

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia bertambah maju yang ditandai dengan adanya digitalisasi ekonomi, platform digital payment hasil dari digitalisasi ekonomi muncul untuk menawarkan kemudahan bagi penggunanya. Kegiatan transaksi pembayaran yang semula dapat dilakuakn secara tunai, sekarang dapat beralih pada model pembayaran nontunai. Metode pembayaran yang memiliki tren baik menghasilkan munculnya fitur digital payment yang dapat diakses secara mudah dimanapun dan kapanpun. Penggunaan digital payment secara jelas merubah perilaku konsumen untuk melakukan kegiatan pembayaran secara cepat dan juga aman (Arianita *et al.*, 2023).

Pembayaran digital (digital payment) suatu kegiatan transaksi untuk memudahkan karena karakteristik uang sebagai alat pembayaran diproses, diterima, dan disimpan dalam bentuk teknologi digital menggunakan suatu aplikasi tertentu, menurut Tarantang *et al.*, dalam (Rosalina *et al.*, 2023). Pembayaran digital merupakan suatu layanan pada transaksi pembayaran yang menggunakan teknologi, sedangkan pembayaran umumnya secara konvensional dilakukan dengan instrumen fisik seperti cek, atm, kartu kredit atau debit, dan juga uang tunai (Rosalina *et al.*, 2023).

Sistem pembayaran digital adalah suatu mekanisme pembayaran yang dilakukan secara online pada saat melakukan transaksi. Sistem pembayaran

digital tingkat populer nya semakin naik karena memberikan manfaat, baik bagi pihak konsumen maupun pihak produsen. Pembayaran digital mendorong masyarakat sebagai cashless society, gerakan tersebut memberikan ekosistem ekonomi digital yang lebih inklusif. Dengan semakin luasnya penggunaan pembayaran digital inklusif ekonomi digital dapat menyebar luas di semua lapisan masyarakat baik di kota besar dan di kota kecil (Rosalina *et al.*, 2023).

Manusia memerlukan adanya perilaku untuk mencukupi kebutuhan hidup agar terus berkembang dengan seiringnya inovasi teknologi. Perkembangan digital pada revolusi industri 4.0 mendorong perilaku pada sektor ekonomi berubah. Para pelaku bisnis terus mengembangkan inovasi produk untuk meraup lingkup pasar dan keuntungan yang luas dan juga mudah digunakan, sehingga mendapatkan tingkat loyalitas pada pengguna produk. Produk yang dihasilkan salah satunya adalah dengan konsep cashless untuk memudahkan pengguna sebagai metode transaksi keuangan digital yang digunakan sehari-hari (Rosalina *et al.*, 2023).

Hampir setiap aspek kehidupan manusia telah dipengaruhi oleh kemajuan teknologi digital saat ini, termasuk industri pembayaran. Sistem pembayaran berbasis QR Code, atau QR Code Indonesian Standard (QRIS), diperkenalkan oleh Bank Indonesia sebagai upaya untuk menyatukan berbagai jenis QR code dari penyelenggara jasa sistem pembayaran sehingga dapat digunakan secara luas di seluruh Indonesia. QRIS adalah salah satu inovasi penting yang telah terjadi (Bank Indonesia, 2019). Dengan menggunakan QRIS, transaksi menjadi lebih mudah. Ini juga merupakan bagian dari upaya untuk

mendorong inklusi keuangan nasional, meningkatkan efisiensi transaksi, dan mempercepat digitalisasi ekonomi.

Minat dalam menggunakan suatu hal baru terutama pada kondisi memilih pembayaran menggunakan metode QRIS memerlukan adanya suatu keputusan dalam penggunaan. Keputusan penggunaan merupakan suatu tindakan proses yang diambil suatu individu setelah melakukan observasi dan pertimbangan terhadap suatu produk atau jasa yang nantinya menentukan apakah produk atau jasa tersebut akan dipilih dan digunakan oleh suatu individu tersebut atau tidak (Nugraha & Prabawa, 2024).

Akhir dari proses berfikir dimana semua masalah yang ada berhasil ditemukan solusinya sehingga dapat mengatasi masalah dengan memutuskan pilihan merupakan suatu tindakan mengambil keputusan. Pemilihan atas tindakan yang diambil juga merupakan suatu tindakan, menurut Fiorentina dalam (Rahmawati & Arfiansyah, 2024). Sehingga suatu pengambilan keputusan dari pihak konsumen adalah suatu proses yang menyatukan antara ragamnya wawasan untuk bahan evaluasi dari pilihan yang tersedia untuk diambil, menurut Hafifudin & Wahyudi dalam (Rahmawati & Arfiansyah, 2024).

Kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkan oleh adanya keberadaan teknologi harus disertai dengan kesiapan oleh Masyarakat dari seberapa sadar tentang literasi keuangan yang dimiliki agar dapat mengurangi adanya resiko negatif yang kerap terjadi seperti pada penipuan mengatasnamakan pihak tertentu (Adinda, 2022). Layanan keuangan pada sektor pembayaran transaksi

dengan basis digital dan kemajuan teknologi membawa hasil bagus kepada Masyarakat dan juga pada perekonomian.

Literasi keuangan menjadi salah satu faktor dari tercapainya keberhasilan suatu negara dengan tanda terciptanya suatu inovasi sistem terbaru yang salah satunya adalah teknologi keuangan yang berkelanjutan dan memberi manfaat bagi seluruh warga negara tersebut. Pondasi pada pemahaman literasi keuangan diperlukan pada setiap individu untuk menciptakan warga yang berkualitas dan memiliki kepekaan dalam mengelola keuangan dengan baik (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Pengetahuan Masyarakat mengenai literasi keuangan menjadi salah satu hal yang harus ada pada individu masyarakatnya agar dapat menjalani hari-hari pada kehidupan sebagai keahlian hidup yang berkelanjutan seiring dengan perkembangan zaman. Kendala pada aspek keuangan tidak semena-mena pada rendahnya pendapatan, akan tetapi kesulitan keuangan yang dapat disebabkan dari kesalahan dalam pengelolaan keuangan. Dengan adanya literasi keuangan akan membantu suatu individu sebagai Masyarakat atau Society terutama untuk kalangan Gen Z dalam pemahaman teknologi keuangan seperti salah satunya adalah QRIS.

Suatu dasar pengetahuan yang memiliki pengaruh pada seseorang dalam memenuhi pengambilan keputusan tentang pengelolaan keuangan yang baik termasuk pada definisi literasi keuangan. Pengetahuan mengenai konsep ekonomi dan keuangan dasar, serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan itu dan keterampilan keuangan lainnya untuk mengelola sumber

daya keuangan secara efektif dalam mencapai kesejahteraan finansial (Nugraha & Prabawa, 2024).

Faktor penyebab masyarakat terutama Gen Z memiliki minat untuk menggunakan QRIS dengan alasan lainnya adalah kemudahan, faktor tersebut berperan penting saat proses membuat keputusan dalam kasus melakukan transaksi. Individu akan memilih menggunakan teknologi jika dirasa mudah pada proses penggunaannya, menurut Nugraha & Prabawa dalam (P. P. Kemudahan et al., 2025). Kemudahan yang diberikan dari tingkat efisiensi yang baik dari sistem pembayaran di Indonesia (ASPI) dengan dibuatnya metode pembayaran melalui kode QR standar Indonesia yang sekarang disebut QRIS membuat kemudahan sistem pembayaran yang terjadi di Indonesia terutama pada kalangan Gen Z (Rahmi et al., 2023).

Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) N0.2/18/2019 yang dibuat oleh Bank Indonesia, menjelaskan bahwa semua penyelenggara jasa sistem mewajibkan pembayaran dapat dilakukan skala internasional. Dari banyak pengguna, termasuk generasi Z, QRIS membuat transaksi lebih mudah digunakan. Perilaku konsumtif diharapkan akan meningkat sebagai akibat dari kemudahan transaksi menggunakan QRIS, sebagai *Cashless Society* yang terbiasa dengan teknologi digital, generasi Z telah terbiasa dengan kemajuan teknologi transaksi menggunakan QRIS (Nugraha & Prabawa, 2024).

Melihat pertumbuhan yang pesat pada pemanfaatan pembayaran digital digital Indonesia merupakan hal yang wajar, karena Indonesia termasuk salah satu Negara yang berhasil meningkatkan tingkat pertumbuhan bisnis teknologi

keuangan (Fintech). Indonesia sendiri telah banyak pengguna internet dan terus bertambah setiap tahunnya, maka peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjadi krusial dalam mewujudkan penerapan teknologi keuangan yang efektif dan aman kepada para penggunanya. Bank Indonesia telah melakukan pemeriksaan pada proporsi transaksi non tunai dan jumlah uang elektronik yang sudah tersedia sejak tahun 2019.

Seperti yang sudah terlihat pada tabel grafik dibawah, Di tahun 2024 Indonesia telah mempunyai konsumen (*User*) yang menggunakan QRIS sekitar 48 juta. Jumlah ini meningkat 50% dibanding dengan Maret tahun lalu (year-on-year), yang merupakan rekor terbaru untuk waktu itu. Kenaikan pengguna QRIS bersamaan dengan bertambah banyaknya pedagang sebagai Merchant yang menerima pembayaran melauli QRIS.

