

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Uang yakni apa saja yang diterima oleh khalayak umum menjadi alat melakukan transaksi dalam lalu lintas perekonomian. Dikutip dari UU No. 7 Tahun 2011 perihal mata uang Rupiah, mata uang Indonesia merupakan representasi independensi negara yang harus disegani dan dibanggakan oleh setiap penduduk Indonesia. Silsilah uang sebagai alat tukar tidak terlepas dari sistem barter. Namun sebelum ada sistem barter, masyarakat mengandalkan alam untuk memenuhi kebutuhannya sendiri. Pada masa itu, masyarakat belum menjadi makhluk sosial dan berperan sebagai konsumen sekaligus produsen untuk memenuhi kebutuhannya.

Seiring berjalannya waktu, mereka mulai menyadari bahwa dirinya adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan dan menyadari bahwa produk yang mereka terima tidak memadai untuk mencukupi keperluan. Akibatnya mereka mulai berinteraksi dan menukarkan barang dengan barang atau barang dengan layanan. Hal ini yang kemudian disebut dengan istilah sistem barter yang merupakan awal mula sejarah uang sebagai alat tukar. Sistem barter perlahan menghadapi masalah ketika kedua pihak yang bertukar tidak sepakat dengan nilai pertukaran. Adanya permasalahan ini mendorong masyarakat untuk menciptakan uang komoditas. Kemudian berkembang dan muncul ide pembuatan uang kartal atau yang lebih dikenal sebagai uang kertas dan uang logam.

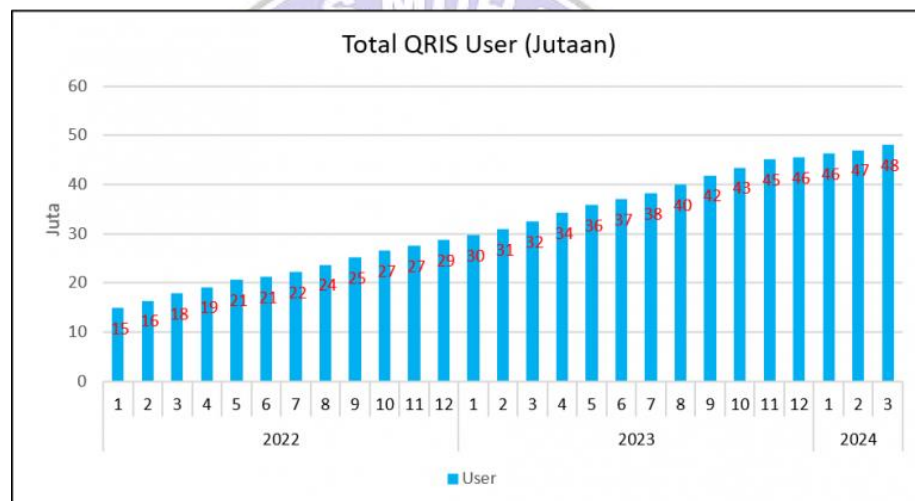
Sejarah mata uang semakin berkembang seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan serta peradaban manusia. Dengan perkembangan teknologi ini, masyarakat harus beradaptasi dengan cepat untuk menghadapi perubahan yang ada. Hal ini juga berlaku pada lembaga perbankan yang terus mengalami pertumbuhan. Salah satu inovasi yang dikembangkan lembaga perbankan yaitu *Mobile banking* (M-Banking) dan menciptakan persaingan dalam dunia perbankan itu sendiri. Inovasi saat ini sangat diperlukan, tidak hanya pada sistem pendukungnya tetapi juga untuk memperkuat layanan di masa depan.

