

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Di era modern, kemajuan teknologi komunikasi juga informasi tentunya menjadi hal yang sulit dalam kita hindari. Karena kemajuan tersebut berjalan seperti berkembangnya peradaban manusia dan ilmu pengetahuan. Melalui munculnya berbagai teknologi sekarang, masyarakat diharuskan untuk paham dan mudah menyesuaikan agar cepat tanggap dalam menghadapi perkembangan tersebut. Hampir semua hal dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi seperti layaknya pekerjaan dan berbagai kegiatan lainnya. Suatu hal yang menarik perhatian masyarakat di era sekarang ini yaitu internet atau bisa juga disebut dengan media digital. Dengan berkembangnya digital teknologi, banyak sarana berkomunikasi telah muncul yang bisa dimanfaatkan kapanpun dan dimana saja melalui smartphone tanpa terpengaruh oleh kawasan dan waktu. Salah satu cara untuk bekerja dengan sistem yang menggunakan teknologi adalah digital teknologi, pengoperasian lebih sering menggunakan komputer *based automated systems* dan tidak membutuhkan banyak tenaga manusia (Hafizah & Muhaimin, 2023, hal. 3550).

Dengan bertumbuhnya ekonomi digital yang mana hal tersebut merupakan suatu bentuk implementasi antara informasi dan teknologi yang bisa menciptakan pembayaran non tunai. Dari berkembang nya hal tersebut dapat menghasilkan suatu inovasi dari *financial technology (fintech)* atau bisa

kita sebut juga dengan layanan keuangan digital. Dalam hal itu ada yang disebut dengan sektor pembayaran yang mana merupakan suatu pertumbuhan layanan keuangan digital (*fintech*) tertinggi di Indonesia. Kemudian terbentuklah suatu ekosistem baru seperti adanya proses perubahan terkait transaksi yang mulanya tunai kini bisa dilakukan dengan *non-tunai* atau bisa juga disebut dengan *cashless society*. Uang elektronik atau sistem pembayaran *non-tunai (cashless)* semakin meningkat setiap tahunnya serta masyarakat sudah banyak yang menikmatinya karena lebih ekonomis dan efisien untuk mencukupi keperluan yang beraneka ragam, sehingga terjadi peningkatan yang signifikan (Restiti & Amalia, 2021, hal. 158).

Meningkatnya kemajuan dalam industri teknologi juga memaksa masyarakat untuk lebih umum dibandingkan dengan transaksi digital *financial*. Kebutuhan akan sistem pembayaran yang cepat dan mudah telah memicu penciptaan konsep baru untuk layanan transaksi digital. Teknologi untuk pembayaran digital menjadi lebih mudah diakses, dan dompet digital, yang juga dikenal sebagai pengubah mata uang elektronik, menjadi bentuk baru dari layanan yang ada (Chohan dkk., 2022, hal. 1).

Berkembangnya teknologi yang begitu cepat, sekarang sudah masuk ke bagian keuangan dan sistem pembayaran. Berhubungan dengan peristiwa itu, Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) serta Bank Indonesia akhirnya merilis *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai kode QR Nasional. Tujuannya agar bisa memfasilitasi pembayaran di Indonesia pada 2019 tanggal 17 Agustus dengan mulai efektifnya sistem pembayaran ini

terjadi pada tanggal 01 Januari 2020. QRIS selain menjadi standarisasi *QR code* payment Indonesia juga bisa digunakan sebagai bentuk pencegahan fragmentasi industri serta memperluas jangkauan transaksi pembayaran non-tunai untuk meningkatkan efisiensi (Hasanah & Nafidzi, 2023, hal. 818).

Layanan keuangan bidang pembayaran yang didasarkan atas teknologi maupun digital juga memiliki dampak yang sangat menguntungkan bagi masyarakat dan perekonomian negara. Namun, dari sekian banyak dampak positif di era sekarang teknologi dan digital juga memiliki dampak negatif seperti adanya penipuan terhadap layanan digital. Maka daripada itu untuk mengurangi risiko penipuan pada layanan digital, masyarakat juga harus bijak terhadap hal tersebut yaitu seperti memperbanyak literasi. Walaupun setiap manusia mempunyai kemampuan literasi yang berbeda. Maka dari itu masyarakat juga bisa ikut serta dalam kegiatan sosialisasi, agar masyarakat merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan digital. Sangat sulit untuk mendorong QRIS sebagai teknologi baru ke masyarakat Indonesia, mengingat tingkat literasi tahun 2019 hanya 38,03 persen (Adinda, 2022, hal. 168).

