

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang berkembang dengan cepat telah mengakibatkan manusia menjadi semakin tergantung pada telepon pintar dan internet. Saat ini, telepon pintar juga berfungsi sebagai dompet digital, atau dompet elektronik yang digunakan oleh masyarakat umum. Pembayaran QRIS sangat didukung dengan hadirnya *smartphone* yang kini dimiliki sebagian besar masyarakat. *Smartphone* sendiri banyak diminati dan menjadi barang penting bagi semua orang [1]. Menurut survei dari databoks, pada tahun 2015 sekitar 28,6% masyarakat di Indonesia yang menggunakan ponsel pintar, pada tahun 2018 meningkat menjadi 56,2%, penetrasi telepon di Indonesia akan meningkat sebesar 25,9% dari 2019 hingga 2025 setidaknya menjadi 89,2% Masyarakat di Indonesia yang menggunakan ponsel pintar [2].

Pembayaran digital sangat dibutuhkan dalam situasi saat ini, seiring dengan para pebisnis yang terus berinovasi untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas atas produknya dengan menyediakan sistem pembayaran digital yang memudahkan konsumen dalam bertransaksi [3]. Teknologi canggih saat ini memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan, khususnya keuangan, dan telah memunculkan inovasi *finansial* yang dikenal sebagai *Fintech*. *Financial Technology (fintech)* adalah perpaduan antara layanan keuangan dan teknologi yang pada sebelumnya mengharuskan kita melakukan pembayaran secara luring dan membawa sejumlah uang tunai, namun kini kita dapat melakukannya dalam hitungan detik dan jarak jauh [4].

Seiring perkembangan alat sistem pembayaran beberapa tahun belakang ini, Bank Indonesia (BI) pada tanggal 1 Januari 2020, merilis alat sistem pembayaran yang menggunakan *qr code* yang lebih cepat, mudah, dan keamanannya terjaga. Metode nya pengguna melakukan *scan* pada *barcode QR* dari penjual untuk melakukan pembayaran tanpa menggunakan tunai, satu *barcode* dari penjual sudah bisa

digunakan untuk semua jenis uang elektronik yang ada di Indonesia dan dapat digunakan untuk aplikasi pembayaran yang *diinstal* dan dihubungkan ke *smartphone* internet [5]. Alat sistem pembayaran tersebut disebut *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).

Di Jawa Barat, kota Bandung merupakan kota dengan tingkat *e-commerce* tertinggi karena sekitar 85,2% atau 2,1 juta dari 2,5 juta warga Bandung merupakan pemakai internet, sehingga Masyarakat ingin mendapatkan layanan secara online dengan cepat, transformasi digital di kota Bandung tidak hanya menjamin layanan muncul dalam genggaman, namun juga menjamin keamanan dalam seluruh transaksi elektronik [6].

Pengguna QRIS di Indonesia mencapai 26,7 juta pada penjual pada Juni 2023, 91,4% nya pengguna UMKM. Sejalan dengan perkembangan itu, transaksi di QRIS selama tahun 2022 sudah mencapai sebesar 1,03 miliar transaksi atau setara dengan 86% [7]. Terdapat gambar 1 data yang menunjukkan jumlah Masyarakat di Indonesia yang menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran [8].



Gambar 1.1 Pengguna QRIS di Indonesia (Januari–Desember 2022)

Sumber : [8]

Berdasarkan Gambar 1 terlihat bahwa jumlah pengguna QRIS di Indonesia pada tahun 2022 menunjukkan peningkatan dari bulan ke bulan. Sekitar 28,76 juta orang menggunakan QRIS per Desember 2022 [8].

Namun, ukuran dan nilai transaksi QRIS masih tergolong rendah. Ternyata terdapat permasalahan bahwa kurangnya tingkat penggunaan QRIS pada masyarakat di Indonesia terkait teknologi sistem pembayaran QRIS. Atas dasar tersebut, sejalan dengan tujuan penelitian ini untuk mengukur dampak teknologi informasi dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan penggunaan QRIS.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan yang hendak dicapai adalah

1. Untuk mengukur pengaruh Teknologi Informasi dan Keamanan Aplikasi terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS menggunakan bahasa python.
2. Bagaimana pengaruh Teknologi Informasi QRIS terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS?
3. Bagaimana Pengaruh Keamanan Aplikasi terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS?

