

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

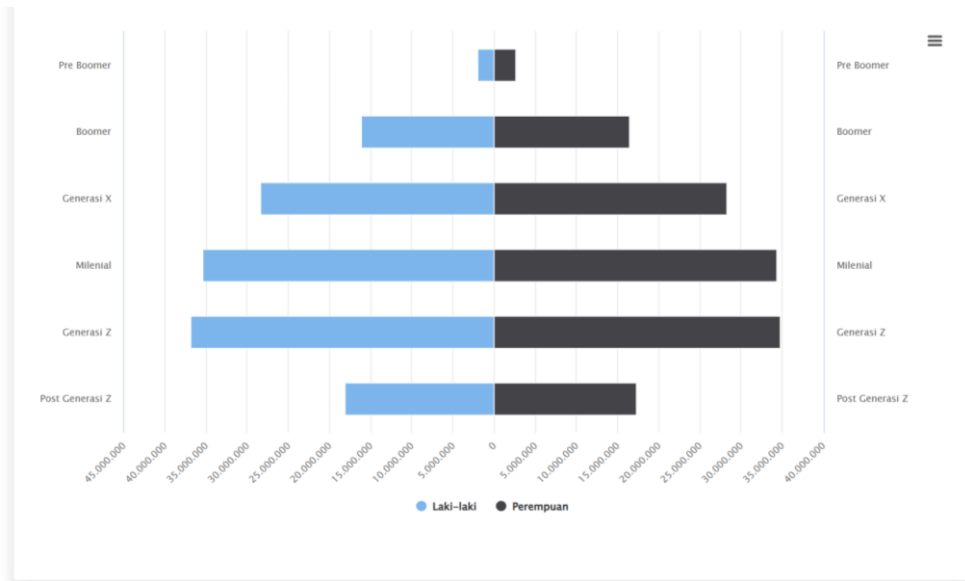
Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi saat ini secara perlahan telah mengubah aktivitas manusia (Hasyim *et al.*, 2024). Segala kegiatan dan pekerjaan dapat dilakukan melalui kecanggihan teknologi yang hadir. Salah satu fitur yang paling menarik masyarakat adalah media digital atau yang sering disebut dengan internet. Pertumbuhan ekonomi digital merupakan bentuk implementasi antara teknologi dan informasi yang diwujudkan dalam bentuk pembayaran non tunai (Muctar *et al.*, 2024). Perkembangan teknologi dan informasi menghasilkan inovasi pembayaran berupa teknologi keuangan (*Financial technology*) yang pada umumnya dikenal dengan istilah *Fintech*. Hal ini juga didukung oleh Bank Indonesia (BI) dengan mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNTT). Gerakan ini dilakukan untuk menjawab tantangan era digital dengan tujuan untuk mengedukasi masyarakat luas bahwa metode transaksi digital memiliki banyak sekali manfaat yakni efisien, cepat, mudah, nyaman, dan juga aman (Gunawan *et al.*, 2023).

Bank Indonesia mencanangkan sebuah program yang dikenal dengan GNTT untuk mewujudkan ekosistem *cashless society* di Indonesia (Atmaja & Paulus, 2022). Salah satu cara BI untuk mendorong GNTT adalah dengan menghadirkan teknologi digital yang disertai *blueprint* sistem pembayaran. Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 memiliki lima visi yang diwujudkan melalui salah satu dari lima *working group* atau inisiatif utama yaitu Sistem Pembayaran Retail (SPR).

Salah satu *key deliverables* inisiatif tersebut adalah pengembangan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang diluncurkan pada tanggal 1 Agustus 2019. QRIS menjadi standarisasi bagi berbagai macam kode pembayaran di Indonesia sekaligus untuk mencegah fragmentasi industri serta memperluas akseptasi kegiatan transaksi pembayaran non tunai secara nasional agar lebih efisien (Mareta, 2023).

QRIS sebagai salah satu inovasi teknologi pembayaran tidaklah mudah dikenalkan kepada masyarakat Indonesia secara khusus yang berada di daerah-daerah non kota besar. Tingkat pengetahuan keuangan memiliki peran penting terhadap frekuensi penggunaan layanan elektronik perbankan. Beberapa individu masih ada yang belum percaya diri menggunakan teknologi pembayaran secara digital karena kurangnya keterampilan tentang keuangan dan teknologi (Sumardi & Habibi, 2022). Berdasarkan kondisi tersebut maka diperlukan edukasi guna meningkatkan pengetahuan yang terkait penggunaan QRIS melalui iklan maupun promosi berdasarkan karakteristik pengguna.

