

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

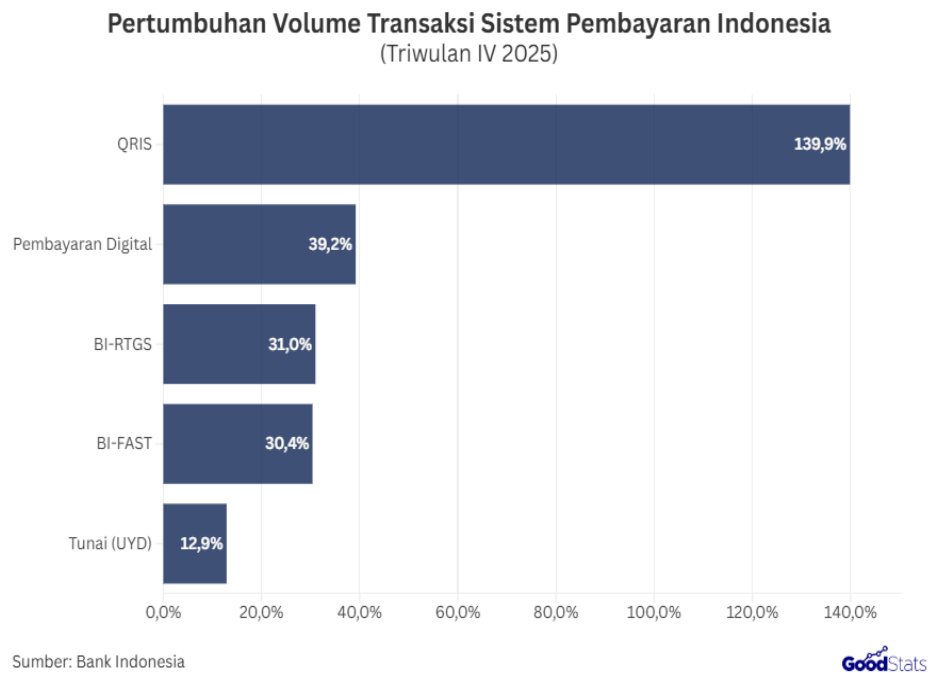
#### **A. Latar Belakang**

Transformasi digital telah menjadi fenomena umum yang memengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk sistem pembayaran. Kemajuan teknologi yang pesat dapat menyebabkan perubahan cara bertransaksi dengan terciptanya penemuan baru berupa alat pembayaran elektronik. Alat pembayaran ini mengubah sistem pembayaran dari tunai menjadi non tunai (Lintangsari et al. 2018). Sistem pembayaran non tunai juga berkembang dengan diperkenalkannya sistem pembayaran kode QR yang terstandarisasi secara nasional. *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) adalah sistem pembayaran nontunai menggunakan kode QR yang telah distandarisasi oleh Bank Indonesia untuk mempermudah dan mempercepat proses transaksi.

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada bulan Agustus 2019 sebagai solusi untuk mengintegrasikan berbagai instrumen pembayaran berbasis server melalui satu kanal bersama, sehingga mempermudah transaksi secara digital bagi masyarakat dan pelaku usaha digital (Sihaloho et al., 2020). Inisiatif ini bertujuan untuk menyederhanakan dan menyeragamkan transaksi non tunai yang menggunakan *QR Code* di seluruh Indonesia. Sebelum QRIS diterapkan, para pelaku usaha terutama pedagang di pasar tradisional harus menyediakan berbagai *QR Code* dari banyak penyedia layanan pembayaran, yang tentu menyulitkan dan membingungkan dalam praktiknya.

Sejak awal peluncurannya, antusiasme masyarakat dalam menggunakan QRIS sebagai alat transaksi harian terus mengalami lonjakan yang sangat signifikan. Pesatnya pertumbuhan penggunaan QRIS di Indonesia secara nyata dapat dilihat pada data volume transaksi berikut ini:

**Gambar 1.1 Pertumbuhan Transaksi Sistem Pembayaran Indonesia**



*Sumber : GoodStats (2026)*

Berdasarkan grafik data dari Bank Indonesia di atas, terlihat jelas volume transaksi QRIS yang luar biasa pada triwulan IV tahun 2025. Pertumbuhan yang mulanya berada di angka jutaan transaksi, kini telah melesat tajam hingga menembus angka miliaran transaksi secara nasional. Lonjakan drastis ini menjadi bukti konkret bahwa QRIS bukan lagi sekadar alternatif pembayaran, melainkan sudah bertransformasi menjadi bagian penting dari gaya hidup ekonomi baru masyarakat yang serba praktis dan non tunai (*cashless*).

