

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
MENGUNAKAN QRIS DI KOTA PALEMBANG**



ASLI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
1/11/24

Proposal Skripsi Oleh:

DIAN KURNAEDY

NIM. 01011282025137

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2024

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA PALEMBANG

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

Disusun Oleh:

Nama : Dian Kurnaedy
Nomor Induk Mahasiswa : 01011282025137
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing



Tanggal: 27 September 2024

Iisnawati, S.E., M.Si.
NIP. 198208152023212024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI
KEBERHASILAN PENGGUNAAN APLIKASI MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA
PALEMBANG

Disusun oleh :

Nama : Dian Kurnaedy
NIM : 01011282025137
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

ASLI
1/11/24

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 30 Oktober 2024 dan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

Palembang,
Panitia Ujian Komprehensif

Ketua

Iisnawati, S.E., M.Si.
NIP.198208152023212024

Anggota

Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si.
NIP.198507042018032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP 198907112018031001

SURAT INTEGRITAS KARYA ILMIAH
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dian Kurnaedy
NIM : 01011282025048
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN,
DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA PALEMBANG”

Pembimbing:

Ketua : Iisnawati, S.E., M.Si.
Penguji : Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si.

Tanggal Ujian : 30 Oktober 2024

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dari gelar kesarjanaan.

Indralaya, 2 November 2024



Dian Kurnaedy

01011282025137

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”life for a cause not for applause”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- **Orang tua tercinta**
- **Saudara**
- **Keluarga**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beserta salam Penulis curahkan kepada Nabis Muhammad SAW beserta sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Konsumen menggunakan QRIS di Kota Palembang. Penulis telah berupaya dengan maksimal dalam mengerjakan skripsi ini dan menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menghargai kritik dan saran yang sifatnya membangun demi pencapaian suatu perbaikan pada penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan khususnya bagi pihak yang memerlukan.

Inderalaya, 02 November 2024

Penulis



Dian Kurnaedy

NIM. 01011282025137

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan berkat bantuan, motivasi dukungan, bimbingan dari berbagai pihak yang turut membantu dan memberikan arahan sehingga penulis mampu melalui kendala masalah dan hambatan yang ada. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan sara terima kasih kepada:

1. **Allah SWT**, Tuhan semesta alam yang telah menentukan segala apa yang akan terjadi pada hamba-Nya dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. **Kedua orang tua tercinta** yang sudah memberikan segala dukungan dan bantuan dengan penuh cinta dan kasih, dan selalu memanjatkan doa untuk kebaikan saya.
3. **Saudara tersayang** yang juga selalu saya ingat, terimakasih untuk saudara saya atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan
4. **Yth. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si.**, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. **Yth. Bapak Prof. Dr. Mohammad Adam, M.E.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. **Yth. Bapak Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M.**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. **Yth. Ibu Lina Dameria Siregar, S.E., M.M.**, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. **Yth. Ibu Iisnawati, S.E., M.si.**, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. **Yth. Ibu Yulia Hamdani Putri, S.E., M.si.**, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan, kritik, dan saran kepada penulis dalam perbaikan penulisan skripsi ini.

10. **Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** yang telah membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dan bantuan bermakna kepada penulis selama masa perkuliahan.
11. **Fitria Nur Mardotillah** terimakasih atas segala kebaikan dan bantuan yang sudah diberikan, semoga selalu mampu untuk saling memberikan manfaat di kemudian hari.
12. **Rolly, Hadziq, Alfian, Vatera, chaca, Damer, dan Anggi** terimakasih atas segala kebaikan yang diberikan, semoga selalu mampu untuk saling memberikan manfaat di kemudian hari.

Inderalaya, 02 November 2024

Penulis



Dian Kurnaedy

NIM. 01011282025137

ABSTRAK

ASLI
1/11/24

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN QRIS DI ABSTRAK KOTA PALEMBANG

Kemajuan teknologi dan tingginya angka pengguna internet di Indonesia membuat adanya peralihan pembayaran tunai menjadi non tunai, salah satunya menggunakan QRIS. Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan dapat menjadi faktor yang meningkatkan keputusan konsumen menggunakan QRIS. Namun, penetrasi perkembangan internet menimbulkan banyak celah kecurangan dan kasus penipuan transaksi. Hal tersebut tentunya mampu menurunkan kepercayaan konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai alat transaksi. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap keputusan konsumen menggunakan QRIS di Kota Palembang. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data populasi pada penelitian ini merupakan masyarakat di Kota Palembang yang menggunakan QRIS. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap Keputusan Konsumen terhadap penggunaan QRIS di Kota Palembang.