Sebenarnya hal tersebut mempunyai hal yang terpenting untuk mengidentifikasi frekuensi dalam penggunaan sistem *internet banking*, karena tak semua orang memiliki rasa tingkat kepercayaan diri yang sama dalam menggunakan layanan *fintech* yang ada karena masih belum terampil terhadap yang namanya *digital* (Andreou & Anyfantaki, 2021, hal. 1).

Untuk mengidentifikasi masalah keuangan, setiap orang harus memiliki pemahaman yang kuat tentang uang. Ketidaktahuan tentang uang dapat berdampak negatif, dan ketidaktahuan adalah salah satu faktor yang memengaruhi keputusan tentang keuangan. Sebagian orang percaya bahwa dengan meningkatkan pemahaman kita tentang keuangan, kita akan dapat mengatur pendapatan yang dihasilkan dari pembayaran yang dilakukan. Karena semua orang berbeda, memiliki pemahaman yang baik tentang uang akan membantu mereka menggunakan uang dengan lebih baik. Dengan demikian, agar setiap orang dapat menggunakan uang dengan cara yang bijak dan efisien, setiap orang harus memiliki pemahaman yang baik tentang uang. Peningkatan inklusi keuangan sangat penting karena literasi keuangan di pedesaan tradisional sangat rendah. Ini juga benar meskipun pengembangan keilmuan biasanya lebih lambat (Rusliati dkk., 2024, hal. 2).

Pada mulanya, QRIS diluncurkan untuk pembayaran dari dompet digital saja seraya memanfaatkan kode QR, diperkirakan pada masa itu dengan adanya teknologi kode QR menjadi salah satu cara yang begitu inovatif dan dapat dengan mudah untuk digunakan dalam berbagai aktivitas karena mendapatkan kecepatan dalam transaksi dibanding sebelum adanya kode QR. Hal menonjol lainnya dari cara kita menggunakan kode QR yaitu dalam bentuk memanfaatkan dalam menyimpan data yang akurat dan kualitas wujudnya bisa bertahan lama. Sejalan dengan meningkatnya berbagai sarana teknologi terutama dalam hal pembayaran digital non-tunai, yang paling sering digunakan yaitu aplikasi *e-wallet* atau disebut juga dengan dompet digital.

Gunanya *e-wallet* yaitu menjadikan kemungkinan para penggunanya mengamankan dananya pada aplikasi yang mudah digunakan dengan hanya melalui *smartphone* kita sudah bisa melakukan pembayaran (Syouqa, 2023, hal. 2).

Dalam perspektif islam penggunaan QRIS (Uang Elektronik) di atur dalam fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 mengenai uang elektronik syariah. (DSN-MUI, 2017) Dalam hal penggunaan *e-money*, fatwa ini dianggap sebagai acuan, hal ini juga termuat pada firman Allah dalam

Qs. An-nisa ayat/4:58

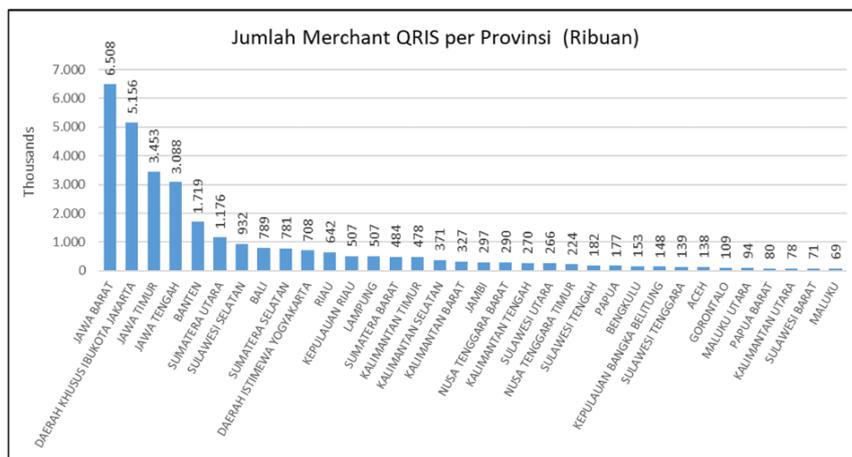
إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْتُمْ بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat*” (Destianingsi, 2021, hal. 48).

