

BAB I

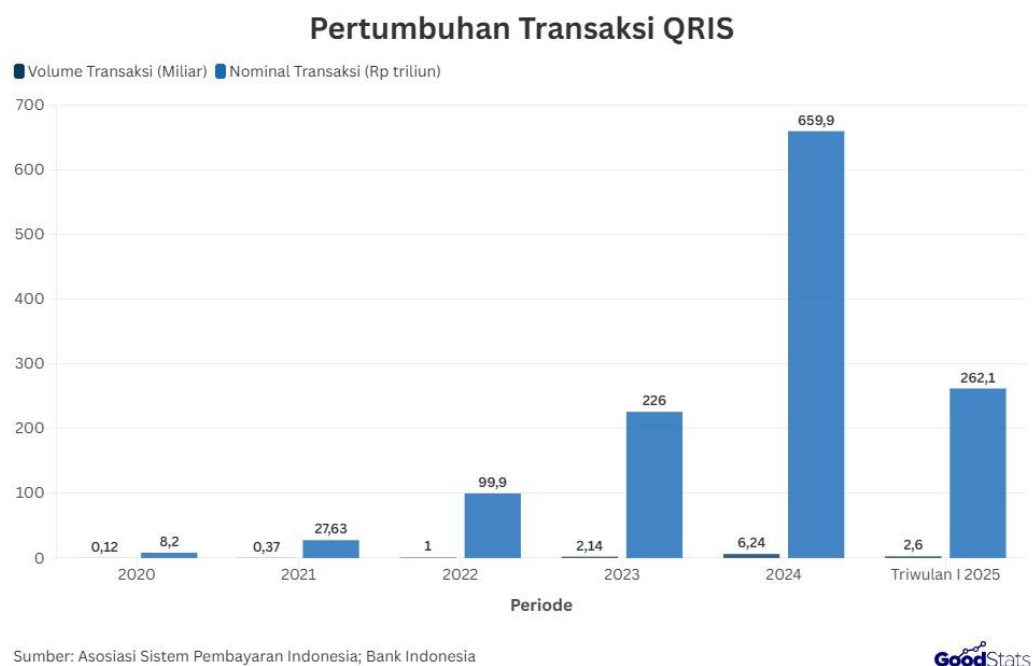
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pandemi COVID-19 sebagai krisis kesehatan yang terjadi di tengah arus globalisasi memberikan dampak yang signifikan pada perekonomian dan masyarakat global (Chen et al., 2023). Dampak akibat pandemi ini salah satunya adalah transformasi layanan keuangan secara global, termasuk di Indonesia. Salah satu bentuk transformasi tersebut terlihat dalam perubahan sistem transaksi dan metode pembayaran (Ruyani et al., 2024). Perubahan tersebut meliputi pergeseran penggunaan uang tunai menuju sistem pembayaran nontunai berbasis digital (Amrita et al., 2023). Kebutuhan untuk mengurangi kontak fisik selama pandemi dianggap menjadi titik balik dalam adopsi teknologi pembayaran berbasis digital, khususnya *contactless financial services* (Srivastava et al., 2021).

Perkembangan layanan pembayaran yang semakin kompleks mencerminkan kemajuan teknologi keuangan, seiring dengan meningkatnya kebutuhan konsumen akan teknologi yang mampu mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya transaksi keuangan pribadi mereka (Prasetyo, 2023). *Contactless financial services* atau layanan keuangan nirsentuh merupakan inovasi yang dilakukan oleh lembaga keuangan dalam menyediakan layanan keuangan nirsentuh, seperti transaksi pembayaran, pengelolaan kekayaan, dan pembiayaan aset jarak jauh (Chen et al., 2023). Layanan ini mengandalkan teknologi digital seperti *Near Field Communication* (NFC), *Radio Frequency Identification* (RFID), dan *Quick Response* (QR) Code (Lee & Pan, 2023). *Contactless financial services*

memungkinkan transaksi dilakukan dengan meminimalkan atau bahkan tanpa adanya kontak fisik dengan uang tunai maupun mesin pembayaran (Srivastava et al., 2021). Studi oleh Mastercard (2020) menyatakan bahwa 79% konsumen global telah menggunakan *contactless payment*. Didukung pula oleh studi Forbes (2024) pada laman forbes.com yang menunjukkan bahwa 90% konsumen dalam pasar modern global menggunakan *contactless card* untuk melakukan transaksi harian. Hal ini menunjukkan bahwa *contactless payment* merupakan bentuk paling umum dari *contactless financial services* yang bersentuhan langsung dengan transaksi sehari-hari masyarakat.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Transaksi QRIS

Sumber: GoodStats (2025)

Menurut berita yang dirilis oleh *GoodStats* pada tahun 2025, Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) menyatakan bahwa volume transaksi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) terus mengalami kenaikan yang

cukup signifikan. QRIS merupakan metode pembayaran digital yang dikembangkan oleh Bank Indonesia, pengguna dapat melakukan pembayaran nontunai hanya dengan memindai kode QR menggunakan berbagai aplikasi pembayaran (Haqi & Trisnaningsih, 2025). Berdasarkan data ASPI pada Gambar 1.1, volume transaksi QRIS pada tahun 2023 mencapai 2,14 miliar transaksi dengan nominal transaksi mencapai 226 triliun. Pada tahun 2024, terjadi peningkatan volume transaksi QRIS hingga mencapai 6,24 miliar transaksi dengan nominal transaksi mencapai Rp 659,9 triliun. Peningkatan tersebut terus berlanjut secara konsisten, hingga kuartal I tahun 2025, volume transaksi QRIS mengalami lonjakan signifikan sebesar 594%. Selama periode tersebut, volume transaksi QRIS mencapai 2,6 miliar transaksi dengan nominal transaksi mencapai Rp 262,1 triliun.

Sistem pembayaran QRIS mengalami perkembangan melalui penerapan teknologi NFC, yang kemudian menghasilkan inovasi baru yang disebut QRIS *Tap*. Inovasi ini pertama kali diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada 2 Agustus 2024 dalam acara Festival Ekonomi Keuangan Digital dan Karya Kreatif Indonesia (FEKDI X KKI) 2024 sebagai bentuk komitmen untuk mempercepat digitalisasi pembayaran di Indonesia (Bank Indonesia, 2024). Kemudian, Bank Indonesia secara resmi meluncurkan QRIS *Tap* pada 14 Maret 2025 setelah melakukan berbagai proses pengembangan dan pengujian selama tahun 2024. Fitur ini merupakan bentuk penyempurnaan layanan QRIS dengan menambahkan teknologi NFC untuk melakukan transaksi hanya dengan mendekatkan perangkat pembayaran pengguna ke mesin pembayaran, tanpa memindai *QR code* secara

manual. Tidak hanya QRIS yang menunjukkan pertumbuhan, hasil survei Visa (2025) yang dirilis dalam *website* resminya ([visa.co.id](https://www.visa.co.id)), mengungkapkan bahwa sejumlah konsumen merasa nyaman menggunakan *contactless payment*, dengan 65% responden menggunakan aplikasi dompet digital untuk memindai kode QR dan 69% menggunakan kartu *contactless*. Pertumbuhan pengguna dan volume transaksi *contactless payment* yang berkelanjutan, menunjukkan peningkatan preferensi masyarakat terhadap layanan *contactless payment* yang dianggap menawarkan kemudahan dan kenyamanan dalam kegiatan transaksi sehari-hari (Sitanggang & Suharto, 2024).

Peningkatan penggunaan *contactless financial services* menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam sistem pembayaran, yang mendorong peralihan transaksi tunai menuju sistem pembayaran nontunai. Kementerian Keuangan RI (2024) menyatakan bahwa keunggulan penggunaan layanan keuangan digital adalah mendorong efisiensi, akurasi dan transparansi dalam pengelolaan keuangan, yang memungkinkan seluruh aktivitas transaksi dapat dipantau secara digital. Namun, peningkatan penggunaan layanan keuangan *contactless* tidak terlepas dari berbagai tantangan yang menyertai, khususnya dalam hal keamanan dan kepercayaan pengguna (Chen et al., 2023).

