

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat selain merupakan tanda bahwa kita tengah menghadapi abad 21, aspek kehidupan-pun turut terpengaruh (Irwansyah, dkk 2024). Kehidupan pada masyarakat mulai dari cara berpikir, berkomunikasi, dan bertransaksi-pun ikut mengalami perkembangan (Jayanti & Irwansyah, 2024). Saat ini Indonesia sedang memasuki era Revolusi Industri 4.0 di mana teknologi telah menjadi hal yang sangat umum bagi masyarakat (Dianita, dkk 2019) .

Revolusi digital telah memberikan dampak yang signifikan atas perubahan perilaku konsumen. Berdasarkan catatan Kementerian Keuangan Tahun 2021, nilai transaksi pada *e-commerce* di Indonesia sebesar USD 70 Miliar. Nilai tersebut merupakan nilai tertinggi se-Asia Tenggara. Hal ini tentunya sejalan dengan penambahan jumlah konsumen yang menggunakan metode pembayaran online (Pramiarsih, 2024). Menurut (Pandey, 2022), sektor perekonomian wajib bisa beradaptasi dengan kemajuan teknologi, sehingga perlu sistem pembayaran yang dapat mengirimkan uang dengan cepat, aman dan efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Perkembangan tersebut menghasilkan sistem pembayaran yang lebih canggih yaitu pembayaran digital, yang merupakan metode pembayaran dengan menggunakan perangkat dan saluran elektronik seperti telepon pintar,

sehingga tidak menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran (Dimitrova, dkk 2022).

Berdasarkan data dari Bank Indonesia, pada tahun 2024 tingkat transaksi pembayaran digital di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan. Peningkatan ini dilihat dari nilai dan volume transaksi. Nilai transaksi perbankan digital mencapai Rp 15.881,53 triliun, tumbuh 16,15 persen dibandingkan tahun sebelumnya (Bank Indonesia, 2024). Meningkatnya transaksi pembayaran digital ini, berdampak pada kebiasaan orang yang akan semakin meninggalkan penggunaan uang tunai dalam transaksi karena kemajuan teknologi (Obiokafor, 2023). Kedepannya akan berdampak pada terciptanya ekosistem baru yang dikenal sebagai masyarakat non-tunai (*cashless society*), yaitu suatu keadaan dimana masyarakat mengurangi penggunaan uang tunai secara signifikan sampai pada titik di mana mereka tidak lagi memerlukan uang tunai sebagai alat transaksi (Rahadi, dkk 2020).

Bank Indonesia sebenarnya telah mencanangkan elektronifikasi sebagai salah satu bentuk nyata dari GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) semenjak 14 Agustus 2014, dimana langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam penggunaan transaksi non-tunai pada kegiatan ekonomi (Meitriana, dkk 2023). Makna dari elektronifikasi ini adalah mengubah sistem pembayaran, dari yang awalnya menggunakan tunai menjadi non-tunai. Hal ini dilakukan sebagai salah satu langkah untuk mewujudkan salah satu misi Bank Indonesia untuk menjadi lembaga yang dapat mewujudkan sistem pembayaran dan keuangan yang aman, efisien dan lancar. Diharapkan juga dengan menerapkan GNNT ini, nantinya dapat meminimalisasi berbagai permasalahan pada saat proses pembayaran

dilakukan dengan uang tunai, seperti uang tidak diterima karena lusuh, sobek, ataupun tidak layak, meningkatkan efisiensi waktu serta mencegah masyarakat untuk mendapat uang kembali berupa barang (seperti permen) pada saat melakukan pembayaran. Selain itu, Bank Indonesia terus berkomitmen untuk mendorong GNNT ini sebagai upaya untuk mendukung strategi nasional keuangan inklusif, dimana pada dasarnya yang dimaksud dengan keuangan inklusif adalah suatu bentuk pendekatan pendalaman pemahaman layanan keuangan yang ditujukan kepada masyarakat *the bottom of pyramid* untuk memanfaatkan jasa keuangan formal berupa penyimpanan uang, *transfer*, menabung, berbagai jenis pinjaman hingga asuransi (Bank Indonesia, 2020).

