

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Generasi Z adalah generasi yang berbeda dari generasi sebelumnya yang mana generasi ini hidup berdampingan dengan kemajuan teknologi yang berkembang dengan sangat pesat. Mereka kerap disebut sebagai *digital native*, karena terbiasa menggunakan media sosial. Selain itu, mereka juga dikenal sebagai kelompok yang memiliki kemampuan tinggi dalam beradaptasi dengan dunia digital (Harsen, 2024). karakteristik ini menjadikan Gen Z generasi yang paling adaptif terhadap inovasi digital, termasuk dalam hal metode pembayaran modern seperti *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).

Menurut Ema Fitriyani, (2024) bahwa kepraktisan QRIS membuatnya sangat populer di kalangan Gen Z. Generasi ini terbiasa menggunakan dompet digital sebagai bagian dari gaya hidup mereka. QRIS menawarkan kemudahan untuk melakukan berbagai jenis transaksi, seperti pembayaran makanan, transportasi, dan belanja daring, hanya melalui ponsel tanpa perlu membawa uang tunai. Bagi Gen Z, efisiensi dan fleksibilitas yang ditawarkan QRIS sangat sejalan dengan kebutuhan mereka akan kecepatan dan kenyamanan.

Perubahan gaya hidup *digital* masyarakat, termasuk Generasi Z, mendorong bank untuk melakukan transformasi dari layanan konvensional menuju layanan *digital*. Dahulu, transaksi perbankan harus dilakukan melalui kantor cabang dengan proses yang relatif lambat dan terbatas waktu operasional. Kini, dengan hadirnya

layanan digital seperti *internet banking* dan *mobile banking*, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi secara cepat, efisien, dan tanpa batasan waktu. Salah satu bentuk nyata dari digitalisasi layanan perbankan ini adalah fitur pembayaran digital berbasis QR code, yakni QRIS, yang kini menjadi andalan dalam transaksi non-tunai modern.

Selain itu, integrasi QRIS dengan platform media sosial semakin memperkuat adopsi metode pembayaran digital di kehidupan sehari-hari mereka. Dengan adanya fitur-fitur tambahan seperti pembayaran berbasis scan dan riwayat transaksi yang terintegrasi, QRIS tidak hanya sekadar alat transaksi, tetapi juga bagian dari pengalaman digital yang holistik. Namun, kualitas pengalaman digital yang holistik ini sangat bergantung pada seberapa baik fitur QRIS diimplementasikan dan berfungsi dalam setiap aplikasi pembayaran yang mereka gunakan, yang pada akhirnya akan menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut.

Tabel 1. 1
10 Provinsi dengan Jumlah Merchant QRIS Terbanyak

Nama Data	Nilai
Jawa Barat	6,81 Juta
DKI Jakarta	5,28 Juta
Jawa Timur	3,61 Juta
Jawa Tengah	3,2 Juta
Banten	1,78 Juta
Sumatera Utara	1,24 Juta
Sulawesi Selatan	964.000
Bali	824.000
Sumatera Selatan	819.000
DI Yogyakarta	739.000

Sumber: databoks

Menurut data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), pada Maret 2024 ada sekitar 32 juta *merchant* atau pedagang yang melayani pembayaran lewat QRIS. Pada Maret 2024 merchant QRIS paling banyak berada di Jawa Barat, yakni 6,8

juta *merchant*. Provinsi lain yang jumlah merchant QRIS-nya tergolong banyak adalah DKI Jakarta, Jawa Timur, Jawa Tengah dan Banten. Kemudian ada Sumatera Utara, Sulawesi Selatan, Bali, Sumatera Selatan, dan DI Yogyakarta dengan rincian seperti terlihat pada grafik. Jika digabungkan, 10 provinsi tersebut memiliki 79% dari total jumlah *merchant* QRIS nasional.