Masih banyak pengguna yang merasa khawatir dengan penggunaan layanan ini, terutama risiko seperti kegagalan transaksi, kebocoran data privasi pengguna, ancaman keamanan, dan berbagai jenis penipuan. Dilansir dari portal berita Insider Indonesia, pada awal tahun 2024 terjadi kasus kegagalan transaksi QRIS melalui BCA *Mobile*. Pengguna melaporkan bahwa transaksinya dinyatakan

gagal, tetapi saldo di rekening tetap terpotong. Kasus ini tentunya menimbulkan kekhawatiran terkait keandalan sistem *contactless payment*, terutama saat terjadi gangguan teknis, delay sinkronisasi, kesalahan antarsistem, antarbank, dan *merchant*.

Berdasarkan informasi yang dilaporkan pada situs *astrapay.com* pada tahun 2025, modus penipuan pembayaran digital semakin canggih, termasuk melalui pengambilalihan akun melalui *phishing link*, penipuan pengembalian dana dengan mengaku sebagai *customer service*, hingga penggantian QRIS usaha dengan QRIS rekening pribadi. Selain itu, penggunaan NFC dan *contactless card* juga rentan terhadap berbagai ancaman keamanan, antara lain *card skimming*, *data tampering*, dan *cloning* (Onumadu & Abroshan, 2024). Risiko-risiko tersebut tentunya menimbulkan kekhawatiran dan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan. Meningkatnya risiko dalam penggunaan *contactless financial services* dapat menurunkan kepercayaan dan memengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi layanan tersebut (Chen et al., 2023).

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan model teoritis yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). UTAUT merupakan model teoritis yang berfungsi untuk menganalisis niat perilaku (*behavioral intention*) dalam adopsi teknologi (Hasti & Syam, 2023). Model ini mengintegrasikan berbagai teori terdahulu dan menekankan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh empat konstruk utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. UTAUT telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian untuk menganalisis perilaku

pengguna terhadap suatu teknologi, seperti penelitian oleh Chen et al. (2023), Napitupulu & Cahyadi (2024), dan Sitanggang & Suharto (2024).

Konsep *performance expectancy* menggambarkan ukuran persepsi individu mengenai penerapan teknologi yang dapat memberikan manfaat dan meningkatkan kinerja dalam transaksi pembayaran (Chen et al., 2023). *Performance expectancy* mencerminkan persepsi bahwa *contactless financial services* dapat mempercepat proses transaksi dan memberikan kemudahan dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Hal ini sejalan dengan penelitian Anugrah & Ompusunggu (2021), Hasti & Syam (2023), dan Napitupulu & Cahyadi (2024) yang menyatakan bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Namun, penelitian oleh Chen et al. (2023) dan Maharani (2021) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu tidak adanya pengaruh antara *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*.

Effort expectancy menilai seberapa mudah sistem dapat digunakan dan seberapa besar upaya yang diperlukan untuk memahami dan mengoperasikannya (Maharani, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan *contactless financial services* dapat membentuk *behavioral intention* atau niat perilaku untuk menggunakannya. Penelitian oleh Anugrah & Ompusunggu (2021), Lisana (2024), dan Sitanggang & Suharto (2024) menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Akan tetapi, penelitian Chen et al. (2023), Maharani (2021), dan Napitupulu & Cahyadi (2024) menunjukkan hasil yang sebaliknya.

Social influence merupakan sejauh mana pendapat orang lain dapat memengaruhi keputusan individu untuk menggunakan sistem tertentu. Chen et al. (2023), Lisana (2024), dan Rahadi et al. (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *social influence* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Temuan ini menunjukkan bahwa opini dan dorongan orang-orang sekitar mampu memengaruhi niat seseorang dalam mengadopsi *contactless financial services*. Namun, penelitian oleh Maharani (2021), Nabila & Wikantari (2024), dan Napitupulu & Cahyadi (2024) menunjukkan bahwa *social influence* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention*.

