

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pengaruh**

Pengertian Pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu baik orang ataupun benda yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau keputusan seseorang.

Menurut Badudu dan Zain dalam Prasetya & Alamsyah (2020), “pengaruh merupakan daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain tunduk karena kuasa tersebut atau kekuasaan orang lain.”

Sementara menurut Hugiono dan Poerwantana dalam Bayu (2021), “pengaruh merupakan dorongan atau bujukan dan bersifat membentuk atau merupakan suatu efek.”

Berdasarkan konsep pengaruh diatas dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu reaksi atau sebab dorongan yang dapat berupa tindakan, keadaan atau keputusan yang timbul akibat suatu faktor atau dorongan untuk mengubah atau membentuk suatu keadaan kearah yang lain daripada sebelumnya.

#### **2.2 Pengertian Implementasi**

Implementasi adalah tahapan dalam suatu proses di mana rencana atau konsep yang telah disusun dan dirancang akan dilaksanakan menjadi kenyataan kemudian diterapkan. Ini melibatkan penerapan ide atau kebijakan dalam tindakan nyata, seringkali melalui penggunaan teknologi, metode, atau strategi tertentu. Implementasi dapat terjadi dalam berbagai konteks, seperti teknologi informasi, kebijakan publik, manajemen proyek, atau program pendidikan, dan melibatkan berbagai langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Mulyadi (2015), “implementasi mengacu pada tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu

keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan atau ditargetkan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman dan evaluasi terhadap apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.”

Sementara menurut Mclaughin dan Schubert yang dikutip oleh Nurdin dan Basyiruddin dalam Ina Magdalena dkk (2020), menyebutkan “implementasi merupakan aktivitas yang saling menyesuaikan. Implementasi merupakan sistem rekayasa. Pengertian tersebut memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma untuk mencapai tujuan tertentu.”

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi merupakan tindakan atau aktivitas yang dilakukan dalam melaksanakan suatu rancangan atau rencana berdasarkan suatu aturan tertentu untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

### **2.3 Pengertian Sistem Pembayaran**

Sistem pembayaran merupakan suatu sistem yang mencakup serangkaian tahapan, aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan dalam proses pemindahan dana dari satu pihak kepada pihak lainnya dengan tujuan memenuhi suatu kewajiban yang timbul akibat suatu kegiatan perekonomian yang dilakukan. Sistem pembayaran memiliki beberapa cara baik secara tunai menggunakan uang kartal maupun secara non-tunai yang dapat dilakukan dengan pemindahan dana dibantu pihak ketiga atau pihak bank seperti menggunakan cek, bilyet giro atau yang terbaru dengan menggunakan QRIS.

Secara umum, sistem pembayaran merupakan sistem yang digunakan untuk pemindahan sejumlah nilai uang dari pihak satu kepada pihak lainnya.

Sistem pembayaran dapat dilakukan melalui beragam media, mulai dari sistem pembayaran yang menggunakan alat pembayaran yang sederhana hingga sistem pembayaran yang dilakukan melalui proses yang kompleks dengan melibatkan berbagai lembaga dan aturannya

## **2.4 *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)***

### **2.4.1 Pengertian QRIS**

*Quick Response Code Indonesian Standard* atau biasa disingkat QRIS adalah penyatuan berbagai macam *QR Code* dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan *QR Code*. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan *QR Code* dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan menggunakan *QR Code* Pembayaran wajib menerapkan QRIS.

Bank Indonesia meluncurkan *Standard Quick Response (QR) Code* untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik, atau mobile banking yang disebut *QR Code Indonesian Standard*, bertepatan dengan Hari Ulang Tahun (HUT) ke-74 Kemerdekaan RI, pada 17 Agustus 2019 di Jakarta. Peluncuran QRIS merupakan salah satu implementasi Visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025, yang telah dicanangkan pada Mei 2019 lalu. ketentuan QRIS dapat dilihat pada No. 21/16/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran.

