

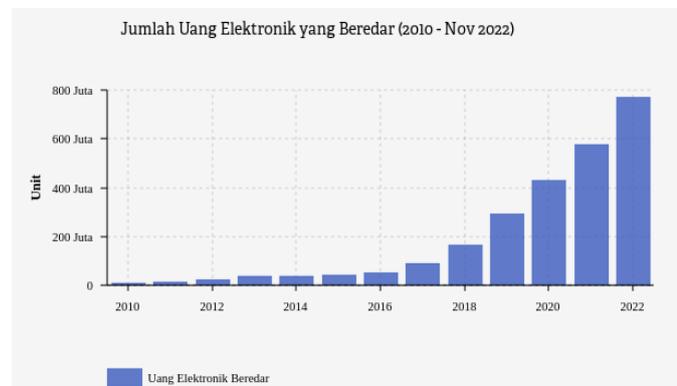
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era digital saat ini sudah merambah keseluruhan aspek kehidupan seperti belanja, transportasi, keuangan, pariwisata serta kegiatan ekonomi lainnya dapat diakses secara digital. Kehidupan masyarakat yang dekat dengan Gadget dan internet didukung juga oleh fasilitas pelayanan yang berbasis teknologi digital membuat aktivitas masyarakat menjadi lebih mudah dengan menggunakan *Smartphone*. Menurut Clayton, inovasi dibidang keuangan bertujuan untuk memperkenalkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan dan hemat biaya.

Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peran uang tunai menjadi non tunai yang lebih efisien dan ekonomis. Munculah inovasi baru, semacam metode bertransaksi yang berganti dari masa ke masa. Diawali dengan transaksi sistem barter, kemudian menggunakan uang kertas dan logam, serta saat ini munculah pembayaran non tunai semacam OVO, Dana, LinkAja, Gopay serta *Quick Response Code Indonesian Standart* (QRIS) yang menggunakan QR code. (Ningsih et al., 2021).



Gambar 1. 1 Jumlah Uang Elektronik Yang Beredar

Sumber: *databoks.katadata.co.id*, 2023

Transaksi uang elektronik di Indonesia menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Jumlah penduduk juga berpengaruh terhadap peningkatan transaksi uang elektronik. Dengan ini membuktikan adanya minat yang besar untuk menggunakan uang elektronik sehingga uang elektronik di Indonesia mengalami peningkatan pesat dari tahun ke tahun.

Perbankan di Indonesia kini memberikan kemudahan bagi nasabahnya bertransaksi. Layanan keuangan pada saat ini telah mengalami evolusi dari waktu ke waktu, meskipun layanan keuangan sejak dahulu sudah menggunakan sentuhan teknologi, seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kartu kredit dan lain sebagainya, Namun di zaman teknologi yang semakin canggih, saat ini muncul berbagai layanan berbasis teknologi digital yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Dengan pertumbuhan teknologi yang di kembangkan manusia tidak membuat manusia berhenti menggabungkan sistem pembayaran yang digunakan untuk mempraktikkan kehidupan sehari-hari. Sehingga adanya teknologi terciptalah uang elektronik (*E-Money*) yang dalam penggunaannya dapat dilakukan di media elektronik yang terhubung dengan internet.

Penggunaan uang elektronik berbasis server menjadi salah satu sistem pembayaran non tunai yang sangat populer digunakan saat ini. Menurut data Bank Indonesia pada Maret 2020, ada 40 perusahaan telah menerbitkan uang elektronik server, dan setiap penerbit memiliki QR Code yang berbeda-beda. Hanya saja para customer dan pedagang merasa kurang efisien dalam penggunaannya (Beta, 2021). Disebabkan produk-produk uang elektronik ini dapat digunakan oleh customer ketika produk uang elektronik itu telah tersedia di toko pedagang tersebut. Dan hal tersebut membuat para pedagang harus menyediakan banyak QR Code dari berbagai penerbit ketika dalam bertransaksi non tunai. Melihat hal tersebut membuat Bank Indonesia sebagai pengatur sistem pembayaran di Indonesia telah meluncurkan suatu sistem pembayaran yang berbasis server untuk digunakan sebagai standarisasi seluruh pembayaran non tunai yang menggunakan QR Code yaitu *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) (Ayu, 2020).

