

BAB I

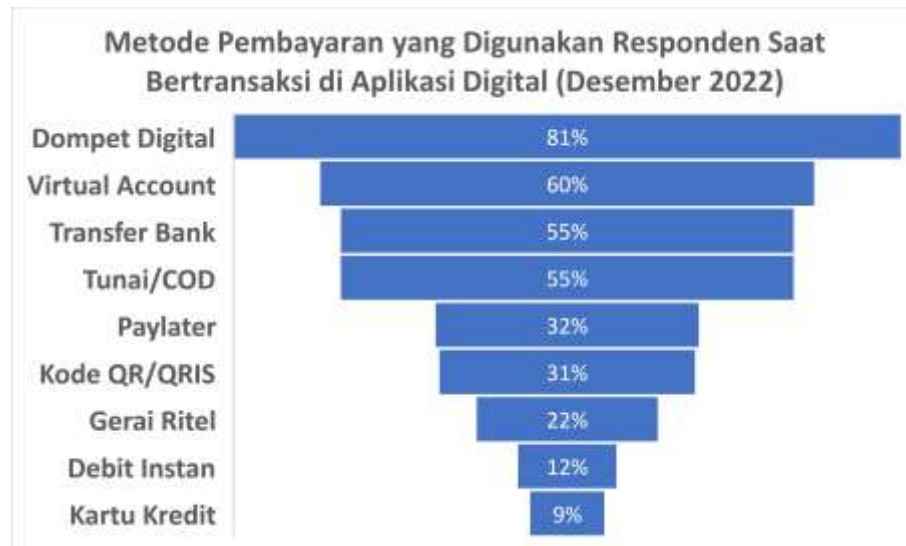
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi teknologi digital di Indonesia semakin pesat dengan akses internet yang meluas. Menurut data yang dipublikasikan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2022, total pengguna internet di Indonesia adalah 221.563.479. Selain itu, survei APJII mengungkapkan bahwa mayoritas pengguna internet, yakni 89,15%, lebih banyak menggunakan akses internet untuk media sosial. Sebaliknya, hanya 1,37% yang menggunakan internet untuk mengakses layanan keuangan, seperti aplikasi dompet digital dan perbankan berbasis mobile. Data ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung layanan keuangan masih tergolong rendah, meskipun infrastruktur internet di Indonesia telah berkembang dengan baik. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara potensi digitalisasi dengan implementasi riil di sektor keuangan.

Fenomena tersebut mendorong perlunya akselerasi terhadap pengembangan sistem pembayaran digital di Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, sistem pembayaran digital menunjukkan tren pertumbuhan yang positif, melalui inisiatif Bank Indonesia dalam memperkenalkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) menjadi instrumen pembayaran non-tunai yang efisien serta terintegrasi secara sistematis. Menurut Berlianti et al., (2023), transformasi ini tercermin dari pergeseran pola transaksi masyarakat, yang sebelumnya berbasis uang tunai, kini beralih ke bentuk transaksi digital. Meskipun demikian, tingkat

adopsi sistem pembayaran digital, khususnya QRIS, masih menghadapi sejumlah tantangan struktural dan kognitif di kalangan masyarakat.



Gambar 1.1 Metode Pembayaran di Aplikasi Digital Diminati (2022)