Kata Kunci : Persepsi manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Keputusan Konsumen.

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP 198907112018031001

Dosen Pembimbing



Iisnawati, S.E., M.Si.
NIP. 198208152023212024

ABSTRACT

ASII
1/1 24

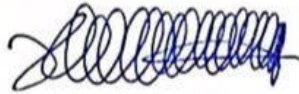
The Influence of Perceived Benefits, Perceived Ease of Use, and Perceived Security on Consumer Decisions to Use QRIS in Palembang City

ABSTRACT

The advancement of technology and the high number of internet users in Indonesia have led to a shift from cash payments to cashless methods, one of which is using QRIS. Perceived of benefits, Perceived Ease of Use, and perceived security can be factors that enhance consumer decisions to use QRIS. However, the penetration of internet development has created many loopholes for fraud and transaction scams. This can certainly lower consumer trust in using QRIS as a transaction tool. The purpose of this research is to see the influence of perceived benefits, Perceived Ease of Use, and perceived security on consumer decisions to use QRIS in Palembang City. This research is quantitative research. The population data in this study are people in Palembang City who use QRIS. The sample for this research was 100 respondents using the purposive sampling method. The research analysis method uses multiple linear regression analysis. The results of this research show that the variables Perception of Benefit, Perceived Ease of Use, and Perception of Security have a significant partial and simultaneous effect on Consumer Decisions in Palembang city.

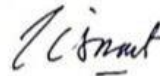
Keywords : *Perceived Benefits, Perceived Ease of Use, Perceived Security, Consumer Decisions*

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP 198907112018031001

Dosen Pembimbing



Iisnawati, S.E., M.Si.
NIP. 198208152023212024

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

ASII
1/11/24

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Dian Kurnaedy

NIM : 01011282025137

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/Konsepttrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA PALEMBANG**

Telah kami periksa penulisan, grammar, maupun susunan tensis-nya dan kami setuju untuk ditempatkan di lembar abstrak.

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP 198907112018031001

Dosen Pembimbing



Iisnawati, S.E., M.Si.
NIP. 198208152023212024

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Mahasiswa : DIAN KURNAEDY
NIM : 01011282025137
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 7 Februari 2001
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Jl. Juang no. 28 kelurahan Batu Galing Curup
Tengah, Rejang Lebong, Bengkulu.
Email : Dkurnaedy@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

- SD : SDIT RR Rejang Lebong
- SMP : SMPIT RR Rejang Lebong
- SMA : SMAN 01 Rejang Lebong

RIWAYAT ORGANISASI

- Himasi Accounting Fair 2019 Universitas Bengkulu
- Kepala Departemen Komisi Minat dan Bakat Ikmabira Bengkulu

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	10
1.3 Tujuan penelitian	10
1.4 Manfaat penelitian	11
1.4.1 Teoritis	11
1.4.2 Praktis	11
BAB II.....	12
2.1 Landasan teori.....	12
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2.1.2 Persepsi Manfaat.....	13
2.1.3 Persepsi kemudahan.....	13
2.1.4 Persepsi keamanan	15
2.1.5 Keputusan konsumen	15
2.2 Penelitian terdahulu	17
2.3 Kerangka konseptual penelitian.....	23
2.4 Hipotesis	24
BAB III	26
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	26
3.2 Rancangan Penelitian.....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	27