Menurut Dr. Alexis Abramson dalam laman BBC mengungkapkan adanya pembagian generasi akan mempengaruhi perilaku, persepsi, nilai, dan kebiasaan. Generasi adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan kelompok orang yang lahir dalam rentang waktu tertentu, yang seringkali membagi ciri-ciri sosial, budaya, dan teknologi yang serupa. Generasi Milenial ini disebut juga generasi Y, lahir pada 1981-1996 (saat ini berusia 29-41 tahun).

Generasi milenial ini lahir bersamaan dengan munculnya teknologi informasi dan komunikasi yang membuat mereka mengenal gawai, mengakses komputer dan memiliki sosial media. Generasi Z merupakan generasi yang lahir pada 1997-2012 (saat ini berusia 13-28 tahun). Generasi ini lahir dalam era digital yang sudah mapan. Mereka tumbuh dengan smartphone, media sosial, dan internet yang merajai kehidupan sehari-hari (Muhtar, 2023).

**Gambar 1.1 Jumlah Merchant QRIS per Provinsi**



Sumber: Bank Indonesia

Dilihat dari data ASPI menunjukkan bahwa jumlah merchant yang menggunakan QRIS naik signifikan, menjadi 30,4 juta pada akhir 2023, atau naik 26,9% dari posisi pada akhir 2022. Jumlah pengguna QRIS juga meningkat pesat, menjadi 45,6 juta pada akhir 2023, atau 58,5% lebih dari posisi pada akhir 2022.

Perry menyampaikan, Sebagian besar orang Indonesia sekarang adalah generasi milenial dan generasi z. Para generasi muda ini, rata-rata paham teknologi. Sehingga, salah satu tugas BI sebagai regulator sistem pembayaran adalah mendorong pembayaran transaksi digital (Madjid, 2023).

Sekarang, QRIS akan menjadi alternatif untuk jenis pembayaran konvensional yang dimanfaatkan oleh pelanggan, terutama Generasi Milenial dan Generasi Z. Orang-orang di internet yang termasuk dalam generasi ini juga merasakan kegunaan dari jenis pembayaran QRIS, dan mereka kemudian membagikan pengalaman mereka dengan aplikasi X. Sebanyak 38% generasi Z menggunakan QRIS dalam kehidupan sehari-hari. Dalam situasi ini, generasi milenial mencapai 25%. Berbeda dengan generasi Z, hanya 30% dari Milenial yang menggunakan QRIS. menurut IDN *Research Institute* baik harian ataupun mingguan, Generasi Milenial serta Generasi Z selalu memanfaatkan metode pembayaran QRIS (Arief, 2024).

sekitar 57% generasi milenial lebih suka menggunakan transaksi *cashless*. Karena pelanggan tidak perlu menyiapkan uang, *digital payments* adalah yang paling penting saat ini. Selain itu, pembayaran tunai terlihat tidak praktis, karena uang yang kita dikasih kepada *merchant* tidak ada lebih dan tidak ada lagi uang kembalian. Proses transaksi yang lancar sangat penting saat melakukan pembayaran menggunakan QRIS, dengan tingkat penyelesaian mencapai 40%. Kemudian, 37% mengukur diskon serta promosi eksklusif yang disaeankan hal ini menarik minat generasi milenial juga generasi z. 23% generasi milenial dan generasi z beranggapan bahwa QRIS bisa ditemukan secara menyeluruh di berbagai wilayah. Dengan berbagai metode pembayaran yang tersedia, seperti *e-wallets* dan *mobile banking*, QRIS telah menjadi strategi penting bagi banyak perusahaan untuk mendorong gen z dan milenial untuk menggunakannya.