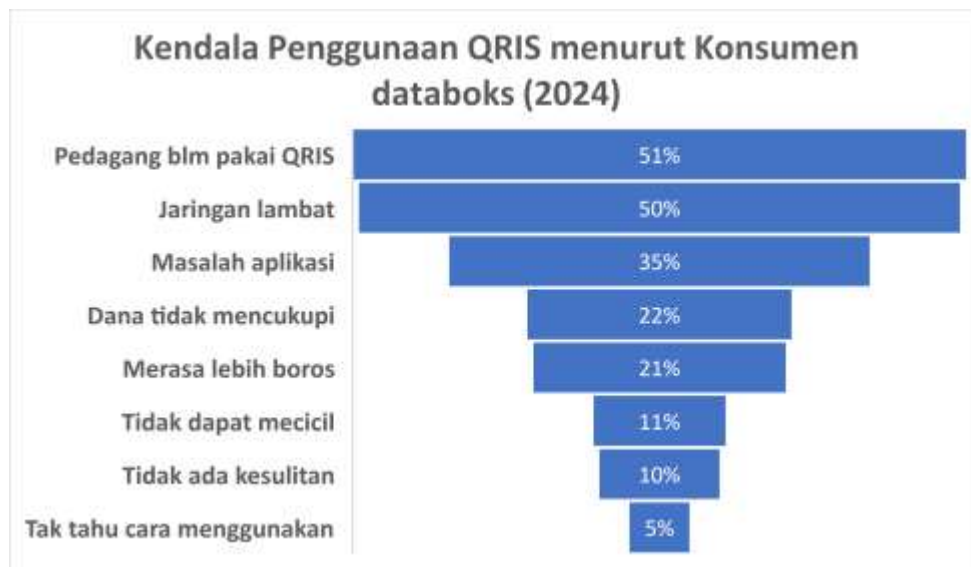
Sumber: Survei KIC Dompot Digital Jadi Metode Pembayaran Yang Paling Banyak Digunakan Di Aplikasi Digital diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan Gambar 1.1, hasil survei yang dilakukan Katadata Insight Center pada tahun 2022 menyertakan 2.209 responden dari seluruh provinsi di Indonesia, menunjukkan dompet digital menjadi metode pembayaran paling populer dengan proporsi pengguna mencapai 81%. Sementara itu, metode pembayaran menggunakan QRIS hanya menempati peringkat keenam dengan tingkat penggunaan sebesar 31%. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS telah diperkenalkan secara luas, tingkat penggunaannya masih relatif rendah dibandingkan dengan metode pembayaran digital lainnya.

Implementasi QRIS yang dibuat Bank Indonesia tahun 2019 merupakan bentuk standarisasi kode QR secara nasional, yang bertujuan untuk mempercepat efisiensi transaksi serta mengoptimalkan inklusi keuangan di Indonesia (Bank Indonesia, 2023). Inklusi keuangan memiliki potensi untuk mempengaruhi pola

perilaku keuangan individu dalam masyarakat (Anwar et al., 2017). Meskipun QRIS semakin berkembang dengan lebih dari 45 juta pengguna (Bank Indonesia, 2023), adopsinya di kalangan Generasi Z masih bervariasi. Beberapa hambatan utama meliputi keterbatasan literasi digital, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, dan kebiasaan menggunakan uang tunai. Menurut Survei Katadata Insight Center, (2023) mencatat bahwa 38,1% responden kurang memahami sistem pembayaran digital, sementara 53% masyarakat masih memilih transaksi tunai karena dianggap lebih praktis.

Generasi Z lahir tahun 1997 sampai 2012 merupakan generasi tumbuh seiring pesatnya perkembangan teknologi digital juga internet. Hal ini membuatnya terbiasa dan mahir menggunakan perangkat digital seperti smartphone dalam aktivitas sehari-hari, termasuk melakukan transaksi keuangan secara daring. Karakteristik *digital-native* ini menjadikan mereka pengguna potensial utama dalam ekosistem ekonomi digital, termasuk sistem pembayaran berbasis *QR code* seperti QRIS. Menurut Pradnyawati & Haryani (2021), Generasi Z memiliki tingkat adaptabilitas tinggi terhadap teknologi serta cenderung mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Selain itu, studi oleh Wibowo & Febriani (2022) menunjukkan bahwa Generasi Z lebih terbuka terhadap penggunaan dompet digital dan sistem pembayaran elektronik dibandingkan generasi sebelumnya, seiring dengan intensitas penggunaan internet dan gaya hidup serba praktis. Oleh karena itu, pemahaman terhadap preferensi dan tantangan yang dihadapi oleh Generasi Z menjadi krusial dalam mendorong adopsi sistem pembayaran digital seperti QRIS.