Sistem pembayaran non tunai menjadi semakin populer, terutama dikalangan generasi Z (Gen-Z) atau dikenal juga dengan sebutan generasi digital *native* karena menjadi generasi pertama yang terhubung dengan teknologi dan digital dari sejak dilahirkan (Sang, 2023). Berdasarkan hasil sensus penduduk Indonesia 2020 oleh Badan Pusat Statistik (BPS) mayoritas penduduk Indonesia termasuk kategori gen-Z dengan jumlah 74,93 juta jiwa seperti tercantum pada Gambar 1.1

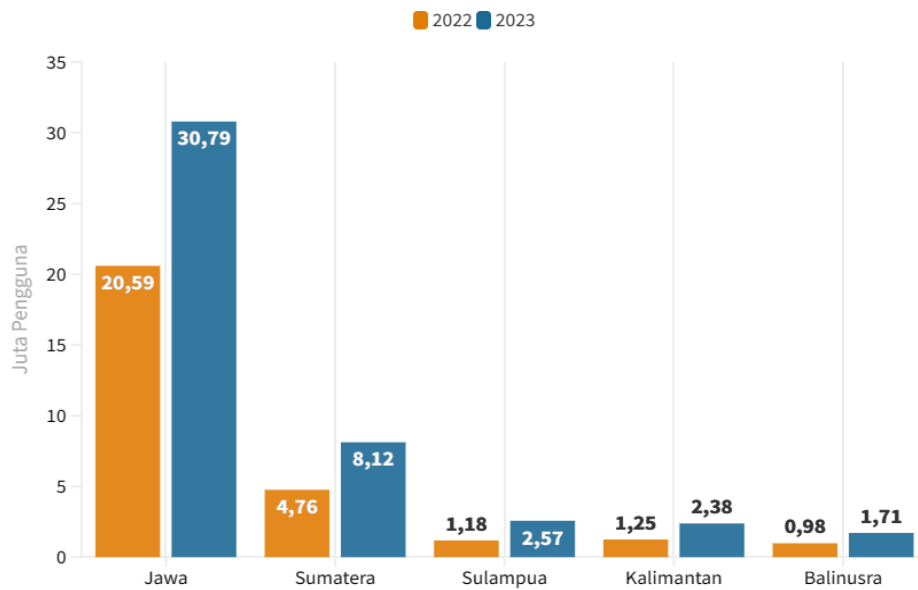


Sumber: Badan Pusat Statistik (2020)

Gambar 1.1
Jumlah Penduduk Indonesia 2020

Berdasarkan hasil sensus tersebut maka gen-Z memiliki peluang yang besar dalam mempengaruhi optimalisasi pengimplementasian sistem pembayaran digital di Indonesia, khususnya pada penggunaan QRIS (Adinda, 2022). QRIS dapat diterbitkan oleh penyelenggara jasa sistem pembayaran bank maupun non bank dengan minimal transaksi pembayaran mulai dari Rp 1- Rp 1.000. Nominal transaksi dibatasi maksimal Rp 2.000.000.

Jumlah pengguna QRIS di Indonesia sepanjang 2023 telah mencapai 45,58 juta, meningkat 58,5% dibandingkan periode 2022 yang hanya sebesar 28,8 juta pengguna (Rizaty, 2024). Data pengguna QRIS tersebut tercantum pada Gambar 1.2 sebagai berikut:



Sumber: Rizaty, (2024)

Gambar 1.2
Pengguna QRIS di Indonesia

Berdasarkan pada Gambar 1.2, wilayah Jawa sebagai daerah tertinggi untuk pengguna QRIS yaitu sejumlah 30,79 juta. Urutan kedua adalah pulau Sumatera dengan jumlah 8,12 juta. Berdasarkan jumlah pengguna tersebut total nilai transaksi melalui QRIS senilai Rp 82,7 triliun di kuartal ke-empat 2023, terjadi peningkatan sebesar 170% dari tahun sebelumnya. Volume transaksi juga meningkat sebesar 137% dengan jumlah 777,41 transaksi (Rizaty, 2024). Peningkatan tersebut tentunya dipengaruhi oleh banyak hal termasuk perilaku pengguna khususnya pada gen-Z. Berdasarkan kondisi tersebut menjadi penting untuk dilakukan studi yang berkaitan dengan pertumbuhan penggunaan QRIS secara khusus pada gen-Z mengingat mayoritas penduduk Indonesia adalah generasi tersebut.

