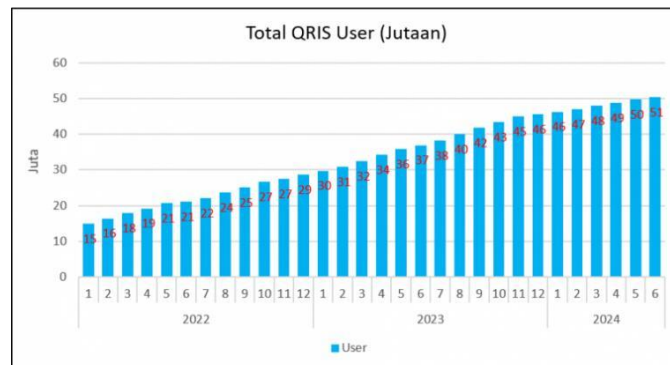


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Fenomena global menandai peralihan dari transaksi tunai ke uang digital. Di Indonesia, penggunaan sistem pembayaran digital semakin meningkat, terutama di kalangan Generasi Z, seiring dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya literasi keuangan. Hal ini bertepatan dengan peluncuran berbagai platform *e-wallet* yang memungkinkan pembayaran transaksi non tunai, antara lain melalui QRIS, antara lain OVO, GoPay, ShopeePay, Dana, dan Transfer Bank menurut (Jasmine, 2021).



Gambar 1. 1 Data
Pengguna QRIS Indonesia

Sumber : <https://www.aspi-indonesia.or.id>

Berdasarkan Gambar 1.1 yang terlampir diatas sumber data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), tercatat pada tahun 2022 data pengguna QRIS di Indonesia mencapai 15 juta orang, dan setiap tahun data tersebut selalu mengalami kenaikan. Hingga pada tahun 2024, data pengguna QRIS di Indonesia mencapai 51 juta orang. Dari data tersebut, ada beberapa alasan mengapa orang Indonesia semakin banyak yang menggunakan QRIS.

Beberapa alasannya adalah untuk mempermudah transaksi tanpa uang tunai, untuk mendukung sistem pembayaran yang lebih aman, serta karena semakin meluasnya penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari menurut Hakim & Nasution (2024). Kecenderungan ini sejalan dengan perilaku keuangan generasi Z yang cenderung memilih metode pembayaran digital karena efisiensi, kemudahan akses, dan kesesuaian dengan gaya hidup mereka yang serba cepat dan berbasis teknologi.

Generasi Z dikenal memiliki keterbukaan terhadap teknologi dan kenyamanan dalam menggunakan sistem pembayaran digital. Mereka lebih cepat beradaptasi dengan aplikasi berbasis digital, termasuk *e-wallet* menurut Anjani et al. (2022). Kebiasaan keuangan mereka sering dipengaruhi oleh aspek kenyamanan, kemudahan akses, serta manfaat praktis yang ditawarkan oleh teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Literasi keuangan di kalangan Gen Z menunjukkan peningkatan, meskipun masih terdapat tantangan dalam pemahaman mendalam mengenai pengelolaan keuangan yang bijak.

Pengetahuan tentang alat pembayaran digital, seperti QRIS, menjadi bagian penting dari literasi keuangan ini dan mendorong penggunaan sistem pembayaran non-tunai. Peralihan ini didorong oleh faktor-faktor seperti kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam melakukan transaksi. Platform-platform seperti Dana, GoPay, dan ShopeePay sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari Gen Z, yang semakin memengaruhi keputusan mereka untuk beralih ke penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran alternatif yang lebih praktis.

Tabel 1. 1

Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur di Kabupaten Kuningan, 2024

Kelompok Umur	Penduduk	Jumlah
15 - 19	Kabupaten Kuningan	50.592
20 – 24	Kabupaten Kuningan	48.947
25 - 29	Kabupaten Kuningan	46.910

Sumber : <https://kuningankab.bps.go.id/id>

Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik) BPS Kuningan, populasi Gen Z di wilayah tersebut terbilang signifikan dan memiliki peran besar dalam membentuk tren teknologi, termasuk penggunaan sistem pembayaran digital. Hal ini menegaskan pentingnya memahami pola perilaku keuangan Gen Z di Kuningan serta kaitannya dengan penerapan QRIS dalam aktivitas sehari-hari mereka. Berdasarkan data jumlah penduduk menurut kelompok umur, estimasi populasi Gen Z yang berusia 17 – 29 tahun mencapai sekitar 146.449 jiwa pada tahun 2024. Jumlah ini mencerminkan potensi besar kelompok ini dalam mendukung adopsi teknologi keuangan digital, menjadikan mereka sebagai penggerak utama dalam inklusi keuangan dan perkembangan teknologi di Kabupaten Kuningan. Fenomena-fenomena khusus yang telah disebutkan sebelumnya menunjukkan bahwa pengaruh QRIS terhadap masyarakat masih bersifat ganda.

