

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan informasi yang terus-menerus melakukan perkembangan dan pembaharuan guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi secara digital berdampak positif terhadap sektor keuangan dan perbankan, seperti mempermudah proses pertukaran informasi, pembayaran secara digital, serta meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas perusahaan. Bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menyatakan bahwa Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat berbentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat berbentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (Kementerian Keuangan, 1998, <https://jdih.kemenkeu.go.id>). Perbankan juga sebagai industri yang menangani uang tunai dan transaksi keuangan turut melakukan perkembangan pelayanannya, salah satunya memperbaharui sistem pembayaran transaksi berupa digital atau non-tunai.

Transaksi awalnya dilakukan dengan cara manual atau berkontak fisik secara langsung sedangkan saat ini bisa dilakukan dengan media elektronik atau digital tanpa melibatkan kontak fisik. Transaksi sebagai suatu kegiatan perusahaan yang menimbulkan perubahan terhadap posisi harta keuangan perusahaan seperti menjual, membeli, membayar gaji serta membayar biaya-biaya lainnya yang dapat dinilai dengan uang (Mursyidi, 2010:39). Bertransaksi secara digital dalam kegiatan ekonomi sudah sesuai dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dicanangkan oleh Bank Indonesia pada 14 Agustus 2014 lalu untuk menjawab sebuah tantangan era digital dengan tujuan untuk mengedukasi masyarakat bahwa sistem transaksi digital memiliki banyak manfaat yakni mudah, cepat, nyaman, dan aman.

Gerakan GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) dilaksanakan sebagai upaya menyadari bahwa sistem pembayaran atau transaksi perlu beradaptasi dengan hadirnya teknologi digital, apalagi juga melihat masyarakat saat ini yang

selalu berupaya untuk hidup serba praktis sehingga memunculkan sistem pembayaran QR *code* sebagai peningkatan dalam GNNT untuk mewujudkan ekosistem serba digital (*cashless society*) (Bank Indonesia, 2023, www.bi.go.id).

Penggunaan sistem pembayaran QR *code* banyak inovasi yang diciptakan salah satunya pada metode pembayaran melalui e-wallet yakni bisa menggunakan QR *code*. Teknologi QR *code* dianggap sebagai cara yang inovatif dan diharapkan dapat memberi kemudahan dalam berbagai kegiatan sistem transaksi dalam pembayaran. Keunggulan QR *code* diantaranya penyimpanan dan pemanfaatan data yang akurat, keunggulan fisik yang dapat bertahan lama, serta dapat meningkatkan efektivitas transaksi yaitu menghindari adanya kesalahan hitung (*human error*) (Bank Indonesia, 2023, www.bi.go.id).

Bank Indonesia resmi merilis standar untuk penggunaan QR *code* Indonesia pada tanggal 1 Januari 2020, dengan nama *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS). Tahap awal, QRIS fokus pada penerapan QR *code Payment* model *Merchant Presented Mode* (MPM) dimana penjual yang akan menampilkan QR *code* pembayaran untuk dipindai (*scan*) oleh pelanggan ketika hendak melakukan transaksi. *Merchant* yang selalu menyediakan banyak QR *code* dari berbagai penerbit menimbulkan kebingungan pelanggan ketika ingin bertransaksi non-tunai merupakan latar belakang diluncurkannya kanal pembayaran ini. Penggunaan QRIS ini dapat diterapkan pada aplikasi-aplikasi pembayaran yang telah terinstal di *smartphone* dan terhubung dengan koneksi internet. Aplikasi dalam bentuk *e-wallet* (dari penerbit perbankan maupun non perbankan) dapat digunakan sebagai instrumen pembayaran berbasis *server* yang sudah mendapatkan izin dari Bank Indonesia (Bank Indonesia, 2019, www.bi.go.id).

QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) berupa standarisasi pembayaran menggunakan metode QR *code* dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR *code* yang dilakukan oleh nasabah efektif dan efisien. Hal ini diatur Bank Indonesia dalam PADG No.21/18/2019 tentang Implementasi

Standar Internasional QRIS untuk Pembayaran Peluncuran QRIS merupakan salah satu implementasi visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025, yang telah dirancang pada Mei 2019. Hadirnya QRIS juga sebagai penyatuan berbagai macam dompet digital di Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang sistem pembayarannya memanfaatkan QR *code* (Bank Indonesia, 2023, www.bi.go.id).

Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) wajib menerapkan pembayaran QRIS, salah satunya PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk yang turut serta dalam melakukan pembaharuan pelayanannya, salah satu layanannya dengan menghadirkan *fitur* QRIS yang ada di dalam aplikasi *Livin' by Mandiri*, dimana aplikasi ini berupa layanan *mobile banking* dari Bank Mandiri yang memberikan manfaat bagi para nasabah untuk bertransaksi secara aman, mudah, dan cepat melalui layar. Nasabah dapat memanfaatkan pembayaran sistem QRIS ini langsung dari aplikasi *Livin' by Mandiri* tanpa harus mentransfer saldo terlebih dahulu ke layanan dompet digital (*e-wallet*) lain seperti DANA, OVO, ShopeePay, GoPay, *m-Banking* bank lainnya ketika hendak bertransaksi pada *Merchant* yang hendak dituju dengan syarat *Merchant* harus menyediakan pembayaran QR *code* secara QRIS statis maupun dinamis *smartphone* (Bank Mandiri, 2023, <https://bankmandiri.co.id>).

Bank Mandiri mengakui bahwa dengan penerapan sistem QRIS ini dapat meningkatkan jumlah transaksi nasabahnya, dimana pada akhir Oktober 2022 mencatat volume transaksi penggunaan melalui QRIS mencapai Rp 2,6 triliun yang meningkat sebesar 520% bila dibandingkan dengan periode tahun sebelumnya. Nilai volume tersebut diperoleh dari total transaksi QRIS Bank Mandiri yang telah mencapai 18,7 juta transaksi yang meningkat sebesar 326% secara *year on year* (yoy) se-Indonesia, sehingga dari pencapaian tersebut Bank Mandiri berhasil mendapatkan penghargaan dari Bank Indonesia sebagai Bank dengan performa QRIS terbaik dalam kategori Penyedia Jasa Pembayaran (PPJ) (Ardianto, 2022, <https://investor.id>). Selain itu, dalam *Asiamoney Best Bank Award 2022* menobatkan Bank Mandiri sebagai bank terbaik di Indonesia (*The Best Domestic Bank in Indonesia*) dan berhasil mendapatkan gelar sebagai *Best*

Bank for Digital Solution in Indonesia 2022 (Asiamoney, 2022, www.asiamoney.com).

Kantor Bank Mandiri sudah banyak tersebar di seluruh Indonesia baik kantor cabang utama maupun kantor cabang pembantu, salah satunya kantor Bank Mandiri Area Palembang Arief yang merupakan salah satu dari kantor cabang utama yang ada di Palembang, Sumatera Selatan dan juga sebagai objek pada penelitian ini. Berikut data yang menunjukkan jumlah nasabah menggunakan *Livin' by Mandiri* dan *fitur QRIS* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah *Livin' by Mandiri* dan *fitur QRIS*

No.	Tahun	Jumlah Nasabah <i>Livin' by Mandiri</i>	Jumlah Nasabah <i>QRIS</i>
1	2020	55.001	30.156
2	2021	54.923	41.724
3	2022	59.984	48.100

Sumber: Bank Mandiri, Area Palembang Arief, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa adanya perbedaan nasabah dalam menggunakan layanan Bank Mandiri Area Palembang Arief, dimana dapat dilihat pada tahun 2020-2021 mengalami perbedaan jumlah nasabah yang sangat signifikan antara nasabah yang menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri* dengan nasabah *fitur QRIS*, terlihat pada tahun 2022 nasabah *Livin' by Mandiri* sebesar 59.984 nasabah sedangkan nasabah *fitur QRIS* sebesar 48.100 nasabah, maka nasabah yang tidak memanfaatkan *fitur QRIS* sebanyak 11.884 nasabah. Perbedaan tersebut dikarenakan nasabah hanya mengetahui aplikasi *Livin' by Mandiri* sebagai dompet digital dengan memanfaatkan *fitur-fitur* seperti tarik tunai tanpa kartu, *transfer*, *top-up*, pembayaran tagihan berupa pembayaran BPJS, Asuransi, PLN, serta membuka rekening secara online. Namun, nasabah masih banyak yang belum menggunakan *fitur QRIS* sebagai alat pembayaran non-tunai. Hal ini menjadi daya tarik penulis untuk melakukan penelitian tentang apa yang menjadi keputusan nasabah menggunakan *QRIS Livin' by Mandiri*.

Sistem transaksi digital atau non-tunai yang telah disediakan oleh Bank Mandiri ternyata masih belum bisa meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan layanan yang disediakan. Penggunaan QRIS meski sudah dijamin kemudahan, kepraktisan, dan terjaga keamanannya tetap saja rasa kekhawatiran, ketidaktahuan, kurang paham akan cara penggunaannya, serta banyak nasabah yang memberikan keluhan melalui *google playstore* tentang aplikasi yang sering diminta untuk *update apps* sehingga sistem operasi layanan tidak berfungsi dengan baik dimana mengakibatkan nasabah terganggu dan belum sepenuhnya menerapkan layanan dalam aplikasi QRIS *Livin' by Mandiri* (Bank Mandiri, 2023, www.bankmandiri.co.id).