1.3 Tujuan

1. Bagaimana cara menerapkan metode Regresi Linier Berganda untuk memprediksi faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pengguna QRIS di kalangan mahasiswa di Kota Bandung?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Teknologi Informasi QRIS terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Keamanan Aplikasi terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini difokuskan hanya pada regresi linear untuk mengukur pengaruh teknologi informasi dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan penggunaan QRIS Masyarakat di kota Bandung karena agar dapat memperoleh pengaruh teknologi informasi dan keamanan aplikasi yang lebih mendalam mengenai seberapa banyaknya pengguna sistem pembayaran QRIS di Masyarakat kota Bandung dan untuk pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada Masyarakat kota Bandung berdasarkan indikator dalam variabel penelitian.

Mengolah data indikator (variabel teknologi informasi dan keamanan aplikasi), dan untuk pengolahan data yang telah didapatkan menggunakan *google colab* pemrograman dalam bahasa *python* dan SPSS yang menghasilkan persepsi pengguna QRIS dalam kepuasan penggunaan QRIS.

1.5 Definisi Operasional

- a. Regresi linear ganda, merupakan satu cara prediksi untuk memodelkan hubungan linear antara satu variabel dependen (Y) dengan dua atau lebih variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) [9].
- b. *Python*, merupakan Bahasa pemrograman yang banyak digunakan dalam membangun situs, *software*, aplikasi *web*, pengembangan perangkat lunak dan melakukan analisis data [10].
- c. SPSS, merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences*, SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana, membuat pengoperasian mudah dipahami [11].
- d. Teknologi Informasi QRIS (X1), Penelitian sebelumnya yang dilakukan Azzahroo dan Estiningrum (2021), menemukan bahwa ekspektasi kinerja dan kondisi yang memfasilitasi mempunyai dampak positif yang signifikan terhadap minat menggunakan QRIS sebagai teknologi pembayaran digital, persepsi bahwa teknologi informasi QRIS ternyata ada pengakuannya, bahwa masyarakat akan mendapat manfaat dari pengenalan tersebut, jumlah pengguna pembayaran digital seperti QRIS akan tumbuh pesat seiring dengan semakin cepatnya proses pembayaran [12].
- e. Keamanan Aplikasi (X2), Keamanan adalah persepsi nasabah bahwa penggunaan internet banking mereka dapat dilindungi dari pencucian atau aktivitas jahat lainnya [13]. Keamanan diciptakan untuk melindungi nasabah dari adanya ancaman pihak luar untuk terhindar dari penipuan. Penelitian sebelumnya Sari (2020), menemukan hasil yang menunjukkan bahwa keamanan mempunyai dampak baik dan signifikan terhadap manfaat *financial technology* (*fintech*) [14].

- f. Kepuasan Penggunaan QRIS (Y), Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nasution (2021), menemukan bahwa persepsi pedagang terhadap penggunaan QRIS justru mempermudah mereka menjalani transaksi *cashless* menjadi lebih cepat, mudah, murah, aman, dan andal [15].