Pada tanggal 17 Agustus 2019 Bank Indonesia meluncurkan standar *Quick Response (QR) Code* sebagai sistem pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik, atau-pun *mobile banking* yang dikenal dengan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. Namun, implementasi QRIS ini baru mulai secara nasional efektif berlaku dari tanggal 1 Januari 2020, hal ini dilakukan bertujuan untuk memberikan masa transisi atau persiapan bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Peluncuran QRIS merupakan salah satu implementasi Visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 yang dimana salah satunya adalah untuk mendorong inklusi keuangan di Indonesia, dimana SPI 2025 ini dicanangkan pada Mei 2019 lalu (InterActive QRIS, 2021). Menurut data laporan kebijakan moneter triwulan I 2024 yang diunggah oleh Bank Indonesia, nominal transaksi QRIS tumbuh 175,44 persen (yoy), dengan jumlah pengguna mencapai 48,12 juta dan jumlah *merchant* 31,61 juta (CNN, 2024).

QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran yang bekerja sama dengan Bank Indonesia untuk menciptakan proses transaksi dengan *QR Code* bisa menjadi lebih praktis, cepat, serta aman. Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan menyediakan sistem *QR Code* Pembayaran seperti, *OVO*, *GoPay*, *m-banking* wajib menerapkan QRIS ini (Bank Indonesia, 2020a). QRIS juga dirancang dengan menerapkan standar internasional *europay*, *mastercard*, *visa* (EMV) dengan tujuan untuk mendukung interkoneksi yang lebih baik dan bersifat *opensource* yang berarti sistem pengembangan pada QRIS ini tidak dikoordinasi hanya oleh suatu individu atau lembaga pusat saja, akan tetapi dikelola juga oleh para pelaku yang bekerja sama dengan memanfaatkan kode sumber yang tersebar dan tersedia bebas. Dengan demikian, QRIS hingga saat ini telah diterapkan di beberapa negara lain seperti India, Thailand, Singapura, Malaysia, dan juga Korea Selatan (Paramitha & Kusumaningtyas, 2020).

Fenomena tingginya pertumbuhan transaksi dengan metode sistem pembayaran digital yaitu QRIS juga terjadi di Kabupaten Buleleng, hal ini didukung dengan pernyataan direktur Kantor Perwakilan dari Bank Indonesia yang ada di Provinsi Bali (KpwBI) yaitu Butet Linda H. Panjaitan saat acara *Higl Level Meeting* yang telah diselenggarakan pada hari Senin, 29 Juli 2024 oleh Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah. Pada acara tersebut beliau menjelaskan bahwasanya Kabupaten Buleleng memiliki potensi pertumbuhan digitalisasi yang besar. Itu karena jumlah *merchant* QRIS di Kabupaten Buleleng mencapai 59.157 *merchant* hingga bulan Juni 2024. Pertumbuhan volume QRIS mencapai 227 persen (yoy). Dari segi nominal transaksi QRIS, pertumbuhan yang terjadi di Kabupaten Buleleng mencapai 180% dengan total nominal transaksi

selama 2024 adalah Rp125 miliar. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi QRIS melibatkan berbagai pelaku usaha, termasuk UMKM dan bisnis di pesisir utara Bali. Peningkatan transaksi melalui QRIS mencerminkan partisipasi yang luas di kalangan masyarakat dan sektor bisnis (Koranjuri, 2024).

Berdasarkan Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik, Badan Pusat Statistik (BPS) diamanatkan untuk melaksanakan sensus penduduk sekurang-kurangnya sekali dalam sepuluh tahun, dan dalam riwayat diselenggarakannya sensus penduduk, BPS telah melaksanakan sensus penduduk sebanyak tujuh kali, dimana sensus penduduk yang pertama dilaksanakan pada tahun 1961 dan sensus penduduk yang terakhir kali dilaksanakan adalah pada tahun tahun 2020 (BPS, 2020). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil sensus penduduk terbaru yang valid oleh Badan Pusat Statistik adalah hasil Sensus Penduduk tahun 2020, dimana pada Tabel 1.1 telah dicantumkan data sebaran penduduk yang ada di Provinsi Bali (BPS Provinsi Bali, 2021).

Tabel 1.1  
Data Sebaran Jumlah Penduduk di Provinsi Bali

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	Buleleng	791.813
2	Denpasar	725.314
3	Badung	548.191
4	Gianyar	515.344
5	Karangasem	492.402
6	Tabanan	461.630
7	Jembrana	317.064
8	Bangli	256.721
9	Klungkung	206.925
	Jumlah	4.315.404