Selain M-Banking, masyarakat juga mulai mengenal dompet digital (E-Wallet), dompet digital atau dompet elektronik hanya dapat digunakan dengan menggunakan aplikasi E-Wallet yang mudah digunakan dengan ponsel kapanpun dan dimanapun selagi terdapat sambungan internet (Nawawi, 2020). Perusahaan *Financial Technology* (*FinTech*) merupakan organisasi non-bank yang menciptakan E-wallet. *Financial Technology* adalah teknologi inovatif yang dikembangkan oleh bidang keuangan bertujuan untuk melancarkan transaksi keuangan masyarakat. Dompet digital yang populer di Indonesia seperti DANA, Shopeepay, OVO, LinkAja dan lain-lain.

Seiring berjalannya waktu, Bank Indonesia telah menjadi pionir agenda Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dimaksudkan untuk membangun ekosistem *cashless society* di Indonesia. Salah satu cara Bank Indonesia mendukung GNNT adalah dengan merilis *Blueprint* Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI) 2025 yang mencakup 5 (lima) visi yang

ingin dicapai melalui kelompok kerja atau inisiasi utama, khususnya sistem pembayaran ritel. Pengembangan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) adalah hasil utama atas inisiatif ini.

Sebagai bentuk merayakan Hari Kemerdekaan Republik Indonesia ke-74, QRIS dirilis primer di kantor induk Bank Indonesia dan seluruh kantor cabang di seluruh negeri pada tanggal 17 Agustus 2019. QRIS telah menjadi standar untuk berbagai jenis pembayaran kode QR di Indonesia dan digunakan untuk mengurangi fragmentasi deburi dan meningkatkan akseptasi kegiatan transaksi pembayaran non-tunai di seluruh negeri.

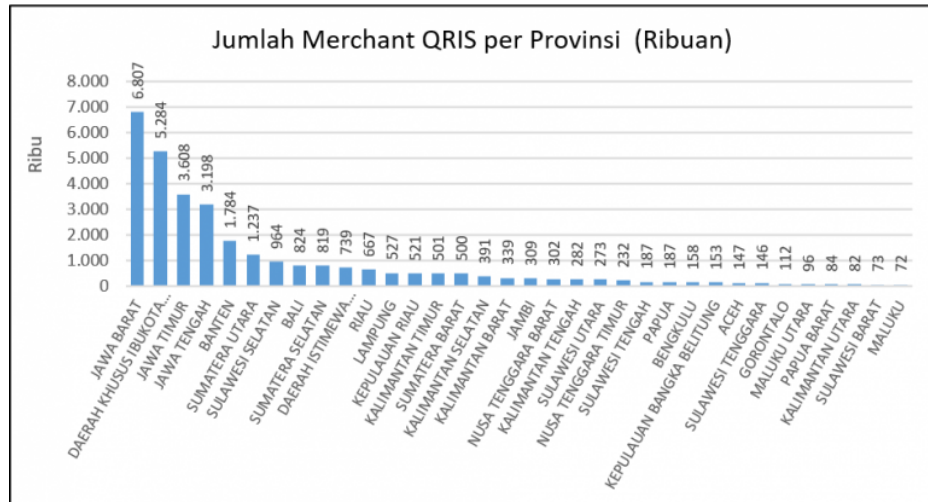


Gambar 1 Total Pengguna QRIS di Indonesia

Sumber : *Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, 2024*

Dari publikasi Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), hingga Maret 2024 sekitar 48 juta pengguna (*user*) telah menggunakan QRIS. Jumlah ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, seiring dengan pertumbuhan ini juga mendorong naiknya pedagang (*merchant*) yang menyediakan pembayaran dengan QRIS. Sebagai salah satu alat pembayaran, QRIS memfasilitasi kebutuhan

transaksi masyarakat di era digital baik bagi masyarakat maupun pedagang/merchant.



Gambar 2 Jumlah Merchant QRIS per Provinsi

Sumber : Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, 2024

Pada grafik diatas menunjukkan jumlah pedagang (*merchant*) di Jawa Timur masuk kedalam tiga besar provinsi dengan jumlah pedagang yang menyediakan QRIS terbanyak di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa di wilayah Jawa Timur pembayaran dengan metode QRIS cukup diminati. Dengan terus-menerus dilakukan inovasi untuk meningkatkan layanan, masyarakat menjadi lebih tertarik untuk menggunakan metode pembayaran QRIS.

