

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sistem transaksi keuangan. Di era digital, masyarakat dituntut untuk beradaptasi dengan berbagai inovasi yang menawarkan kecepatan, efisiensi, dan keamanan, salah satunya melalui sistem pembayaran non-tunai. Transaksi berbasis uang elektronik kini mulai menggantikan sistem konvensional berbasis uang tunai karena dinilai lebih praktis dan sesuai dengan gaya hidup modern.

Digitalisasi dalam sektor keuangan telah melahirkan berbagai instrumen pembayaran, seperti kartu debit/kredit, dompet digital, hingga sistem pembayaran berbasis kode QR. Salah satu inovasi terbaru dan paling berkembang di Indonesia adalah QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). QRIS merupakan standar QR Code nasional yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). QRIS secara resmi diluncurkan pada 1 Januari 2020 sebagai solusi untuk menyatukan berbagai QR Code dari penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP), agar proses transaksi menjadi lebih mudah, cepat, dan aman.

Dengan QRIS, konsumen cukup menggunakan satu aplikasi pembayaran untuk melakukan transaksi di seluruh merchant yang telah menerima QRIS, tanpa harus menyesuaikan dengan aplikasi yang digunakan oleh merchant tersebut. Tujuan utama dari QRIS adalah mendorong inklusi keuangan, memperluas digitalisasi ekonomi, serta menciptakan sistem pembayaran nasional yang efisien dan universal.

Menurut data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (2024), pengguna QRIS di Indonesia telah mencapai 51 juta orang, dengan lebih dari 33 juta merchant yang telah menerima sistem pembayaran ini. Nilai transaksi QRIS pada

Juni 2024 tercatat mencapai Rp52 triliun dengan volume transaksi sebanyak 494 juta, meningkat hampir 200% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya.

Data ini menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi salah satu sistem pembayaran utama yang berkontribusi besar terhadap digitalisasi sistem keuangan nasional.

Meskipun demikian, adopsi QRIS di berbagai daerah masih menunjukkan kesenjangan, baik dari sisi infrastruktur, literasi digital, maupun kebiasaan konsumen. Salah satu daerah yang menjadi sorotan adalah Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Di daerah ini, khususnya di sektor perdagangan ritel seperti toko kosmetik, penerapan QRIS masih menghadapi tantangan, meskipun beberapa pelaku usaha telah mulai mengadopsi sistem ini sebagai bagian dari inovasi layanan.

Toko *Lucy Cosmetic* merupakan salah satu toko kosmetik yang cukup terkenal di Kabupaten Bengkalis. Berdiri sejak tahun 2003 yang didirikan oleh seorang yang bernama Lucy, toko ini memiliki dua cabang di Jl. Gatot Subroto dan Jl. Hang Tuah Bengkalis. Sejak tahun 2021, toko ini mulai menyediakan metode pembayaran QRIS untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam bertransaksi secara digital. Selain QRIS, toko ini juga masih melayani pembayaran melalui metode tunai (*cash*) dan transfer bank.

Untuk memahami preferensi konsumen secara lebih akurat, toko melakukan pencatatan rutin terhadap data penggunaan metode pembayaran oleh konsumen dari kedua cabang yang dimilikinya. Berikut ini merupakan data penggunaan metode pembayaran oleh konsumen selama tahun 2024 hingga pertengahan tahun 2025 yang merupakan gabungan dari dua cabang toko *Lucy Cosmetic*:

Tabel 1.1 Jumlah Penggunaan Metode Pembayaran Konsumen Toko *Lucy Cosmetic* Tahun 2024–2025

Tahun	Bulan	QRIS (Orang)	Transfer (Orang)	Tunai (Orang)	Total Konsumen
2024	Juni	65	108	140	313
	Juli	64	101	188	353
	September	60	104	165	329
	Oktober	56	113	159	328
	November	78	107	155	340
	Desember	88	103	202	393

Tahun	Bulan	QRIS (Orang)	Transfer (Orang)	Tunai (Orang)	Total Konsumen
2025	Januari	97	118	150	365
	Februari	102	128	144	474
	Maret	99	120	188	407
	April	110	110	247	467
	Mei	112	130	162	404
	Juni	108	158	198	464

Sumber: Data Olahan (Toko Lucy Cosmetic 2024-2025)

Perlu diketahui bahwa data di atas merupakan akumulasi dari dua cabang utama Toko Lucy Cosmetic. Data ini dihimpun secara rutin oleh pihak manajemen untuk memantau pola transaksi dan preferensi konsumen terhadap metode pembayaran yang digunakan.

