



## Minat Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Pasca Pandemi

Novianti Indah Putri<sup>1</sup>, Zen Munawar<sup>2</sup>, Rita Komalasari<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi, Ilmu Komputer dan Sistem Informasi, Universitas Kebangsaan Republik Indonesia

<sup>2,3</sup>Manajemen Informatika, Politeknik LP3I

[noviantiindahputri@ukri.ac.id](mailto:noviantiindahputri@ukri.ac.id)

### Abstract

*The COVID-19 pandemic has made many changes to human behavior, including in the selection of payment transaction tools. Non-cash payment systems or electronic money that lack physical contact are experiencing a fairly rapid development. Based on data from Bank Indonesia (BI), electronic money transactions increased by 66,65% until January 2022. On such payment system is the Quick Response [QR] Code Indonesian Standard (QRIS). The sample in the study was someone who had made transactions using the QRIS payment system after the COVID-19 pandemic. The variables user are interest, perception of benefits, perception of ease and perception of risk. The results of the questionnaire taken from 90 respondents who had used QRIS, perception of benefits, ease and risk had an influence on the interest and intensity of using QRIS as a means of payment post-pandemic. However, as many as 44,4% of users still have concerns if QRIS doesn't work properly when making payments.*

*Keywords: QRIS, cashless payment, post pandemic*

### Abstrak

Pandemi COVID-19 telah banyak memberikan perubahan pada perilaku manusia diantaranya dalam pemilihan alat transaksi pembayaran. Sistem pembayaran non tunai atau uang elektronik yang minim kontak fisik mengalami perkembangan yang cukup pesat. Berdasarkan data dari Bank Indonesia (BI) transaksi uang elektronik meningkat 66,65% hingga Januari 2022. Salah satu sistem pembayaran tersebut adalah *Quick Response [QR] Code Indonesian Standard* (QRIS). Sampel pada penelitian adalah seseorang yang pernah melakukan transaksi menggunakan sistem pembayaran QRIS pasca pandemi COVID-19. Variabel yang digunakan adalah minat, persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan persepsi risiko. Hasil kuesioner yang diambil dari 90 responden yang pernah menggunakan QRIS, persepsi manfaat, kemudahan dan risiko memiliki pengaruh terhadap minat dan intensitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran pasca pandemi. Namun sebanyak 44,4% pengguna masih memiliki kekhawatiran bila QRIS tidak berfungsi dengan baik ketika melakukan pembayaran.

Kata kunci: QRIS, pembayaran non tunai, pasca pandemi

### 1. Pendahuluan

Pandemi COVID-19 telah banyak memberikan perubahan pada perilaku manusia dalam berbagai hal diantaranya perubahan penggunaan alat transaksi pembayaran. Uang adalah alat tukar-menukar atau alat pembayaran yang sah atas pembelian barang dan jasa yang digunakan oleh masyarakat. Perkembangan teknologi pada sistem pembayaran, menggeser fungsi uang tunai menjadi non tunai[1].

Sistem pembayaran non tunai atau uang elektronik berkembang seiring dengan teknologi informasi yang semakin maju menimbulkan pengguna dan penyedia jasa sistem pembayaran uang elektronik semakin meningkat[2]. Penyebaran virus COVID-19 melalui kontak fisik dapat terminimalisir dengan adanya pembayaran ini sehingga di masa pandemi penggunaan uang elektronik mengalami peningkatan yang pesat. Pemberlakuan pembatasan sosial yang dilakukan oleh

pemerintah membuat masyarakat mencari cara agar dapat memenuhi kebutuhannya sehingga sistem pembayaran uang elektronik dianggap sesuai dengan kebutuhan yang mengalami keterbatasan mobilitas[3].

Sistem QRIS memberikan pembayaran yang cepat, tepat dan aman mendukung transformasi digital pada bidang bisnis. Transformasi digital merupakan transformasi mendalam dari aktivitas bisnis dan organisasi, proses, kompetensi dan model untuk transformasi maksimum dari perubahan dan peluang campuran teknologi dan memberikan dampak percepatan pada masyarakat dengan cara yang strategis dan diprioritaskan[4]. Pelaku bisnis harus mulai menggunakan teknologi digital untuk kolaborasi dalam proses bisnis sehingga mampu meningkatkan persaingan di era modern ini[5].

