Jumlah		3401

Sumber: (<https://fisip.unimal.ac.id/program-studi>)

Peneliti juga melakukan pra survei untuk melihat masalah kemudahan dan keamanan bertransaksi terhadap keputusan penggunaan QRIS di aplikasi Mobile Banking BSI. Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan pada 30 mahasiswa fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Tabel 1.2
Hasil pra-survei

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah
1	Apakah Anda pernah menggunakan QRIS untuk melakukan pembayaran?	30	0	30
2	Apakah Anda merasa bahwa sistem atau aplikasi ini mudah untuk dipelajari, digunakan, dipahami, serta membantu Anda menjadi lebih terampil dalam mengoperasikannya?	28	2	30
3	Apakah menurut Anda sistem atau ini bersifat fleksibel dan mudah dikontrol sesuai dengan kebutuhan penggunaan Anda?	25	5	30
4	Apakah Anda merasa bahwa sistem atau aplikasi ini memberikan jaminan keamanan yang memadai dalam setiap transaksi atau aktivitas yang dilakukan?	26	4	30

5	Apakah Anda yakin bahwa data pribadi Anda terjaga kerahasiaannya saat menggunakan layanan ini?	21	9	30
6	Apakah Anda menyadari adanya kebutuhan atau permasalahan yang mendorong Anda untuk menggunakan sistem atau layanan ini?	23	7	30
7	Apakah Anda menilai bahwa Anda telah mempertimbangkan berbagai alternatif dan membuat keputusan penggunaan sistem atau layanan ini secara tepat sesuai kebutuhan Anda?	27	3	30
8	Apakah setelah menggunakan system ini, Anda merasa puas dan berkeinginan untuk terus menggunakan atau merekomendasikannya kepada orang lain?	27	3	30

Mahasiswa FISIPOL, yang merupakan bagian dari generasi muda yang sangat akrab dengan teknologi, memiliki peran penting dalam pemanfaatan layanan digital seperti *mobile banking* BSI. Mereka juga merupakan kelompok yang secara aktif menggunakan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan, baik itu untuk kepentingan pribadi maupun akademis. Oleh karena itu, penting untuk meneliti dampak penggunaan QRIS terhadap kemudahan dan keamanan transaksi dalam aplikasi mobile banking BSI, mengingat banyaknya mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan perbankan digital ini.

Melihat fenomena yang di jelaskan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji **“Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS Pada Aplikasi Mobile Banking BSI” (Studi Pada Mahasiswa FISIPOL Universitas Malikussaleh)**”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai sejauh mana QRIS dapat meningkatkan kemudahan dan keamanan transaksi, serta bagaimana kedua faktor tersebut memengaruhi keputusan penggunaan di kalangan mahasiswa.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS di aplikasi *mobile banking* BSI pada mahasiswa FISIPOL Universitas Malikussaleh?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS di aplikasi *mobile banking* BSI pada mahasiswa FISIPOL Universitas Malikussaleh?
3. Apakah kemudahan dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS di aplikasi *mobile banking* BSI pada mahasiswa FISIPOL Universitas Malikussaleh?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan QRIS di aplikasi *mobile banking* BSI pada mahasiswa FISIPOL Universitas Malikussaleh.
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan QRIS di aplikasi *mobile banking* BSI pada mahasiswa FISIPOL Universitas Malikussaleh.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan QRIS di aplikasi *mobile banking* BSI pada mahasiswa FISIPOL Universitas Malikussaleh.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Melalui hasil penelitian ini, penulis berharap dapat menambah wawasan, baik bagi dirinya sendiri maupun bagi peneliti lain yang tertarik untuk

melakukan kajian di bidang administrasi bisnis. Di masa mendatang, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengkaji variabel-variabel lain yang belum dibahas dalam penelitian ini.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memperkaya pemahaman teoritis mengenai faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS pada mobile banking BSI, khususnya di kalangan mahasiswa FISIPOL Universitas Malikussaleh. Fokus pada kemudahan dan keamanan transaksi turut berkontribusi pada pengembangan teori terkait teknologi keuangan, perilaku konsumen, dan adopsi teknologi di kalangan generasi muda.