Berkaitan dengan perilaku penggunaan teknologi pembayaran QRIS tersebut beberapa penelitian telah dilakukan untuk menganalisis perilaku penerimaan dan penggunaan QRIS dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Model tersebut sudah cukup kuat dan telah diterapkan pada berbagai bidang teknologi dan telah banyak penelitian menggunakan konsep tersebut. TAM salah satu model pengukuran perilaku yang menjelaskan penerimaan teknologi informasi untuk memprediksi penerimaan penggunaan teknologi oleh pengguna dan manfaatnya dalam berbagai sektor (Adinda, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Türker *et al.*, (2022) menyatakan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap niat berperilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Persepsi kepercayaan (*perceived trust*) juga berpengaruh positif terhadap niat berperilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Rafiani *et al.*, (2024) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan, persepsi pendapatan dan risiko (*perceived of risk*) memiliki pengaruh positif terhadap niat berperilaku pada penggunaan QRIS. Namun, persepsi kepercayaan (*perceived trust*) dan literasi keuangan tidak memiliki pengaruh terhadap niat berperilaku pada penggunaan QRIS. Beberapa penelitian tersebut menjelaskan beberapa faktor yang berbeda terkait dengan penggunaan QRIS. Hasil penelitian sebelumnya yang berbeda tersebut menjadi

dasar dilakukannya penelitian ini untuk menganalisis perilaku penggunaan QRIS secara khusus pada gen-Z.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan positif dan signifikan terhadap sikap gen-Z pada penggunaan QRIS?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan penggunaan positif dan signifikan terhadap sikap gen-Z pada penggunaan QRIS?
3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan pada gen-Z?
4. Apakah persepsi kemudahan penggunaan positif dan signifikan terhadap persepsi kepercayaan gen-Z pada penggunaan QRIS?
5. Apakah persepsi kegunaan positif dan signifikan terhadap niat berperilaku menggunakan QRIS pada gen-Z?
6. Apakah persepsi kepercayaan positif dan signifikan terhadap niat berperilaku menggunakan QRIS pada gen-Z?
7. Apakah sikap positif dan signifikan terhadap niat berperilaku menggunakan QRIS pada gen-Z?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan positif dan signifikan terhadap sikap gen-Z pada penggunaan QRIS.

2. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan positif dan signifikan terhadap sikap gen-Z pada penggunaan QRIS.
3. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan gen-Z pada penggunaan QRIS
4. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan positif dan signifikan terhadap persepsi kepercayaan gen-Z pada penggunaan QRIS.
5. Untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan positif dan signifikan terhadap niat berperilaku gen-Z pada penggunaan QRIS
6. Untuk mengetahui apakah persepsi kepercayaan positif dan signifikan terhadap niat berperilaku gen-Z pada penggunaan QRIS.
7. Untuk mengetahui apakah sikap positif dan signifikan terhadap niat berperilaku gen-Z pada penggunaan QRIS.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan terhadap perilaku gen-Z pada penggunaan QRIS melalui pendekatan model TAM.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap konsep dasar TAM mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan QRIS dikalangan gen-Z, sehingga penelitian ini dapat

menjadi referensi bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

3. Bagi Manajemen Pengelola Sistem Pembayaran

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen bank maupun non-bank dalam memahami perilaku gen-Z terkait dengan pembayaran non tunai, khususnya pada penggunaan QRIS. Pemahaman terhadap perilaku gen-Z dapat menjadi dasar pada penyusunan strategi pemasaran produk dengan sistem pembayaran QRIS dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi pada penelitian ini terdiri dari lima bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab satu meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua menjelaskan mengenai berbagai penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini, meliputi variabel independen, landasan teori yang digunakan sebagai dasar pemikiran terhadap masalah yang diteliti, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab tiga menjelaskan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas, dan reabilitas instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS

Bab empat menjelaskan mengenai uraian dari hasil penelitian yang meliputi gambaran umum subyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian yang terjadi, dan memberi saran terhadap batasan penelitian tersebut.