

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi di era modern telah mengalami perkembangan pesat dari tahun ke tahun dan merambat ke berbagai sektor keuangan. Salah satu kegiatan yang di pengaruhi oleh teknologi adalah sistem pembayaran. Sebelum terciptanya uang, manusia mengandalkan sistem barter sebagai awal dari kegiatan perdagangan yang sudah berlangsung sejak tahun 6000 SM hingga munculnya uang sebagai alat pembayaran yang sah (Hutami, 2020). Uang sebagai komoditas yang umum digunakan oleh masyarakat untuk transaksi barang dan jasa yang telah mengalami transformasi. Pada awalnya masyarakat menggunakan uang tunai sebagai alat transaksi utama. Namun dengan adanya *fintech* sistem pembayaran mengalami inovasi baru yang memungkinkan sebagai alat transaksi yang efisien (Huljannah & Satria, 2021).

Fintech (Financial Technology) merupakan sebuah inovasi revolusioner yang lahir dari kemajuan teknologi di sektor ekonomi maupun keuangan. Di era yang canggih ini peran *fintech* tidak terbatas pada layanan yang disediakan oleh lembaga perbankan saja, melainkan juga sebagai sarana bagi beragam bisnis baru yang membantu memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa terikat pada rekening bank konvensional. Salah satu contoh penerapannya adalah penggunaan uang elektronik yang telah menjadi populer dan memudahkan masyarakat dalam bertransaksi secara efisien dan aman (Rahmatillah et al., 2018).

Menurut (Tazkiyyaturrohmah, 2018) uang elektronik merupakan alat pembayaran dalam bentuk elektronik di mana nilai uangnya disimpan dalam bentuk media seperti kartu prabayar, kartu debit elektronik ataupun *e-wallet*. Dengan uang elektronik pengguna dapat melakukan transaksi pembayaran yang tidak perlu menggunakan uang tunai sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Dalam beberapa tahun terakhir aplikasi *e-wallet* telah menjadi tren yang populer di Indonesia. pertumbuhan *e-wallet* didukung oleh adopsi yang luas dari perangkat pintar seperti *smartphone* yang memudahkan akses dan penggunaan layanan *e-wallet*. Dompot digital atau *e-wallet* merupakan sebuah aplikasi produk uang elektronik yang telah tersedia dan menawarkan kemudahan, kecepatan serta keamanan dalam penggunaannya seperti layanan-layanan populer seperti OVO, Go-Pay, DANA, Shopee Pay, Link-Aja, i-saku, dan sebagainya (Kumala & Mutia, 2020).

Aplikasi *e-wallet* sebagai aplikasi bermanfaat karena hadir di Indonesia dengan menawarkan fitur-fitur sesuai yang dibutuhkan penggunanya seperti fitur terbaru dari *e-wallet* yaitu *QR Code* yang bisa memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran tanpa menggunakan uang tunai. *QR Code* dalam ketentuan Bank Indonesia No. 21/18/PADG/2019 adalah kode dua dimensi terdiri atas penanda tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas dan sudut kanan atas memiliki modul hitam berupa persegi titik atau piksel dan memiliki kemampuan menyimpan data alfanumerik, karakter dan simbol yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi pembayaran dengan memindai (Saputri, 2020)

Dalam hal metode pembayaran QR Code berfungsi untuk menghubungkan pengguna dengan layanan transaksi pembayaran. Pengguna dapat melakukan pembayaran dengan cara memindai QR Code menggunakan kamera *smartphone*. Sebagai tanggapan atas meningkatnya penggunaan pembayaran melalui dompet digital Bank Indonesia menetapkan standar dalam penggunaan QR Code untuk memastikan kelancaran dan keamanan dalam proses transaksi (Mayanti, 2020)