Penelitian ini menggunakan perluasan model UTAUT dengan menambahkan variabel eksternal, yaitu *perceived risk*, *perceived advantage* dan *trust*. *Perceived risk* merupakan persepsi pengguna terhadap konsekuensi negatif yang timbul dari penggunaan teknologi dan dianggap mampu memengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi teknologi tersebut (Chen et al., 2023). Risiko yang dirasakan pengguna diantaranya berupa risiko financial dan risiko privasi (Hu et al., 2019). Penelitian oleh Chen et al. (2023) menyatakan bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh negatif terhadap *behavioral intention*. Sebaliknya, Napitupulu & Cahyadi (2024) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara *perceived risk* dengan *behavioral intention*.

Perceived advantage merupakan persepsi bahwa teknologi baru lebih unggul dibandingkan metode tradisional (Park et al., 2022). *Perceived advantage* dalam penelitian ini mengacu pada keyakinan individu bahwa *contactless financial services* lebih unggul dibandingkan metode pembayaran konvensional

menggunakan uang tunai. Penelitian Chen et al. (2023) menyatakan bahwa *perceived advantage* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*.

Trust merupakan keyakinan konsumen terhadap keandalan, keamanan, dan integritas suatu sistem atau penyedia layanan (Chen et al., 2023). *Trust* mencerminkan sikap positif pengguna terhadap teknologi baru yang dinilai lebih unggul dalam aspek kualitas, efisiensi, dan keamanan dibandingkan metode sebelumnya (Fadillah & Suryaningrum, 2021). *Trust* dianggap sebagai elemen yang mendorong adopsi teknologi karena dianggap mampu memenuhi ekspektasi dan meminimalkan risiko (Perdani et al., 2025). *Trust* atau kepercayaan merupakan faktor penting yang membentuk persepsi individu terhadap teknologi, termasuk keyakinan mengenai kegunaan dan kemudahan penggunaannya, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan individu untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut (Susilowati & Auliah, 2023). Sejalan dengan penelitian oleh Chen et al. (2023) dan Namahoot & Jantasri (2023) yang menyatakan bahwa *trust* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*.

Behavioral intention merupakan prediktor utama dari perilaku penggunaan (*use behavior*) teknologi dalam model UTAUT (Venkatesh et al., 2003). *Behavioral intention* merujuk pada sejauh mana seseorang memiliki niat atau kecenderungan untuk menggunakan teknologi dalam waktu dekat (Namahoot & Jantasri, 2023). *Use behavior* merupakan perilaku aktual dalam penggunaan sebuah teknologi (Sitanggang & Suharto, 2024). Dalam model UTAUT, *use behavior* dipengaruhi oleh *behavioral intention* dan *facilitating conditions* (Chen

et al., 2023). Hal ini didukung oleh penelitian Napitupulu & Cahyadi (2024), Rahadi et al. (2021), dan Sitanggang & Suharto (2024) yang mengemukakan bahwa *behavioral intention* merupakan faktor utama yang memengaruhi *use behavior*.

Pemanfaatan teknologi keuangan kini telah menjadi bagian tak terpisahkan dari aktivitas harian masyarakat lintas generasi (Sitanggang & Suharto, 2024). Seiring meningkatnya perkembangan teknologi dan digitalisasi, peralihan menuju masyarakat tanpa uang tunai atau *cashless society* menjadi hal yang tak terelakkan (Lau & Kulsum, 2023). Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Visa (2024), menunjukkan bahwa perilaku nontunai di Indonesia didominasi oleh Generasi Z (76%). Generasi Z merupakan generasi yang tumbuh dalam lingkungan digital serta terbiasa dengan penggunaan media sosial dan teknologi (Berlianawati et al., 2024). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2025), Generasi Z merupakan individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012. Berdasarkan data pada Tabel 1.1, Generasi Z merupakan kelompok demografis terbesar, dengan jumlah mencapai 66,77 juta jiwa atau 23,48% dari total populasi di Indonesia. Generasi ini berada pada rentang usia produktif, Meskipun proporsi Post Gen z (23,45%) hampir setara dengan Generasi Z (23,48%), penelitian ini memfokuskan pada Generasi Z karena kelompok usia ini telah berada pada usia produktif dan telah memiliki akses untuk melakukan transaksi keuangan sehingga lebih aktif menggunakan layanan pembayaran digital. Sedangkan Post Gen z masih berada pada usia anak-anak dan remaja awal dengan keterbatasan akses finansial dan keputusan finansial secara mandiri.