Sebelum terstandarisasi dengan QRIS, aplikasi pembayaran hanya dapat melakukan pembayaran pada merchant yang memiliki akun dari PJSP yang sama karena QR Code yang digunakan tidak terstandarisasi (Zenya et. al, 2022). Saat ini dengan adanya standar QRIS, seluruh aplikasi pembayaran dari PJSP apapun dapat melakukan pembayaran menggunakan QR Code di seluruh merchant meskipun PJSP yang digunakan berbeda. Selain itu, standar QRIS juga memudahkan dalam menerima pembayaran dari aplikasi apapun hanya dengan membuka akun pada salah satu PJSP penyelenggara QRIS (Sekar, 2020).

Tepat pada 17 Agustus 2019 Bank Indonesia serta Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) meluncurkan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) selaku standart QR code formal di Indonesia. Quick response code Indonesian standard (QRIS) yaitu standar QR Code untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik ataupun mobile banking. Secara umum, tujuan penggunaan QR Code untuk transaksi pembayaran adalah agar lebih cepat, efisien, dan peka terhadap kebutuhan pelanggan Satyadharma et al., (2021).

Bank Indonesia (BI) mencatat pengguna *quick response code Indonesian standard* alias QRIS yaitu: Pada 2023, jumlah pengguna QRIS mencapai 45,78 juta, naik 59,23 persen dari tahun 2022 yang mencapai 28,75 juta. Pada April 2024, transaksi QRIS tumbuh 175,44 persen secara tahunan. Pada Januari 2024, transaksi QRIS meningkat 149 persen. Pada Maret 2024, jumlah pengguna QRIS mencapai 48 juta, naik 1 juta dari bulan sebelumnya dan 16 juta dari Maret tahun sebelumnya. Selain itu, nilai transaksinya juga pada Oktober 2024 tumbuh 183,9 persen secara tahunan (*year on year/yoy*). Transaksi QRIS terus tumbuh pesat sebesar 183,9 persen (*yoy*) dengan jumlah pengguna sampai dengan Oktober 2024 mencapai 54,1 juta dengan jumlah merchant 34,7 juta (Sumber: [https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20241120174948-78-1168824/pengguna-qr-is-naik-jadi-54-juta-per-oktober2024#:~:text=Bank%20Indonesia%20\(BI\)%20mencatat%20pengguna,year%20on%20year%2Fyoy](https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20241120174948-78-1168824/pengguna-qr-is-naik-jadi-54-juta-per-oktober2024#:~:text=Bank%20Indonesia%20(BI)%20mencatat%20pengguna,year%20on%20year%2Fyoy)).

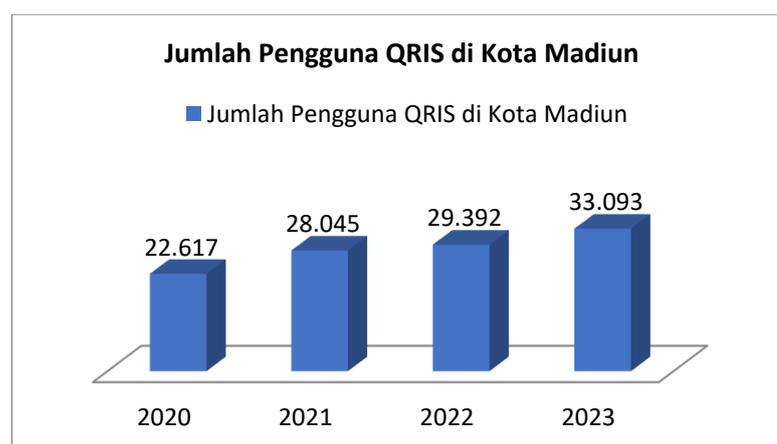
Pada penelitian ini memilih *Quick response code Indonesian standard* (QRIS) adalah inisiatif pemerintah Indonesia untuk mempercepat transformasi