Berdasarkan majalah TIME, Tidak seperti generasi sebelumnya, milenial selalu terlibat di Internet dan lebih mahir dalam teknologi, materialisme, dan narsisme. Semua pengguna dapat mengupload foto mereka sendiri, makanan mereka, dan liburan mereka ke rekening mereka di social media (Nasionalita & Nugroho, 2020, hal. 33–34). Tidak sama seperti generasi sebelumnya, generasi milenial dibesarkan dan dilahirkan seiring dengan berbagai kejadian yang terjadi di dunia, Media massa, teknologi komunikasi, dan munculnya Internet telah mendorong generasi ini untuk berkembang di era internet. Akibatnya, generasi millennial berbeda dari generasi sebelumnya dan selalu berinteraksi dengan media digital. Menurut CNN Indonesia *student* memiliki beberapa ciri untuk generasi milenial, yakni: 1) Milenial mempercayai *User Generated Content* (UGC) dibandingkan dengan informasi yang disampaikan satu arah; 2) Milenial lebih menyukai smartphone daripada TV; 3) Milenial harus memiliki sosial media; 4) Milenial tidak begitu menyukai membaca dengan cara tradisioal; 5) Generasi milenial lebih mengenal teknologi dibandingkan generasi orang tua; dan 6) Milenial mungkin tidak begitu loyal, tetapi mereka bekerja dengan baik; serta 7) Milenial mulai banyak memanfaatkan pembayaran dengan cara *non* tunai. Ciri milenial yang sangat dipengaruhi oleh teknologi dan Internet telah mendorong generasi ini untuk menghabiskan sebagian besar kehidupan mereka di Internet (Nasionalita & Nugroho, 2020, hal. 37).

Anak muda di zaman sekarang ini biasa dikenal dengan sebutan Gen-Z atau generasi z. Menurut jurnal penelitian oleh (Hastini, 2020, hal. 13)

menggambarkan karakteristik generasi yang lahir beriringan teknologi atau dikenal dengan gen z. Cara asuh generasi z banyak yang di bantu oleh internet dan teknologi. Generasi Z lahir antara tahun 1997 sampai 2012, Tidak mungkin bagi generasi ini untuk menerima hidup sepenuhnya tanpa teknologi dan internet. Ciri utama generasi z dari lahir sudah familiar dan bergantung kepada teknologi dan internet mereka juga menyukai semua hal yang instan. Oleh karenanya, guna menanamkan budaya literasi dikalangan gen z, strategi seperti menggunakan teknologi internet dan promosi media sosial digunakan sesuai dengan kebiasaan sehari-hari mereka. Maka dari itu, penelitian ini memiliki tujuan menggambarkan tahapan mengenai pendekatan literasi tersebut (Nabila dkk., 2023, hal. 30).

Dilihat dari *web qris.id*, Bank Indonesia mengatakan makin banyak pelanggan yang bertambah dalam menggunakan pembayaran layanan digital melalui QRIS. Target pengguna QRIS saat ini adalah Gen Z (1997–2012), juga disebut sebagai generasi "*digital native*". Dikarenakan generasi ini telah akrab dengan teknologi digital sejak mereka lahir. Maka dari itu, promosi dan iklan yang sering dijalankan melalui *social media* atau *digital platform* lain, karena itu merupakan kesempatan kita melalui gen z agar terpengaruhinya optimalisasi penerapan sistem pembayaran melalui digital di Indonesia cukup memadai, terkhusus dalam penggunaan QRIS saat ini.

Menurut Anas Sudijono, pemahaman yaitu keahlian seseorang untuk, mengetahui, memahami atau mengerti beberapa hal serta bisa melihat dari berbagai sudut pandang. Sedangkan Tingkat pemahaman yaitu sejauh mana

sesorang mampu dalam membangun serta menguasai arti terhadap pikirannya dan sejauh mana orang itu memanfaatkan apa yang dikuasai untuk berbagai situasi.

Berdasarkan penelitian Jannah dkk (2023), Adinda (2022), Rifadli dkk (2023), Hutagalung dkk (2021), Syaoka (2023), Yasar dkk (2022), Suganda & Suharto, (2024) ternyata variabel pemahaman berpengaruh terhadap penggunaan QRIS. Sementara dalam penelitian Kurniawati dkk, (2021), variabel pemahaman tidak berpengaruh terhadap penggunaan QRIS.

Kota Banjarmasin pernah menjadi Ibukota Kalimantan Selatan dan sekaligus lokasi ini memiliki populasi terbesar di Provinsi Kalimantan Selatan, dengan 678,24 ribu orang yang terdiri dari 5 Kecamatan yaitu, Kecamatan Banjarmasin Barat, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kecamatan Banjarmasin Selatan dan Kecamatan Banjarmasin Timur (Fadhilurrahman, 2024).