### **2.4.2 Kriteria QRIS**

Beberapa kriteria penting yang terkait dengan sistem pembayaran QRIS, yaitu:

a. Ketersediaan Infrastruktur

Infrastruktur yang memadai dapat berupa terminal pembayaran yang mendukung QRIS baik berupa perangkat keras seperti QR fisik atau mesin EDC bagi rekan *merchant* yang menggunakan sistem pembayaran QRIS serta pelanggan yang harus memiliki perangkat lunak berupa aplikasi yang mendukung pembayaran via QRIS.

b. Kesesuaian Standar QRIS

Pembayaran melalui QRIS harus sesuai dengan standar yang telah diatur dan berlaku di Indonesia. Hal ini mencakup format dan spesifikasi kode QR, Identifikasi merchant, kesesuaian informasi transaksi, dan lainnya.

c. Keamanan Transaksi

Sistem Pembayaran QRIS harus memenuhi standar keamanan yang ditentukan demi melindungi data dan informasi pengguna maupun rekan merchant seperti informasi data dan kartu pembayaran maupun informasi pribadi penggunanya.

d. Kemudahan Penggunaan

Pembayaran QRIS harus mudah digunakan, cepat, dan dapat diandalkan oleh pengguna baik itu konsumen yang melakukan transaksi pembayaran maupun bagi merchant yang menerima pembayaran.

e. Fleksibilitas Pembayaran

Pembayaran melalui QRIS dituntut fleksibel dan mampu berinteraksi dengan berbagai sistem pembayaran lainnya agar memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi lintas *platform*.

f. Dukungan Pelanggan

QRIS harus menyediakan dukungan dan manfaat bagi pelaku merchant maupun penggunanya baik dalam bantuan teknis maupun penanganan masalah transaksi.

### **2.4.3 Indikator QRIS**

Menurut Hutabarat (2022), indikator penggunaan QRIS yaitu:

- a. Pengguna mengetahui dan memahami cara bertransaksi dengan menggunakan QRIS.
- b. Penggunaan QRIS lebih praktis
- c. Penggunaan QRIS memberikan manfaat.

## **2.5 Keputusan Pembelian**

### **2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian**

Keputusan pembelian adalah salah satu tahapan dalam proses keputusan pembelian sebelum pasca perilaku pembelian. Dalam memasuki tahap keputusan pembelian, konsumen sudah dihadapkan pada beberapa alternatif sehingga pada tahap ini konsumen akan melakukan aksi untuk memutuskan membeli produk berdasarkan pilihan yang sudah ditentukan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2016), “keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen, yang melibatkan bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan memuaskan kebutuhan serta keinginan mereka dengan barang, jasa, ide, atau pengalaman.”

### **2.5.2 Kriteria Keputusan Pembelian**

- a. Harga

Kriteria utama adalah harga produk atau layanan. Pelanggan biasanya mempertimbangkan nilai antara harga dan manfaat yang diterima dari produk tersebut.

- b. Kualitas

Pelanggan juga memperhatikan kualitas produk atau layanan yang mereka beli. Kualitas ini terdiri dari kemampuan, daya tahan, fitur, dan manfaat produk tersebut.

c. Kepercayaan Konsumen

Kepercayaan terhadap produk, merek, atau penjual juga menjadi faktor penting. Konsumen cenderung membeli dari merek atau penjual yang mereka percayai.

d. Ketersediaan dan Aksesibilitas

Ketersediaan produk dan aksesibilitas lokasi juga berperan penting dalam menentukan keputusan pembelian pelanggan.

e. Kenyamanan

Pelanggan juga mempertimbangkan tingkat kenyamanan dalam proses pembelian termasuk kemudahan dalam pembayaran, pengiriman dan layanan penjualan.

f. Ulasan dan Rekomendasi

Ulasan dan rekomendasi dari orang-orang disekitar pelanggan serta informasi dari sumber-sumber lainnya dapat mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan.

g. Pelayanan Pelanggan

Kualitas pelayanan pelanggan, dukungan teknis serta kebijakan penjualan juga berperan penting dalam keputusan pelanggan.

### **2.5.3 Indikator Keputusan Pembelian**

Menurut Kotler dan Armstrong (2016), indikator keputusan pembelian adalah sebagai berikut:

- a. Kemantapan membeli setelah mengetahui informasi produk.
- b. Memutuskan membeli karena merek yang paling disukai.
- c. Membeli karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.
- d. Membeli karena mendapat rekomendasi dari orang lain.