digital dan inklusi keuangan. Dengan menganalisis QRIS, kita dapat memahami dampaknya terhadap adopsi pembayaran non-tunai. Kedua, penelitian ini dapat mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam implementasi QRIS, seperti keamanan transaksi dan kesadaran pengguna. Ketiga, pemahaman yang lebih baik tentang QRIS dapat membantu pengembangan kebijakan yang lebih efektif untuk mendukung ekosistem digital di Indonesia. Dengan demikian, penelitian tentang QRIS tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga praktis untuk kemajuan ekonomi dan teknologi di Indonesia.

Kota Madiun, sebagai salah satu kota di Jawa Timur, turut merasakan dampak dari tren digitalisasi ini. Banyak pelaku usaha, termasuk UMKM dan pedagang pasar, mulai beralih ke pembayaran digital untuk mempermudah transaksi dan memperluas pasar mereka. Kota Madiun dengan infrastrukturnya yang berkembang dan masyarakatnya yang semakin terbuka terhadap inovasi, menjadi salah satu kota potensial untuk menerapkan QRIS secara luas. Pemerintah daerah juga aktif mendorong digitalisasi melalui berbagai program, menjadikan masyarakat Madiun semakin familiar dengan transaksi non-tunai. Hal ini membuka peluang bagi peneliti untuk menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat Madiun dalam menggunakan QRIS. (Louis Rika Stevani, 2024).

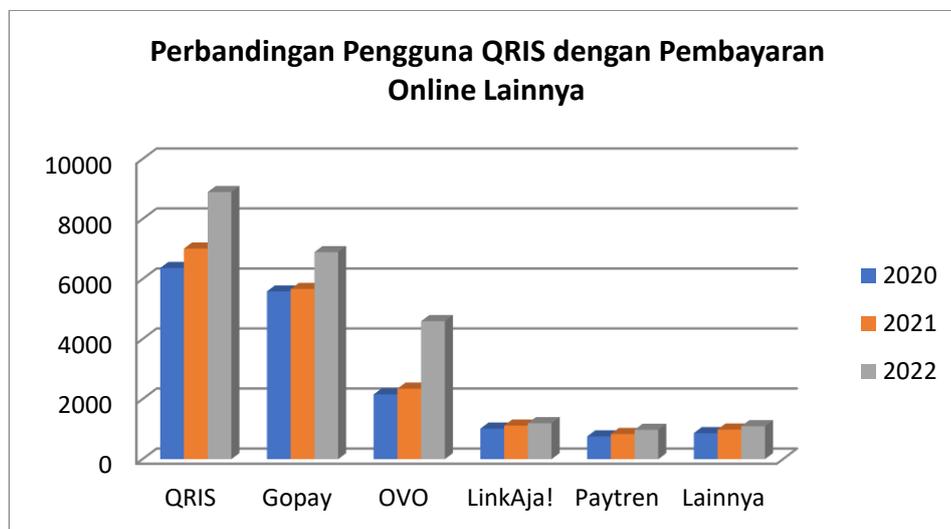
Adapun alasan peneliti memilih Kota Madiun, hal ini dikarenakan tingginya pengguna QRIS pada Masyarakat di Kota Madiun. Disamping itu, alasan memilih pengguna QRIS pada Masyarakat di Kota Madiun karena semakin banyaknya penjual yang menyediakan layanan untuk pembayaran