Perekonomian Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel) terhadap *financial digital* terus berkembang dengan cepat karena banyaknya pedagang (*merchant*). transaksi digital volume atau nominal yang ditetapkan memanfaatkan QRIS diberbagai sektor ekonomi. “Data terkini, menampilkan bahwa sekarang ini dan pengguna QRIS serta jumlah *merchant* yang berlokasi di Provinsi Kalimantan Selatan masing-masing mencapai lebih dari 700 ribu serta hampir 400 ribu *merchant*, pada September 2024,” ujar Filianingsih Hendarta Deputy Gubernur Bank Indonesia (Mahfuz, 2024).

Bank Indonesia (BI) Kalimantan Sekalan Optimis pengguna QRIS meningkat pada tahun 2024. Dilihat dari tahun akhir 2023 yang menggunakan QRIS menembus 529 ribu pengguna. Sebelum ini, Bank Indonesia memiliki 9 juta transaksi QRIS, dan saat ini mencapai 10,2 juta transaksi (Transaksi QRIS di Kalsel Terus Meningkat, 2024).

Membandingkan Generasi Milenial dan Generasi Z terkait QRIS dapat membantu memahami bagaimana kedua generasi ini berinteraksi dengan teknologi pembayaran digital dan bagaimana QRIS dapat dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhannya. Ini perlu guna mendorong adopsi QRIS agar dapat meluas dan memastikan keberhasilannya sebagai sistem pembayaran digital di Indonesia.

Berdasarkan penjelasan diatas, diketahui bahwa Generasi Z dan Generasi Milenial adalah 2 generasi yang banyak bertransaksi memanfaatkan QRIS, tetapi belum diketahui perbedaan terhadap QRIS secara pasti tingkat pemahaman kedua generasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian komparasi tingkat pemahaman Generasi Milenial dan Generasi Z terhadap QRIS sangat penting dilakukan. Penelitian ini dapat mengungkap bagaimana teknologi pembayaran digital diterima dan diadopsi oleh kedua generasi tersebut. Hasil penelitian ini bisa menyampaikan informasi yang bermanfaat untuk pengembangan strategi pemasaran, promosi, dan kebijakan yang lebih efektif, serta untuk mendorong pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia khususnya melalui sistem pembayaran QRIS.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti berencana untuk melaksanakan penelitian. terkait **“Komparasi Tingkat Pemahaman Antara Generasi Milenial dan Generasi Z Terhadap Penggunaan QRIS di Kota Banjarmasin.”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang tertera, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana komparasi tingkat pemahaman antara Generasi Milenial dan Generasi Z terhadap penggunaan QRIS di kota Banjarmasin?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah serta perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui komparasi tingkat pemahaman antara generasi Milenial dan generasi Z terhadap penggunaan QRIS di kota Banjarmasin

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat atau kegunaan, baik dari segi teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

##### **1. Signifikansi Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat memenuhi kajian teoritis yang berhubungan mengenai tingkat pemahaman Generasi Milenial dan Generasi Z terhadap penggunaan QRIS di Kota Banjarmasin.

## 2. Signifikansi Praktis

Diharapkan penelitian ini bisa menguntungkan bagi pemangku kebijakan dalam mendorong masyarakat banyak agar semakin yakin menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran dengan berbagai macam keunggulannya serta bisa memperluas pengetahuan mereka dan memahami tingkat pemahaman Generasi Milenial dan Generasi Z terhadap penggunaan QRIS.

### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan ini mencakup ringkasan mengenai isi setiap bab yang akan disajikan dalam penelitian ini.

**BAB I PENDAHULUAN.** Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI.** Pada bab ini, akan dijelaskan mengenai fokus utama serta subfokus penelitian yang dilakukan oleh penulis. Teori yang berkaitan dengan penelitian yang diangkat oleh penulis. Selain itu, ini adalah daftar penelitian sebelumnya yang telah dilakukan, apakah itu penelitian serupa atau penelitian yang sebagian besar terkait dengan topik skripsi yang diangkat oleh penulis. Selain itu, ada juga kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

**BAB III METODE PENELITIAN.** Pada bab ini berisi mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, Teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta tahapan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN. Pada bab ini, akan diuraikan mengenai gambaran umum penelitian, pengujian, hasil analisis data, serta pembahasan mengenai hasil analisis data (pembuktian hipotesis).

BAB V PENUTUP. Bab ini penulis membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian. Bab ini diakhiri dengan saran serta keterbatasan yang bisa dipertimbangkan mengenai hasil penelitian.