BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi telah menjadi pendorong utama dalam peralihan menuju ekonomi berbasis digital serta peningkatan inklusi keuangan. Salah satu bukti nyata dari kemajuan ini adalah semakin meluasnya pemanfaatan dompet digital (e-wallet) sebagai opsi pengganti uang elektronik dalam transaksi non-tunai. E-wallet memungkinkan penggunanya menyimpan dana di dalam aplikasi yang dapat diakses secara online, sehingga memberikan kemudahan serta efisiensi dalam melakukan pembayaran. Di Indonesia, beberapa dompet digital yang banyak digunakan oleh masyarakat antara lain OVO, GoPay, Dana, Doku, dan LinkAja.

Pemanfaatan teknologi digital dalam sektor ekonomi dan keuangan mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu contoh teknologi digital yang cukup dikenal luas adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Perkembangan ini juga tercermin dari meningkatnya penggunaan dompet digital (e-wallet) sebagai bentuk lain dari uang elektronik dalam melakukan transaksi tanpa uang tunai, di mana aplikasi tersebut dapat diakses melalui internet dan memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan secara lebih praktis dan efisien.

Besarnya jumlah uang yang beredar, maraknya pemalsuan uang, serta tingginya biaya operasional mendorong Bank Indonesia untuk memperkuat sistem pembayaran dalam mendukung ekonomi dan keuangan digital. Pemerintah,

melalui Bank Sentral, terus mendorong ,percepatan program elektronifikasi transaksi di pemerintah'ahan daerah sekaligus mempercepat transformasi digital di sektor keuangan guna menciptakan efisiensi dan keamanan dalam sistem pembayaran nasional.

Di era digital saat ini, metode pembayaran digital di Indonesia masih menggunakan berbagai jenis QR Code, yang mengharuskan merchant menyediakan beberapa QR dan konsumen memiliki berbagai aplikasi. Kondisi ini dipandang kurang praktis. Sebagai solusi, Bank Indonesia memperkenalkan QRIS pada 17 Agustus 2019 guna mendukung proses transaksi digital yang lebih praktis dan efisien hanya dengan satu jenis QR Code..

Kemanfaatan dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu teknologi akan memberikan manfaat bagi dirinya. Dalam konteks persepsi kemanfaatan, hal ini membentuk dasar kepercayaan dalam proses pengambilan keputusan—jika seseorang meyakini bahwa sistem tersebut memiliki nilai guna, maka kemungkinan besar ia akan menggunakannya; namun sebaliknya, jika dianggap tidak bermanfaat dan kurang dapat dipercaya, maka kecenderungannya adalah tidak akan digunakan. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap ,kemanfaatan merupakan bentuk keyakinan yang memengaruhi pengambilan keputusan. Ketika seseorang merasa yakin bahwa suatu sistem bermanfaat, ia cenderung menggunakannya, namun jika sistem informasi dianggap kurang memberi manfaat, maka ia cenderung untuk tidak menggunakannya.

Kemudahan diartikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan di gunakan dimana

semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan penggunaan system, maka semakin tinggi pula pemanfaatan teknologi tersebut. Jika persepsi kemudahan dapat menggunakan system dan dapat menjelaskan kalau system yang baru dapat diterima oleh pengguna.

Kemajuan zaman dan teknologi telah menimbulkan perbedaan yang konsisten antar generasi. Teori generasi yang diperkenalkan oleh Neil Howe dan William Stradguss pada tahun 1991 membagi generasi berdasarkan periode kelahiran serta peristiwa-peristiwa historis yang dialami. Generasi Z, yang lahir antara tahun 1995 hingga 2012, dikenal sebagai generasi digital native yang akrab dengan teknologi dan memiliki pola pikir yang terbuka. Kelompok ini berada dalam usia produktif, sehingga berpotensi besar untuk mendorong percepatan pertumbuhan ekonomi, khususnya dalam sektor ekonomi digital (Nainggolan et al., 2022). Gen Z telah mulai menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran utama dalam aktivitas harian mereka, seperti membeli makanan, membayar transportasi, hingga berbelanja secara daring. Oleh karena itu, mereka cenderung lebih memilih QRIS dibandingkan metode pembayaran lainnya.

Keputusan pembiayaan adalah suatu sistem yang mencakup pengaturan kontrak/perjanjian, fasilitas operasional, dan mekanisme teknis yang digunakan untuk menyampaikan, pengesahan dan penerimaan instruksi pembayaran, pemenuhan kewajiban pembayaran melalui pertukaran “nilai” antar perorangan, Bank Lembaga lain ya baik domestik maupun antar Negara.

Taksa coffee adalah salah satu tempat tongkrongan yang sudah dibangun pada sejak awal bulan februari Tahun 2020 tepatnya di Jalan. Rantau Laman No. 23 Rantau Prapat Sumatra Utara Indonesia. Taksa Coffee menjadi salah satu

tempat tongkrongan dikalangan semua usia baik yang muda maupun orang tua. Adapun manager yang menghandel yang semua di Taksa Coffee yaitu Yovie Rezki Akbar Nasution.

Coffee Taksa menawarkan pengalaman menikmati kopi, minuman, dan makanan dalam suasana yang hangat dan nyaman, dilengkapi dengan alunan musik atau live music. Dengan pelayanan yang ramah dan akses internet gratis, tempat ini menciptakan kesan sebagai "rumah yang nyaman" di mana pengunjung dapat bersantai.

Bank Indon.esia juga menegaskan bahwa QRIS dapat memberikan banyak manfaat bagi pedagang, terutama Taksa Coffee yang dimana dapat mengurangi resiko kehilangan uang cash, mengurangi resiko terhadap;ap uang palsu, merchant tidak perlu mempersiapkan kembalian serta memungk,inkan penyelesaian secara otomatis dan aman.