Dengan menggunakan QRIS, satu *QR Code* saja sudah cukup untuk menerima pembayaran dari berbagai aplikasi. Sistem ini memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi secara praktis melalui aplikasi dompet digital (*e-wallet*) yang tersedia di *smartphone* dan terhubung dengan jaringan internet. Aplikasi-aplikasi tersebut, baik yang diterbitkan oleh lembaga perbankan maupun non perbankan, harus berbasis server dan telah memperoleh izin dari Bank Indonesia, sehingga menjamin keamanan dan keandalan transaksi. Kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan QRIS membuat sistem pembayaran ini semakin diminati oleh berbagai kalangan masyarakat, khususnya Generasi Z yang sangat dekat dengan perkembangan teknologi digital.

Generasi Z, yang dikenal sebagai generasi *digital native*, menunjukkan tingkat adopsi teknologi yang sangat tinggi, termasuk dalam penggunaan sistem pembayaran digital seperti QRIS. Mereka tertarik menggunakan QRIS karena kemudahan dan kecepatan transaksi yang ditawarkannya, memungkinkan pembayaran cukup dengan scan kode QR melalui *smartphone* tanpa perlu membawa uang tunai. Generasi Z di Banjarmasin merupakan kelompok usia yang sangat akrab dengan teknologi digital dan tumbuh dalam era kemajuan teknologi yang pesat. Mereka memanfaatkan QRIS sebagai metode pembayaran yang praktis dan efisien dalam berbagai aktivitas sehari-hari.

Meskipun QRIS menawarkan berbagai kemudahan dan kepraktisan, kenyataan di lapangan menunjukkan hal yang cukup unik pada kalangan Gen Z di Kota Banjarmasin. Bagi mereka, kebiasaan berkumpul di kafe atau tempat

jajan (*tongkrongan*) kini telah melahirkan tren gaya hidup baru. Ketika hampir semua teman di kelompoknya membayar menggunakan QRIS, secara psikologis muncul rasa gengsi atau takut dianggap ketinggalan zaman jika masih menggunakan uang tunai. Dorongan sosial inilah yang akhirnya membuat mereka ikut-ikutan beralih menggunakan QRIS. Jadi, keputusan mereka dalam menggunakan QRIS sering kali bukan karena murni butuh fungsi teknisnya, melainkan demi menjaga gengsi dan agar tetap bisa membaur di dalam lingkaran pertemanan mereka.

Banjarmasin dipilih sebagai lokasi penelitian karena kota ini menunjukkan peningkatan jumlah penduduk dan aktivitas perdagangan yang cukup pesat. Perkembangan ini menjadikan Banjarmasin sebagai wilayah yang cukup menjanjikan untuk penggunaan sistem pembayaran digital. Di tengah kemajuan tersebut, Generasi Z menjadi kelompok yang menarik untuk dikaji karena mereka tumbuh di era teknologi dan cenderung cepat beradaptasi dengan berbagai inovasi digital, termasuk penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran.

Penggunaan QRIS dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu manfaat yang dirasakan saat menggunakan QRIS. Manfaat merujuk pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa suatu teknologi atau sistem dapat membantu meningkatkan efektivitas dan kualitas pekerjaannya. Ketika individu merasa bahwa teknologi tersebut benar-benar bermanfaat dan mendukung produktivitas, maka kecenderungannya untuk menggunakannya dalam aktivitas kerja juga akan semakin tinggi (Sulfina et al., 2022).

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa keputusan penggunaan QRIS pada Generasi Z dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya manfaat yang diberikan oleh QRIS berpotensi membentuk persepsi positif dari pihak pengguna yang melakukan metode pembayaran QRIS, yang pada akhirnya dapat mendorong peningkatan dalam penggunaannya. Apabila suatu produk menawarkan kemudahan dan relevansi dalam aktivitas sehari-hari, khususnya dalam hal transaksi, maka besar kemungkinan produk tersebut akan diterima dan digunakan secara luas oleh masyarakat.

Selain Manfaat, pengaruh lingkungan sosial menjadi salah satu faktor penting yang menjelaskan keputusan individu dalam menerima atau menolak suatu inovasi. Lingkungan sosial merujuk pada bagaimana persepsi individu terhadap harapan, opini, dan tindakan orang lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengaruh lingkungan sosial bisa diartikan sebagai situasi ketika seseorang merasa terdorong untuk mencoba atau mulai menggunakan suatu sistem baru, karena ada dorongan atau ajakan dari orang-orang di sekitarnya yang dianggap penting, seperti teman, keluarga, atau orang yang mereka percayai dan hormati. Dorongan ini tidak selalu bersifat langsung, tapi sering kali muncul dari keinginan untuk merasa diterima, mengikuti tren, atau tidak ketinggalan dengan apa yang dilakukan orang lain di lingkungannya (Sinar et al., 2023).

Fenomena penggunaan QRIS di kalangan Generasi Z menjadi topik yang penting untuk dikaji karena keputusan dalam memanfaatkan sistem pembayaran digital tidak semata-mata ditentukan oleh manfaat yang diperoleh pengguna.