Tabel 1. 2
Distribusi Penyelenggara QRIS

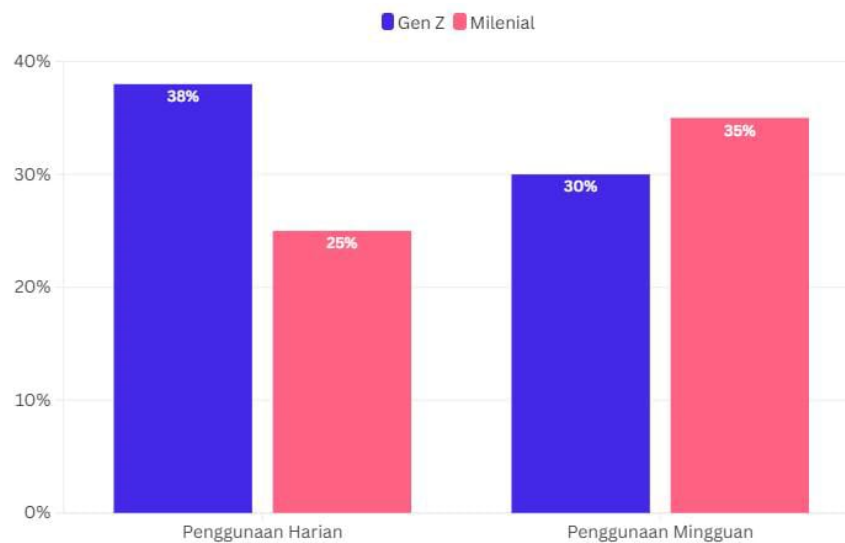
Kategori	Jumlah	Persentase
Bank	72	60,5 %
Fintech	43	36,1 %
Switching	4	3,4 %
Total	119	100%

Sumber: GoodStats

Per tanggal 28 Mei 2024, sudah terdapat 119 penyelenggara QRIS yang terdaftar secara resmi. Rinciannya, sebanyak 72 penyelenggara merupakan bank, 43 penyelenggara merupakan *fintech*, dan sisanya adalah penyelenggara *switching*.

Kepala Perwakilan BI Jabar Erwin Gunawan menambahkan bahwa terdapat 350,2 ribu pengguna baru QRIS yang berasal dari Jawa Barat. Kuatnya perekonomian di provinsi tersebut, ditambah dengan pola mobilitas masyarakatnya yang terus naik dan daya beli yang tinggi membuat Jawa Barat memiliki catatan positif dalam penggunaan QRIS. Pierre Rainer, (2024). Pertumbuhan eksplosif jumlah pengguna dan *merchant* QRIS ini, meskipun positif, juga membawa tantangan tersendiri bagi para penyelenggara layanan, termasuk perbankan. Di

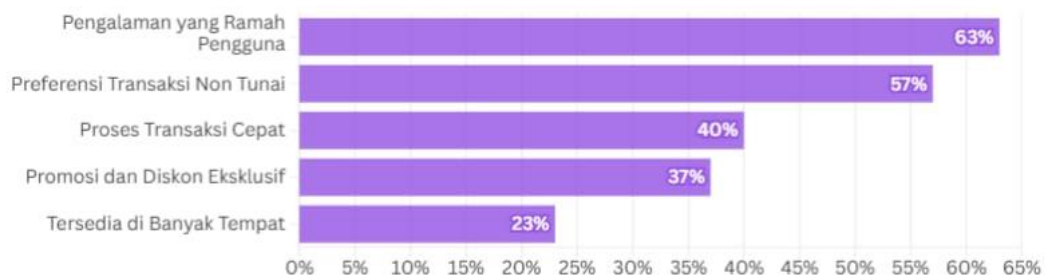
tengah persaingan dan tuntutan pengguna yang semakin tinggi, terutama dari segmen Gen Z yang kritis, kualitas pengalaman transaksi melalui fitur QRIS pada setiap aplikasi menjadi faktor *diferensiasi* yang krusial untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.



Gambar 1. 1
Frekuensi Penggunaan QRIS Gen Z dan Milenial
Sumber: Goodstats

Menurut Aisyah Fitriani Arief, (2024) sebanyak 38% Gen Z menggunakan QRIS dalam kehidupan sehari-hari. Milenial berada diposisi selanjutnya dengan angka mencapai 25%. Dalam penggunaan mingguannya, 35% Milenial lebih sering menggunakan QRIS dari Gen Z yang hanya mencapai 30%. Didukung oleh aplikasi perbankan seperti WONDR by BNI yang mengintegrasikan fitur ini. Meskipun WONDR by BNI hadir untuk memenuhi kebutuhan tersebut, kenyataannya adalah belum ada penelitian yang mengkaji secara spesifik pengaruh fitur QRIS dalam WONDR by BNI terhadap kepuasan Generasi Z. Studi terdahulu Miswanto &

Prasetyo, (2022) fokus pada platform digital umum, bukan aplikasi khusus seperti WONDR by BNI.