Berdasarkan data dari Bank Indonesia, hingga Januari 2022 nilai transaksi uang elektronik naik hingga 66,65%. Hal ini menunjukkan minat masyarakat untuk

menggunakan uang elektronik sangat besar menjadikan pengguna uang elektronik mengalami peningkatan yang pesat dalam 2 tahun terakhir. Peningkatan tersebut didukung dengan tersedianya berbagai macam bentuk jasa pembayaran non tunai salah satunya QRIS.

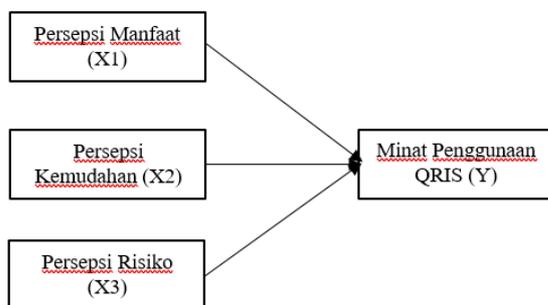
*Quick Response [QR] Code Indonesian Standard (QRIS)* merupakan sebuah standar QR Code untuk pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik atau *mobile banking*. Penggunaan QRIS diatur dalam PADG No.21/18/2019 tentang Implementasi Standar Internasional QRIS untuk Pembayaran yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia (BI).

QRIS bertujuan agar pembayaran digital memberikan kemudahan untuk masyarakat dan memiliki regulasi pengawasan satu pintu. QRIS memiliki karakteristik UNGGUL kepanjangan dari Universal, Gampang, Untung dan Langsung. Bank Indonesia mengatur standarisasi mengenai aspek komponen QRIS yaitu Interoperabilitas, Interkonektivitas, *Security* dan inklusi[6].

Belakangan penggunaan QRIS menjadi trend yang positif diantara pelaku usaha dan konsumen. Sistem pembayaran QR (*Quick Response*) dalam transaksi antara pelaku usaha dan konsumen digunakan berbagai Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) uang elektronik. Teknologi QR Code dirasa sebagai cara yang inovatif dan memberi kemudahan dalam berbagai kegiatan yang ada karena menawarkan kecepatan pendataan[7].

Munculnya *cashless society*, sebuah komunitas baru dikalangan masyarakat yang juga memberikan dampak peningkatan volume transaksi dari penggunaan uang elektronik. *Cashless society* adalah suatu fenomena masyarakat yang memanfaatkan pembayaran non-tunai sebagai instrument kegiatan ekonominya[8].

Penelitian ini bertujuan mengetahui minat penerapan QRIS di masyarakat sebagai alat pembayaran di era pasca pandemi dilihat dari tinjauan observasi kepada pandangan konsumen sebagai orang yang pernah melakukan transaksi menggunakan QRIS.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis studi kausal dengan pendekatan kuantitatif. Dalam metode ini studi dilakukan guna

menunjukkan bahwasannya variabel independen mempengaruhi variable dependen[9].

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat di Indonesia yang sudah pernah menggunakan sistem pembayaran non tunai menggunakan QRIS pasca pandemi COVID-19. Sampel penelitian adalah seseorang yang pernah melakukan transaksi menggunakan sistem pembayaran QRIS pasca pandemi COVID-19.

Metode *purposive sampling* digunakan dalam pengambilan sampel karena menetapkan kriteria tertentu yang harus dipenuhi untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Kriteria yang dipenuhi adalah responden yang pernah menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran non tunai pasca pandemic COVID-19.

Data kuesioner dikumpulkan dengan cara wawancara dan penyebaran kuesioner menggunakan skala likert pada responden yang pernah menggunakan QRIS. Data kuesioner berisi sejumlah pertanyaan dan pernyataan yang mewakili empat variabel yang diteliti, yaitu:

### 2.1. Minat (Y)

Minat adalah suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika memiliki keinginan atau minat untuk melakukannya. Ketika seseorang menilai sesuatu tersebut bernilai manfaat, maka akan timbul rasa berminat, kemudian akan mendatangkan kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa antara minat dan nilai-nilai yang membuat seseorang mempunyai pilihan dalam hidupnya memiliki keterhubungan.

Minat dalam penggunaan QRIS diartikan sebagai tingkat niat atau keinginan seseorang menggunakan uang elektronik sebagai alat pembayaran. Minat memiliki fungsi sebagai daya penggerak yang mengarahkan seseorang melakukan kegiatan tertentu yang spesifik.