Bank Indonesia bertanggung jawab dalam pengaturan kebijakan moneter dan sistem pembayaran serta telah mengeluarkan kebijakan sistem yang dikenal sebagai *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 16/08/PBI/2014. Alat pembayaran *QRIS* diharapkan dapat memberikan dampak positif pada pertumbuhan perekonomian di Indonesia (Setiawan & Mahyuni, 2020). Pada tanggal 17 Agustus 2019, Bank Indonesia secara resmi meluncurkan layanan *QRIS*. Kemudian mulai tanggal 01 Januari 2020 *QRIS* diterapkan secara nasional. Tujuan utama penerapan *QRIS* adalah untuk mendorong efisiensi transaksi pembayaran digital dan mempercepat inklusi keuangan digital. Jika sebelumnya merchant perlu menyediakan beberapa QR Code untuk beberapa aplikasi pembayaran digital kini cukup memiliki satu QR Code saja, yaitu *QRIS*. Dengan adanya *QRIS* seluruh aplikasi pembayaran dari penyelenggara manapun baik bank dan non bank yang digunakan masyarakat dapat digunakan di seluruh toko, warung, parkir, tiket wisata, dan donasi yang telah bekerja sama dengan *QRIS* (Satyadharma et al., 2021).

QRIS sebagai teknologi baru masih banyak masyarakat yang belum mengenal teknologi ini. Maka dari itu, Bank Indonesia gencar melakukan sosialisasi

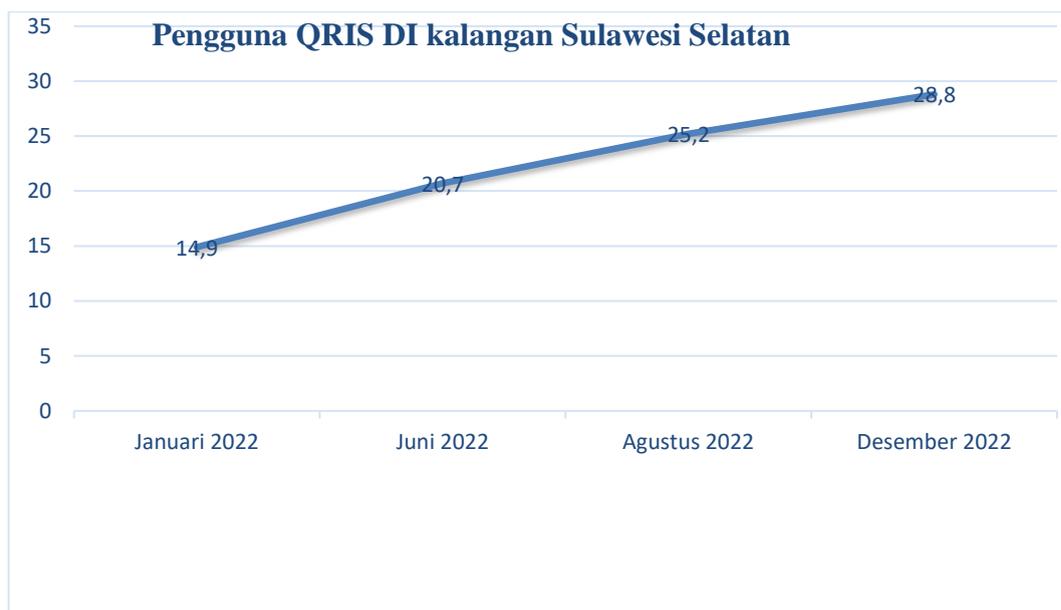
agar *QRIS* semakin dikenal masyarakat dan menarik pengguna baru (Faizani & Indriyanti, 2021). Generasi milenial menjadi target utama dalam upaya ini karena merupakan pengguna *e-wallet* terbanyak di Indonesia saat ini mencapai 68% dari total pengguna *e-wallet*. Generasi milenial juga dikenal sebagai generasi Y yang merujuk kepada individu yang lahir antara tahun 1980 hingga 2000-an.