Gambar 1. 1 statistik pengguna QRIS Indoensia 2022-2024



Sumber : databoks.katadata.co.id 2024

Maret tahun 2024 diketahui telah ada sekitar 32 juta pedagang sebagai Merchant di Indonesia yang menerima pembayaran QRIS, yang menunjukkan tumbuk sebanyak 28% (yoy). Pertumbuhan konsumen dan pedagang juga

menambah naiknya transaksi QRIS, ASPI mencatat pada Maret tahun 2024 jumlah transaksi QRIS meningkat sebesar 199% (yoy) menjadi 374 juta transaksi, yang kemudian total nilai transaksinya tumbuh sebanyak 223% (yoy) atau terhitung sebesar Rp. 42 triliun (databoks katadata, 2024).

Surabaya merupakan salah satu kota bisnis terbesar kedua di Indonesia tentu membuat para masyarakatnya agar beradaptasi dengan teknologi yang sudah berkembang untuk melancarkan keperluan sehari-harinya. Masyarakat dituntut paham dengan teknologi keuangan sebagai salah satu perwujudan untuk memudahkan. Ketika melakukan transaksi, hal ini dapat dilihat tidak dari aspek transaksi jual beli saja tetapi pada aspek mobilitas para masyarakat yang ada di Surabaya, tidak hanya warga domisili saja tetapi warga yang berdatangan dari kota lain pun dituntut untuk beradaptasi dengan teknologi keuangan yang ada.

Salah satu contoh dari mobilitas terdapat di transportasi umum pada Surabaya dengan armada Suroboyo bus dan Wira Wiri yang dibawah naungan lingkup Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya yang beroperasi dengan menggunakan transaksi cashless seperti QRIS dan juga Tap Cash. Hal ini mendorong masyarakat di kota Surabaya untuk menggunakan transaksi dengan metode pembayaran digital yang salah satu dari metode nya adalah pembayaran QRIS.

QRIS dibuat sebagai standarisasi oleh Bank Indonesia agar kegiatan transaksi memungkinkan dilakukan dengan mudah, efisien, dan juga mendapat jaminan pada keamanannya. Transformasi digital dan industri keuangan mengalami proses kolaborasi untuk membuat pengembangan layanan teknologi

keuangan (*Fintech*) yang merupakan peleburan antara *Financial* dan *Technology* sebagai inovasi teknologi pada bidang keuangan, *Mobile Payment* menjadi tujuan dari kolaborasi antara *Financial* dan *Technology* melalui layanan perusahaan di sektor bisnis keuangan dalam mewujudkan aktivitas kegiatan transaksi dengan melalui perangkat *Smartphone* yang tersambung dengan internet (Bank Indonesia, 2020).

Pemanfaatan adanya QRIS ini telah hadir dan tersedia pada platform aplikasi uang digital dan aplikasi internet banking sebagai aspek teknologi keuangan untuk memudahkan Masyarakat dalam penggunaan kegiatan transaksi dan pembayaran. Dengan tersedianya metode pembayaran dengan QRIS, banyak platform aplikasi keuangan digital yang menyediakan QRIS mereka sendiri yang didukung dengan teknologi canggih serta keamanan yang baik agar para pengguna QRIS pada aplikasi tersebut merasa aman saat menggunakan.

Komitmen dan usaha dari pihak aplikasi yang sudah menjunjung tinggi keamanan, sebagai pengguna QRIS juga harus paham dengan teknologi keuangan ini agar terhindar kecerobohan yang disebabkan oleh diri sendiri maupun pihak yang tidak bertanggung jawab. Inovasi metode pembayaran QRIS tercipta untuk membantu memudahkan para Masyarakat sebagai penjual dan pembeli agar dapat melakukan kegiatan transaksi secara non tunai dengan platform penyedia pembayaran QRIS (Puspitaningrum et al., 2023).