Faktor lingkungan sosial juga berpotensi memengaruhi keputusan tersebut. Walaupun Generasi Z identik dengan teknologi digital, alasan yang mendorong mereka menggunakan QRIS tidak selalu seragam pada setiap individu. Sebagian pengguna memanfaatkan QRIS karena dianggap praktis, cepat, dan efisien, sementara sebagian lainnya terdorong oleh pengaruh teman, tren pergaulan, maupun gaya hidup digital yang berkembang di lingkungan sosial mereka. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan QRIS pada kalangan Generasi Z, khususnya di Kota Banjarmasin. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana manfaat yang dirasakan dan lingkungan sosial memengaruhi keputusan penggunaan QRIS pada kalangan Generasi Z di Kota Banjarmasin.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana manfaat yang dirasakan dan lingkungan sosial memengaruhi keputusan penggunaan QRIS pada kalangan Generasi Z di Kota Banjarmasin. Dalam hal ini penting untuk memahami alasan yang mendorong generasi Z memilih QRIS, apakah karena sistem QRIS memberikan manfaat nyata seperti kecepatan dan efisiensi, atau karena adanya dorongan dari lingkungan sosial, seperti pengaruh teman, keluarga, maupun tren digital di media sosial. Penelitian ini juga akan menganalisis faktor mana yang paling memengaruhi dalam keputusan penggunaan QRIS. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengukur hubungan masing-masing variabel terhadap keputusan penggunaan, tetapi juga membandingkan kontribusinya

secara simultan dalam membentuk preferensi Gen Z terhadap QRIS. Meskipun penelitian mengenai penggunaan QRIS telah banyak dilakukan, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh manfaat yang dirasakan dan lingkungan sosial terhadap keputusan penggunaan QRIS pada kalangan Generasi Z di Kota Banjarmasin masih terbatas.

Dalam perspektif Islam, setiap individu dianjurkan untuk mempertimbangkan setiap tindakan yang akan dilakukan dengan baik. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Hasyr ayat 18 yang menekankan pentingnya perencanaan dan pertimbangan dalam setiap perbuatan. Ayat tersebut mengandung makna bahwa manusia hendaknya memikirkan konsekuensi dari setiap keputusan yang diambil, termasuk dalam memilih dan menggunakan suatu teknologi seperti sistem pembayaran digital. Sebagaimana ayat itu berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍّ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

**Artinya:** *Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.*

Ayat tersebut menjelaskan umat Islam dianjurkan untuk senantiasa berhati-hati dalam setiap tindakan, karena Allah SWT Maha Mengetahui dan Maha

Melihat segala perbuatan manusia, bahkan yang tersembunyi sekalipun. Ayat ini mengandung makna bahwa setiap individu perlu melakukan pertimbangan dan evaluasi sebelum mengambil suatu keputusan, agar tindakan yang dilakukan memberikan manfaat serta terhindar dari hal-hal yang merugikan. Sikap kehati-hatian tersebut merupakan bagian dari upaya meningkatkan keimanan dan ketakwaan, dengan cara menjauhi perbuatan yang tidak tepat serta memilih tindakan yang lebih baik dan bermanfaat. Dalam konteks penelitian ini, kandungan ayat tersebut relevan dengan proses pengambilan keputusan penggunaan QRIS pada kalangan Generasi Z, di mana individu perlu mempertimbangkan manfaat yang diperoleh serta pengaruh lingkungan sosial sebelum memutuskan menggunakan suatu teknologi. Dengan demikian, keputusan penggunaan QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh faktor rasional seperti kemudahan dan efisiensi, tetapi juga mencerminkan sikap kehati-hatian dan pertimbangan yang matang sebagaimana diajarkan dalam ajaran Islam.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti merasa perlu mengkaji lebih dalam agar menemukan jawaban atas permasalahan tersebut, yang akan dibahas dalam sebuah skripsi dengan judul **“PENGARUH MANFAAT YANG DIRASAKAN DAN LINGKUNGAN SOSIAL DALAM KEPUTUSAN PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* PADA KALANGAN GENERASI Z DI KOTA BANJARMASIN”**.

## B. Rumusan Masalah

1. Apakah manfaat yang dirasakan dan lingkungan sosial secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* pada kalangan Generasi Z di kota Banjarmasin?
2. Apakah manfaat Yang Dirasakan dan lingkungan sosial secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* pada kalangan Generasi Z di kota Banjarmasin?

## C. Tujuan penelitian

1. Menganalisis pengaruh manfaat yang dirasakan dan lingkungan sosial secara simultan terhadap Keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* pada kalangan Generasi Z di kota Banjarmasin.
2. Menganalisis pengaruh manfaat yang dirasakan dan lingkungan sosial secara parsial terhadap Keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* pada kalangan Generasi Z di kota Banjarmasin.