Banyak orang menyukai pengoperasian QRIS yang mudah digunakan melalui *smartphone* karena tidak perlu khawatir tentang kehilangan uang tunai. Generasi Z (1997-2010) juga disebut sebagai generasi *digital native*, adalah kelompok yang sangat tertarik dengan

teknologi saat ini sebab mereka adalah kelompok pertama yang tersambung dengan teknologi digital semenjak dilahirkan (Lanier, 2017).

Ketika hendak menggunakan suatu alat elektronik perlu mempertimbangkan alasan seperti apakah lebih efisien, sehingga variabel efisiensi ialah salah satu aspek yang perlu diperhitungkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efisien berarti melakukan aktivitas dengan tepat atau tanpa mengeluarkan waktu, tenaga, uang atau keterampilan menuntaskan pekerjaan dengan akurat dan hati-hati.

Generasi Z yang sudah akrab dengan teknologi dan segala sesuatu yang serba cepat dan instan akan cenderung menghargai kemudahan, kecepatan dan kepraktisan dalam melakukan pembayaran. Disamping itu, QRIS dapat disambungkan dengan dengan berbagai aplikasi pembayaran digital dan dapat memberikan informasi *real-time* terkait informasi sehingga memudahkan dalam melakukan analisis dan pengelolaan keuangan. Fitur-fitur QRIS yang memungkinkan pembayaran dengan cepat dan meminimalisir penggunaan uang tunai menjadi daya tarik bagi generasi Z.

Faktor-faktor eksternal atau lainnya yang bisa berdampak pada keputusan individu dalam memanfaatkan sistem pembayaran elektronik adalah budaya. Menurut (Prasetijo & Ihalauw, 2005), budaya bisa dipahami sebagai efek dari luar yang mempengaruhi perilaku konsumen. Untuk menemukan sesuatu yang unik tentang komunitas, budaya ini mempertimbangkan tutur cakap, teknologi, pendidikan, norma, seni, sistem kerja, keluaran, dan lainnya.

Budaya digital sudah melekat pada generasi Z membuat mereka cenderung lebih terbuka dan adaptif terhadap teknologi baru, termasuk dalam penggunaan metode pembayaran digital seperti QRIS. Kebiasaan lingkungan sekitar juga dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan metode pembayaran karena pada dasarnya kalangan anak muda mudah dipengaruhi oleh tren dan kebiasaan lingkungan sekitarnya. Selain itu, penggunaan QRIS juga dapat dipengaruhi oleh pemahaman atau pengetahuan generasi Z tentang penggunaan metode pembayaran sebagai bagian dari kebiasaan dan identitas mereka.

Inovasi-inovasi dalam metode pembayaran QRIS mengubah gaya hidup masyarakat. Oleh karenanya, gaya hidup sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi keputusan individu menggunakan metode pembayaran QRIS. Gaya hidup merupakan konsumsi masyarakat dalam berinteraksi dengan lingkungannya dimana perkembangan teknologi semakin canggih, gaya hidup cenderung didorong dengan mempertimbangkan perubahan aktivitas, hubungan minat dan pendapat seseorang (Nurfikri & Jahrizal, 2019).

Kebiasaan generasi Z melakukan berbagai aktivitas secara digital, seperti berbelanja, memesan makanan dan menggunakan layanan transportasi, menyebabkan mereka cenderung memilih metode pembayaran digital yang dapat disambungkan dengan aplikasi salah satunya dengan QRIS. Kebutuhan untuk melakukan pembayaran yang cepat dan fleksibel terutama seperti restoran, toko ritel, dan layanan transportasi, menjadikan QRIS sebagai pilihan yang sesuai. Penggunaan



QRIS dapat menjadi bagian dari pola konsumsi dan gaya hidup generasi Z yang menghargai kenyamanan dan fleksibel dalam bertransaksi.