menggunakan aplikasi QRIS, sehingga mendukung meningkatnya pembayaran menggunakan QRIS di Kota Madiun. Hal ini dibuktikan dengan sebanyak 18 pasar tradisional di Kota Madiun akan segera terdaftar dalam sistem untuk mendukung pembayaran non-tunai melalui metode QRIS pada tahun ini. Ansar mengungkapkan hal ini saat peluncuran Pasar SIAP QRIS di area Pujasera Pasar Sleko Kota Madiun. Ia menambahkan bahwa penggunaan QRIS menawarkan banyak manfaat, terutama di era hal ini sesuai dengan hasil observasi yang telah dilakukan. Saat ini, sudah ada 50 pedagang di Pujasera Pasar Sleko yang telah mengadopsi SIAP QRIS. Selain itu, QRIS juga telah diperkenalkan kepada puluhan pelaku UMKM di 27 kelurahan di Kota Madiun, dengan rencana setiap kelurahan melibatkan 20 pelaku UMKM dalam penggunaan pembayaran QRIS (Stevani, 2024). Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, dapat diketahui bahwa pengguna QRIS di Kota Madiun mengalami peningkatan yang cukup signifikan seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna QRIS di Kota Madiun
Sumber Hasil Observasi, 2024

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pengguna QRIS di Kota Madiun mengalami peningkatan yang cukup signifikan mulai tahun 2020-2023. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan QRIS dirasa lebih mudah dan lebih aman serta dapat mempercepat proses transaksi pembayaran. Sedangkan untuk perbandingan pengguna QRIS dan pengguna aplikasi pembayaran online lainnya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. 3 Perbandingan Pengguna QRIS dengan Pembayaran Online Lainnya
 Sumber: <https://money.kompas.com/read/2023/01/06/113600226/fenomena-qr-is-digital-paymentpage=all>, 2023

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa pengguna QRIS memiliki jumlah yang paling besar daripada pengguna pembayaran online lainnya seperti gopay, OVO, dan lain-lain. Hal ini dikarenakan QRIS memiliki beberapa keunggulan yaitu mudah digunakan, transaksi cepat, catatan transaksi otomatis, mengurangi risiko kejahatan, meminimalisir kontak, terhindar dari uang palsu, meningkatkan branding dan kredibilitas, merchant discount rate (MDR) rendah (<https://www.megasyariah.co.id/id/artikel/edukasi-tips/digital-banking/manfaat-qr-is>).

Adapun beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan Keputusan dalam penggunaan QRIS yaitu kemudahan, manfaat, dan keamanan. Menurut Fusiler dan Durlabhji dalam (Silalahi et al., 2022) bahwasannya kemudahan adalah merasakan kemudahan memakai teknologi guna melakukan kegiatan yang diinginkan, bisa berinteraksi dengan teknologi mobile commerce tidak memerlukan usaha yang besar.

Adapun alasan peneliti menggunakan kemudahan sebagai variabel bebas karena indikator kemudahan dalam penelitian ini yaitu: mudah untuk dipelajari (*easy of learn*), jelas serta dapat dipahami (*clear and understandable*), mudah untuk dioperasikan atau digunakan (*easy to use*), bersifat Fleksibel (*flexible*), dan dapat dikontrol (*controllable*) sesuai dengan fenomena yang ada.

Fenomena terkait dengan kemudahan yang sesuai dengan indikator menunjukkan bahwa masyarakat pengguna QRIS di Kota Madiun yang menjadi responden dalam penelitian ini merasa bahwa: 1) tidak merasa kesulitan dalam mempelajari QRIS untuk segala transaksi, 2) dapat dengan mudah memahami penggunaan QRIS bahkan mereka merasa bahwa dengan menggunakan QRIS transaksi pembelian dapat dilakukan dengan lebih cepat. 3) merasa bahwa QRIS mudah dioperasikan dan digunakan karena jarang sekali mengalami gangguan system. 4) penggunaan QRIS bersifat fleksibel yaitu dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa terbatas oleh waktu dan tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu fisik (Amanda & Misral, 2024). 5) penggunaan QRIS juga dapat dikontrol hal ini dikarenakan dapat memantau dan mengontrol pengeluaran melalui riwayat transaksi yang tercatat.