Gambar 1. 2
Alasan utama Gen Z dan Milenial menggunakan QRIS
Sumber: GoodStats

Menengok frekuensi penggunaan QRIS, tak dapat dipungkiri mode pembayaran tersebut menjadi bagian penting dan integral dalam kehidupan Gen Z dan Milenial. Sebanyak 63% pengguna merasa QRIS memiliki pengalaman yang user-friendly, sementara 57% menyatakan preferensi terhadap transaksi non-tunai. Pembayaran digital kini menjadi pilihan utama karena konsumen tak perlu menyiapkan uang tunai, dan 40% menilai proses transaksi yang cepat sebagai pertimbangan utama.

Selain itu, 37% tertarik pada promosi dan diskon eksklusif, dan 23% mengapresiasi ketersediaan QRIS di banyak lokasi. Cakupan pembayarannya yang luas (e-wallet hingga m-banking) serta adopsi QRIS oleh banyak usaha turut mendorong penggunaannya (Aisyah Fitriani Arief, 2024). Sejauh mana berbagai

aspek kualitas ini benar-benar dirasakan dan terpenuhi oleh Gen Z ketika menggunakan fitur QRIS pada platform spesifik WONDR by BNI, serta bagaimana dampaknya terhadap kepuasan mereka secara keseluruhan, merupakan area yang masih memerlukan investigasi lebih lanjut.

Rahmadi et al., (2025) Penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital di kalangan mahasiswa telah menunjukkan dampak yang signifikan dalam mempermudah transaksi sehari-hari. Mayoritas mahasiswa (94%) telah mengenal dan menggunakan QRIS, dan sebanyak 62% merasa sangat terbantu dengan kemudahan transaksi yang ditawarkan oleh teknologi ini. Dari sisi efisiensi, QRIS memungkinkan mahasiswa untuk melakukan transaksi lebih cepat dan nyaman, tanpa perlu membawa uang tunai.

Sebanyak 52% mahasiswa menyatakan bahwa QRIS memiliki dampak yang cukup besar terhadap kehidupan mereka, dengan manfaat yang dirasakan dalam aspek efisiensi waktu dan kemudahan transaksi. Namun, meskipun QRIS menawarkan berbagai keuntungan, masih terdapat kendala teknis seperti masalah konektivitas internet yang menyebabkan 66% mahasiswa sesekali mengalami hambatan dalam menggunakan QRIS. Keamanan juga menjadi aspek penting yang dievaluasi, dan hasilnya menunjukkan bahwa 58% mahasiswa merasa cukup aman saat bertransaksi menggunakan QRIS, sementara 42% masih memilih menggunakan pembayaran tunai dalam situasi tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa meski ada rasa aman dalam menggunakan QRIS, kepercayaan penuh terhadap sistem ini masih belum sepenuhnya tercapai di kalangan mahasiswa.

Penelitian Kurnia Rahman & Supriyanto, (2022) juga mendukung temuan ini, dimana mereka mengungkapkan bahwa pengetahuan, manfaat, dan persepsi risiko mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan QRIS. Fenomena adanya kendala teknis dan isu kepercayaan yang masih dirasakan oleh mahasiswa dalam penggunaan QRIS secara umum ini menjadi sangat relevan untuk diteliti dalam konteks aplikasi perbankan spesifik seperti WONDR by BNI. Penting untuk diketahui apakah platform baru ini telah berhasil memitigasi masalah-masalah tersebut atau justru memunculkan dinamika pengalaman pengguna yang berbeda, yang pada akhirnya akan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka.

Fitur QRIS menggabungkan prinsip teknologi keuangan dengan kenyamanan bagi pengguna, sehingga dapat meningkatkan efisiensi transaksi sehari-hari. Menurut Nugroho et al., (2020), *interoperabilitas* dengan berbagai *merchant* menjadi kunci kepuasan pengguna. Berdasarkan Bank Indonesia, (2022) menegaskan bahwa keamanan QRIS melalui enkripsi data telah mengurangi risiko penipuan sebesar 40 %.