3.3.1	Jenis data.....	27
3.3.2	Sumber Data.....	27
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5	Populasi dan Sampel.....	28
3.5.1	Populasi.....	28
3.5.2	Sampel.....	28
3.6	Uji Instrumen Penelitian.....	30
3.6.1	Uji Validitas.....	30
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	30
3.7	Teknik Analisis data.....	31
3.7.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.7.3	Uji Normalitas.....	32
3.7.4	Uji Multikolinearitas.....	33
3.7.5	Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.8	Uji Hipotesis.....	34
3.8.1	Uji Signifikan Parsial (T).....	34
3.8.2	Uji Signifikan Serempak (Uji F).....	35
3.8.3	Uji Koefisien (R^2).....	35
3.9	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
BAB IV.....		38
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
4.1.1	Sejarah Perkembangan QRIS.....	38
4.1.2	Visi, Misi, dan Slogan QRIS.....	38
4.2	Gambaran Karakteristik Responden.....	39
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	41
4.3	Perilaku Responden.....	42
4.3.1	Perilaku Responden berdasarkan Orang yang Mempengaruhi untuk Menggunakan QRIS.....	42
4.4	Frekuensi Variabel Penelitian.....	43
4.4.1	Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Manfaat.....	45
4.4.2	Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kemudahan.....	46
4.4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Keamanan.....	48
4.4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Konsumen.....	50

4.5	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	51
4.5.1	Hasil Uji Validitas.....	51
4.5.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	53
4.6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	53
4.6.1	Hasil Uji Normalitas.....	53
4.6.2	Hasil Uji Multikolinieritas.....	55
4.6.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.7	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.7.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.8	Hasil Uji Hipotesis.....	58
4.8.1	Hasil Uji t (Parsial).....	58
4.8.2	Hasil Uji F (Simultan).....	60
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.9.1	Pembahasan Pengaruh Signifikansi Parsial.....	61
4.9.2	Pembahasan Pengaruh Signifikansi Simultan.....	66
BAB V	68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	68
5.3	Keterbatasan penelitian.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet Indonesia tahun 2013 - 2023	3
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Pengguna QRIS Sampai Akhir Tahun 2022	5
Tabel 3.1 skala Likert	28
Tabel 3.2 Indeks Kriteria Reliabilitas	31
Tabel 3.3 Definisi operasional variabel	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	42
Tabel 4.4 Prilaku Responden Berdasarkan Orang yang Mempengaruhi Untuk Menggunakan QRIS.....	43
Tabel 4.5 Skala Likert Kategori Rata-Rata Variabel	44
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi manfaat	45
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kemudahan.....	46
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi keamanan.....	48
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Konsumen.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.14 Uji Heterokedastisitas	56
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	58
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Parsial)	59
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Transaksi pelaku usaha di Indonesia yang menggunakan QRIS.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan era digitalisasi saat ini telah memberikan dampak yang signifikan terhadap sistem pembayaran dan cara seseorang dalam melakukan transaksi keuangan. Kemajuan teknologi ini mempengaruhi sikap dan perspektif masyarakat untuk menggunakan dan membeli suatu produk untuk memenuhi kebutuhan dan manfaat yang mereka harapkan. Hal ini akan berdampak langsung untuk masyarakat dalam mengambil keputusan. Digitalisasi memberikan kemudahan, kenyamanan, serta rasa aman terhadap masyarakat dalam melakukan proses pembayaran dan hal ini yang membuat jumlah masyarakat beralih ke pembayaran non tunai meningkat seiring waktu (Lintangsari et al., 2018).

Pembayaran non tunai yang saat ini marak digunakan masyarakat adalah menggunakan proses *scan* kode QR. Kode QR merupakan sebuah rangkaian kode yang berisi data atau informasi seperti identitas pedagang atau pengguna, jumlah pembayaran, dan jenis mata uang yang dapat diakses melalui perangkat khusus dalam konteks transaksional. Kode QR merupakan teknologi mampu membantu masyarakat menyimpan data dan informasi dalam bentuk kode yang berpola. Dengan berkembangnya teknologi sekarang ini, melalui kamera *handphone* pengguna sudah bisa mengakses data informasi dari kode tersebut secara cepat dan efisien (Hidayat Fahrul, 2023). Keunggulan yang dimiliki

sistem pembayaran digital tersebut tentunya mampu mempengaruhi konsumen dalam melakukan pertimbangan keputusan konsumen.

Keputusan konsumen merupakan suatu upaya yang dilakukan pengguna dengan mengaplikasikan media sebagai penentu keputusan transaksi produk yang dilakukan untuk meraih informasi tertentu (Agustiningrum & Andjarwati, 2021). Proses pengambilan keputusan merupakan akhir dari upaya pertimbangan terhadap suatu masalah untuk mendapatkan jawaban terhadap apa langkah yang harus diambil untuk mengatasi permasalahan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang diharapkan (Iisnawati et al., 2021). Adanya pemenuhan kebutuhan manfaat, kemudahan, dan rasa aman dalam melakukan transaksi tentunya mampu menjadi indikator konsumen dalam melakukan keputusan penggunaan suatu sistem pembayaran dalam proses transaksi mereka (Ramadya Sari et al., 2022).