Dari data tersebut terlihat bahwa jumlah pengguna QRIS mengalami peningkatan dari bulan ke bulan, sementara penggunaan tunai cenderung menurun. Namun, hingga pertengahan tahun 2025, metode pembayaran tunai masih mendominasi transaksi. Hal ini menandakan bahwa meskipun masyarakat mulai mengenal dan mencoba metode pembayaran digital seperti QRIS, belum semua konsumen merasa nyaman dan percaya diri untuk sepenuhnya meninggalkan pembayaran tunai. Beberapa faktor yang mempengaruhi kondisi ini antara lain adalah keterbatasan pemahaman terhadap teknologi, persepsi mengenai keamanan transaksi digital, serta kebiasaan lama dalam menggunakan uang fisik.

Fenomena ini mencerminkan pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih metode pembayaran. Dalam hal ini, kemudahan penggunaan QRIS menjadi salah satu faktor kunci yang diduga kuat berperan dalam membentuk keputusan bertransaksi. Keputusan bertransaksi sendiri merupakan proses mental yang melibatkan pertimbangan berbagai aspek seperti kenyamanan, efisiensi, aksesibilitas, dan persepsi terhadap risiko. Jika suatu metode pembayaran dianggap mudah digunakan, maka kemungkinan besar konsumen akan lebih tertarik dan cenderung memilih metode tersebut dalam transaksi berikutnya.

Sebagian konsumen merasa QRIS mudah digunakan, efisien, dan aman karena tidak perlu membawa uang tunai. Namun, sebagian lainnya masih mengalami kendala seperti kurangnya pemahaman, tidak terbiasa dengan

penggunaan aplikasi, serta keterbatasan sinyal internet saat bertransaksi. Kondisi ini mencerminkan adanya gap antara potensi teknologi dan penerimaan konsumen yang masih perlu dijembatani melalui edukasi, pelayanan, dan inovasi berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh kemudahan penggunaan QRIS terhadap keputusan bertransaksi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana persepsi kemudahan dalam menggunakan QRIS dapat memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih metode pembayaran di Toko Lucy *Cosmetic*, Kabupaten Bengkalis. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul skripsi **“Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan QRIS Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Toko Lucy *Cosmetic* Bengkalis.”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang masalah di atas, maka penulis ingin merumuskan masalah yaitu “Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan QRIS terhadap keputusan bertransaksi di Toko Lucy *Cosmetic* Bengkalis Bengkalis?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, terdapat tujuan penelitian yang harus didasarkan pada masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Adapun tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk menganalisis tanggapan responden terhadap kemudahan penggunaan QRIS pada Toko Lucy *Cosmetic* Bengkalis.
2. Untuk menganalisis tanggapan responden terhadap keputusan bertransaksi pada Toko Lucy *Cosmetic* Bengkalis.
3. Untuk menganalisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan QRIS Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Toko Lucy *Cosmetic* Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian selalu membawa manfaat bagi pembaca ataupun penulis. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Penelitian bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman nyata dalam menerapkan ilmu yang telah dipelajari, serta menambah wawasan dan keterampilan analisis penulis terkait kemudahan penggunaan QRIS dan pengaruhnya terhadap keputusan bertransaksi.

1.4.2 Manfaat bagi Pelaku Usaha

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Toko Lucy *Cosmetic* Bengkalis dalam meningkatkan pelayanan transaksi, serta membantu merancang strategi yang tepat untuk mendorong penggunaan QRIS oleh konsumen.

1.4.3 Manfaat Penelitian bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi, mahasiswa, dan peneliti lain yang tertarik dengan topik sistem pembayaran digital dan perilaku konsumen, serta menjadi masukan bagi pihak terkait dalam mendorong digitalisasi transaksi.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika pembahasan adalah tahapan penyampaian setiap bab yang disusun dengan jelas dan memiliki tujuan untuk memberikan penjelasan dan gambaran penelitian secara umum mengenai isi dari penelitian ini, agar lebih mudah dalam memahami isi penelitian. Peneliti membagi 5 bab yang menjelaskan keseluruhan penelitian, masing-masing bab beserta sub bab yaitu:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bagian pertama membahas sub bab mengenai judul, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang penelitian terdahulu serta teori yang relevan dengan pokok pembahasan dalam tugas penelitian proposal ini khususnya yang berkaitan dengan Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan QRIS Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Toko Lucy *Cosmetic* Bengkalis.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan dan membahas mengenai lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian bab ini berisikan tentang hasil dan pembahasan proposal penelitian yang berkaitan dengan Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan QRIS Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Toko Lucy *Cosmetic* Bengkalis.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, beserta dengan saran-saran yang membangun motivasi dalam penyusunan proposal penelitian yang akan datang.