

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi membawa kemajuan dalam kehidupan yang ditunjukkan oleh munculnya pola modern serta dinamika yang semakin intens. Perkembangan teknologi yang pesat, khususnya di sektor keuangan, dapat menjadikan setiap aktivitas manusia lebih efisien dan efektif. Saat ini, masyarakat Indonesia semakin mendekati *cashless society*, yaitu masyarakat yang melakukan transaksi keuangannya secara non-tunai.

Beragam metode pembayaran digital yang ada saat ini, berperan vital dalam mendorong inklusi keuangan dan meningkatkan perekonomian nasional. Kemudahan dalam bertransaksi telah dapat dirasakan oleh seluruh segmen. Dahulu, akses keuangan dan pembayaran digital hanya dirasakan oleh kalangan menengah ke atas, tetapi sekarang pembayaran digital sudah bisa dinikmati semua lapisan masyarakat.

QRIS diluncurkan oleh Bank Indonesia pada 17 Agustus 2019 untuk mendukung *cashless society*. Sistem pembayaran berbasis QR ini memungkinkan transaksi yang cepat, aman, dan efisien, dengan metode pembayaran melalui pemindaian kode QR, sehingga ketergantungan pada uang tunai berkurang dan efisiensi penggunaan meningkat.

Penggunaan QRIS sangat populer di kalangan Generasi Z karena kemudahan, kecepatan, dan kepraktisannya dalam bertransaksi. Data dari Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa Generasi Z adalah mereka yang

lahir pada periode 1997–2012. Kelompok ini sangat dekat dengan teknologi serta internet. Mereka dikenal sebagai *digital natives*, sebab berkembang seiring pesatnya teknologi, khususnya dengan hadirnya smartphone dan media sosial yang melekat dalam kehidupan sehari-hari. Dengan keterampilan teknologi yang mumpuni, generasi ini mampu dengan cepat mempelajari serta menguasai berbagai aplikasi maupun platform digital terbaru.

Gambar 1.1 Volume Transaksi QRIS di Jawa Timur

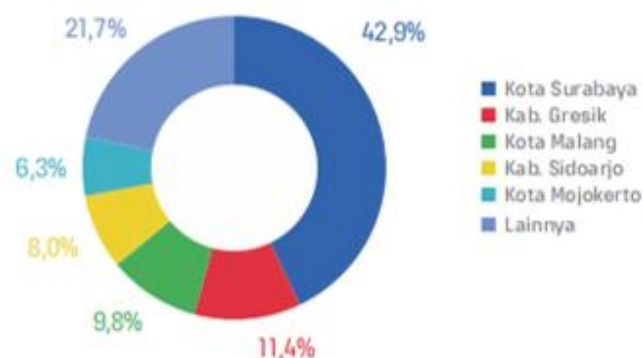


Sumber : Bank Indonesia (Data Diolah)

Berdasarkan gambar di atas yaitu volume transaksi QRIS dari tahun 2022 hingga 2024 yang mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pada triwulan III 2022 volume transaksi QRIS yaitu sebanyak 26,6 juta transaksi. Selanjutnya, pada triwulan III 2023 volume transaksi QRIS mengalami kenaikan menjadi 64,6 juta transaksi. Terakhir, pada triwulan III 2024 volume transaksi QRIS juga mengalami kenaikan hingga mencapai 165,4 juta transaksi (Bank Indonesia, 2024).

Peningkatan jumlah transaksi ini menunjukkan semakin meningkatnya penerimaan QRIS di kalangan masyarakat sebagai metode pembayaran digital yang efektif dan praktis. Ini dipicu oleh sejumlah faktor, seperti kemudahan penggunaan, percepatan transaksi, serta dukungan dari pemerintah dan pelaku industri untuk mendorong masyarakat beralih ke metode pembayaran nontunai.