### 2.2. Persepsi Manfaat (X1)

Manfaat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya guna atau faedah, sedangkan kemanfaatan memiliki arti bermanfaat atau kegunaan. Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa penggunaan teknologi/sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja[2].

Sebuah produk yang dalam penggunaannya memiliki nilai manfaat yang tinggi akan meningkatkan minat pengguna yang tertarik untuk mencoba produk baru yang dikeluarkan oleh perbankan maupun non-bank diantaranya sistem pembayaran non tunai (QRIS).

### 2.3. Persepsi Kemudahan (X2)

Kemudahan dimaknakan dalam kepercayaan individu dimana mereka memakai sistem tertentu akan bebas dari tindakan, apabila seseorang percaya bahwasannya teknologi itu gampang dipergunakan. Terdapat faktor

yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan yaitu merasakan kemudahan memakai teknologi dalam melakukan kegiatan yang diinginkan, dapat terjadi interaksi dengan teknologi *mobile commerce* tidak membutuhkan usaha yang besar.

Sistem informasi dikatakan mudah apabila: mudah dipelajari dan mudah dioperasikan, mudah bekerja sesuai keinginan pengguna dan memberikan keterampilan baru bagi pengguna.

#### 2.4. Persepsi Risiko (X3)

Risiko ialah suatu keadaan ketidakpastian yang memberikan pertimbangan seseorang dalam memberikan keputusan iya atau tidaknya melakukan transaksi secara online. Persepsi risiko adalah persepsi mengenai konsekuensi dan ketidakpastian ketidak inginan dalam penggunaan layanan atau produk. Persepsi risiko memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan. Semakin besar seseorang memiliki persepsi risiko maka semakin kecil tingkat kepercayaannya, begitupun sebaliknya. Persepsi resiko atau *perceived risk* memiliki dimensi, yaitu: Risiko waktu, Risiko keuangan, Risiko kinerja, Fisik atau keamanan, Psikologikal dan Risiko sosial.

Ketidakpastian dalam bertransaksi secara non tunai memiliki dua bentuk, yaitu ketidakpastian lingkungan dan ketidakpastian perilaku.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Objek penelitian ini adalah para pengguna QRIS. Berdasarkan hasil survei dengan melakukan kuesioner terhadap 90 pengguna QRIS, dapat dilihat beberapa kelompok yang menunjukkan karakteristik responden yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendapatan per bulan.

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	36	40%
Perempuan	54	60%
Jumlah	90	100%

Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 60%.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
<20 tahun	4	4,44%
20-30 tahun	78	86,67%
>30 tahun	8	8,89%
Jumlah	90	100%

Berdasarkan usia, responden sebagian besar berada di usia antara 20-30 tahun.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Guru/Dosen	5	5,56%
Ibu Rumah Tangga (IRT)	4	4,44%

Pegawai BUMN	3	3,33%
PNS	3	3,33%
Pegawai Swasta	50	55,56%
Pelajar /Mahasiswa	18	20%
Wirausaha	7	7,78%
Jumlah	90	100%

Berdasarkan pekerjaan, responden paling banyak dari pegawai swasta.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan

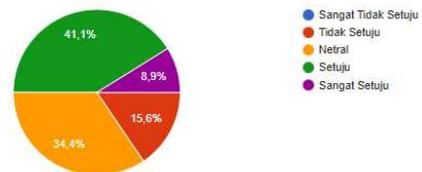
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
<1 juta	16	17,78%
1-2 juta	7	7,78%
2-3 juta	9	10%
3-4 juta	15	16,67%
>4 juta	43	47,77%
Jumlah	90	100%

Berdasarkan pendapatan, lebih banyak responden memiliki pendapatan diatas Rp 4.000.000 per bulan.

#### 3.1. Persepsi Minat

T1: Saya akan menggunakan QRIS setiap kali melakukan transaksi

90 jawaban

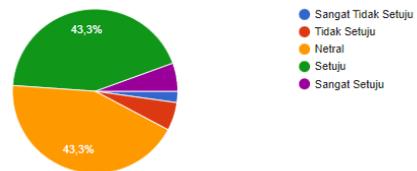


Gambar 2. Persepsi Minat Pengguna QRIS

Berdasarkan gambar 2 sebanyak 41,1% pengguna setuju menggunakan QRIS setiap kali melakukan transaksi.