Tabel 1.1 Sebaran Penduduk Indonesia Berdasarkan Kelompok Generasi

Kelompok Generasi	Jumlah Penduduk	Persentase
Generasi Z (Kelahiran 1997-2012)	66,76 juta jiwa	23,48%
Post Generasi Z (2013-2025)	66,72 juta jiwa	23,45%
Milenial (Kelahiran 1981-1996)	64,59 juta jiwa	22,71%
Generasi X (Kelahiran 1965-1980)	52,40 juta jiwa	18,42%
Baby Boomer (Kelahiran 1946-1964)	27,69 juta jiwa	9,83%
Pre-Boomer (Lahir sebelum 1945)	5,03 juta jiwa	2,10%
Total Populasi	284,42 juta jiwa	100%

Sumber: Badan Pusat Statistik (2025)

Generasi Z cenderung memiliki sifat adaptif, mandiri, dan toleran dalam menghadapi perubahan, termasuk dalam hal adopsi teknologi keuangan (Lau & Kulsum, 2023). Pola perilaku ini tentunya memengaruhi preferensi aktivitas Generasi Z dalam memanfaatkan teknologi, terutama dalam transaksi pembayaran. Preferensi tersebut dipengaruhi oleh kecenderungan untuk mengutamakan kecepatan, keamanan, dan kenyamanan, sehingga penggunaan sistem pembayaran *contactless* dapat menjadi pilihan tepat untuk transaksi sehari-hari (Berlianawati et al., 2024). Berdasarkan karakteristik tersebut, penelitian ini akan berfokus pada Generasi Z yang dianggap memiliki potensi strategis sebagai kelompok pengguna dominan dalam *contactless financial services*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Determinan Penggunaan *Contactless Financial Services* dengan Menggunakan *Extended Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Model Pada Generasi Z**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada bagian latar belakang, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*?
2. Apakah *performance expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*?
3. Apakah *social influence* berpengaruh terhadap *behavioral intention* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*?
4. Apakah *perceived risk* berpengaruh terhadap *behavioral intention* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*?
5. Apakah *perceived advantage* berpengaruh terhadap *behavioral intention* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*?
6. Apakah *performance expectancy* berpengaruh terhadap *trust* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*?
7. Apakah *social influence* berpengaruh terhadap *trust* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*?
8. Apakah *perceived risk* berpengaruh terhadap *trust* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*?
9. Apakah *trust* berpengaruh terhadap *behavioral intention* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*?
10. Apakah *behavioral intention* berpengaruh terhadap *use behavior* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived risk* terhadap *behavioral intention* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived advantage* terhadap *behavioral intention* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *performance expectancy* terhadap *trust* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *social influence* terhadap *trust* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*.

8. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived risk* terhadap *trust* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*.
9. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *trust* terhadap *behavioral intention* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*.
10. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *behavioral intention* terhadap *use behavior* Generasi Z dalam menggunakan *contactless financial services*.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua kategori yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat Operasional (Praktis)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terlibat dalam pengembangan dan pemanfaatan layanan keuangan berbasis teknologi, khususnya pada *contactless financial services*. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar pertimbangan bagi pemerintah dalam merancang regulasi dan kebijakan strategis yang dapat mendorong adopsi teknologi keuangan. Lembaga perbankan dan penyedia layanan keuangan dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi intensi dan perilaku pengguna, sehingga mampu merancang dan mengembangkan produk dengan berbasis preferensi pengguna.

b. Manfaat dalam Pengembangan Ilmu (Akademis)

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian terkait adopsi teknologi, khususnya dalam perkembangan layanan keuangan. Penelitian ini menggunakan model *Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

dengan menambahkan variabel eksternal seperti *perceived risk*, *perceived advantage* dan *trust* untuk memperluas pemahaman mengenai perilaku Generasi Z terhadap teknologi keuangan. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti berikutnya dalam mengkaji penerimaan dan penggunaan teknologi di era digital.