Gambar 1.2 Volume Transaksi QRIS Spasial di Jawa Timur



Sumber : Bank Indonesia (2024)

Berdasarkan data volume transaksi QRIS di Jawa Timur, Kota Surabaya mendominasi dengan persentase mencapai 42,9%. Hal ini menunjukkan bahwa Surabaya sebagai ibu kota provinsi memiliki infrastruktur dan adopsi teknologi yang lebih baik, memfasilitasi para pelaku usaha untuk menggunakan metode pembayaran digital ini. Keberadaan banyak pusat perbelanjaan, restoran, dan layanan lainnya di kota ini juga turut berkontribusi pada tingginya volume transaksi QRIS.

Gambar 1.3 Metode Pembayaran Paling Banyak Digunakan di Indonesia



Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (2023)

Dalam konteks perkembangan teknologi finansial di Indonesia, penggunaan metode pembayaran digital telah mengalami transformasi yang signifikan. Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2023, *e-wallet* menjadi metode pembayaran terpopuler, mencakup 81% dari keseluruhan transaksi. Sementara itu, QRIS hanya mencapai 31% dan menempati urutan ke-6 dalam daftar metode pembayaran yang paling banyak digunakan (OJK, 2023).

Dengan 81% pengguna yang melakukan metode pembayaran melalui *e-wallet* seperti Gopay, Dana, OVO, dan Shopeepay menjadikan pembayaran ini sebagai pilihan utama bagi konsumen. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, promosi yang menarik seperti *cashback* dan diskon, dan integrasi dengan berbagai layanan *e-commerce* dan aplikasi lainnya sehingga membuat *e-wallet* lebih mudah diakses oleh pengguna.

Meskipun sistem QRIS dirancang untuk memfasilitasi transaksi secara mudah, cepat, dan aman namun hanya mencapai 31% yang menggunakan sistem pembayaran tersebut dari total transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan dalam hal pemahaman dan preferensi pengguna tetap ada (Gunawan *et al.*, 2023). Hal ini mencerminkan bahwa sekalipun QRIS telah diluncurkan sebagai solusi pembayaran yang efisien dan praktis, penerimaannya masih rendah dibandingkan dengan *e-wallet* dan metode pembayaran lainnya.

Untuk menganalisis fenomena tersebut, metode yang dapat diterapkan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM), yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. Model ini berasal dari teori psikologi dan menjelaskan perilaku pengguna teknologi informasi melalui aspek kepercayaan, sikap, niat, serta keterkaitan antara perilaku penggunaan teknologi (Irawati *et al.*, 2020).

Sistem pembayaran QRIS dibangun berdasarkan konsep TAM yakni menerapkan sistem autentikasi biometrik dengan tujuan menyediakan pembayaran digital yang nyaman, cepat, aman, terjangkau, dan andal. Penelitian oleh Susanto (2022) menyatakan bahwa lebih dari 60% pengguna QRIS di kalangan Gen Z merasa lebih sering melakukan pembelian yang tidak direncanakan karena kepraktisan teknologi ini.

(Davis, 1989) menyebutkan *Perceived Usefulness* adalah ukuran sejauh mana penggunaan teknologi dianggap membawa keuntungan bagi penggunanya. Penelitian oleh (Sulistyowati & Dermawan, 2024)

menemukan bahwa kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh terhadap minat untuk menggunakan *e-wallet* gopay. Namun, penelitian oleh (Elvina & Rahmani, 2023) menemukan bahwa *Perceived Usefulness* tidak memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan mobile banking.

Perceived Ease of Use diartikan sebagai sejauh mana individu meyakini bahwa penggunaan suatu sistem dapat meminimalkan usaha yang diperlukan dalam pengoperasiannya (Davis, 1989). Pengguna cenderung menerima teknologi apabila dianggap sederhana untuk digunakan dan dijalankan. Penelitian oleh (Setyawati, 2020) mengindikasikan bahwa kemudahan dalam penggunaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *gopay*. Namun, hasil berbeda diperoleh dari penelitian (Aprillia, 2021) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan aplikasi bank Jambi Mobile.