## D. Signifikansi Penelitian

### 1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengayaan literatur mengenai perilaku konsumen dalam era digital, khususnya dalam konteks pembayaran non tunai yang berbasis *QR Code* seperti QRIS. Fokus pada dua variabel utama, yaitu Manfaat dan Sosial, memungkinkan analisis yang lebih mendalam tentang bagaimana persepsi terhadap keuntungan serta pengaruh sosial membentuk pola pengambilan keputusan individu, khususnya di kalangan Generasi Z. Dengan menjadikan Generasi Z sebagai

kelompok yang sangat dekat dengan teknologi dan memiliki karakteristik unik dalam menerima perubahan, penelitian ini dapat memperluas pemahaman akademik mengenai bagaimana faktor-faktor psikologis dan sosial berperan dalam membentuk adopsi terhadap inovasi layanan keuangan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi teoritis dalam kajian-kajian selanjutnya yang membahas perilaku digital masyarakat urban di Indonesia.

## 2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini menawarkan wawasan yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak untuk mendorong percepatan transformasi keuangan digital. Bagi regulator dan pemerintah daerah, hasil penelitian dapat menjadi pijakan dalam merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan penggunaan QRIS, dengan mempertimbangkan apa yang benar-benar dirasakan manfaat oleh pengguna muda dan bagaimana lingkungan sosial memengaruhi keputusan mereka.

Bagi pelaku usaha, khususnya UMKM dan penyedia layanan keuangan digital, temuan dari penelitian ini dapat digunakan untuk menyusun strategi komunikasi dan promosi yang lebih efektif dalam menjangkau Generasi Z. Mengetahui bahwa persepsi terhadap kemudahan, kepraktisan, dan efisiensi menjadi penentu utama, serta bahwa dorongan sosial seperti tren atau rekomendasi teman sebaya memiliki kekuatan

tersendiri, memungkinkan pendekatan yang lebih kontekstual dan relevan diterapkan.

Dengan demikian, penelitian ini bukan hanya menambah pengetahuan di bidang akademik, khususnya tentang perilaku generasi Z dalam menggunakan sistem pembayaran digital seperti QRIS, tetapi juga bisa memberi manfaat nyata di lapangan. Hasil penelitian ini dapat membantu pemerintah, Bank Indonesia, maupun pelaku usaha dalam menyusun strategi yang lebih tepat, misalnya dengan sosialisasi yang lebih efektif atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan generasi muda. Secara khusus, penelitian ini juga penting untuk mendorong inklusi keuangan digital di Kota Banjarmasin, karena generasi Z yang akrab dengan teknologi berpotensi menjadi penggerak utama dalam memperluas penggunaan pembayaran digital dan mendukung perkembangan ekonomi daerah.

#### E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman mengenai penelitian ini, peneliti akan menjelaskan beberapa istilah atau konsep yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas. Istilah atau konsep tersebut antara lain:

1. Keputusan Penggunaan adalah tahap di mana seseorang memutuskan untuk menggunakan suatu produk atau layanan setelah melalui proses pertimbangan (Tjiptono 2016). Yang dimaksud keputusan penggunaan dalam penelitian ini adalah bagaimana tindakan aktual dan pengalaman langsung yang dirasakan oleh Generasi Z di Kota Banjarmasin dalam

mengadopsi serta mengintegrasikan QRIS sebagai instrumen transaksi keuangan utama dalam aktivitas sehari-hari.

2. Manfaat yang dirasakan adalah persepsi individu mengenai keuntungan atau nilai yang diperoleh dari penggunaan suatu produk atau layanan (Jogiyanto 2007). Yang dimaksud manfaat yang dirasakan dalam penelitian ini adalah bagaimana generasi z ini mengukur manfaat QRIS dari seberapa instan alat ini mulai dari efisiensi waktu transaksi dan kepraktisan dalam menggunakannya.
3. Lingkungan sosial adalah pengaruh dari orang lain terhadap perilaku individu. Dalam teori perilaku konsumen, ini berkaitan dengan bagaimana seseorang dipengaruhi oleh orang-orang di sekitarnya (Putri Nugraha et al. 2021). Yang dimaksud lingkungan sosial dalam penelitian ini adalah lingkungan pertemanan memiliki peran yang sangat kuat dalam membentuk kebiasaan transaksi Gen Z di Kota Banjarmasin. Penggunaan QRIS secara ramai-ramai di suatu kelompok menimbulkan efek domino secara psikologis. Ada motivasi kuat bagi seorang individu untuk ikut memakai QRIS agar tidak merasa terasingkan atau dianggap kuno karena masih mengandalkan uang tunai di tengah ekosistem yang sudah serba digital.