Mahasiswa saat ini termasuk dalam generasi milenial. Dalam menggunakan teknologi generasi milenial dapat cukup mahir dalam menggunakan teknologi karena sudah tumbuh dengan adanya TV berwarna, *smartphone* bahkan internet. Generasi milenial memiliki beberapa kebiasaan dan karakter khas yang membedakan dari generasi sebelumnya. Karakter yang di timbulkan dari generasi milenial ini sangat tergantung pada gadget, tidak dapat lepas dari sosial media dan menyukai hal hal yang instan dan cepat.

Sebagai generasi yang terbiasa dengan teknologi modern, mahasiswa milenial cenderung terampil dalam berinteraksi dengan perangkat digital dan memanfaatkan berbagai aplikasi teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Generasi milenial cenderung aktif dalam berbagai platform media sosial menggunakan *smartphone* sebagai alat komunikasi, akses informasi, menikmati kemudahan serta kenyamanan dalam melakukan aktivitas secara online (Nadhilah et al., 2021).

Kota Makassar merupakan salah satu kota yang dikenal sebagai pusat pendidikan di Sulawesi Selatan. Banyaknya perguruan tinggi di kota ini menjadikannya sebagai salah satu kota pelajar yang cukup signifikan di provinsi Sulawesi Selatan. Sebagian besar mahasiswa di Makassar termasuk dalam generasi milenial yang banyak menggunakan teknologi seperti *QRIS* yang dapat

memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi (Nawawi, 2020). Didukung oleh data pengguna *QRIS* di wilayah Makassar dengan diagram data sebagai berikut:



Sumber: Databoks 2022

Dari data di atas jumlah pengguna *QRIS* ini mengalami peningkatan yang cukup pesat dari awal Januari 2022 hanya terdapat 14,9 ribu pengguna aktif kemudian meningkat pada akhir bulan Desember 2022 yaitu 28,8 pengguna yang aktif Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *QRIS* telah menjadi kebiasaan dan kebutuhan masyarakat Makassar (Kurniawan, 2022)

Mahasiswa mulai memanfaatkan teknologi terutama *fintech* (*financial technology*) sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbelanjaan secara lebih efisien dan praktis. Sebagai contoh banyak mahasiswa yang menggunakan uang elektronik berbasis *server* untuk memudahkan pembayaran digital. Dengan memanfaatkan teknologi ini proses transaksi menjadi lebih cepat dan nyaman tanpa perlu membawa uang tunai secara fisik. Selain itu penggunaan uang elektronik juga

memberikan fleksibilitas dalam melakukan pembayaran di berbagai tempat yang menerima pembayaran *non* tunai menjadikannya pilihan yang populer di kalangan mahasiswa.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan suatu teknologi. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku milenial meliputi faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi. Faktor psikologi dipengaruhi oleh persepsi yang dapat memotivasi seseorang untuk bertindak dan akan mempengaruhi keinginannya terhadap teknologi tertentu (Andespa, 2017). Menurut teori *TAM (Technology Acceptance Model)* ada dua faktor yang mempengaruhi penerimaan seseorang terhadap teknologi baru yaitu persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan (Hartanti, 2021). Persepsi manfaat berkaitan dengan sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut akan memberikan manfaat dan nilai positif bagi kehidupan atau pekerjaannya sedangkan persepsi kemudahan penggunaan berhubungan dengan seberapa mudah seseorang menganggap teknologi tersebut dapat digunakan dan beroperasi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Syahril & Rikumahu, 2019) terhadap mahasiswa Universitas Telkom tentang penggunaan *TAM (Technology Acceptance Model)* dalam analisis minat penggunaan *QRIS* di aplikasi *e-wallet* hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (uji t) persepsi manfaat memiliki pengaruh positif dengan tingkat signifikan paling besar terhadap minat penggunaan *QRIS* di *e-wallet*. Artinya masyarakat menggunakan *QRIS* karena membuat kemanfaatan untuk membuat pekerjaan menjadi mudah. Pada penelitian yang dilakukan (H. A. Ningsih et al., 2021) persepsi manfaat dan kemudahan

berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat menggunakan *QRIS*. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan (Siregar, 2021) tentang minat menggunakan *QRIS* menunjukkan tidak berpengaruh secara signifikan pada kemudahan dan manfaat terhadap minat penggunaan *QRIS* karena manfaat *QRIS* sama dengan penggunaan uang tunai.