Attitude Toward Using adalah baik atau buruk individu saat melaksanakan suatu tindakan yang akan dilakukan (Davis, 1989). Menurut perspektif penggunaan, seseorang akan menerima teknologi dalam dua cara: positif atau negatif, tergantung pada cara penggunaannya menggunakannya. Penelitian oleh (Aprilia & Santoso, 2020) mengindikasikan bahwa sikap terkait pemanfaatan OVO berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakannya. Namun, (Rahmawati *et al.*, 2022) menunjukkan bahwa sikap negatif terhadap QRIS masih ada disebabkan oleh minimnya pendidikan teknologi.

Keinginan untuk terus menggunakan teknologi dikenal sebagai *Behavioral Intention to Use* (Davis, 1989). Ini menyatakan bahwa suatu tindakan oleh individu terjadi ketika terdapat motivasi atau kecenderungan untuk bertindak. Hal ini diperkuat oleh temuan dari (Afshan *et al.*, 2018) menunjukkan minat perilaku memiliki pengaruh terhadap penggunaan teknologi yang nyata. Demikian pula, menurut (Aryanto & Farida, 2021), minat perilaku terbukti berpengaruh terhadap adopsi teknologi yang sebenarnya.

Actual System Use menggambarkan perilaku aktual pengguna dalam memanfaatkan suatu sistem (Davis, 1989). Aktual penggunaan diukur melalui intensitas pemakaian yang berulang serta frekuensi penggunaannya, yang dapat dilihat dari lamanya waktu interaksi dengan teknologi maupun tingkat frekuensi dalam memanfaatkan teknologi tersebut (Andy *et al.*, 2021). Penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara intensi dan perilaku aktual. Hal ini disebabkan oleh faktor eksternal seperti ketersediaan infrastruktur QRIS atau preferensi pengguna terhadap metode pembayaran lain (Rahmawati *et al.*, 2022).

Berdasarkan uraian latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kota Surabaya. Hasil penelitian diharapkan memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai determinan adopsi teknologi pembayaran digital serta menjadi dasar rekomendasi bagi penyedia layanan untuk meningkatkan penerimaan dan pemanfaatan QRIS.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* dalam penggunaan QRIS pada generasi Z?
2. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using* dalam penggunaan QRIS pada generasi Z?
3. Bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude Toward Using* dalam penggunaan QRIS pada generasi Z?
4. Bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan QRIS pada generasi Z?
5. Bagaimana pengaruh *Attitude Toward Using* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan QRIS pada generasi Z?
6. Bagaimana pengaruh *Behavioral Intention to Use* terhadap *Actual System* dalam penggunaan QRIS pada generasi Z?

1.3. Tujuan Masalah

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menjelaskan pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* dalam penggunaan QRIS pada generasi Z.
2. Untuk menjelaskan pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using* dalam penggunaan QRIS pada generasi Z.
3. Untuk menjelaskan *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude Toward Using* dalam penggunaan QRIS pada generasi Z.

4. Untuk menjelaskan pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan QRIS pada generasi Z.
5. Untuk menjelaskan pengaruh *Attitude Toward Using* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan QRIS pada generasi Z.
6. Untuk menjelaskan pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Actual System* dalam penggunaan QRIS pada generasi Z.

1.4. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Peneliti :
 - a) Penelitian ini melalui proses penelitian seperti pengumpulan data, pengelolaan data, dan penyajian data dalam bentuk laporan sehingga bisa menambah wawasan dan pemahaman penulis.
 - b) Penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan peneliti untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi QRIS pada Generasi Z.
2. Bagi Akademisi :
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik mengenai penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penggunaan QRIS oleh Generasi Z, sekaligus menjadi referensi bagi akademisi untuk mengembangkan kajian serupa dan memperluas penelitian tentang adopsi teknologi pembayaran digital di berbagai kelompok generasi.