Penggunaan sistem pembayaran digital di Indonesia, khususnya di kalangan Gen Z, semakin berkembang seiring dengan adopsi berbagai platform seperti OVO, GoPay, ShopeePay, Dana, dan QRIS yang mempermudah transaksi non tunai dan menawarkan keamanan lebih. Pengguna QRIS di Indonesia meningkat pesat, dari 15 juta pada 2022 menjadi 51 juta pada 2024 menurut ASPI, dengan kontribusi signifikan dari populasi Gen Z di Kabupaten Kuningan yang diperkirakan mencapai 146.449 jiwa pada tahun 2024 menurut website BPS Kuningan. Walaupun QRIS memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi keuangan, masih ada tantangan yang dihadapi, seperti ketidakpastian tentang keamanan sistem dan kenyamanan pengguna. Untuk itu, penting dilakukan peningkatan literasi digital, penguatan sistem keamanan, dan pengembangan infrastruktur yang mendukung transformasi menuju masyarakat berbasis pembayaran digital yang lebih efektif dan inklusif.

Adapun fenomena umumnya yang terjadi di Generasi Gen Z daerah Kabupaten Kuningan, berdasarkan data yang di ambil melalui pengisian kuesioner google.form 2024. Sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Hasil Pra Survey Pada Gen Z Kuningan

Pertanyaan	Ya	Tidak	Total
Apakah anda merasa lebih tertarik untuk bertransaksi menggunakan QRIS?	10	20	30
Seberapa besar ketertarikan anda untuk menggunakan QRIS dibandingkan metode transaksi non tunai lainnya?	12	18	30
Apakah anda merasa QRIS lebih praktis dibandingkan metode transaksi lainnya?	11	19	30
Apakah anda merasa QRIS mempermudah anda dalam menyelesaikan transaksi sehari-hari?	13	17	30
Apakah anda pernah menggunakan QRIS saat bertransaksi?	15	15	30
Apakah anda lebih sering menggunakan QRIS dibandingkan aplikasi non-tunai lainnya saat melakukan transaksi?	9	21	30
Apakah anda merasa lebih nyaman saat menggunakan	10	20	30

QRIS dibandingkan aplikasi lain?			
Seberapa besar kemungkinan anda akan terus menggunakan QRIS untuk transaksi di masa mendatang?	8	22	30

Sumber : Data olah penulis (2024)

Berdasarkan tabel hasil pra-survey yang dilakukan terhadap 30 responden Generasi Z di Kabupaten Kuningan, terdapat sejumlah temuan penting mengenai minat, persepsi manfaat, dan pengalaman transaksi non tunai terkait penggunaan QRIS. Hasil survei menunjukkan bahwa ketertarikan awal terhadap QRIS masih rendah, dengan 10 responden (33%) merasa tertarik untuk bertransaksi menggunakan QRIS, sementara 20 responden (67%) tidak tertarik. Hal ini mencerminkan tantangan dalam menarik minat pengguna terhadap sistem pembayaran ini.

Dari tabel yang sama, terlihat bahwa ketika ditanya tentang seberapa besar ketertarikan mereka menggunakan QRIS dibandingkan metode transaksi non tunai lainnya, hanya 12 responden (40%) yang menjawab "Ya," sedangkan 18 responden (60%) menjawab "Tidak." Ini menunjukkan bahwa meskipun ada sedikit minat, QRIS belum menjadi pilihan utama di kalangan generasi muda. Selain itu, persepsi praktisitas QRIS juga menjadi perhatian; hanya 11 responden (37%) yang merasa QRIS lebih praktis dibandingkan metode lainnya.

Berdasarkan tabel yang disajikan, pertanyaan mengenai kemudahan QRIS dalam menyelesaikan transaksi sehari-hari menghasilkan 13 suara "Ya" dan 17 suara "Tidak." Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden belum sepenuhnya merasakan manfaat dari kemudahan yang ditawarkan oleh QRIS. Meskipun ada pengalaman langsung dengan sistem ini dengan 15 responden (50%) pernah menggunakan QRIS adopsi belum merata. Dalam hal frekuensi penggunaan, hanya

9 responden (30%) yang lebih sering menggunakan QRIS dibandingkan aplikasi non-tunai lainnya.

Akhirnya, berdasarkan tabel tersebut, ketika ditanya tentang kemungkinan terus menggunakan QRIS di masa mendatang, hanya 8 responden (27%) yang menjawab "Ya," sementara 22 responden (73%) menjawab "Tidak." Ini menandakan adanya tantangan besar bagi adopsi jangka panjang dari sistem ini. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa untuk meningkatkan ketertarikan dan kepercayaan pengguna terhadap QRIS, perlu ada upaya lebih lanjut dalam promosi dan edukasi mengenai manfaat penggunaan sistem pembayaran ini. Kondisi ini menunjukkan bahwa indikasi minat dan persepsi positif terhadap QRIS belum mampu mempengaruhi adopsi sistem pembayaran ini secara signifikan. Hal tersebut mengindikasikan perlunya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap QRIS, agar penggunaannya di kalangan generasi Z di Kabupaten Kuningan dapat lebih optimal.