Variabel-variabel tersebut diatas adalah sebagian faktor yang dapat mempengaruhi keputusan manusia dalam memanfaatkan pembayaran elektronik. Mekanisme menentukan barang dan jasa mana yang akan digunakan dikenal sebagai keputusan penggunaan. (Kotler & Armstrong, 2016) berpendapat bahwa keputusan penggunaan merupakan salah satu tingkah laku konsumen. Tingkah laku konsumen merupakan studi mengenai apakah individu, kelompok atau institusi menggunakan produk, layanan, konsep atau pengetahuan serta bagaimana pengguna akan memanfaatkannya untuk memenuhi kebutuhannya.

Ada beberapa hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, efisiensi, keamanan, budaya, dan promosi berdampak positif pada keputusan menggunakan QRIS (Fadhillah, 2023). Hasil penelitian yang dilakukan (Nurritzika, 2023) menghasilkan bahwa variabel kepercayaan dan kemudahan berdampak positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan menggunakan QRIS. Namun, variabel gaya hidup tidak memiliki dampak secara parsial. Dalam penelitian (Seputri & Yafiz, 2022) ditemukan bahwa kepercayaan, budaya, gaya hidup memiliki pengaruh secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS sementara literasi keuangan berdampak negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Sementara itu, semua variabel memberikan pengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan QRIS.

Perubahan preferensi metode pembayaran ini juga terjadi pada *coffee shop* atau *café* yang menjadi tempat berkumpul golongan muda saat ini. Tren minum kopi atau hanya sekedar berkumpul di *café* menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dengan generasi Z. Tren ini menjadi suatu aktualisasi diri bahwa dirinya mengikuti perkembangan tren yang ada. Namun tren ini tidak sepenuhnya memberikan dampak negatif, dengan adanya tren ini memberikan peluang para pebisnis untuk menciptakan lapangan bisnis baru. Hal ini juga dapat dilihat di Ponorogo yang mulai bermunculan *coffee shop* atau *café* yang menyediakan metode pembayaran QRIS.

Tabel 1 Data Cafe di Ponorogo

No.	Nama Café	Alamat
1	REOG COFFEE	Jl. Imam Bonjol No. 05, Desa/Kel. Brotonegaran, Kec. Ponorogo
2	GOODMOOD COFFEE	Jl. Gajah Mada No. 42, Desa/Kel. Surodikraman, Kec. Ponorogo
3	Copen Coffee Shop	Jl. Suromenggolo, Desa/Kel. Bangunsari, Kec. Ponorogo
4	JANJI JIWA JILID 424 – DIPONEGORO	Jl. Diponegoro No. 29, Desa/Kel. Tambakbayan, Kec. Ponorogo
5	MIXUE SULTAN AGUNG PONOROGO	Jl. Sultan Agung No. 70, Desa/Kel. Nologaten, Kec. Ponorogo
6	NAMU COFFEE / EATERY	Jl baru suromenggolo, Desa/Kel. Bangunsari, Kec. Ponorogo
7	BACKTI CAFÉ	Jl. Bataro Kantong No.22, Desa/Kel. Nologaten, Kec. Ponorogo
8	POK POK PONOROGO	Jalan Sultan Agung No. 70, Desa/Kel. Nologaten, Kec. Ponorogo
9	JIANG KANG PONOROGO	Jl. Alun-Alun Timur Ruko No.05, Desa/Kel. Mangkujayan, Kec. Ponorogo
10	WEDRINK	Jl. Jendral Sudirman No.76, Desa/Kel. Kepatihan, Kec. Ponorogo