Kemudahan merupakan cara seseorang menilai tentang penggunaan suatu sistem yang meminimalisir usaha dan tidak rumit untuk dilakukan (I'tishom et al., 2020). Adanya metode pembayaran dengan transaksi non tunai yang menggunakan kode QR ini akan mempermudah proses pembayaran antara penjual dan pembeli. Tanpa perlu membawa uang tunai pembeli sudah bisa melakukan proses transaksi dengan cepat dan efisien (Kurniawati et al., 2021). QRIS merupakan sistem pembayaran yang menjadi fitur di *mobile banking* dan *e-wallet* yang mudah diakses oleh penggunanya melalui *smartphone* yang terhubung koneksi internet, mengingat internet sudah tidak asing lagi di berbagai kalangan usia dari anak – anak sampai orang dewasa.

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet Indonesia tahun 2013 - 2023

No	Tahun	Jumlah dalam juta
1	2013	70,5
2	2014	88,9
3	2015	89,9
4	2016	135
5	2017	144
6	2018	172
7	2019	174
8	2020	200
9	2021	201
10	2022	202
11	2023	213

Sumber : (Databoks, 2023)

Indonesia telah mencapai 213 juta orang per Januari 2023. Jumlah ini setara 77% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 276,4 juta orang pada awal tahun ini. Jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat tiap tahunnya dalam sedekade terakhir. Jumlah pengguna internet di dalam negeri tercatat bertambah 142,5 juta dari Januari 2013 yang hanya sebanyak 70,5 juta orang. Hal ini bisa dimanfaatkan untuk banyak hal begitu pula untuk metode sistem pembayaran QRIS yang harus terkoneksi dengan internet. Meningkatnya penggunaan internet tentu nya memberi kemudahan untuk berjalannya sistem pembayaran QRIS dan dengan kemudahan tersebut mampu menjadi pertimbangan masyarakat dalam menentukan keputusan pembelian mereka yang memberikan manfaat untuk memenuhi kebutuhan serta membantu efektifitas dalam melakukan pekerjaan mereka.

Manfaat erat kaitannya dengan kegunaan dimana pengguna memiliki kepercayaan terhadap sistem yang bekerja yang tentunya memberikan

kemudahan kepada mereka. Hal ini berarti sejauh mana kepercayaan bahwa ketika menggunakan suatu sistem atau teknologi akan dipermudah tanpa usaha mental maupun fisik. Terkadang ditemukan bahwa suatu sistem atau teknologi sulit digunakan walaupun terdapat kepercayaan bahwa sistem tersebut berguna dan memberikan rasa aman dalam penggunaannya (Ramadani Silalahi et al., 2022). QRIS juga memiliki sistem penggunaan personal dimana hanya penggunanya sendiri yang bisa mengakses aplikasi *mobile banking* ataupun *e-wallet* yang digunakan untuk mengakses kode QRIS, sehingga menghindari penyalahgunaan dari pihak lain. Hal ini berarti juga QRIS memberikan keamanan bagi penggunanya (Azzahroo & Estiningrum, 2021).

Keamanan secara umum dapat diartikan sebagai anggapan terjauh dari bahaya dan resiko (Nurhaliza, 2019). Hal ini yang menjadi perhatian konsumen dalam mengoperasikan sistem teknologi dan dalam melakukan proses transaksi (Agustiningrum & Andjarwati, 2021). Persepsi keamanan mengacu pada kemampuan untuk melindungi segala bentuk resiko ancaman dan bahaya, serta kemampuan suatu sistem untuk melindungi informasi dari konsumen terhadap bahaya potensial dan data transaksi keuangan yang terjaga (Iskandar & Irfan Bahari Nasution, 2019). QRIS diawasi oleh otoritas yang relevan seperti Bank Indonesia demi menjaga integritas pengguna dan memberikan kendali yang lebih besar dari pengguna itu sendiri untuk mengontrol transaksi mereka. QRIS juga mampu meminimalisir peredaran uang palsu karena masyarakat melakukan transaksi secara non tunai. Terkait dengan masalah keamanan QRIS, Bank

Indonesia menjelaskan bahwa QRIS menggunakan proses verifikasi berlapis (IDXChannel, 2023).

Tanggal 1 Januari 2020, secara resmi Bank Indonesia meluncurkan standar dalam pemakaian kode QR Indonesia yang dinamai *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS). Hal ini dilakukan sebagai upaya standarisasi aplikasi *e-wallet* yang menggunakan kode QR untuk melakukan proses transaksional. Penggunaan QRIS telah mampu dijalankan di aplikasi transaksi yang sudah terpasang di handphone yang terhubung dengan koneksi internet (Ningsih et al., 2020). Kemudahan dalam mengakses sistem pembayaran ini membuat sistem pembayaran ini menarik minat masyarakat dan mengalami perkembangan yang meningkat di Indonesia.

Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Pengguna QRIS Sampai Akhir Tahun 2022

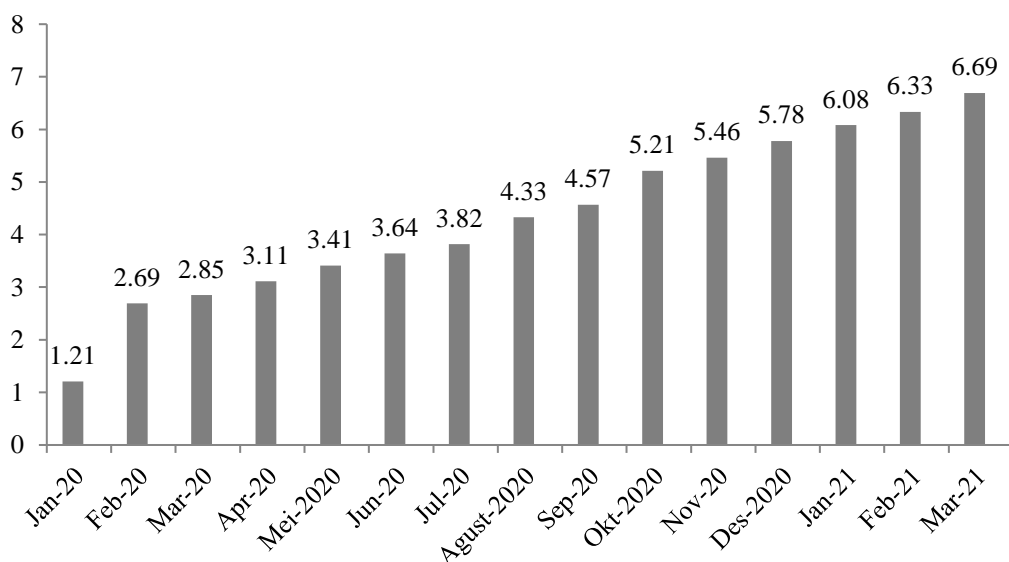
No	Nama Data	Jumlah Pengguna QRIS
1	Januari	14.940.000
2	Februari	16.410.000
3	Maret	17.880.000
4	April	19.180.000
5	Mei	20.650.000
6	Juni	21.170.000
7	Juli	22.160.000
8	Agustus	23.710.000
9	September	25.160.000
10	Oktober	26.610.000
11	November	27.490.000
12	Desember	28.760.000

Sumber : (Databoks, 2023)

Pada tabel 1.1 menunjukkan pada Desember 2022 QRIS sudah dimanfaatkan oleh sekitar 28,76 juta pengguna. Jumlahnya meningkat 4,6%

dibanding November 2022 jumlah pengguna QRIS dari Januari sampai Desember 2022 . pertumbuhan tersebut diiringi dengan semakin banyak pelaku usaha yang menggunakan sistem pembayaran QRIS. Jumlah tersebut yang mengalami kenaikan secara stabil. Segala keunggulan yang ditawarkan sistem pembayaran QRIS terhadap masyarakat baik dari efektifitas dan efisiensi, mampu membuat minat masyarakat menggunakan sistem pembayaran QRIS untuk metode pembayaran mereka.