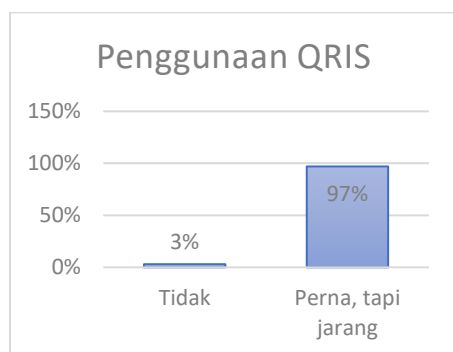
Gambar 1.2 Kendala Penggunaan QRIS (2022)

Sumber: Survei Databoks Kendala Penggunaan QRIS menurut Konsumen diolah Peneliti (2022)

Berdasarkan Gambar 1.2 hasil survei Databoks 2024 terhadap 1.092 responden di seluruh Indonesia, yang didominasi usia 17–25 tahun (40%), menunjukkan kendala utama penggunaan QRIS adalah pedagang yang belum menyediakan layanan (51%) dan jaringan internet lambat (50%). Temuan ini mencerminkan bahwa meskipun kelompok usia muda yang mendominasi survei umumnya memiliki literasi digital yang cukup baik, adopsi QRIS masih terhambat oleh faktor eksternal seperti kesiapan infrastruktur dan partisipasi pelaku usaha. Salah satu daerah yang menghadapi permasalahan ini adalah Kabupaten Sidoarjo.

Di Kabupaten Sidoarjo, yang dikenal sebagai daerah dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat, mahasiswa dan pekerja muda cenderung lebih memilih metode pembayaran non-tunai (Republikjatim, 2021). Namun demikian, penerapan metode pembayaran QRIS di berbagai UMKM di Kabupaten Sidoarjo masih belum optimal. Oleh sebab itu, pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat adopsi QRIS di kalangan kelompok ini menjadi hal yang penting dalam

mendukung pengembangan ekosistem transaksi digital. Sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, peneliti telah melakukan pra-survei dengan melibatkan responden dari Generasi Z di Kabupaten Sidoarjo.



Gambar 1.3 Penggunaan QRIS (2024)
Sumber: Hasil Pra-Survey (diolah peneliti)



Gambar 1.4 Mengalami Masalah Saat Transaksi (2024)
Sumber: Hasil Pra-Survey (diolah peneliti)

Berlandaskan hasil temuan awal yang didapatkan melalui pra-survei terhadap 30 Generasi Z di Kabupaten Sidoarjo pada Gambar 1.3, sebanyak 97% responden menyatakan pernah menggunakan QRIS, meskipun jarang, sedangkan hanya 3% yang belum pernah menggunakannya. Namun, Gambar 1.4 menunjukkan dari mereka yang pernah menggunakan, 57% mengaku mengalami masalah saat bertransaksi, sementara 43% tidak mengalami kendala. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penggunaan QRIS cukup tinggi, masih banyak pengguna yang menghadapi kendala teknis atau operasional dalam proses transaksi. Data ini menggambarkan bahwa masalah teknis menjadi salah satu elemen krusial yang mempengaruhi adopsi QRIS.

Berdasarkan temuan Wijayanto et al., (2024), tingkat adopsi QRIS dipengaruhi oleh faktor psikologis dan teknis, seperti persepsi risiko dan literasi digital. Hal ini sesuai dengan prinsip yang diungkapkan dalam Technology