Manusia memerlukan adanya perilaku untuk mencukupi kebutuhan hidup agar terus berkembang dengan seiringnya inovasi teknologi. Perkembangan digital pada revolusi industri 4.0 mendorong perilaku pada sektor

ekonomi berubah. Para pelaku bisnis terus mengembangkan inovasi produk untuk meraup lingkup pasar dan keuntungan yang luas dan juga mudah digunakan, sehingga mendapatkan tingkat loyalitas pada pengguna produk. Produk yang dihasilkan salah satunya adalah dengan konsep *cashless* untuk memudahkan pengguna sebagai metode transaksi keuangan digital yang digunakan sehari-hari (Rizkiyah et al., 2021)

Bank Indonesia mendorong Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang diperlukannya adaptasi dengan keberlangsungan teknologi digital dengan cara menciptakan suatu perencanaan sistem pada pembayaran Indonesia (BSPI) 2025 (Bank Indonesia, 2025). Terdapat 5 Visi dari BSPI yang yang dapat terwujud melalui satu dari 5 (lima) *Working Group* atau inisiatif utama, yaitu sistem pembayaran Retail. Salah satu kunci berjalannya inisiatif tersebut dengan cara pengembangan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang sudah diluncurkan ada sejak 17 Agustus 2019 (Bank Indonesia, 2025).

Tech Winter merupakan salah satu fenomena pada bidang teknologi keuangan yang dihadapi oleh bisnis *Startup* global dengan tantangan tidak pastinya kondisi makro ekonomi secara global. Para Perusahaan *Startup* dan pelaku industri teknologi dituntut agar lebih fokus dalam mempertahankan bisnis yang telah dijalankan serta mengambil Keputusan strategis untuk melakukan inovasi sebagai Upaya menghasilkan keuntungan atau *Profit* (fintech.id 2023).

Menanggapi adanya fenomena tersebut yang melanda para pelaku industri keuangan, investasi pada sektor *Fintech* di indonesia masih

memperlihatkan performa yang cukup positif dan didukung oleh cara pandang yang baik dari pelaku *Fintech*. Para pelaku *Fintech* juga menyatakan mengenai fenomena *tech winter* ini sebagai momentum untuk terus melakukan inovasi. demikian penjelasan dari Adek Media Roza selaku Direktur Katadata Insight Center (katadata.co.id 2023).

Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) melakukan kolaborasi dengan Katadata Insight Center (KIC) dengan dukungan oleh Women's World Banking (WWB) dengan meluncurkan kembali agenda rutin yaitu AFTECH *Annual Member Surveys* (AMS). Agenda tersebut dilaksanakan untuk memberikan pandangan mengenai informasi perkembangan terkini hingga peluang dan tantangan yang akan dihadapi para pelaku industri *Fintech* di Indonesia (fintech.id 2023).

Dengan banyaknya aplikasi dari Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) untuk melakukan kegiatan transaksi secara digital, penggunaan metode pembayaran QRIS sudah banyak dilakukan di masa sekarang. Penggunaan metode QRIS belum bisa dinobatkan menjadi alat transaksi utama pada kehidupan masyarakat sehari-hari, adanya faktor-faktor yang berbeda membuat masyarakat masih tetap menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran di suatu transaksi.

Berdasarkan uraian dari Latar Belakang yang telah digambarkan, maka peneliti menetapkan judul **“PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS PADA GEN Z KOTA SURABAYA”**

1.2 Rumusan Masalah

Pada latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai pembatas penelitian agar dapat lebih terfokus. Berikut rumusan masalah yang telah ditemukan :

1. Apakah literasi Keuangan dan Persepsi kemudahan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan Penggunaan QRIS Pada Gen Z Kota Suarabaya?
2. Apakah Literasi Keuangan berpengaruh terhadap keputusan Peggunaan QRIS Pada Gen Z Kota Suarabaya?
3. Apakah Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS Pada Gen Z Kota Suarabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan dan persepsi kemudahan secara simultan terhadap keputusan penggunaan QRIS Pada Gen Z Kota Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan terhadap penggunaan QRIS Pada Gen Z Kota Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan QRIS Pada Gen Z Kota Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat menyajikan manfaat teoritis dan praktis bagi berbagai yang memerlukannya. Berikut adalah beberapa manfaat yang diharapkan antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperbanyak bahan kajian dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi yang dapat memberikan informasi, baik dari segi teoritis maupun empiris, bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian terkait pengaruh Literasi Keuangan dan Persepsi Kemudahan penggunaan pada keputusan penggunaan QRIS Pada Gen Z Kota Surabaya.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan wawasan dan pengetahuan secara praktis agar dapat menerapkan teori-teori literasi keuangan, persepsi kemudahan dan keputusan penggunaan dalam implementasi di dunia nyata. Menambahkan pengetahuan keputusan penggunaan QRIS.

b. Bagi Instansi Pendidikan (UPN “VETERAN” Jawa Timur)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi studi literatur ilmiah sehingga dapat bermanfaat bagi mahasiswa lain yang ingin

melakukan penelitian serupa tentang teknologi keuangan, terutama keputusan penggunaan QRIS.

c. Bagi Masyarakat pengguna QRIS

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan gambaran mengenai keputusan penggunaan QRIS di era modern saat ini.