

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia saat ini telah memasuki era revolusi 4.0 menuju era 5.0, yang ditandai dengan penggunaan teknologi seperti, kecerdasan buatan, big data, dan pendekatan berorientasi pada manusia dalam kegiatan manusia. Palupi, Tuti, and Nidia (2022) Wulandari *et al.* Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang pesat dan memberikan dampak yang signifikan salah satunya pada bidang ekonomi. Perkembangan dunia dengan kemajuan yang pesat dalam bidang teknologi industri mengakibatkan masyarakat semakin terbiasa dengan transaksi keuangan melalui media digital (*Fintech*) terutama dalam hal pembayaran. Fadlillah (2021). Menurut Widiyanti (2020) uang digital sebagai uang elektronik ialah alat pembayaran yang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server.

Menurut Bank Indonesia, transaksi digital sedang berkembang pesat karena masyarakat semakin suka dalam berbelanja online, sistem pembayaran digital yang mudah, serta kecepatan perbankan digital. Pada tahun 2023, Bank Indonesia memperkirakan pertumbuhan transaksi uang elektronik akan terus berlanjut yaitu mencapai 23,9% lebih tinggi dari tahun sebelumnya, mencapai RP.492,2 triliun. BI memproyeksi bahwa pertumbuhan nilai transaksi *digital banking* ditahun 2023 mencapai 22,13% Indonesia.go.id (2023). Peningkatan dalam transaksi digital

melibatkan penggunaan uang elektronik, yang telah menghasilkan inovasi terbaru dalam perkembangan *fintech*.

Menurut Palupi, Tuti, and Nidia (2022) penggunaan *fintech* di Indonesia telah mengubah pola perilaku masyarakat terutama dalam hal pembayaran yang menciptakan fenomena yang dikenal sebagai “Masyarakat tanpa uang tunai” (*Cashless society*) dimana transaksi dilakukan tanpa menggunakan uang tunai, melainkan dengan menggunakan uang elektronik. Beberapa opsi pembayaran non-tunai seperti kartu debit, e-money, pembayaran *online* dan kredit sekarang menjadi pilihan umum. Seiring berjalannya waktu, banyak orang menganggap pembayaran non tunai lebih praktis dan semakin maju dengan pesat. Salah satu kemajuan pembayaran digital di Indonesia ialah *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS).

QRIS merupakan gabungan dari kolaborasi antara industri sistem pembayaran dengan Bank Indonesia untuk mengabungkan beragam QR dari Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Tujuannya untuk mempermudah dan mempercepat transaksi keuangan, serta meningkatkan keamanan proses transaksi dengan QR Code. Saat ini, dengan QRIS semua aplikasi pembayaran dari penyelenggara baik bank dan non bank yang digunakan masyarakat dapat diterima di berbagai tempat seperti toko, pedagang, warung parkir, tiket wisata, dan donasi, asalkan tempat tersebut memiliki logo QRIS, bahkan jika penyedia QRIS di tempat tersebut berbeda dengan penyedia aplikasi yang digunakan oleh masyarakat. Hingga Oktober 2023, Bank Indonesia telah mencatat bahwa jumlah pengguna mencapai 43,44 juta setara dengan 92% dari target akhir tahun sebanyak 45 juta.

Sementara itu, terdapat 29,63 juta merchant dengan Sebagian besar berasal dari UMKM yaitu sebanyak 91,9% . Bank Indonesia(2023).

Menurut Anggriani et al. (2023) keterbatasan pemahaman masyarakat tentang uang digital menjadi salah satu hambatan dalam penggunaan QRIS. Dengan demikian, diperlukan upaya dalam meningkatkan literasi keuangan guna memperluas pemahaman dan penerimaan atau pelatihan edukasi terhadap informasi dalam menggunakan QRIS. Pelatihan dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan fintech dapat meningkatkan pemahaman dan ketrampilan mereka dalam mengadopsi teknologi. Peningkatan literasi keuangan dapat memberikan manfaat positif bagi masyarakat, seperti kemampuan untuk memilih dan memanfaatkan produk dan layanan keuangan dengan lebih tepat serta resiko resiko nya

Permasalahan lain yaitu keamanan dan privasi data bagi masyarakat. Keamanan data dan privasi merupakan perhatian utama dalam permasalahan ini, terutama ketika masyarakat berurusan dengan transaksi keuangan secara daring. Risiko kebocoran informasi atau serangan siber dapat menjadi hambatan bagi penerima *fintech*. Terdapat solusi bagi keamanan dimana pengembangan *fintech* dan pihak terkait perlu meningkatkan keamanan data bagi pengguna untuk membangun kepercayaan mereka. Bagi keamanan data pengguna QRIS sudah tidak diragukan lagi. Keamanan dalam menggunakan sistem QRIS telah mendapatkan jaminan langsung oleh Bank Indonesia. Sangat minim untuk pembobolan data dan kerahasiaan data konsumen akan tetap aman karena pengawasannya dikondisikan. (Fadlillah et al. 2021).