Teknologi memiliki peran penting dalam meningka,tkan efisiensi, termasuk dalam sistem pembayaran. Peluncuran QRIS oleh Bank Indonesia bertujuan menyederhanakan pemba,yaran digital, memungkinkan satu ko.de QR digunakan untuk berba.gai aplikasi mobile banking dan dompet digital. Namun, implementasinya di lapangan masih menghadapi sejumlah tantangan. Oleh karena itu, penelitian meng,enai pengaruh Q,RIS terhadap efisiensi pembayaran digital dianggap penting, mengingat efisiensi transaksi diketahui berpengaruh pada minat pengguna untuk terus menggunakan uang elektronik(Ningsih et al., 2021).

Penelitian sebelumnya yang dil.akukan oleh Hikmah menun.jukkan bahwa kemudahan penggunaan uang elektronik berkontribusi terhadap efisiensi dalam pembayaran transportasi(Hikmah, 2018).Perbedaan penelitian ini dengan

penelitian sebelumnya terletak pada variabel X dan Y. Dalam penelitian ini, variabel Y berfokus pada keputusan pembiayaan.

(Setianingrum, 2023). Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Ningsih bersama tim, dapat disimpulkan bahwa persepsi mengenai manfaat dan kemudahan secara konsisten memberikan pengaruh positif terhadap keputusan dalam menggunakan QRIS (Ningsih et al., 2021). Sementara itu, riset yang dilakukan oleh Rizal Syahri Alfani mengungkapkan adanya empat variabel yang diduga memengaruhi keputusan penggunaan QRIS sebagai sarana pembayaran digital, yaitu persepsi manfaat, kemudahan, kepercayaan, serta risiko. Temuan dari penelitian tersebut memperlihatkan bahwa persepsi manfaat memberikan pengaruh yang konsisten terhadap ketertarikan dalam menggunakan QRIS (Alfani & Ariani, 2023).

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari situs qris.id, jumlah merchant yang telah tergabung dalam sistem QRIS di seluruh wilayah Indonesia telah mencapai angka 18.073. Total transaksi yang tercatat mencapai Rp5.119.101.447, dengan rata-rata frekuensi transaksi bulanan sekitar 2.300 kali (Qris.id). Walaupun QRIS memiliki sejumlah keunggulan, tingkat pemahaman masyarakat mengenai sistem ini masih terbilang rendah. Hal ini mencerminkan minimnya ketertarikan masyarakat untuk beralih ke metode pembayaran berbasis digital. Selain itu, hasil survei dari solopos.com menunjukkan bahwa 75% dari 84 responden belum mengetahui apa itu QRIS, meskipun sebagian besar responden berasal dari generasi Z. Padahal, Bank Indonesia menaruh harapan agar generasi Z turut andil dalam menyosialisasikan penggunaan QRIS.

Penelitian ini dilaksanakan di Taksa Coffee, yang dipilih sebagai objek studi karena mayoritas pelanggannya berasal dari kalangan remaja, atau yang biasa disebut Generasi Z. Kelompok generasi ini memiliki ciri khas dalam penguasaan teknologi, khususnya dalam hal pemanfaatan internet dan media sosial. Pemilihan Taksa Coffee sebagai tempat penelitian didasari oleh adanya fasilitas pembayaran menggunakan QR code yang disediakan di sana.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian berjudul “Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Gen Z Terhadap Keputusan Pembayaran Menggunakan QRIS Di Taksa Coffee”. Penelitian ini dianggap sangat penting untuk memahami sejauh mana persepsi terhadap penggunaan QRIS, apakah penerapan QRIS dapat memberikan keuntungan bagi penggunanya, serta sejauh mana kehadiran QRIS memengaruhi efisiensi dalam pembayaran digital.

B. Batasan Dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini difokuskan pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan Generasi Z terhadap keputusan dalam melakukan pembayaran menggunakan QRIS di Taksa Coffee. Oleh karena itu, studi ini menetapkan ruang lingkup masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Banyak masyarakat yang masih belum memanfaatkan QRIS untuk melakukan transaksi pembayaran.
- b. Sebagian besar masyarakat juga masih kurang memahami konsep QRIS.
- c. Minat masyarakat untuk menggunakan QRIS masih tergolong rendah.

- d. Sebelum kehadiran QRIS, terdapat ketidakefisienan dalam sistem pembayaran digital.

2. Perumusan Masalah

Ada, pun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah Kemanfaatan (X_1) berpengaruh positif dan konsisten terhadap keputusan pembiayaan (Y) menggunakan QRIS di Taksa Coffee?
- b. Apakah Kemudahan (X_2) berpengaruh positif dan konsisten terhadap keputusan pembiayaan (Y) menggunakan QRIS di Taksa Coffee?
- c. Apakah Kemanfaatan (X_1) dan Kemudahan (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan konsisten terhadap keputusan pembiayaan (Y) menggunakan QRIS di Taksa Coffee?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar Kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan menggunakan QRIS di Taksa Coffee.
2. Untuk mengetahui seberapa besar Kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan menggunakan QRIS di Taksa Coffee.
3. Untuk mengetahui seberapa besar Kemanfaatan dan Kemudahan terhadap keputusan pembiayaan menggunakan QRIS di Taksa Coffee.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti dalam menyelesaikan studi dan memperdalam pemahaman mengenai pembiayaan digital berbasis QRIS, serta sebagai referensi tambahan bagi FEB Labuhan Batu. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi peneliti berikutnya, memberikan wawasan kepada pemilik Taksa Coffee mengenai keputusan konsumen, membantu Bank Indonesia dalam mengembangkan QRIS, dan mendorong masyarakat untuk lebih menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital.