

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya teknologi dan industri di era digital 4.0, saat ini banyak perusahaan di Indonesia yang bergerak dibidang jasa, perdagangan dan manufaktur. Dengan banyaknya perusahaan membuat persaingan bisnis semakin ketat, tentunya para pengusaha juga dituntut untuk melakukan inovasi-inovasi terbaru yang berbeda dengan perusahaan lain, dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan yang maksimal. Salah satunya dalam kegiatan bertransasaksi merupakan kegiatan pokok yang hampir setiap hari dilakukan oleh manusia. Dengan bertransaksi diharapkan mereka dapat memenuhi satu atau lebih kebutuhan yang diinginkan. Pada zaman dahulu kegiatan bertransaksi dilakukan dengan barter. Secara sederhana barter adalah sistem pertukaran antara barang dengan barang, maupun barang dengan jasa atau sebaliknya.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat, pola dan sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi terus mengalami perubahan. Secara garis besar sistem pembayaran dibagi menjadi dua jenis, yaitu sistem pembayaran tunai dan nontunai. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai (*currency*) sebagai alat pembayaran ke dalam bentuk pembayaran digital yang lebih efisien dan ekonomis. Dalam perkembangannya, beberapa negara telah menemukan dan menggunakan produk pembayaran elektronik yang dikenal sebagai *Electronic Money* (*e-money*).

Pesatnya perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan sistem pembayaran dalam transaksi keuangan menjadi sangat dinamis dan terus mengalami perubahan. Salah satunya yang akan terkena dampak perubahan adalah dunia usaha. Sektor usaha jelas akan mengalami banyak perubahan, selain itu dengan adanya pandemi Covid-19 di Indonesia sejak Maret 2020 yang kemudian menjadi wabah atau pandemi global turut menjadi faktor lainnya yang memaksa masyarakat Indonesia untuk segera beralih mengutamakan penggunaan elektronik.

Marsanda Aris, 2023

**DAMPAK PENGGUNAAN QRIS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI ALAT TRANSAKSI**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Perbankan dan Keuangan Program Diploma  
[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) - [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) - [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

Dampak perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran adalah munculnya instrumen pembayaran yang dikenal dengan uang elektronik (*electronic money/e-money*). Uang elektronik muncul sebagai jawaban atas kebutuhan terhadap instrumen pembayaran mikro yang diharapkan mampu melakukan proses pembayaran secara cepat dengan biaya yang relatif murah, karena nilai uang yang disimpan, instrument ini dapat ditempatkan pada suatu media tertentu yang mampu diakses cepat secara off-line, aman, dan murah.

Selain itu kemunculan uang elektronik juga dilatarbelakangi oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 dan Nomor 16/8/PBI/2014 sebagai salah satu pendukung agenda Bank Indonesia untuk menciptakan masyarakat mengurangi penggunaan uang tunai (*less cash society*) di Republik Indonesia. Di tahun-tahun terakhir, inovasi pada instrumen pembayaran elektronik dengan menggunakan kartu telah berkembang menjadi bentuk yang lebih praktis. Saat ini di Indonesia sedang berkembang suatu instrumen pembayaran yang dikenal dengan uang elektronik.

Walaupun memuat karakteristik yang sedikit berbeda dengan instrumen pembayaran lainnya seperti kartu kredit dan kartu ATM/Debit, namun penggunaan instrumen ini tetap sama dengan kartu kredit dan kartu ATM/Debit yaitu ditujukan untuk pembayaran. Pada saat ini sudah banyak penerbit uang elektronik (*electronic money/e-money*) yang hadir sebagai alat pembayaran non tunai di Indonesia yang dapat digunakan di berbagai bidang usaha, diantaranya Gopay, OVO, Dana, dan lain sebagainya. Banyak aplikasi pembayaran nontunai ini membuat merchant kesulitan harus menyediakan alat pembayaran yang banyak digunakan oleh masyarakat banyak jenis Qr Code memenuhi meja kasir untuk menyediakan layanan sistem pembayaran nontunai.

Oleh sebab itu, tepat pada hari kemerdekaan Indonesia yang ke-74 yaitu 17 Agustus 2019 Bank Indonesia menghadirkan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai pemersatu untuk semua aplikasi pembayaran yang menggunakan QR Code. Dengan adanya QRIS ini dapat digunakan di semua *merchant* yang bekerjasama dengan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Karena sistem QRIS ini menggunakan Merchant

Presented Mode (MPM), pengguna aplikasi Gopay, OVO, Dana dan lain sebagainya cukup memindai kode QRIS yang ada di berbagai *merchant* tanpa harus mengubah aplikasinya. Sehingga transaksi pembayaran jauh lebih efisien, UMKM lebih maju, dan pada akhirnya bisa mendorong pertumbuhan ekonomi.

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Indonesia tumbuh berkembang dan semakin meluas bidang usahanya. Banyak diantaranya yang belum mempersiapkan diri untuk menghadapi era revolusi 4.0 ditandai dengan belum terbiasanya para UMKM menggunakan teknologi digital. Banyak UMKM di Indonesia belum menggunakan sistem komputer, internet dan berbagai aplikasi yang terhubung dengan ponsel untuk operasional usahanya. Jika sebelumnya masyarakat melakukan transaksi dengan pola face to face atau cash payment, maka sekarang pola tersebut menjadi non tunai. Untuk memiliki Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) ini sendiri cukup mudah, dengan membuka rekening pada bank-bank yang telah diberi izin oleh Bank Indonesia sebagai acquirer QRIS.

## **II.2 Tujuan Tugas Akhir**

1. Adapun tujuan dari Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui Dampak penggunaan produk digital perbankan seperti QRIS.
2. Untuk mengetahui kepuasan penggunaan QRIS bagi pelaku usaha dan kosumen.

## **III.3 Manfaat Tugas Akhir**

Ada beberapa manfaat yang diharapkan dalam penyusunan tugas akhir ini :

1. Secara Teoritis diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca untuk dapat mengetahui bagaimana langkah-langkah perubahan pembayaran di era digital menggunakan QRIS.
2. Secara Praktis bagi penulis melakukan penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi pada perusahaan dibidang keuangan untuk

terus mengembangkan teknologi digital dengan seiring perkembangan zaman saat ini.