BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk sektor keuangan. Munculnya teknologi keuangan *(fintech)* adalah salah satu wujud nyata dari transformasi digital ini. *Fintech* adalah gabungan kata *financial* dan *technology* yang menggambarkan penerapan teknologi digital dalam sistem keuangan untuk menciptakan layanan yang lebih cepat, aman, dan mudah diakses oleh semua orang.

Tabel 1. 1

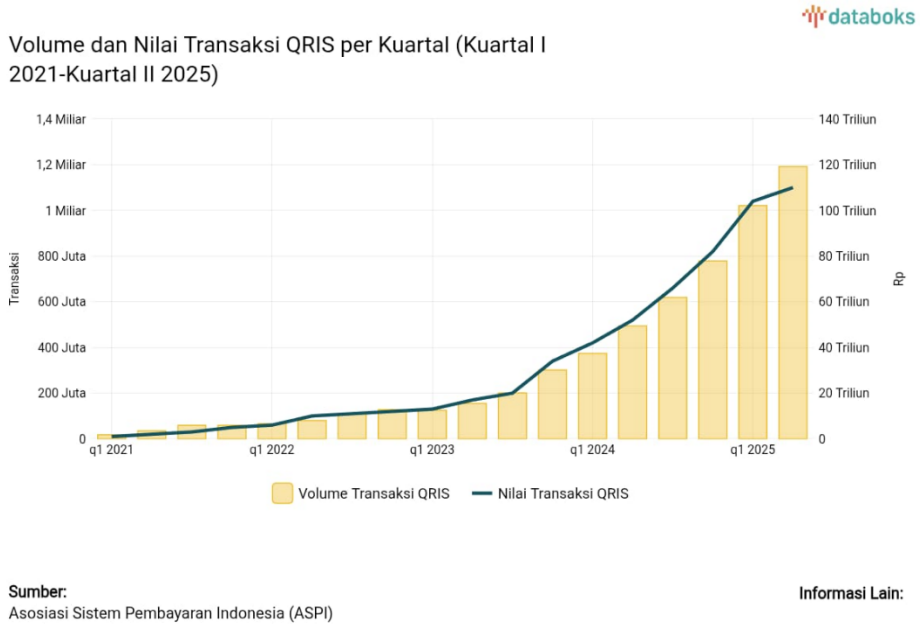
Transaksi Non Tunai di Indonesia

Nama Data	Uang elektronik (Triliun Rp)	Kartu ATM dan Debit (Triliun Rp)	Kartu Kredit (Triliun Rp)	Jumlah (Triliun Rp)
2020	204.907,19	284.283,50	231.553,11	720.743,80
2021	305.835,82	336.609,91	237.748,51	880.194,24
2022	407.534,26	548.508,49	316.695,65	1.272.738,40
2023	447.929,20	567.995,91	397.061,53	1.412.986,64
2024	607.499,01	521.666,75	428.082,76	1.557.248,52
2025 Januari-juni	439.220,10	265.573,19	218.717,12	923.510,41

Sumber: (DataIndonesia.id, n.d.)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, terlihat adanya peningkatan yang cukup besar dalam volume transaksi non-tunai dari tahun ke tahun. Penggunaan uang elektronik menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat dan mencapai titik tertinggi pada tahun 2024 dengan total 607.220,10 triliun,

sebelum memasuki periode pelaporan semester pertama tahun 2025. Kenaikan ini menunjukkan perubahan perilaku masyarakat yang kini semakin bergantung pada sistem pembayaran digital. Salah satu transaksi pembayaran digital yang saat ini berkembang pesat yaitu QRIS. Perkembangan ini juga didukung oleh penerapan QRIS *(Quick Response Code Indonesian Standard)*. Dengan adanya QRIS, pengguna uang digital dapat bertransaksi secara lebih mudah, cepat, aman, dan efisien dengan menggunakan satu kode QR.



Gambar 1. 1

Pengguna QRIS di Indonesia

Sumber: (DataIndonesia.id, n.d.)

Peningkatan pesat volume dan nilai transaksi QRIS pada gambar 1.1. hal ini menunjukkan keberhasilan adopsi QRIS secara nasional. Peningkatan pesat adopsi QRIS secara nasional didorong oleh integrasi sistem pembayaran yang efisien dan dukungan regulasi yang kuat dari Bank Indonesia (BI). Menurut data Bank Indonesia, keberhasilan ini tercermin dari lonjakan volume transaksi yang mencapai angka miliaran per tahunnya, didorong oleh pergeseran perilaku masyarakat ke arah ekonomi digital pasca-pandemi.