T3: Saya akan mengajak orang lain untuk ikut bertransaksi secara non tunai dengan QRIS

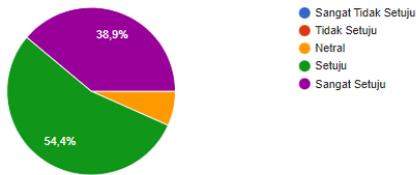
90 jawaban



Gambar 3. Persepsi Minat Pengguna QRIS

Gambar 3 menunjukkan responden memiliki 2 pandangan berbeda untuk mengajak orang lain bertransaksi menggunakan QRIS, yaitu setuju dan netral.

T4: Menurut saya, QRIS layak untuk digunakan bertransaksi secara non tunai  
 90 jawaban

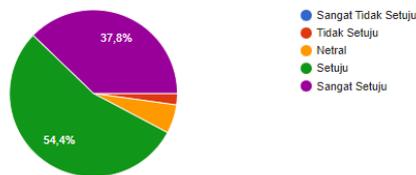


Gambar 4. Persepsi Minat Pengguna QRIS

Gambar 4 menunjukkan sebanyak 54,4% pengguna QRIS sangat setuju jika QRIS layak digunakan untuk bertransaksi secara non tunai.

### 3.2. Persepsi Manfaat

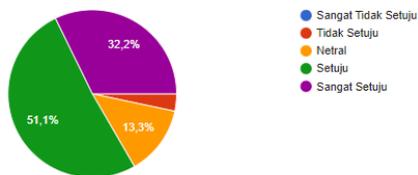
M1: Saya merasa dengan QRIS, saya dapat melakukan transaksi lebih cepat  
 90 jawaban



Gambar 5. Persepsi Manfaat Pengguna QRIS

Gambar 5 menunjukkan 54,4% pengguna QRIS setuju bahwa transaksi yang dilakukan lebih cepat.

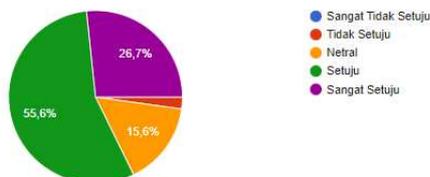
M3: Secara keseluruhan saya merasa QRIS bermanfaat dalam pembayaran transaksi pribadi dan sehari-hari  
 90 jawaban



Gambar 6. Persepsi Manfaat Pengguna QRIS

Berdasarkan gambar 6, 51,1% responden setuju merasakan manfaat QRIS dalam pembayaran transaksi pribadi dan sehari-hari.

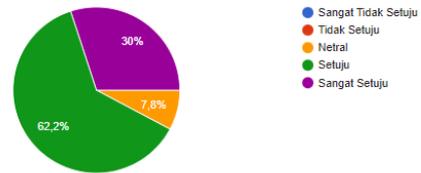
M5: Saya merasa menggunakan QRIS memberikan kenyamanan lebih saat bertransaksi  
 90 jawaban



Gambar 7. Persepsi Manfaat Pengguna QRIS

Gambar 7 menunjukkan 55,6% pengguna QRIS merasa lebih nyaman ketika bertransaksi menggunakan sistem pembayaran QRIS.

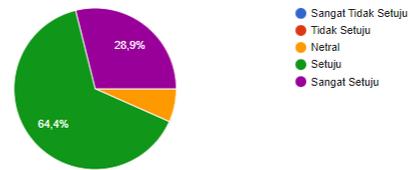
M6: Saya merasa QRIS dapat meningkatkan efisiensi dalam melakukan transaksi non tunai  
 90 jawaban



Gambar 8. Persepsi Manfaat Pengguna QRIS

Berdasarkan gambar 8 sebanyak 62,2% pengguna QRIS merasakan peningkatan efisiensi dalam melakukan transaksi non tunai.

M7: Saya merasa QRIS dapat meningkatkan efektivitas dalam melakukan transaksi non tunai  
 90 jawaban

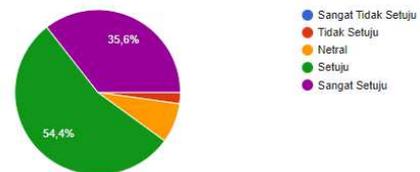


Gambar 9. Persepsi Manfaat Pengguna QRIS

Gambar 9 menunjukkan 64,4% pengguna QRIS merasakan peningkatan efektivitas dalam melakukan transaksi non tunai.