Gambar 1.1 Transaksi pelaku usaha di Indonesia yang menggunakan QRIS



Sumber: (ASPI Indonesia, 2021)

Perkembangan penggunaan QRIS tentunya mendorong para pelaku usaha diseluruh wilayah Indonesia baik online maupun offline untuk mengadopsi metode pembayaran QRIS. Sistem ini mengubah kebiasaan masyarakat yang awalnya melakukan transaksi secara tunai menjadi transaksi non tunai (Puri & Lisiantara, 2023). Implementasi QRIS tidak hanya berlaku pada perusahaan

besar saja, melainkan bisnis skala kecil juga bisa menerapkan metode QRIS ini sebagai metode pembayaran (Azzahroo & Estiningrum, 2021).

Peningkatan penetrasi internet membuka banyak celah dalam kasus penipuan. Saat ini kasus penipuan transaksi online mendominasi di deretan laporan pengaduan kementerian komunikasi dan informatika. Ada sekitar 486.000 laporan dari laporan masyarakat terkait tingkat penipuan informasi dan transaksi. Hal ini menciptakan ketidaknyamanan konsumen dalam bertransaksi karena adanya kemungkinan sistem pembayaran yang tidak aman. Mengacu pada peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia jasa pembayaran, Bank Indonesia memiliki kewenangan dalam menetapkan penggunaan alat pembayaran demi kemudahan dan keamanan penggunaannya. Melihat adanya konflik yang timbul tentunya pemerintah mengupayakan berbagai macam cara untuk mengeluarkan suatu sistem pembayaran QRIS yang diharapkan efektif dan aman, untuk memberikan kemudahan dan mencegah tingkat penipuan transaksi bertambah.

Palembang merupakan kota terbesar kedua di Sumatera setelah Kota Medan dengan jumlah penduduk mencapai 1,72 juta jiwa. Banyaknya jumlah penduduk di Kota Palembang meningkatkan peluang sistem pembayaran QRIS digunakan sebagai metode pembayaran masyarakat Kota Palembang (Rani Syafitri, 2023). Bank Indonesia Kantor Perwakilan Sumatera Selatan mencatat transaksi non tunai pada Pekan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Nasional atau PAN 2023 yang digelar di Palembang, pada 15-20 Agustus mencapai senilai Rp1,07 miliar. Melihat hal Bank Indonesia secara

menerus melakukan kolaborasi bersama pemerintah Kota Palembang, penyelenggara sistem pembayaran, pelaku usaha, dan pemangku kepentingan dalam rangka mendorong ekonomi dan keuangan digital untuk pertumbuhan ekonomi (ANTARAnews, 2023). Pertumbuhan ekonomi yang terjaga di Kota Palembang diikuti dengan revolusi sistem pembayaran digital. Hingga November 2023, jumlah merchant QRIS telah mencapai 739 ribu dengan total pengguna mencapai 1,18 juta (Sumaterabisnis, 2023).

Walaupun perkembangan penggunaan QRIS terlihat signifikan di Kota Palembang, namun Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan bahwa Kota Palembang menjadi sentral kegiatan penipuan transaksi QRIS (CNBCIndonesia, 2022). OJK mencatat hingga 16 Desember 2022 terdapat 304.890 layanan konsumen yang masuk. 4,26% atau setara 14.088 yang merupakan pengaduan, 269.509 atau setara 88,4% merupakan pertanyaan, dan sebanyak 21.293 atau setara 6,98% adalah informasi. Sebagai contoh adanya modus penggelapan yang dilakukan oleh kasir dengan menggunakan kode QRIS pribadinya yang merupakan salah satu kerugian yang cukup besar bagi perusahaan. Kelemahan ini mampu dieksploitasi oleh pelaku karena pelanggan cenderung tidak cermat terhadap transaksi QRIS (Integrity Indonesia, 2023). Adapun dari sisi pelaku usaha sebagai contoh pelanggan yang curang akan memperlihatkan bukti transaksi QRIS masa lampau mereka yang sudah pernah digunakan lalu mengeditnya untuk mengecoh penjual (Bank Mega Syariah, 2023).

Berdasarkan penelitian terdahulu, persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen (I'tishom et al., 2020; Nurhaliza, 2019;

Rahmawati et al., 2020). Namun pada penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhan et al., 2016) dikatakan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen.

Adapun persepsi kemudahan dijelaskan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen didalam penelitian (Iliyini & Widiartanto, 2019; Putri, 2021), namun penelitian (Habibi & Zaky, 2019) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen.

Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh (Aprianti et al., 2023; Rahmawati et al., 2020) menjelaskan bahwa persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen, berbeda dengan penelitian (Susanto et al., 2023) yang menyatakan bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen.

Berdasarkan apa yang sudah diurai, beberapa penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa manfaat dan kemudahan berdampak signifikan terhadap keputusan konsumen, tetapi masih ditemukan penelitian yang menyatakan bahwa hal tersebut tidak signifikan terhadap keputusan konsumen. Jika dilihat dari sisi keamanan pengguna juga belum tentu mengarah kepada keputusan penggunaan QRIS, khususnya pada masyarakat kota Palembang. Oleh karena itu penelitian ini akan meneliti judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan QRIS di Kota Palembang”**.

1.2 Rumusan masalah

Mengacu dari latar belakang yang telah diurai sebelumnya, peneliti menemukan beberapa rumusan masalah, diantaranya:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan pada keputusan konsumen menggunakan QRIS?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh signifikan pada keputusan konsumen menggunakan QRIS?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh signifikan pada keputusan konsumen menggunakan QRIS?
4. Apakah persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan QRIS di Kota Palembang

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh persepsi manfaat kepada keputusan masyarakat kota Palembang dalam menggunakan QRIS.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan kepada keputusan masyarakat kota Palembang dalam menggunakan QRIS.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh persepsi manfaat kepada keputusan masyarakat kota Palembang dalam menggunakan QRIS.

4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan QRIS di Kota Palembang

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat teoritis dalam memperbanyak ilmu dan literasi tentang pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS.

1.4.2 Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan, penerapan, dan pelatihan pola berpikir. Melalui penelitian ini, peneliti diharapkan dapat memperluas pemahamannya, terutama terkait dampak dari persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap keputusan konsumen menggunakan dalam QRIS.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningrum, D., & Andjarwati, A. L. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 896–906. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p896-906>
- ANTARAnews. (2023). *BI Sumsel catat transaksi non tunai pada PQN 2023 capai Rp1,07 miliar*. <https://www.antaranews.com/berita/3692088/bi-sumsel-catat-transaksi-non-tunai-pada-pqn-2023-capai-rp107-miliar>
- Aprianti, R. D., Alhadi, E., & Badri, M. (2023). *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi , Manajemen dan Bisnis The Effect of Convenience And Security on Customer Decisions in Using Qris Livin ' by Mandiri at Bank Mandiri*. 3(2), 65–74.
- ASPI Indonesia. (2021). *Berita Statistik: Sistem Pembayaran Indonesia (Triwulan II)*. 2.
- Azzahroo, R. A., & Estiningrum, S. D. (2021). Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 17(1), 10. <https://doi.org/10.29406/jmm.v17i1.2800>
- Bank Mega Syariah. (2023). *Modus Penipuan QRIS dan Cara Menghindarinya*. <https://www.megasyariah.co.id/id/artikel/edukasi-tips/digital-banking/penipuan-qris>
- CNBCIndonesia. (2022). *OJK Sebut Sumsel Pusat Kejahatan Keuangan Digital*. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20221226164627-37-400234/ojk-sebut-sumsel-pusat-kejahatan-keuangan-digital>
- Databoks. (2023a). *Pengguna Internet di Indonesia Tembus 213 Juta Orang hingga Awal 2023*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/20/pengguna-internet-di-indonesia-tembus-213-juta-orang-hingga-awal-2023>
- Databoks. (2023b). *Pertumbuhan Jumlah Pengguna QRIS sampai Akhir 2022*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/ini-pertumbuhan-jumlah-pengguna-qris-sampai-akhir-2022>
- Habibi, M., & Zaky, A. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3(1), 1–16. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1567>
- Hidayat Fahrul, D. (2023). *ANALISA PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN*

QRIS SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO DI KABUPATEN PACITAN. 31–41.