Keputusan penggunaan didasarkan pada Teori TAM (*Technology Acceptance Model*). TAM teori dari Davis (1989) menjelaskan bahwa *Technology Acceptance Model* merupakan suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaan pengguna. Berdasarkan teori TAM berasumsi bahwa variabel *perceived ease of use* (kemudahan) dan *perceived usefulness* (kemanfaatan) sebagai dasar yang mempengaruhi sikap atau keputusan pengguna serta tingkatan penerimaan teknologi informasi. Keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan sangat berpengaruh terhadap perkembangan Bank Mandiri dan khususnya pada penggunaan QRIS *Livin' by Mandiri*. Beberapa faktor yang dapat diperkirakan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan QRIS yaitu kemudahan, kemanfaatan, serta keamanan penggunaan.

Kemudahan dalam menggunakan layanan menjadi faktor mau atau tidaknya nasabah untuk menggunakan sistem QRIS, adapun kemudahan yang diberikan berupa mudah dipelajari, jelas dan dapat dipahami, dan mudah dioperasikan (Jimenez dkk., 2016). Kemanfaatan seberapa bergunanya sistem yang dapat dirasakan oleh nasabah, adapun kemanfaatan yang diberikan berupa mempermudah transaksi, mempercepat transaksi, memberikan keuntungan transaksi, dan meningkatkan efisiensi transaksi (Yang dkk., 2015). Sedangkan keamanan sebagai upaya untuk mengamankan data nasabah dan terjaminnya

dana ketika melakukan transaksi, adapun keamanan yang diberikan berupa informasi layanan akurat, data pribadi aman, keamanan bertransaksi, dan kenyamanan bertransaksi (Radomir dkk., 2014 & Perkins dkk., 2013). Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan QRIS, dimana semakin nasabah percaya dan merasa terbantu pada penggunaan pembayaran melalui QRIS maka semakin banyak nasabah akan menggunakannya, begitu pula sebaliknya semakin nasabah takut atau tidak percaya maka nasabah tidak akan menggunakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ningsih dkk. menjelaskan bahwa semua variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan uang elektronik berbasis QRIS baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa UPI Y.A.I Jakarta (Ningsih dkk., 2021:8). Hasil penelitian Pratama & Suputra menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan pada minat mahasiswa reguler sore angkatan 2015 pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana dalam menggunakan uang elektronik (Pratama & Suputra, 2019:950). Penelitian Romadloniyah & Prayitno menyatakan bahwa semua variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi daya guna, persepsi kepercayaan dan persepsi manfaat secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah yang artinya seluruh variabel bebas memiliki kontribusi yang sama terhadap variabel terikat yaitu minat nasabah dalam menggunakan *e-money* pada Bank BRI Lamongan (Romadloniyah & Prayitno, 2018:709).

Penelitian Susanti & Reza menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan menggunakan QRIS dan variabel nilai tambah tidak berpengaruh terhadap kenyamanan, yang berarti adanya faktor lain yang bisa mempengaruhi kenyamanan dalam menggunakan QRIS (Susanti & Reza, 2022:722). Sedangkan, hasil penelitian Yoganda & Dirgantara menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat untuk

menggunakan instrumen uang elektronik, sedangkan variabel persepsi risiko berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap minat untuk menggunakan instrumen uang elektronik (Yoganda & Dirgantara, 2017:6). Melihat dari beberapa penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya menyatakan bahwa variabel kemudahan dan kemanfaatan memiliki pengaruh secara positif terhadap keputusan pengguna. Dalam penelitian ini penulis menambahkan variabel keamanan dengan tujuan untuk memperluas penelitian terkait penggunaan QRIS *Livin' by Mandiri*.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan QRIS *Livin' By Mandiri* Pada Bank Mandiri Area Palembang Arief”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief?
2. Apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief?
4. Apakah kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Luasnya masalah yang akan diteliti dan supaya penulisan skripsi ini tidak menyimpang dari tujuan yang direncanakan, maka penulis membatasi ruang lingkup dari penelitian yang akan diteliti pada skripsi ini, sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian ini hanya terbatas pada variabel kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri*.
2. Objek dalam penelitian ini hanya terbatas pada QRIS *Livin' by Mandiri*, tidak mencakup keseluruhan produk dan layanan di Bank Mandiri Area Palembang Arief.
3. Jumlah responden terbatas hanya 100 orang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.
4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung atau tidak langsung bagi:

1. Bagi Lembaga Jasa Keuangan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bentuk saran atau masukan terhadap respon keputusan nasabah dalam menggunakan QRIS *Livin' by* Mandiri dan mengetahui bagaimana respon yang diberikan oleh nasabah terhadap pembaharuan sistem yang diberikan.

2. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan literatur pustaka dan nantinya dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pengembangan penelitian serupa di masa yang akan datang.

3. Bagi Penulis

Dengan dilakukannya penelitian ini penulis dapat mengetahui pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by* Mandiri pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.

4. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah wawasan, pengetahuan, dan informasi mengenai pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by* Mandiri pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.