Keputusan penggunaan QRIS juga dipengaruhi oleh berbagai fenomena terkait perilaku keuangan generasi Z, termasuk rendahnya literasi keuangan dan kecenderungan untuk beralih dari uang tunai ke uang digital melalui aplikasi e-wallet seperti Dana, GoPay, OVO, dan ShopeePay. Meskipun generasi ini sangat akrab dengan teknologi, banyak dari mereka yang belum sepenuhnya memahami cara mengelola keuangan dengan bijak, sehingga berpotensi terjebak dalam pengeluaran impulsif dan utang yang tidak terkendali. Responden juga mengungkapkan harapan agar QRIS dapat menyediakan fitur-fitur yang lebih mendukung pengelolaan keuangan yang lebih baik dan berkelanjutan bagi generasi Z.

Selain data empirik yang telah disampaikan, peneliti juga meninjau hasil-hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya perbedaan (gap) antara satu penelitian dengan peneliti lainnya, seperti berikut:

- 1) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suliah & Pabulo (2023), Minat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan QRIS. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Engko et al. (2023) menunjukkan bahwa Minat tidak memiliki pengaruh terhadap Keputusan Penggunaan QRIS.
- 2) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Shelemo, 2023). Persepsi Manfaat berpengaruh positif terhadap Keputusan Penggunaan QRIS. Sementara itu, penelitian oleh Zuhro et al. (2021) menyatakan bahwa Persepsi Manfaat tidak berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan QRIS.
- 3) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tricahyono et al. (2024), Minat dapat memengaruhi Pengalaman Transaksi Non Tunai. Namun penelitian lainnya belum banyak membahas hubungan ini lebih lanjut.
- 4) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muis et al. (2024), Persepsi Manfaat berpengaruh positif secara parsial terhadap Pengalaman Transaksi Non Tunai. Namun, penelitian lain belum menunjukkan konsistensi yang sama dalam temuan ini.
- 5) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rosita et al. (2024), Pengalaman Transaksi Non Tunai tidak berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan QRIS. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan temuan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa Pengalaman Transaksi Non Tunai dapat memengaruhi Keputusan Penggunaan sistem pembayaran digital.

Berdasarkan penjelasan latar belakang serta perbedaan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Minat, Persepsi Manfaat, Dan Pengalaman Transaksi Non Tunai Terhadap Penggunaan QRIS”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah penelitian yang diteliti pada Masyarakat Kuningan, maka rumusan masalah dalam penelitian antara lain meliputi :

1. Bagaimana pengaruh Minat, Persepsi Manfaat, dan Pengalaman Transaksi Non Tunai terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Gen Z di Kabupaten Kuningan?
2. Bagaimana pengaruh Minat terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Gen Z di Kabupaten Kuningan?
3. Bagaimana pengaruh Persepsi Manfaat terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Gen Z di Kabupaten Kuningan?
4. Bagaimana pengaruh Pengalaman Transaksi Non Tunai terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Gen Z di Kabupaten Kuningan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Minat, Persepsi Manfaat, dan Pengalaman Transaksi Non Tunai terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Gen Z di Kabupaten Kuningan.
2. Untuk mngetahui pengaruh Minat terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Gen Z di Kabupaten Kuningan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Manfaat terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Gen Z di Kabupaten Kuningan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pengalaman Transaksi Non Tunai terhadap keputusan penggunaan QRIS pada Gen Z di Kabupaten Kuningan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS. Selain itu,

penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi manajemen pemasaran serta sebagai bahan pembelajaran dalam bidang keuangan dan sistem pembayaran digital. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya, terutama bagi pihak yang tertarik mendalami topik pengaruh Minat, Persepsi Manfaat, dan Pengalaman Transaksi Non Tunai terhadap Keputusan Penggunaan QRIS.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini memiliki nilai penting dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif dan terarah. Dengan memahami pengaruh Minat, Persepsi Manfaat, dan Pengalaman Transaksi Non Tunai terhadap Penggunaan QRIS, perusahaan dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam sistem pembayaran digital mereka, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk eksplorasi lebih lanjut mengenai hubungan antara Minat, Persepsi Manfaat, dan Pengalaman Transaksi Non Tunai dengan Keputusan Penggunaan QRIS. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi dan pandangan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami topik terkait sistem pembayaran digital dan perilaku pengguna.