- I'tishom, M. F., Martini, S., & Novandari, W. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Persepsi Harga Terhadap Sikap Serta Keputusan Konsumen Untuk Menggunakan Go-Pay. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 22(4), 514–532.
- IDXChannel. (2023). *Alasan QRIS Lebih Aman Dibandingkan Model Pembayaran Serupa di Negara Lain*. [https://www.idxchannel.com/banking/alasan-qr-is-lebih-aman-dibandingkan-model-pembayaran-serupa-di-negara-lain#:~:text=QRIS menggunakan enkripsi tingkat lanjut,untuk disusupi oleh pelaku kejahatan](https://www.idxchannel.com/banking/alasan-qr-is-lebih-aman-dibandingkan-model-pembayaran-serupa-di-negara-lain#:~:text=QRIS menggunakan enkripsi tingkat lanjut,untuk disusupi oleh pelaku kejahatan.).
- Iisnawati, I., Nailis, W., & Yunita, D. (2021). Persepsi Resiko dan Kepercayaan Konsumen dalam Menggunakan E-Wallet Non Bank di Palembang. *Jembatan : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 18(2), 18–30. <https://doi.org/10.29259/jmbt.v18i2.14384>
- Iliyin, A., & Widiartanto, W. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Ovo Pt Visionet Data Internasional (Studi Pada Pengguna Ovo Di Kota Surakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 85–92. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26225>
- Integrity Indonesia. (2023). Dampak positif dan risiko keamanan QRIS dalam transaksi perbankan. <https://www.integrity-indonesia.com/id/blog/2023/12/05/dampak-positif-dan-risiko-keamanan-qr-is-dalam-transaksi-perbankan/>
- Iskandar, D., & Irfan Bahari Nasution, M. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU). *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 128–137. <https://doi.org/10.30596/snk.v1i1.3590>
- Kurniawati, E. T., Zuhroh, I., & Malik, N. (2021). Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 05(01), 23–30. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/skie>
- Lintangsari, N. N., Hidayati, N., Purnamasari, Y., Carolina, H., & Ramadhan, W. F. (2018). Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 1(1), 47. <https://doi.org/10.14710/jdep.1.1.47-62>
- Ningsih, H. A., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat,

- Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa. *Journal IKRA-ITH Ekonomika*, 4(1), 1–9.
- Nurhaliza, S. L. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Resiko Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di Kalangan Mahasiswa Di Yogyakarta. *Journal of Economy*, 1–107.
- Puri, E. T. P., & Lisiantara, G. A. (2023). Mufakat Mufakat. *Jurnal Ekonomi Akuntansi, Manajemen*, 2(2), 91–107.
- Putri, N. I. (2021). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Studi Kasus Layanan Gopay. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 4(1), 25–33. <https://doi.org/10.36782/jemi.v4i1.2162>
- Rahmawati, Y. D., Yuliana, R., Tinggi, S., Bank, I. E., & Jateng, B. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Pada Mahasiswa Stie Bank Bpd Jateng. *Econbank*, 2(2), 157–168. <https://www.liputan6.com>
- Ramadani Silalahi, P., Tambunan, K., & Ramadhany Batubara, T. (2022). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 122–128.
- Ramadhan, A. F., Prasetyo, A. B., & Irviana, L. (2016). Persepsi Mahasiswa Dalam Menggunakan E-money. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 13, 1–15. <https://ejournal.unisnu.ac.id/JDEB/article/view/470/833>
- Ramadya Sari, L., Anggraini, R., Sri Kencanawati, M., & Sularto, L. (2022). Dampak Keamanan, Manfaat, Kepercayaan, Promosi, serta Kemudahan pada Keputusan Pemanfaatan Dompot Elektronik ShopeePay. *Metik Jurnal*, 6(1), 59–69. <https://doi.org/10.47002/metik.v6i1.335>
- Rani Syafitri, U. (2023). *Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Metode Pembayaran Shoppepay di Kota Palembang*. 4(1), 88–100.
- Sumaterabisnis. (2023). *Kinerja Pembayaran Digital, QRIS di Sumsel Diakses 1,18 Juta Pengguna*. <https://sumatra.bisnis.com/read/20231130/533/1719642/kinerja-pembayaran-digital-qr-is-di-sumsel-diakses-118-juta-pengguna>
- Susanto, D., Fadhilah, M., & Udayana, I. (2023). Pengaruh Persepsi Keamanan, Kualitas Informasi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Online (Study Kasus Pada Konsumen Shopee Di Yogyakarta). *Jurnal Manajemen*

DIVERSIFIKASI, 3(2),
<https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v3i2.3911>

279–287.