Minat seseorang menggunakan *QRIS* sebagai alat transaksi pembayaran sangat bergantung pada kelancaran arus transaksi pengguna. Kesuksesan suatu sistem salah satunya kelancaran dalam proses pembayaran transaksi tersebut. Jika proses yang terlalu lama membuat pengguna kurang nyaman untuk menggunakan kembali metode pembayaran tersebut. Begitupun sebaliknya jika proses yang di perlukan hanya memerlukan waktu yang singkat, maka pengguna tanpa ragu menggunakan metode pembayaran dengan sistem *QRIS* (Palupi, 2021). Selain itu, tentunya ada resiko yang dapat muncul dari minat penggunaan *QRIS* di aplikasi *e-wallet* karena terkait dengan transaksi keuangan di dalamnya. Resiko seperti pencurian informasi data diri dan saldo keuangan menjadi beberapa hal yang harus diwaspadai oleh para pengguna *QRIS* di aplikasi *e-wallet*. Meski demikian penelitian dari (Hidayat et al., 2017) menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna masih mempercayai layanan *QRIS* di aplikasi *e-wallet* dan tetap menggunakannya. Untuk meyakinkan pengguna dan menarik minat mereka agar terus menggunakan *QRIS* di aplikasi *e-wallet*, penyedia layanan *e-wallet* perlu memberikan perhatian yang serius terhadap aspek keamanan penggunaan aplikasi ini. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan peningkatan keamanan pada sistem transaksi dan data pengguna.

Sehubungan dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Pengaruh Kelancaran dan Keamanan Bertransaksi Sebagai Pengganti Pembayaran Tunai Terhadap Minat Penggunaan *QRIS* di Aplikasi *E-wallet* Pada Generasi Milenial (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Makassar Sulawesi Selatan)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di angkat dalam penelitian ini maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kelancaran bertransaksi sebagai pengganti pembayaran tunai berpengaruh terhadap minat penggunaan *QRIS* di aplikasi *e-wallet* pada generasi milenial mahasiswa kota makassar?
2. Apakah keamanan bertransaksi sebagai pengganti pembayaran tunai berpengaruh terhadap minat penggunaan *QRIS* di aplikasi *e-wallet* pada generasi milenial mahasiswa kota makassar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelancaran bertransaksi sebagai pengganti pembayaran tunai berpengaruh terhadap minat penggunaan *QRIS* di aplikasi *e-wallet* pada generasi milenial mahasiswa kota Makassar
2. Untuk mengetahui keamanan bertransaksi sebagai pengganti pembayaran tunai berpengaruh terhadap minat penggunaan *QRIS* di aplikasi *e-wallet* pada generasi milenial mahasiswa kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi kampus Universitas Muslim Indonesia, diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu.
- b. Bagi Peneliti, diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti terutama sistem pembayaran berbasis *QRIS*
- c. Bagi Peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadi sumber rujukan atau acuan tambahan informasi serupa ketika melakukan penelitian terkait serta untuk dikembangkan lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank Indonesia, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan atau solusi untuk pengelolaan *QRIS* sehingga dapat membantu dalam pengembangan *QRIS*.
- b. Bagi Mahasiswa, diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam menggunakan *QRIS* sebagai alat pembayaran digital.
- c. Bagi Masyarakat, diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam menggunakan *QRIS* sebagai alat pembayaran digital.