Adapun bentuk kemudahan QRIS dengan aplikasi pembayaran online lainnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Perbandingan Kemudahan QRIS dengan Aplikasi Lainnya

No.	Nama	Keterangan
1	QRIS	<ul style="list-style-type: none"> a) Praktis dan cepat b) Tidak perlu membawa uang tunai c) Transaksi tercatat d) Transaksi yang dilakukan dengan QRIS akan tercatat secara otomatis. e) Universal f) Aman
2	Gopay	<ul style="list-style-type: none"> a) Transaksi cepat untuk layanan Gojek dan ratusan Rekan Usaha b) Mengirim atau menerima uang dengan mudah c) Pembayaran tagihan d) Pembelian pulsa e) Layanan keuangan lainnya f) Mengontrol pengeluaran dengan mencatat dan mengkategorikan semua transaksi secara otomatis
3	Ovo	<ul style="list-style-type: none"> a) Pembayaran yang cepat dan mudah b) Kumpulkan poin untuk ditukarkan sebagai cashback c) Promo dan deals d) Atur keuangan dengan tepat e) Top up saldo secara online atau offline f) Bayar tagihan dan isi pulsa g) Donasi
• 4	• LinkAja	<ul style="list-style-type: none"> a) Kemudahan Pembayaran b) Kemudahan Pembelian c) Kemudahan Transaksi online d) Kemudahan Transaksi dengan merchant e) Kemudahan Transaksi dengan transportasi f) Transaksi dengan BBM. g) Transfer saldo. h) Donasi. i) Layanan syariah.

Sumber: Hasil Observasi, 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa penggunaan QRIS lebih mudah daripada aplikasi pembayaran lainnya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudiatmika & Martini (2022) menunjukkan variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan merchant QRIS pada UMKM di Denpasar. Penelitian Paramitha (2023) menemukan bahwa kemudahan penggunaan QRIS memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan QRIS. Lathifah (2023) menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS.

Variabel selanjutnya yang diteliti yaitu manfaat. Seseorang akan menggunakan suatu teknologi apabila suatu teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada mereka. Jika seseorang merasa percaya bahwa suatu teknologi tersebut berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika menurutnya teknologi tersebut kurang berguna maka ia tidak akan menggunakannya. Seseorang juga akan menggunakan suatu teknologi jika seseorang tersebut mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Oleh Karena itu diharapkan dengan kehadiran teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada setiap penggunanya agar penggunanya dapat menggunakan teknologi tersebut dengan berbagai manfaat yang berikan (Davis et al, 2019).

Adapun alasan peneliti menggunakan manfaat sebagai variabel bebas karena indikator manfaat penggunaan QRIS dalam penelitian ini yaitu: memberikan kemudahan di dalam melakukan transaksi pembayaran, mempersingkat waktu di dalam transaksi pembayaran, adanya keuntungan tambahan dengan adanya transaksi yang diselesaikan, menjamin rasa aman pada saat melakukan transaksi pembayaran, dan adanya efisiensi yang meningkat di dalam melakukan transaksi pembayaran sesuai dengan fenomena yang ada.

Fenomena terkait manfaat yang berkaitan dengan indikator dalam menggunakan QRIS yaitu: 1) dengan melakukan pembayaran menggunakan QRIS memberikan kemudahan di dalam melakukan transaksi pembayaran. Hal

ini dikarenakan mereka tidak perlu membawa uang tunai, 2) dengan melakukan pembayaran menggunakan QRIS mempersingkat waktu di dalam transaksi pembayaran, 3) dengan melakukan pembayaran menggunakan QRIS adanya keuntungan tambahan dengan adanya transaksi yang diselesaikan. Hal ini dikarenakan banyak merchant menawarkan diskon atau cashback bagi pengguna QRIS, 4) dengan melakukan pembayaran menggunakan QRIS menjamin rasa aman pada saat melakukan transaksi pembayaran. Hal ini dikarenakan dalam transaksi QRIS dilengkapi dengan fitur keamanan yang melindungi data pengguna dan memastikan transaksi yang aman, 5) dengan melakukan pembayaran menggunakan QRIS adanya efisiensi yang meningkat di dalam melakukan transaksi pembayaran. Hal ini dikarenakan QRIS dapat digunakan di berbagai merchant, baik online maupun offline, memberikan fleksibilitas bagi pengguna.

