

# **BAB I**

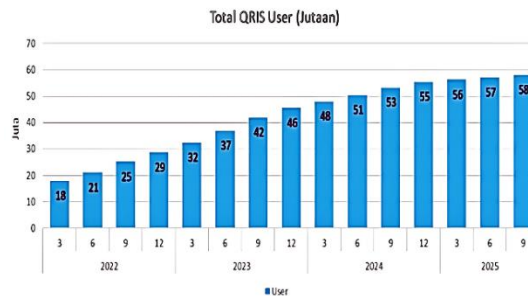
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan sistem pembayaran di Indonesia mengalami transformasi yang signifikan seiring dengan digitalisasi ekonomi. Salah satu inovasi penting dalam sistem pembayaran adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan diluncurkan secara nasional pada tahun 2019 sebagai standar kode QR untuk seluruh penyelenggara jasa sistem pembayaran (Bank Indonesia, 2020). QRIS merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai metode pembayaran digital berbasis QR code ke dalam satu standar nasional, sehingga memungkinkan pengguna melakukan transaksi lintas aplikasi hanya dengan satu kode QR (Bank Indonesia, 2020).

Secara fungsional, QRIS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan inklusi keuangan dalam sistem pembayaran (Bank Indonesia, 2020). Dalam perspektif akuntansi, penggunaan QRIS memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas informasi keuangan, khususnya dalam hal ketepatan dan ketepatan waktu pencatatan transaksi. Sistem pembayaran digital memungkinkan pencatatan transaksi dilakukan secara otomatis dan real-time, sehingga dapat meminimalkan kesalahan pencatatan manual serta meningkatkan keandalan dan transparansi laporan keuangan (Pangestika et al., 2025). Hal ini sejalan dengan kebijakan Bank Indonesia yang menekankan bahwa digitalisasi sistem pembayaran

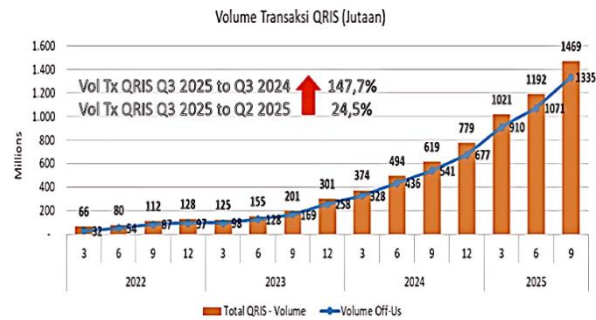
mampu meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi transaksi ekonomi (Bank Indonesia, 2024).



**Grafik 1.1 Total Qris User**

Sumber : (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, n.d.)

Grafik 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pengguna QRIS mengalami peningkatan yang konsisten dan signifikan dari tahun 2022 hingga 2025. Pada awal tahun 2022, jumlah pengguna tercatat sekitar 18 juta, kemudian meningkat secara bertahap menjadi sekitar 32 juta pada akhir 2022. Tren peningkatan ini berlanjut pada tahun 2023 dengan jumlah pengguna mencapai sekitar 46 juta, dan terus meningkat hingga 55 juta pada akhir 2024. Hingga kuartal III tahun 2025, jumlah pengguna QRIS telah mencapai sekitar 58 juta pengguna. Peningkatan ini menunjukkan bahwa QRIS semakin diterima oleh masyarakat sebagai alat pembayaran digital. Secara tidak langsung, hal ini mencerminkan keberhasilan digitalisasi sistem pembayaran dalam meningkatkan inklusi keuangan (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, n.d.)



**Grafik 1. 2 Volume Transaksi QRIS**

Sumber: (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, n.d.)

Grafik 1.2 menunjukkan bahwa volume transaksi QRIS mengalami pertumbuhan yang jauh lebih signifikan dibandingkan jumlah pengguna. Pada tahun 2022, volume transaksi masih berada pada kisaran 66 juta transaksi, namun meningkat pesat menjadi sekitar 301 juta transaksi pada akhir 2023. Pertumbuhan ini semakin tajam pada tahun 2024 dengan volume transaksi mencapai sekitar 779 juta transaksi, dan terus meningkat hingga sekitar 1.469 juta transaksi pada kuartal III tahun 2025. Selain itu, terlihat bahwa volume transaksi QRIS meningkat 147,7% (year-on-year) dari Q3 2024 ke Q3 2025 dan meningkat 24,5% (*quarter-to-quarter*) dari Q2 2025 ke Q3 2025 (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, n.d.). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS tidak hanya bertambah dari sisi jumlah pengguna, tetapi juga dari sisi aktivitas transaksi yang semakin intensif.

Namun masih terdapat kekhawatiran terkait keamanan transaksi digital, potensi penyalahgunaan data, serta gangguan sistem yang dapat memengaruhi keandalan penggunaan QRIS (Bank Indonesia, 2025). Fenomena ini menjadi penting terutama bagi Generasi Z sebagai kelompok pengguna utama teknologi digital, termasuk di

wilayah Kabupaten Gresik yang memiliki pertumbuhan aktivitas ekonomi dan digitalisasi yang cukup pesat.

Dampak dari fenomena tersebut tidak hanya terbatas pada aspek perilaku pengguna, tetapi juga berdampak pada kualitas informasi akuntansi. Rendahnya intensitas penggunaan sistem pembayaran digital seperti QRIS dapat menghambat optimalisasi pencatatan transaksi yang seharusnya lebih akurat dan terdokumentasi secara real-time. Selain itu, persepsi risiko yang tinggi dapat menurunkan tingkat penggunaan sistem, yang pada akhirnya mengurangi efektivitas sistem informasi akuntansi dalam menghasilkan informasi yang akurat dan andal. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa ketidakpastian dan keraguan pengguna terhadap sistem pembayaran digital dapat menurunkan penggunaan serta berdampak pada penurunan akurasi dan efektivitas informasi akuntansi (Saleh et al., 2024). Dalam perspektif akuntansi, kondisi ini dapat menurunkan kualitas informasi keuangan, khususnya dalam aspek reliability dan timeliness, serta meningkatkan potensi kesalahan pencatatan dan risiko fraud (Foundation, 2018).

Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, terdapat inkonsistensi hasil penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS. Pada variabel persepsi risiko, penelitian oleh Nasih et al., (2024) menunjukkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan QRIS. Namun, hasil tersebut berbeda dengan penelitian Putri et al., (2023) yang menemukan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap penggunaan QRIS. Bahkan, penelitian Alfani & Ariani (2023) menunjukkan bahwa persepsi risiko justru berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS.

Selanjutnya, pada variabel kepercayaan, penelitian M. T. Putri et al., (2023) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan QRIS. Namun, penelitian Nasih et al., (2024) menemukan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh langsung, melainkan melalui variabel mediasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan QRIS masih bergantung pada model penelitian serta variabel intervening yang digunakan.

Pada variabel efektivitas sistem, penelitian sebelumnya secara umum menunjukkan bahwa sistem QRIS memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi (Alfani & Ariani, 2023). Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa penggunaan aktual tidak hanya dipengaruhi oleh faktor sistem, tetapi juga oleh faktor perilaku dan psikologis pengguna (Vial, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem belum tentu secara langsung meningkatkan penggunaan QRIS.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada variabel minat penggunaan (behavioral intention) dibandingkan dengan penggunaan aktual. Penelitian seperti Nasih et al., (2024) dan Putri et al., (2023) lebih menekankan pada niat penggunaan, sementara penelitian mengenai intensitas penggunaan QRIS masih terbatas. Sedangkan dalam perspektif akuntansi, penggunaan aktual lebih relevan karena berkaitan langsung dengan pencatatan transaksi dan kualitas laporan keuangan.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang dapat diidentifikasi, yaitu inkonsistensi hasil penelitian terkait pengaruh persepsi risiko, kepercayaan, dan efektivitas sistem terhadap penggunaan QRIS,

serta keterbatasan penelitian yang mengkaji penggunaan aktual dibandingkan niat penggunaan. Selain itu, penelitian yang secara spesifik mengkaji Generasi Z di daerah seperti Kabupaten Gresik masih terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis pengaruh kepercayaan, persepsi risiko, dan efektivitas sistem terhadap intensitas penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Gresik. Penelitian ini memiliki urgensi dalam mendukung pengembangan sistem pembayaran digital yang tidak hanya meningkatkan adopsi, tetapi juga penggunaan yang berkelanjutan dan berkualitas. Dalam perspektif akuntansi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pencatatan transaksi digital, memperkuat keandalan informasi keuangan, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas laporan keuangan di era digital.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap intensitas penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Gresik?
2. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap intensitas penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Gresik?
3. Apakah efektivitas sistem berpengaruh terhadap intensitas penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Gresik?

## **1.3 Batasan Masalah**

Subjek dalam penelitian ini adalah Generasi Z yang berdomisili di Kabupaten Gresik, dengan rentang usia yang merepresentasikan kelompok usia produktif dan

pengguna aktif teknologi digital. Objek penelitian difokuskan pada penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Variabel independen yang dikaji dalam penelitian ini dibatasi pada kepercayaan, persepsi risiko, dan efektivitas sistem, sedangkan variabel dependen dibatasi pada intensitas penggunaan QRIS. Intensitas penggunaan diukur berdasarkan frekuensi dan konsistensi responden dalam menggunakan QRIS untuk melakukan transaksi. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dan tidak membahas pengaruh simultan antar variabel. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan skala Likert. Penelitian ini dibatasi pada persepsi dan pengalaman responden dalam menggunakan QRIS, tanpa membahas aspek kebijakan regulator, strategi penyedia layanan pembayaran digital, maupun faktor makroekonomi lainnya yang berada di luar cakupan penelitian.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap intensitas penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Gresik.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi risiko terhadap intensitas penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Gresik.
3. Untuk menguji pengaruh efektivitas sistem terhadap intensitas penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Gresik.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi intensitas penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Gresik, khususnya terkait kepercayaan, persepsi risiko, dan efektivitas sistem. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh pihak terkait sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan keamanan dan keandalan sistem pembayaran QRIS. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk merancang strategi peningkatan penggunaan QRIS yang lebih sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan Generasi Z. Dengan demikian, permasalahan rendahnya intensitas penggunaan QRIS diharapkan dapat diminimalkan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem pembayaran digital dan perilaku pengguna teknologi finansial. Hasil penelitian ini menambah bukti empiris mengenai pengaruh faktor psikologis dan teknis terhadap intensitas penggunaan QRIS. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji perilaku penggunaan pembayaran digital dengan variabel dan konteks yang berbeda. Dengan demikian, penelitian ini turut memperkaya kajian akademik terkait adopsi dan penggunaan teknologi pembayaran digital.