11	Gayeng Café	Jl. Anggrek, Bangunsari, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63419
12	Saat Seduh Coffee Ponorogo	Jl. Pahlawan No.37, Bangunsari, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63411
13	Senopati Coffee	Jl. Ir. H Juanda No.50, Tonatan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63419
14	Origin Café Lab	Jl. Jenderal Sudirman No.42, Krajan, Kepatihan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63416
15	Warunk WOW KWB	Jl. Jenderal Sudirman No.75, Krajan, Kepatihan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63413
16	Beli Kopi Ponorogo	Jl. Gajah Mada No.8, Krajan, Kepatihan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63416
17	Ottys Cafe	Jl. Sultan Agung No.76, Sultan Agung, Nologaten, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63419
18	RedGo Café and Meeting Rooms	Jl. Kh. Ahmad Dahlan No.91, Bangunsari, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63411
19	Pesenkopi	Jl. Soekarno Hatta No.23, Bangunsari, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 6341
20	Haru Book Café	Jl. Sulawesi No.17, Nurmanan, Mangkujayan, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63413
21	Angkringan Gendis	Jl. Sekar Putih No.15, Tonatan, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63418
22	Kedai Gusti	Jl. Sekar Putih Timur No. 19b, Tonatan, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63418

23	Toko Kopi Mergan	Jl. Sumbawa No.2, Ponorogo, Mangkujayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63413
----	------------------	---

Sumber : *Data Ekraf Disparpora Kab. Ponorogo, 2022*

Dari tabel diatas dapat diketahui *café* di Ponorogo yang menyediakan metode pembayaran QRIS yang menjadi objek dalam penelitian ini. *Café-café* tersebut terdiri dari *café* milik pribadi maupun usaha waralaba.

Berlandaskan latar belakang dan temuan penelitian sebelumnya, maka peneliti terdorong melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Efisiensi, Budaya dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) pada Generasi Z di Café Ponorogo.”**

## 1.2. PERUMUSAN MASALAH

Dengan latar belakang diatas, permasalahan dalam penelitian ini yaitu seperti berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh efisiensi terhadap keputusan penggunaan QRIS pada generasi Z di Café Ponorogo.
- 2) Bagaimana pengaruh budaya terhadap keputusan penggunaan QRIS pada generasi Z di Café Ponorogo.
- 3) Bagaimana pengaruh gaya hidup terhadap keputusan penggunaan QRIS pada generasi Z di Café Ponorogo.
- 4) Bagaimana pengaruh efisiensi, budaya dan gaya hidup terhadap keputusan penggunaan QRIS generasi Z di Café Ponorogo.

### **1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka tujuan penelitian ini yaitu seperti berikut :

- a) Untuk mengetahui pengaruh variabel efisiensi terhadap keputusan penggunaan QRIS pada generasi Z di Café Ponorogo.
- b) Untuk mengetahui pengaruh budaya terhadap keputusan penggunaan QRIS pada generasi Z di Café Ponorogo.
- c) Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup terhadap keputusan penggunaan QRIS pada generasi Z di Café Ponorogo.
- d) Untuk mengetahui pengaruh efisiensi, budaya dan gaya hidup terhadap keputusan penggunaan QRIS generasi Z di Café Ponorogo.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

##### **a) Manfaat Teoritis**

###### **1) Bagi Peneliti**

Temuan dari penelitian bisa memberikan pandangan yang kian mendetail tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemakaian metode pembayaran QRIS.

###### **2) Bagi Mahasiswa**

Bisa membantu meningkatkan pengetahuan mahasiswa dan berfungsi sebagai pegangan untuk studi selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan pembayaran digital QRIS.

### 3) Bagi Perguruan Tinggi

Kajian ini sangat bermanfaat bagi perguruan tinggi sebagai tambahan informasi dan gabungan materi rujukan yang berguna bagi pihak-pihak yang memerlukan.

## **b) Manfaat Praktis**

### 1) Bagi Peneliti.

Dapat membagikan lebih banyak penerangan dan pengetahuan perihal faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan untuk menggunakan pembayaran digital QRIS, sehingga temuan penelitian bisa digunakan untuk membandingkan teori dengan kenyataan.

### 2) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai penjelasan tentang penggunaan metode pembayaran digital QRIS.

### 3) Bagi Industri Perbankan (BI).

Penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai instrumen memperbarui layanan sistem pembayaran digital agar lebih memuaskan pengguna.