Adapun perbandingan bentuk manfaat QRIS dengan aplikasi pembayaran online lainnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 2 Perbandingan Kemudahan QRIS dengan Aplikasi Lainnya

No.	Nama	Keterangan
1	QRIS	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan Efisiensi • Mendukung Inklusi Keuangan • Kemudahan dan Kenyamanan • Biaya Transaksi yang Lebih Rendah • Keamanan Transaksi • Peningkatan Penjualan bagi Merchant • Mendukung Ekonomi Digital
2	Gopay	<ul style="list-style-type: none"> • Pembayaran. • Transfer saldo. • Memudahkan Tarik tunai. • Pengguna dapat mengisi saldo GoPay dengan BCA OneKlik. • Menerima transfer • Promo dan diskon • Limit penyimpanan dan transfer.

No.	Nama	Keterangan
		<ul style="list-style-type: none"> • Pengguna GoPay Plus memiliki fitur proteksi ekstra. • Keamanan • Ukuran aplikasi kecil • GoPay Later: GoPay Later menawarkan biaya cicilan rendah.
3	Ovo	<ul style="list-style-type: none"> • Menukarkan OVO Point untuk pembelian pulsa melalui aplikasi OVO. • Pembayaran berbagai layanan Grab seperti GrabBike, GrabCar, GrabFood, dan GrabExpress. • Berbelanja di merchant yang telah bermitra dengan OVO. • Berbelanja barang tertentu yang bisa dibayar menggunakan OVO Point di Tokopedia.
4	LinkAja	<ul style="list-style-type: none"> • Pembayaran • Pembelian online • Kirim uang • Donasi 2 • Voucher game • Pencairan dana Kartu Prakerja • Layanan syariah

Sumber: Hasil Observasi, 2024

Penelitian Ningsih et al., (2021) menunjukkan hasil bahwa variabel persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan uang elektronik berbasis *Quick Response* Indonesian Standard (QRIS). Penelitian yang dilakukan oleh Paramitha (2023) di Universitas Islam Negeri Mataram menemukan bahwa kemanfaatan dan kemudahan penggunaan QRIS secara signifikan mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan QRIS.

Variabel selanjutnya yang diteliti yaitu kemanan penggunaan QRIS. Ketika level jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka konsumen mungkin akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli dengan perasaan aman. Konsumen yang merasa aman terhadap lingkungan internet secara keseluruhan akan cenderung percaya terhadap website yang menyediakan pelayanan electronic commerce dibandingkan dengan orang yang merasa bahwa internet tidak aman karena tidak

yakin adanya perlindungan yang memadai di situs e-commerce (Raman & Viswanathan, 2011).

Adapun alasan peneliti menggunakan keamanan sebagai variabel bebas karena indikator kewanaman dalam penelitian ini yaitu: jaminan keamanan, kerahasiaan data, citra penjualan, kualitas produk sesuai dengan fenomena yang ada. Fenomena terkait keamanan yang sesuai dengan indicator dalam penggunaan QRIS yaitu: 1) jaminan keamanan yaitu dalam penggunaan QRIS memberikan jaminan kewanaman. Hal ini dikarenakan semua penyelenggara QRIS memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia., 2) kerahasiaan data yaitu dalam penggunaan QRIS orang lain tidak akan dapat mengakses QRIS yang telah dilakukan sehingga kerahasiaan pengguna QRIS dapat terjaga dengan baik, 3) citra penjualan yaitu ditunjukkan dari penggunaan QRIS oleh merchant dapat meningkatkan citra modern. Selain itu, dapat mempercepat waktu transaksi proses pembayaran dengan QRIS berlangsung cepat, mengurangi waktu antrian dan meningkatkan efisiensi, 4) kualitas produk yaitu dengan penggunaan QRIS mampu meningkatkan kualitas produk yang dijual. Hal ini dikarenakan pengguna akan merasa bahwa dengan penggunaan QRIS mereka akan merasa lebih modern dan barang yang dibeli juga dirasa memiliki kualitas yang tinggi.