Acceptance Model (TAM), yang mengindikasikan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor kunci, yaitu guna dan kemudahan penggunaan teknologi. Persepsi risiko, yang mencerminkan pandangan negatif terhadap potensi kerugian seperti kebocoran data atau kesalahan transaksi (Koloay et al., 2024), dapat mengurangi persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan, sehingga menghambat adopsi QRIS. Sebaliknya, literasi digital, yang mengacu pada kemampuan individu dalam mengakses, memahami, dan menggunakan teknologi secara efektif dan aman (Muhammad et al., 2023; Nurdien et al., 2023), berkontribusi meningkatkan *perceived ease of use* dan kepercayaan diri pengguna, sehingga mempercepat adopsi teknologi pembayaran digital ini. Dengan demikian, persepsi risiko dan literasi digital secara langsung memengaruhi sikap dan niat pengguna dalam mengadopsi QRIS sesuai kerangka TAM.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi terkait pengaruh persepsi risiko dan literasi digital terhadap adopsi QRIS, sehingga terdapat inkonsistensi dalam temuan-temuan tersebut. Beberapa penelitian, seperti dilaksanakan Henni et al., (2023), mendapati persepsi risiko tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat adopsi QRIS. Namun, penelitian lain, seperti Rifaldi et al. (2023), menunjukkan bahwa persepsi risiko berdampak signifikan, khususnya pada mahasiswa Generasi Z. Selain itu, hasil penelitian terkait literasi digital juga menunjukkan perbedaan. Nurdien et al. (2023) menyebutkan literasi digital memiliki pengaruh positif pada adopsi QRIS, sedangkan Putra et al. (2024) justru menunjukkan pengaruh negatif literasi digital terhadap adopsi QRIS.

Dalam penelitian ini, kepercayaan berperan sebagai variabel moderasi yang penting dalam adopsi QRIS karena dapat memperkuat atau melemahkan pengaruh persepsi risiko dan literasi digital terhadap keputusan pengguna. Meskipun literasi digital tinggi, tanpa kepercayaan terhadap sistem, adopsi tetap rendah. Kepercayaan membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan keyakinan dalam penggunaan layanan digital (Gefen et al., 2003; Kim et al., 2008).

Berlandaskan fenomena yang sudah diuraikan terdahulu, peneliti merasa terdorong mengkaji lebih lanjut melalui penelitian dengan judul berikut.

“PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP ADOPSI QRIS DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA GENERASI Z DI KABUPATEN SIDOARJO”

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang sudah dipaparkan, permasalahan dapat dirumuskan:

1. Bagaimana persepsi risiko berpengaruh pada adopsi QRIS terhadap Generasi Z di Kabupaten Sidoarjo?
2. Bagaimana literasi digital berpengaruh terhadap adopsi QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Sidoarjo?
3. Bagaimana kepercayaan mampu memoderasi hubungan antara persepsi risiko terhadap adopsi QRIS terhadap Generasi Z di Kabupaten Sidoarjo?
4. Bagaimana kepercayaan mampu memoderasi hubungan antara literasi digital terhadap adopsi QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan pada rumusan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, tujuan dapat dirumuskan:

1. Menganalisis pengaruh persepsi risiko pada adopsi QRIS terhadap Generasi Z di Kabupaten Sidoarjo.
2. Menganalisis pengaruh literasi digital pada adopsi QRIS terhadap Generasi Z di Kabupaten Sidoarjo.
3. Untuk menganalisis peran kepercayaan sebagai variabel moderasi dalam hubungan persepsi risiko dan adopsi QRIS terhadap Generasi Z di Kabupaten Sidoarjo.
4. Untuk menganalisis peran kepercayaan sebagai variabel moderasi dalam hubungan literasi digital dan adopsi QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka manfaat penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan ilmu pengetahuan, terutama sektor literasi digital, adopsi teknologi, dan perilaku konsumen. Penelitian ini juga memperkaya kajian tentang hubungan antara risiko yang dirasakan, literasi digital, dan kepercayaan dalam adopsi teknologi, dengan fokus pada teori adopsi teknologi seperti TAM. Selain hal itu, temuan

studi ini jadi rujukan bagi akademisi melakukan kajian studi selanjutnya terkait sistem pembayaran digital, khususnya QRIS.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan pemahaman bagi generasi Z tentang manfaat dan relevansi penggunaan QRIS dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian ini berperan untuk memperjelas aspek memengaruhi adopsi QRIS, seperti pandangan risiko juga literasi digital, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepercayaan dan kenyamanan dalam penggunaannya. Temuan studi harapannya mampu menyokong pelaksanaan kampanye edukasi yang lebih efektif dalam menaikkan literasi digital di kelompok Generasi Z, sehingga mereka dapat menggunakan QRIS secara aman dan optimal dalam mendukung terciptanya ekosistem pembayaran digital yang inklusif.