Sama halnya pada infrastruktur teknologi atau kualitas layanan sebaiknya pemerintah dan pihak swasta dapat bekerja sama untuk meningkatkan infrastruktur teknologi di daerah terpencil atau kurang berkembang, termasuk peningkatan akses internet. Pada dasarnya kualitas layanan dapat diukur dengan kepuasan pada pelanggan. Kepuasan pelanggan tersebut merujuk pada tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan ekspektasi dengan kenyataan yang ada pada pelayanan di dalam produk. Karena kualitas layanan sistem yang baik pada QRIS akan menimbulkan rasa kepuasan tersendiri bagi pelanggan yang memakainya. Aini dan Sitompul (2021)

Penelitian ini menggunakan metode replikasi merujuk pada penelitian serupa yang telah dilakukan oleh Anggriani et al. (2023) dengan mengambil variabel literasi keuangan sebagai variabel independent. Selanjutnya peneliti mengambil agregasi pada penelitian yang serupa yang telah dilakukan oleh Umaningsih, Wardani (2020) dengan mengambil variabel keamanan sistem sebagai independent. Variabel terakhir agregasi pada penelitian Giriani Aulia dan Susanti (2021) dengan mengambil variabel kualitas layanan sistem sebagai variabel independent.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk menyelidiki bagaimana tingkat literasi keuangan, keamanan, dan kualitas layanan sistem mempengaruhi penggunaan QRIS dalam sehari-hari. Peneliti memilih QRIS karena banyak digunakan oleh *generasi zoomer* seperti mahasiswa yang sebagian besar mengadopsi aplikasi keuangan QRIS sebagai metode pembayaran mereka. Penelitian pada QRIS menjadi sangat relevan untuk

mengetahui dan mengevaluasi keberhasilan dan menghadapi tantangan dalam penerapannya, serta memberikan perkembangan lebih lanjut pada perbankan di Indonesia. Dengan demikian, peneliti merencanakan untuk menjadikan judul penelitiannya sebagai berikut “ **PENGARUH LITERASI KEUANGAN, KEAMANAN SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN SISTEM TERHADAP MINAT DALAM MENGGUNAKAN QRIS PADA TRANSAKSI KEUANGAN (Studi Kasus Pada Gen Z Di Daerah Istimewa Yogyakarta)** ”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan QRIS pada *generasi zoomer*(gen z) ?
2. Apakah keamanan sistem berpengaruh positif terhadap minat menggunakan QRIS pada *generasi zoomer* (gen z) ?
3. Apakah kualitas layanan sistem berpengaruh positif terhadap minat menggunakan QRIS pada *generasi zoomer* (gen z) ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian hanya mencakup literasi keuangan, keamanan sistem, dan kualitas layanan sistem.
2. Objek penelitian yang diambil dalam penelitian tersebut ialah generasi zoomer (Generasi Z) ataupun mahasiswa yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Objek pada penelitian menggunakan sampel taksiran umur 17-27 tahun karena pada pembuatan no rekening pada aplikasi yang berhubungan dengan QRIS memiliki batas umur minimal 17 tahun.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka terdapat tujuan dalam penelitian:

1. Untuk menguji pengaruh literasi keuangan terhadap minat menggunakan QRIS pada *generasi zoomer*(gen z).
2. Untuk menguji pengaruh keamanan sistem terhadap minat menggunakan QRIS pada *generasi zoomer*(gen z).
3. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan sistem terhadap minat menggunakan QRIS pada *generasi zoomer*(gen z).

1.5 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat mengembangkan teori keuangan dan teknologi keuangan dengan menganalisis dan memberikan wawasan tentang bagaimana literasi keuangan mempengaruhi keputusan keuangan. Serta menginvestigasi faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS, yang dapat membantu dalam memahami adopsi teknologi keuangan oleh *Generasi Zoomer* .
2. Penelitian dapat memberikan wawasan kepada *generasi zoomer* tentang pentingnya literasi keuangan, keamanan sistem, dan kualitas layanan sistem dalam menggunakan QRIS sehingga membantu *generasi z* dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi keuangan mereka. Penelitian ini dapat memberikan dasar bagi program pendidikan dan pelatihan terkait literasi keuangan dan penggunaan

QRIS. Yang dapat membantu masyarakat meningkatkan pemahaman mereka tentang konsep keuangan dan teknologi keuangan.