Keberhasilan adopsi ini terjadi karena QRIS menawarkan interoperabilitas, di mana satu kode QR dapat dipindai oleh berbagai penyedia jasa pembayaran, baik bank maupun non-bank. Hal ini menciptakan ekosistem pembayaran yang inklusif dan praktis bagi masyarakat luas. Secara teoritis, fenomena ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), minat mereka dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Meskipun penggunaan QRIS tinggi, namun tingkat penerimaan dan intensitas penggunaan QRIS antar kelompok masih berbeda-beda. Hal ini dipengaruhi oleh perbedaan perilaku, khususnya persepsi kemanfaatan dan kemudahan sesuai teori TAM.

Tabel 1. 2

Pengguna QRIS Berdasarkan Generasi

Generasi	Jumlah pengguna
Generasi Z	75,49 Juta orang
Generasi Milenial	69,90 Juta orang
Generasi X	59,12 Juta orang
Generasi Baby boomer	31,23 Juta orang
Generasi Alpha	29,90 Juta orang
Total	265,64 Juta orang

Sumber: ANTARA News(News, 2025)

Tabel di atas menunjukkan bahwa generasi milenial merupakan salah satu kelompok pengguna QRIS terbesar kedua, dengan total mencapai 69,90 juta orang. Angka ini memberikan landasan kuat mengapa penelitian ini difokuskan pada Generasi Milenial, karena kelompok ini berada pada rentang usia produktif dengan tingkat daya beli yang terus meningkat, sehingga mereka berperan sebagai penggerak utama sirkulasi ekonomi digital nasional. Karakteristik generasi milenial yang sangat fasih digital (*tech-savvy*) dan memiliki kemampuan adaptasi tinggi terhadap inovasi finansial menjadi alasan sosiologis yang krusial. Bagi mereka, teknologi bukan sekadar pilihan, melainkan kebutuhan dasar untuk mendukung mobilitas yang tinggi dalam

setiap aktivitas konsumsi yang mengutamakan efisiensi serta kepraktisan. Fakta tersebut secara langsung memperkuat relevansi penggunaan Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dalam penelitian ini, karena minat generasi milenial dalam mengadopsi QRIS sangat ditentukan oleh dua pilar utama, yaitu kemudahan dan manfaat yang dirasakan. Hal ini terbukti bahwa sebagian dari Jawa Barat, wilayah Ciayumajakuning menunjukan perkembangaan pesat dalam pennggunaaan QRIS.

Tabel 1. 3

Pengguna QRIS Ciayumajakuning

Nama Data	Jumlah Persentase
Kota Cirebon	54,88%
Kabupaten Indramayu	19,52%
Kabupaten Majalengka	9,79%
Kabupaten Kuningan	9,44%
Kabupaten Cirebon	7,11%

Sumber: ANTARA News (DataIndonesia.id, n.d.)

Data pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa Kota Cirebon memimpin penggunaan QRIS di wilayah Ciayumajakuning dengan persentase transaksi sebesar 54,88%, sedangkan Kabupaten Kuningan menempati posisi keempat dengan persentase sebesar 9,44%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa penggunaan QRIS di Kabupaten Kuningan masih lebih rendah dibandingkan dengan beberapa daerah sekitarnya seperti Kabupaten Indramayu dan Kabupaten Majalengka. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan pembayaran digital berbasis QRIS di Kabupaten Kuningan masih belum optimal, sehingga minat masyarakat, khususnya generasi milenial, dalam menggunakan QRIS masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan data BPS (2020), jumlah penduduk generasi milenial di Kabupaten Kuningan tercatat sebanyak 281.445 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 145.031 merupakan laki-laki dan 136.414 merupakan perempuan. Generasi milenial ini berada pada rentang usia sekitar 30–45 tahun pada tahun

2026. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa generasi milenial merupakan kelompok yang cukup besar dan dominan dalam struktur penduduk di Kabupaten Kuningan. Oleh karena itu, generasi milenial menjadi kelompok yang relevan untuk dijadikan objek penelitian, khususnya dalam mengkaji minat penggunaan teknologi pembayaran digital seperti QRIS.

Untuk memperkuat alasan penelitian ini, saya melakukan pra-survei kepada 30 orang responden di Kabupaten Kuningan. Langkah ini sangat penting untuk melihat gambaran awal bagaimana inovasi layanan keuangan, efisiensi transaksi, dan tingkat literasi keuangan benar-benar memengaruhi minat mereka dalam menggunakan QRIS di kehidupan sehari-hari.

Tabel 1. 4

Hasil Pra-Survei 30 Responden

No	Pernyataan	Jawaban Responden		Persentase jawaban Responden		Total
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	
1.	Saya berniat menggunakan QRIS ketika melakukan transaksi pembayaran.	6	24	20%	80%	30
2.	Saya tertarik menggunakan QRIS untuk transaksi sehari-hari.	6	24	20%	80%	30
3.	Saya sering memilih QRIS ketika melakukan pembayaran.	5	25	17%	83%	30
4.	Saya berencana tetap menggunakan QRIS untuk pembayaran ke depannya.	4	26	13%	87%	30

No	Pernyataan	Jawaban Responden		Persentase jawaban Responden		Total
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	
5.	Saya lebih memilih menggunakan QRIS daripada uang tunai saat melakukan pembayaran.	1	29	3%	97%	30

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan indikator variabel Y yang merujuk pada (Ahmad Hajazi et al., 2021), (Usman et al., 2025)*, serta (Pratama, 2024).*

Berdasarkan data tabel tersebut, hasil pra-survei menunjukkan bahwa minat penggunaan QRIS di kalangan responden masih sangat rendah. Mayoritas responden, berkisar antara 80% hingga 97%, secara konsisten menjawab "Tidak" pada seluruh poin pernyataan, mulai dari keinginan menggunakan hingga preferensi harian. Titik terendah terlihat pada preferensi metode pembayaran, di mana 97% responden masih lebih menyukai uang tunai dibandingkan QRIS. Secara keseluruhan, data ini merefleksikan adanya hambatan besar dalam peralihan kebiasaan bertransaksi, sehingga QRIS masih dipandang sebagai alternatif sekunder yang belum mampu menggeser dominasi uang tunai di masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa minat penggunaan QRIS di kalangan generasi milenial masih tergolong rendah.

Minat penggunaan QRIS pada generasi milenial didefinisikan sebagai niat perilaku individu untuk mengadopsi teknologi pembayaran digital yang dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kemanfaatan (Ahmad Hajazi et al., 2021) Secara teoretis, minat penggunaan muncul dari sikap positif dan kepuasan terhadap sistem, sehingga cenderung berpengaruh positif terhadap keputusan transaksi (Pratama, 2024). Namun, hasil pra-survei menunjukkan adanya kesenjangan nyata, di mana sebagian besar responden menyatakan tidak tertarik menggunakan QRIS, yang mengindikasikan bahwa minat penggunaan tidak selalu berpengaruh signifikan dalam praktik. Hal ini sejalan

dengan penelitian (Natver, 2024). yang menyatakan bahwa minat penggunaan dapat menjadi tidak signifikan apabila literasi keuangan digital dan sikap pengguna terhadap sistem belum optimal, sehingga niat perilaku tidak selalu tercermin dalam perilaku penggunaan nyata.

Inovasi layanan keuangan merupakan transformasi model bisnis melalui teknologi digital yang dirancang untuk meningkatkan inklusi keuangan serta kemudahan dalam melakukan transaksi (Usman et al., 2025). Menurut (Pratama, 2024), inovasi seperti fitur QRIS terstandardisasi umumnya berpengaruh positif terhadap minat penggunaan karena memberikan fleksibilitas dan kemudahan bagi konsumen. Meski demikian, terdapat temuan kontradiktif dalam penelitian menurut (Anisah & Amaniyah, 2024) yang menunjukkan bahwa inovasi layanan keuangan berpengaruh tidak signifikan terhadap minat penggunaan apabila fitur dianggap rumit atau tidak relevan dengan kebutuhan generasi milenial.

Efisiensi transaksi merupakan kemampuan suatu instrumen pembayaran dalam mempersingkat waktu proses dan meminimalkan hambatan operasional (Sabrina Luthfia et al., 2025) Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa efisiensi transaksi berpengaruh positif terhadap minat penggunaan QRIS karena kecepatan dan kemudahan layanan menjadi kebutuhan utama generasi milenial (Wati et al., 2025). Namun, (Role et al., 2025) mengungkapkan bahwa efisiensi transaksi berpengaruh tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan apabila sering terjadi gangguan sistem atau kendala teknis pada *platform* QRIS.

Literasi keuangan digital merupakan tingkat pengetahuan dan kesadaran individu terhadap penggunaan layanan keuangan digital serta risiko yang menyertainya (Sutrisno & Nainggolan, 2025). Menurut (Jahidah et al., 2024) minimnya pengetahuan dalam mengelola keuangan masih menjadi salah satu permasalahan yang sering dihadapi masyarakat. Secara fundamental, literasi yang baik biasanya berpengaruh positif dalam membangun rasa percaya diri dan keamanan pengguna dalam bertransaksi (Usman et al., 2025). Menurut (Djuniardi et al., 2025) keterbatasan kemampuan dalam mengelola keuangan

juga dapat menjadi penghambat dalam berpengaruh positif pengambilan keputusan. Akan tetapi, terdapat kesenjangan pada penelitian (Ahmad Hajazi et al., 2021) dan (Suliah & Pabulo, 2024) yang menunjukkan bahwa literasi keuangan digital berpengaruh tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan apabila perilaku milenial lebih didominasi oleh keinginan mengikuti tren gaya hidup (*lifestyle*) atau faktor sosial, sehingga pemahaman teknis mengenai manfaat dan risiko keamanan digital tidak selalu menentukan minat penggunaan QRIS.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan, terdapat urgensi untuk mengkaji lebih dalam bagaimana aspek teknologi dan kapasitas personal pengguna berinteraksi dalam membentuk perilaku ekonomi digital. Meskipun potensi penggunaan QRIS sangat besar, ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh inovasi layanan keuangan, efisiensi transaksi, dan literasi keuangan digital menunjukkan perlunya kajian empiris yang lebih spesifik pada segmen generasi milenial.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) yang menjadi pembeda dari penelitian sebelumnya. Kebaruan tersebut terletak pada konteks penelitian yang dilakukan di Kabupaten Kuningan sebagai wilayah semi-perkotaan dengan karakteristik sosial ekonomi dan tingkat literasi digital yang berbeda dari kota besar. Penelitian ini juga mengintegrasikan tiga variabel utama inovasi layanan keuangan, efisiensi transaksi, dan literasi keuangan digital secara simultan terhadap minat penggunaan QRIS, yang masih jarang dikaji bersama dalam penelitian serupa. Selain itu, fokus pada generasi milenial sebagai kelompok usia produktif memberikan kontribusi empiris baru terhadap pemahaman perilaku adopsi teknologi keuangan digital.

Penelitian ini menggunakan pendekatan teoritis ganda, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang memadukan aspek kemanfaatan, kemudahan, serta kontrol perilaku untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan QRIS. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk

menganalisis secara mendalam mengenai **"Pengaruh Inovasi Layanan Keuangan, Efisiensi Transaksi, dan Literasi Keuangan Digital terhadap Minat Penggunaan QRIS pada Generasi Milenial."**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah inovasi layanan keuangan, efisiensi transaksi, dan literasi keuangan digital berpengaruh secara bersamaan terhadap minat penggunaan QRIS di kalangan generasi milenial di Kabupaten Kuningan?
2. Bagaimana pengaruh inovasi layanan keuangan terhadap minat pengguna QRIS di kalangan generasi milenial di Kabupaten Kuningan?
3. Bagaimana pengaruh efisiensi transaksi terhadap minat penggunaan QRIS di kalangan generasi milenial di Kabupaten Kuningan?
4. Bagaimana pengaruh literasi keuangan digital terhadap minat penggunaan QRIS di kalangan generasi milenial di Kabupaten Kuningan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan keuangan, efisiensi transaksi, dan literasi keuangan digital secara bersamaan terhadap minat penggunaan QRIS di kalangan generasi milenial di Kabupaten Kuningan
2. Untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan keuangan terhadap minat penggunaan QRIS di kalangan generasi milenial di Kabupaten Kuningan.
3. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi transaksi terhadap minat penggunaan QRIS di kalangan generasi milenial di Kabupaten Kuningan.
4. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan digital terhadap minat penggunaan QRIS di kalangan generasi milenial di Kabupaten Kuningan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan disiplin ilmu manajemen, khususnya dengan melihat bagaimana perilaku konsumen dan keuangan digital. Studi ini memiliki

kemampuan untuk meningkatkan literatur tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap penggunaan teknologi keuangan seperti QRIS serta memperkuat teori-teori yang terkait dengan penerapan teknologi seperti *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bukti empiris dan referensi akademik untuk penelitian berikutnya yang ingin mengkaji topik serupa dalam konteks berbagai wilayah dan kelompok demografi. Oleh karena itu, penelitian ini dapat berfungsi sebagai landasan untuk penelitian tambahan di bidang literasi keuangan digital, efisiensi transaksi, dan inovasi keuangan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi OJK dalam merumuskan strategi peningkatan penggunaan QRIS, khususnya pada generasi milenial di Kabupaten Kuningan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam meningkatkan literasi keuangan digital, pengembangan inovasi layanan keuangan, serta optimalisasi efisiensi transaksi digital agar penggunaan QRIS semakin luas dan merata di masyarakat.

2. Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai inovasi layanan keuangan, efisiensi transaksi, literasi keuangan digital, dan minat penggunaan QRIS dengan objek, variabel, maupun metode penelitian yang berbeda.