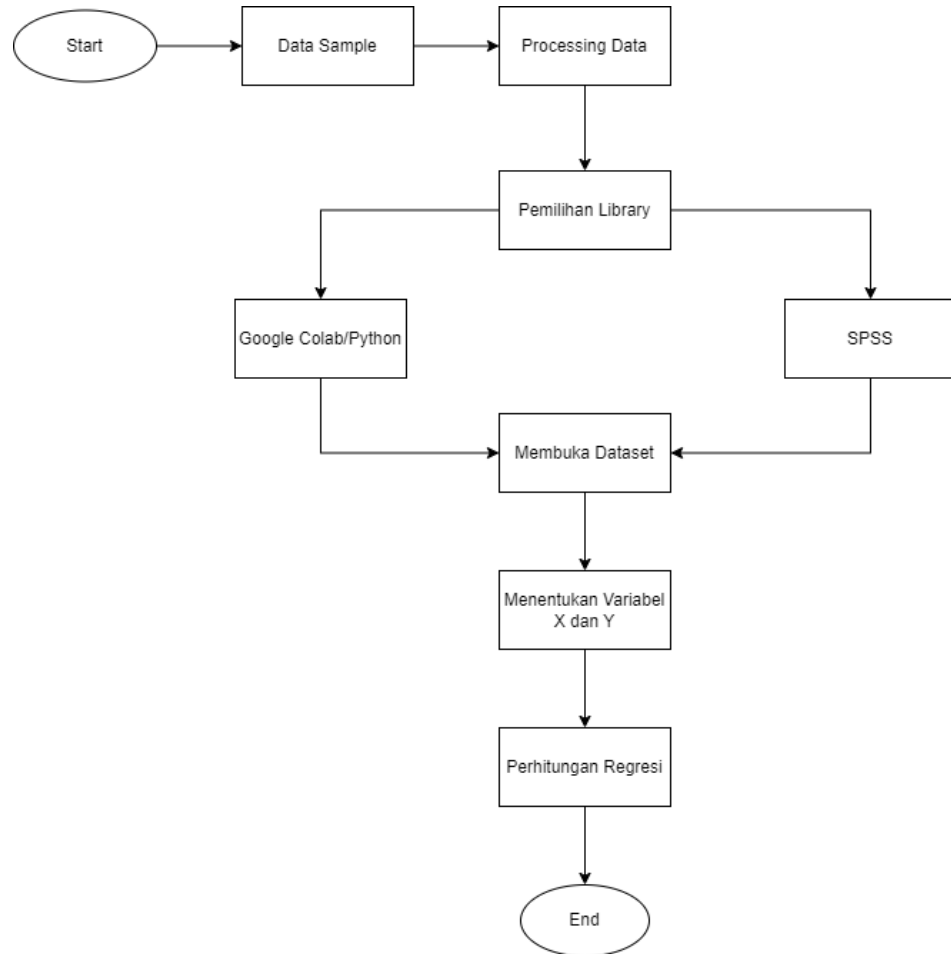
1.6 Metode Pengerjaan

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Metode angket (kuesioner)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui internet [16]. Kuesioner ini ditujukan kepada Masyarakat disekitar khususnya di kota Bandung terkait sistem pembayaran QRIS.

Proses pengolahan data yang dilakukan yaitu proses koding analisis regresi linear berganda menggunakan pemrograman *Python* dan menggunakan *Google Colab* sebagai editor serta pengolahan data juga menggunakan SPSS. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh teknologi informasi QRIS (X1), keamanan aplikasi QRIS (X2), dan kepuasan penggunaan QRIS (Y). Alur penelitian dari analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2 Langkah-Langkah Analisis Regresi Linear Berganda

Proses analisis regresi linear berganda dimulai dari (1) pengumpulan data kuesioner yang berupa tentang pengaruh teknologi informasi dan keamanan aplikasi terhadap penggunaan QRIS, (2) melakukan perhitungan data pengaruh teknologi informasi dan keamanan aplikasi, (3) melakukan input data ke framework colab atau SPSS, (4) melakukan pengujian data dan standarisasi data, (5) melakukan uji regresi linear berganda dari data yang sudah distandarisasi sehingga didapatkan hasil dari olah data dengan menggunakan regresi linear berganda.

1.7 Jadwal Pengerjaan

Berikut merupakan jadwal pengerjaan yang disesuaikan dengan metode regresi linear berganda.

Tabel 1.1 Jadwal Pengerjaan

Tahun	2023			2024					
Keterangan	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
Pengumpulan Data									
Mengkalkulasi Data									
Pengujian Data									
Evaluasi dan Analisis Data									
Dokumentasi									