Sumber : BPS Provinsi Bali 2021

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Kabupaten Buleleng merupakan yang paling tinggi apabila dibandingkan dengan kabupaten lainnya, yaitu mencapai 791.813 jiwa, dimana mengalami peningkatan sebesar 167.688 jiwa dibandingkan dengan sepuluh tahun sebelumnya. Komposisi penduduk berdasarkan generasi di Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa 2,70 persen merupakan kelompok *Pre Boomer*. Kemudian ada kelompok *Baby Boomer* yang mencapai 13,16 persen, Generasi X berjumlah 22,10 persen, Generasi Milenial mencapai 24,26 persen, Gen-Z yang merupakan kelompok dengan jumlah terbesar yaitu 27,48 persen, dan terakhir *Post Gen-Z* mencapai 10,30 persen (BPS Kabupaten Buleleng, 2021). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kabupaten Buleleng didominasi oleh masyarakat Gen-Z, dimana angka populasinya merupakan yang paling tinggi jika dibandingkan dengan generasi lainnya yaitu sebesar 27,48 persen. Kota Denpasar yang dijadikan sebagai pembandingan, dengan total penduduk sebanyak 725.134 jiwa, menempati posisi kedua sebagai daerah dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Bali, jumlah masyarakat Gen-Z di sana hanya 26,74 persen. Data ini menunjukkan bahwa jumlah Gen-Z di Kota Denpasar lebih sedikit daripada Kabupaten Buleleng (BPS Kota Denpasar, 2021).

Dilansir dari Forum News Network tahun 2022, Kepala Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali yang saat itu dijabat oleh Bapak Trisno Nugroho, menjelaskan mengenai sebaran pedagang pengguna QRIS di Kabupaten Buleleng terhadap keseluruhan pedagang pengguna QRIS atau *merchant* di Provinsi Bali sebesar 6 persen, kemudian pada Tahun 2024 Kepala Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali, yang kini dijabat oleh Bapak Erwin Suryadimaja, pada acara Ngeraos

Sareng Media di Lembongan tanggal 12 September 2024 menjelaskan dari 1 juta pengguna QRIS di Bali, konsentrasi penggunaanya hanya berfokus di kota-kota besar seperti Badung dan Denpasar, apabila dilihat pada seluruh *merchant* yang ada pada Kabupaten Buleleng kontribusinya hanya 7 persen, cukup jauh apabila dibandingkan dengan Badung yang kontribusinya mencapai 26 persen dan Denpasar yang mencapai 42 persen (Sari, 2024). Dari data yang peneliti peroleh dari berita resmi tersebut, selama 2 tahun kontribusi Kabupaten Buleleng terhadap keseluruhan pedagang pengguna QRIS di Provinsi Bali masih tergolong rendah apabila dibandingkan dengan Kota Denpasar dan Kabupaten Badung, padahal jumlah penduduk di Kabupaten Buleleng lebih banyak apabila dibandingkan dengan Kota Denpasar dan Kabupaten Badung, hal ini tentunya membatasi kesempatan masyarakat untuk mencoba, bahkan berminat untuk menggunakan QRIS.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Wardani & Masdiantini, 2022), diketahui bahwa minat masyarakat menggunakan QRIS masih rendah pada ibu kota Kabupaten Buleleng yaitu Kota Singaraja, hal ini diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada beberapa *merchant* QRIS di Kota Singaraja yang menunjukkan kecenderungan konsumen membayar secara tunai. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat pertumbuhan transaksi dengan sistem pembayaran digital QRIS, namun minat menggunakan QRIS di Kabupaten Buleleng masih rendah.

Berdasarkan hasil tinjauan dari studi-studi sebelumnya seperti yang ditulis oleh Nasih, dkk (2024), dimana hasil penelitiannya menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap

minat menggunakan QRIS. Penelitian yang dilakukan oleh Ningsih, dkk (2021), menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat, dan risiko secara simultan atau bersamaan berpengaruh terhadap minat penggunaan ulang e-wallet (QRIS) pada generasi milenial. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Gultom & Safitry (2021) juga menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan alat pembayaran non tunai dengan *jakone mobile*.

Penelitian ini akan berfokus pada Gen-Z yang berdomisili di Kabupaten Buleleng sebagai responden. Menurut Alen, dkk (2022) Gen-Z merupakan orang-orang yang lahir antara tahun 1997 dan 2012. Alasan penulis memilih Gen-Z karena Kabupaten Buleleng didominasi oleh Gen-Z, dan menurut Lubis & Handayani (2023) Gen-Z bisa menjadi penggerak utama untuk menerapkan pembayaran digital di Indonesia. Ini disebabkan karena saat ini Gen-Z tengah mendominasi dunia dengan kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), sehingga secara konseptual dan kemampuan teknis mereka memiliki kualitas yang baik. Di samping itu peneliti telah melakukan kajian pendahuluan dimana peneliti telah menyebarkan kuesioner secara online dengan media *google form* terkait jumlah pengguna QRIS pada kalangan Generasi Milenial dan Gen-Z di Kabupaten Buleleng. Hasilnya yang dicantumkan pada Lampiran 02, dari 100 responden Gen-Z, terdapat 74 orang yang menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital dan sisanya yaitu 26 orang masih belum menggunakan QRIS. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar Gen-Z di Kabupaten Buleleng telah

menggunakan QRIS sehingga dengan hal ini dapat dijadikan responden pada penelitian ini.