Untuk perbandingan keamanan QRIS dengan aplikasi pembayaran lainnya yaitu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 3 Perbandingan Tingkat Keamanan QRIS dengan Aplikasi Lain

No.	Nama	Keterangan
1	QRIS	<ul style="list-style-type: none"> • Autentikasi ganda • Sistem enkripsi • Pemantauan oleh Bank Indonesia • Pengendalian internal
2	Gopay	<ul style="list-style-type: none"> • PIN

		<ul style="list-style-type: none"> • Biometrik • Sertifikasi ISO 27001 • Teknologi keamanan siber • Kebijakan privasi • Enkripsi
3	Ovo	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem keamanan berlapis • Autentikasi dua faktor • Security Code (PIN) • Data Privacy Officer (DPO) • Pusat Bantuan OVO (melalui aplikasi, telepon (1500 696), atau email (cs@ovo.id).
4	LinkAja	<ul style="list-style-type: none"> • Fitur keamanan tambahan • Sistem deteksi fraud (FDS) • Pertanyaan keamanan • Arahan Bank Indonesia

Sumber: Hasil Observasi, 2024

Penelitian yang dilakukan oleh Indrasri (2023) di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung menemukan bahwa risiko keamanan memiliki pengaruh negatif terhadap minat menggunakan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi risiko keamanan, semakin rendah minat pelanggan untuk menggunakan QRIS, yang pada akhirnya dapat berdampak pada loyalitas pelanggan. Penelitian oleh Sariah & Indra (2024) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS.

Berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan bahwa kemudahan, manfaat, dan kemandirian dalam menggunakan QRIS berpengaruh terhadap Keputusan dalam menggunakan QRIS. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan ini, penelitian dapat memberikan insight yang mendalam tentang adopsi teknologi pembayaran digital (Rosana, 2020).

Hasil penelitian (Fernos, 2021) memperoleh hasil bahwa kemudahan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan mobile banking. Hal ini dikarenakan mobile banking mudah dipelajari cara penggunaannya dan mudah digunakan, sehingga nasabah telah mengetahuinya.

Selain itu, hasil penelitian (Latief, 2020) memperoleh hasil bahwa kemudahan memiliki dampak terhadap keputusan penggunaan uang digital. Hal ini dikarenakan memudahkan masyarakat dalam transaksi menggunakan mobile phone dan tidak perlu membawa uang tunai. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Lestari A, 2022) memperoleh hasil bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS. Hal ini dikarenakan bahwa semakin tinggi kemudahan yang dirasakan, maka minat penggunaan semakin rendah. Hasil serupa dengan penelitian oleh (Sarofah I. F., 2019) memperoleh hasil bahwa persepsi kemudahan tidak berdampak terhadap minat. Dikarenakan pengguna harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu ketika menggunakan mobile banking.

Hasil penelitian (Latief, 2020) memperoleh hasil bahwa manfaat memiliki dampak terhadap keputusan penggunaan uang digital. Hal ini dikarenakan uang digital memberikan manfaat transaksi yang dapat cepat terselesaikan dan dapat melakukan beberapa pekerjaan sekaligus dalam waktu tertentu. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan (Mubarak M. R., 2022) menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking. Hal ini dikarenakan semakin banyak kemanfaatan yang diterima oleh nasabah sehingga tingkat keputusan mereka dalam menggunakan *mobile banking* juga semakin meningkat. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Lestari A, 2022) manfaat tidak berdampak terhadap minat penggunaan QRIS. Hal ini dikarenakan semakin tinggi manfaat yang dirasakan, maka semakin rendah minat yang terbentuk.

Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aldhmour, 2016) *perceived usefulness* tidak berdampak terhadap niat belanja online. Hal ini dikarenakan pengguna memiliki pendidikan yang tinggi serta pengetahuan komputer yang baik menyebabkan pengguna mencari informasi mengenai produk melalui situs web agar terjadi keputusan pembelian.

Secara umum, penelitian sebelumnya meneliti terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* atau layanan *QRIS*. Berdasarkan konteks permasalahan tersebut, permasalahan yang di era digital saat ini, adopsi teknologi pembayaran seperti *QRIS* menjadi semakin penting. Maka peneliti tertarik untuk membahas **“Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *QRIS* (Studi Kasus Pada Masyarakat Pengguna *QRIS* di Kota Madiun)”**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah maka peneliti memandang perlu membatasi masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini terbatas pada Masyarakat pengguna *QRIS* di Kota Madiun.
2. Penelitian ini hanya akan mengkaji tiga variabel utama, yaitu:
 - a. Kemudahan penggunaan, mengacu pada sejauh mana masyarakat merasa bahwa *QRIS* mudah dipahami dan digunakan.²
 - b. Manfaat yang dirasakan, menilai persepsi masyarakat mengenai keuntungan yang diperoleh dari penggunaan *QRIS*, seperti efisiensi waktu dan kemudahan transaksi.

- c. Keamanan transaksi, mengukur persepsi masyarakat terhadap tingkat keamanan saat menggunakan *QRIS*, termasuk kekhawatiran terhadap penipuan dan kebocoran data.
3. Penelitian ini akan menggunakan kuesioner sebagai metode utama pengumpulan data, yang akan disebarluaskan secara daring kepada responden. Wawancara mendalam tidak akan dilakukan dalam penelitian ini.
4. Penelitian ini tidak akan membahas faktor-faktor eksternal yang mungkin mempengaruhi keputusan penggunaan *QRIS*, seperti infrastruktur teknologi, kondisi ekonomi, atau faktor sosial budaya yang lebih luas.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah manfaat aplikasi *Quick response Code Indonesian Standard (QRIS)* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pada masyarakat di Kota Madiun?
2. Apakah kemudahan aplikasi *Quick response Code Indonesian Standard (QRIS)* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pada masyarakat di Kota Madiun?
3. Apakah keamanan aplikasi *Quick response Code Indonesian Standard (QRIS)* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pada masyarakat di Kota Madiun?

D. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, dapat di temukan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis manfaat aplikasi *Quick response Code Indonesian Standard (QRIS)* terhadap keputusan penggunaan pada masyarakat di Kota Madiun.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kemudahan aplikasi *Quick response Code Indonesian Standard (QRIS)* terhadap keputusan penggunaan pada masyarakat di Kota Madiun.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis keamanan aplikasi *Quick response Code Indonesian Standard (QRIS)* terhadap keputusan penggunaan pada masyarakat di Kota Madiun.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dari segi teoritis maupun praktis:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran, serta dapat digunakan sebagai sarana belajar dan penerapan teori di kehidupan masyarakat.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini secara praktis mencakup peningkatan strategi penggunaan

Quick response Code Indonesian Standard (QRIS) dengan memahami bagaimana manfaat, kemudahan dan keamanan penggunaan. Temuan ini dapat membantu pengguna mengidentifikasi yang perlu diperbaiki, sehingga dapat meningkatkan manfaat, kemudahan dan keamanan penggunaan. Selain itu, hasil penelitian dapat memberikan panduan untuk pengembangan produk dan pelayanan yang lebih baik, *ultimately* memperkuat posisi *Quick response Code Indonesian Standard (QRIS)*.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana belajar langsung oleh peneliti dalam menerapkan teori yang telah didapatkannya selama kegiatan perkuliahan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi yang digunakan untuk melakukan penelitian yang serupa bagi peneliti selanjutnya.