### 3.3. Persepsi Kemudahan

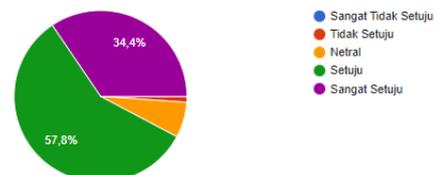
K1: Saya merasa QRIS mudah untuk digunakan  
 90 jawaban



Gambar 10. Persepsi Kemudahan Pengguna QRIS

Berdasarkan gambar 10 sebanyak 54,4% pengguna setuju merasa QRIS mudah digunakan disusul 35,6% merasa sangat setuju.

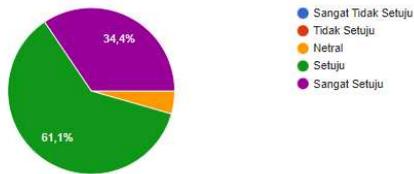
K3: Saya merasa penggunaan QRIS sangat fleksibel  
 90 jawaban



Gambar 11. Persepsi Kemudahan Pengguna QRIS

Gambar 11 menunjukkan 57,8% pengguna QRIS merasakan fleksibilitas ketika bertransaksi menggunakan QRIS.

K4: Saya merasa QRIS mempermudah proses bertransaksi  
 90 jawaban

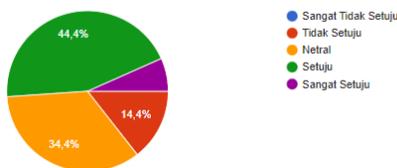


Gambar 12. Persepsi Kemudahan Pengguna QRIS

Gambar 12 menunjukkan 61,1% pengguna merasa pembayaran menggunakan QRIS mempermudah dalam proses bertransaksi.

### 3.4 Persepsi Risiko

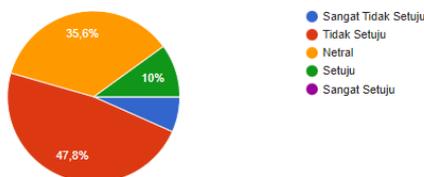
R1: Saya khawatir apabila QRIS yang digunakan tidak dapat difungsikan dengan baik  
 90 jawaban



Gambar 13. Persepsi Risiko Pengguna QRIS

Gambar 13 menunjukkan 44,4% pengguna QRIS merasa khawatir apabila QRIS tidak dapat difungsikan dengan baik ketika pembayaran.

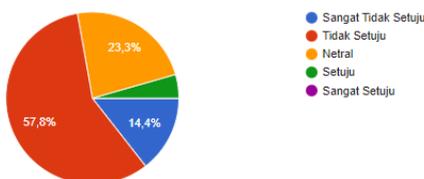
R2: Saya merasa tidak aman ketika bertransaksi menggunakan QRIS  
 90 jawaban



Gambar 14. Persepsi Risiko Pengguna QRIS

Gambar 14 menunjukkan 47,8% responden tidak setuju bila transaksi menggunakan QRIS tidak aman.

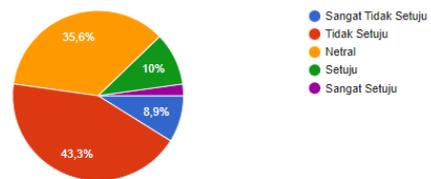
R3: Saya merasa tidak nyaman menggunakan QRIS  
 90 jawaban



Gambar 15. Persepsi Risiko Pengguna QRIS

Gambar 15 menunjukkan 57,8% pengguna QRIS tidak setuju jika penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran menimbulkan rasa tidak nyaman.

R5: Saya tidak bisa mengandalkan QRIS untuk transaksi pembayaran  
 90 jawaban



Gambar 16. Persepsi Risiko Pengguna QRIS

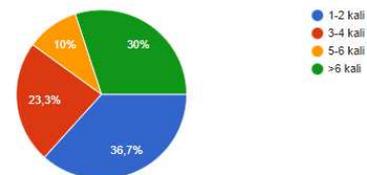
Gambar 16 menunjukkan 43,3% pengguna tidak setuju bila QRIS tidak bisa diandalkan untuk transaksi pembayaran.