Melihat adanya fenomena pertumbuhan transaksi dengan sistem pembayaran digital QRIS yang begitu pesat pada Kabupaten Buleleng, akan tetapi tingkat kontribusinya terhadap pengguna QRIS secara keseluruhan di Provinsi Bali masih rendah, yaitu hanya 7 persen. Apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk berdasarkan generasi, jumlah masyarakat Gen-Z mendominasi Kabupaten Buleleng, dan berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan penulis menunjukkan hasil bahwa Gen-Z di Kabupaten Buleleng sebagian besar menggunakan QRIS pada saat melakukan transaksi di berbagai *merchant* yang ada di kawasan Kabupaten Buleleng. Dengan demikian, mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital pada Gen-Z di Kabupaten Buleleng dapat memberikan wawasan yang berharga dan menjadi acuan dalam menerapkan QRIS di daerah lain tentunya dengan kondisi demografi serupa. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Determinasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Digital Pada Masyarakat Gen-Z di Kabupaten Buleleng”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan oleh peneliti di atas, maka dapat diidentifikasi bahwasanya terdapat beberapa masalah dalam penelitian ini, yaitu.

1. Pertumbuhan transaksi dengan metode pembayaran QRIS tidak berdampak besar terhadap pertumbuhan kontribusi pedagang pengguna QRIS atau *merchant*

di Kabupaten Buleleng dengan jumlah penduduk yang paling tinggi di Provinsi Bali.

2. Rendahnya kontribusi jumlah *merchant* QRIS di Kabupaten Buleleng terhadap jumlah keseluruhan *merchant* QRIS di Provinsi Bali.
3. Jumlah *merchant* yang sedikit mengakibatkan kesempatan masyarakat menggunakan QRIS di Kabupaten Buleleng menjadi terbatas.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah, untuk menghindari terjadinya penyimpangan, maka peneliti membatasi permasalahan yang akan difokuskan pada determinasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital saat melaksanakan transaksi di *merchant* atau baik itu UMKM, tiket wisata, restoran dan lainnya, dan hanya berfokus pada sisi pelanggan yang berusia di kalangan Gen-Z dan berdomisili di Kabupaten Buleleng.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan latar belakang di atas peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital pada masyarakat Gen-Z di Kabupaten Buleleng?
2. Faktor apakah yang memiliki tingkat pengaruh paling dominan terhadap minat menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital pada masyarakat Gen-Z di Kabupaten Buleleng?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu.

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital pada masyarakat Gen-Z di Kabupaten Buleleng.
2. Untuk mengetahui faktor yang memiliki tingkat pengaruh paling dominan terhadap minat menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital pada masyarakat Gen-Z di Kabupaten Buleleng.

## 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

### 1. Manfaat Teoretis

Tentunya penelitian ini diharapkan mampu untuk berguna dan bermanfaat dalam menyumbangkan sedikit tidaknya tambahan ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai perilaku konsumen, yaitu mengenai minat menggunakan teknologi dalam sistem pembayaran digital khususnya QRIS. Dan juga di dalam hasil penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan kontribusi dalam pemahaman teori yang berkaitan dengan perilaku konsumen yaitu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan teknologi sistem pembayaran digital. Serta bisa menjadi referensi ataupun rujukan bagi penelitian-penelitian yang akan mendatang.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan sedikit tidaknya dapat menyumbangkan konstribusi dalam segi praktis bagi sektor bank maupun non-bank untuk bisa menjadi bahan masukan, referensi, rujukan, ataupun solusi

dalam menciptakan inovasi, peningkatan kualitas, peningkatan pengguna, dan pengembangan terbaru dari sistem pembayaran digital yaitu QRIS.

Bagi sektor pemerintah diharapkan dapat menjadi bahan analisis serta evaluasi untuk menciptakan regulasi yang lebih baik dalam pelaksanaan pembayaran digital di Indonesia.