Berdasarkan dari hasil kuesioner diatas dapat dilihat bahwa minat masyarakat terhadap QRIS cukup besar. Apalagi ditunjang dengan semakin banyak *merchant* atau pelaku usaha yang sudah menerapkan QRIS sebagai alat pembayaran. Selain itu pembayaran dengan metode ini tidak menimbulkan kontak fisik antara pembeli dengan penjual juga lebih praktis dibandingkan pembayaran tunai. Hal ini dapat dijadikan peluang bagi para pelaku usaha untuk menjadikan QRIS sebagai salah satu alat pembayaran.

Penggunaannya yang nyaman membuat transaksi pembayaran melalui QRIS menjadi lebih efektif dan efisien serta layak untuk menjadi pilihan dalam bertransaksi secara non tunai. Beberapa hal yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam penggunaan QRIS ini memiliki beberapa kendala diantaranya ada kekhawatiran pada kinerjanya bila tidak berfungsi dengan baik.

Berapa sering penggunaan layanan QRIS dalam sebulan?

90 jawaban



Gambar 9. Intensitas Pengguna QRIS dalam sebulan

Gambar 9 menunjukkan mayoritas responden terbagi kedalam 2 kelompok yaitu hanya menggunakan 1-2 kali QRIS dalam sebulan dan penggunaan yang sering atau transaksi diatas 6 kali dalam sebulan. Faktor lain yang memicu kurangnya penggunaan QRIS ketika pembayaran adalah masih terbiasa penyimpanan uang secara fisik.

## 4. Kesimpulan

Persepsi manfaat, kemudahan dan risiko memiliki pengaruh terhadap minat dan intensitas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran. Sistemnya yang mudah dan tidak membutuhkan kontak fisik, membuat metode

pembayaran QRIS meminimalisir penyebaran virus dan lebih aman dilakukan pasca pandemi. [5]

Namun sebanyak 44,4% pengguna masih memiliki kekhawatiran bila QRIS tidak berfungsi dengan baik ketika melakukan pembayaran. Hal ini bisa diatasi dengan memperbanyak literasi dan sosialisasi keamanan QRIS kepada masyarakat luas. [6]

#### Daftar Rujukan

- [1] P. R. Silalahi, K. Tambunan, and T. R. Batubara, "Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi," *ULIL ALBAB J. ...*, vol. 1, no. 2, p. 125, 2022.
- [2] H. A. Ningsih, E. M. Sasmita, and B. Sari, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik ( QRIS ) Pada Mahasiswa," *J. IKRA-ITH Ekon.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–9, 2021.
- [3] R. W. Primadineska, "Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital terhadap Perilaku Beralih di Era Pandemi COVID-19," *Telaah Bisnis*, vol. 21, no. 2, p. 89, 2021, doi: 10.35917/tb.v21i2.215.
- [4] N. I. Putri, Y. Herdiana, Z. Munawar, and R. Komalasari, "Teknologi Pendidikan dan Transformasi Digital di Masa Pandemi COVID-19," *J. ICT Inf. Commun. Technol.*, vol. 20, no. 1, pp. 53–57, 2021.
- [5] N. I. Putri, Y. Herdiana, Y. Suharya, and Z. Munawar, "Kajian Empiris Pada Transformasi Bisnis Digital," *ATRABIS J. Adm. Bisnis*, vol. 7, no. 1, pp. 1–15, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.plb.ac.id/index.php/atrabis/article/view/600>.
- [6] B. Indonesia, "QR Code Indonesian Standard (QRIS)," 2020. QR Code Indonesian Standard (QRIS) (accessed Sep. 07, 2022).
- [7] M. G. Pangestu, "Behavior Intention Penggunaan Digital Payment QRIS Berdasarkan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)(Studi pada UMKM Sektor ...," *J. Manag.*, vol. 1, no. 1, pp. 29–37, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jumanage/article/view/23%0Ahttps://ejournal.unama.ac.id/index.php/jumanage/article/download/23/18>.
- [8] Nurina Saffanah and W. Amir, "Implementasi Fintech (E-Wallet) Dalam Mengembangkan Bisnis Bagi Pelaku Umkm Di Kota Makassar," *JEMBA J. Ekon. Pembangunan, Manaj. dan bisnis, Akunt.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2022, doi: 10.52300/jemba.v2i1.4322.
- [9] R. Fadhlil, Muhammad. Fachruddin, "Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking," *J. Ilm. Mhs. Ekon. Akunt.*, vol. 1, no. 2, p. 269, 2016.
-