E-service quality merupakan kemampuan suatu aplikasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cara yang efektif dan efisien melalui internet. Menurut Zeithaml, et al. (2019) model konseptual untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan dan membaginya menjadi enam dimensi yaitu *efisiensi*, *responsiveness*, *fulfillment*, kompensasi, kontak dan privasi sehingga membentuk skala *core online service* atau skala inti. Menurut Kotler dan Keller, (2007) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja

(atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dengan demikian, kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) yang mencakup berbagai dimensi seperti efisiensi, reliabilitas, dan privasi pada fitur QRIS secara teoritis menjadi penentu penting kepuasan pengguna. Namun, bagaimana persepsi Gen Z terhadap manifestasi *E-Servqual* ini pada fitur QRIS dalam aplikasi WONDR by BNI, dan bagaimana hal tersebut secara nyata berkontribusi pada kepuasan mereka, merupakan fokus yang memerlukan pembuktian empiris dalam penelitian ini.

Meskipun berbagai studi telah mengkaji adopsi dan kepuasan terhadap QRIS atau e-wallet secara umum di kalangan Generasi Z, menurut Widodo & Pratama, (2021) dan Asosiasi Fintech Indonesia, (2023) terdapat kekosongan penelitian yang signifikan terkait evaluasi spesifik fitur QRIS yang terintegrasi dalam aplikasi perbankan baru dan strategis seperti WONDR by BNI. Sejauh ini, belum ada kajian mendalam yang secara khusus mengukur bagaimana kualitas layanan elektronik dari fitur QRIS pada WONDR by BNI memengaruhi kepuasan Generasi Z, terutama dalam konteks mahasiswa di lingkungan akademik seperti Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

Mahasiswa sebagai kelompok Gen Z yang sangat adaptif terhadap teknologi dan pengguna aktif layanan digital merupakan subjek penting untuk diteliti, namun data empiris mengenai persepsi dan kepuasan mereka terhadap fitur QRIS di WONDR by BNI masih minim. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting

untuk mengisi kesenjangan tersebut, dengan menganalisis pengaruh penggunaan fitur QRIS (melalui kualitas layanan elektroniknya) pada aplikasi WONDR by BNI terhadap kepuasan mahasiswa Generasi Z khususnya pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Siliwangi. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan masukan berharga bagi BNI dalam optimalisasi platform digitalnya, tetapi juga memperkaya literatur mengenai perilaku konsumen Gen Z di era *fintech*.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- a) Bagaimana fitur QRIS diimplementasikan dalam aplikasi WONDR by BNI?
- b) Bagaimana kepuasan Generasi Z dalam transaksi QRIS pada aplikasi WONDR by BNI?
- c) Bagaimana pengaruh penggunaan fitur QRIS terhadap kepuasan nasabah Generasi Z dalam transaksi WONDR by BNI?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui fitur QRIS dalam aplikasi WONDR by BNI.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Generasi Z, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi, dalam melakukan transaksi menggunakan fitur QRIS pada aplikasi WONDR by BNI.
3. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan fitur QRIS (*E-Servqual*) pada aplikasi WONDR by BNI terhadap kepuasan Generasi Z, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

1.4 Pengembangan Ilmu Praktis

1. Manfaat teoritis

Memperkaya kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan Generasi Z sebagai segmen pengguna dominan dalam ekosistem transaksi digital dan teknologi finansial khususnya terkait penggunaan QRIS pada aplikasi WONDR by BNI.

2. Manfaat praktis

Bagi BNI: Memberikan masukan empiris mengenai persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa Generasi Z terhadap fitur QRIS di aplikasi WONDR by BNI. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas fitur, strategi pemasaran, dan pengembangan aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi target pasar Generasi Z.

Bagi pengguna: Memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai aspek-aspek kualitas layanan elektronik pada fitur QRIS di aplikasi WONDR by BNI yang secara signifikan memengaruhi kepuasan mereka.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan baik dari segi teoritis maupun praktis dalam konteks penggunaan fitur QRIS terhadap kepuasan generasi Z dalam bertransaksi melalui aplikasi WONDR by BNI.

1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Siliwangi, Tasikmalaya, dengan fokus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan

Bisnis yang aktif menggunakan fitur QRIS dalam aplikasi WONDR by BNI. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi merupakan bagian signifikan dari Generasi Z yang menjadi fokus utama penelitian ini. Sebagai kelompok usia yang sangat adaptif terhadap teknologi (*digital natives*) dan aktif dalam menggunakan berbagai layanan digital termasuk pembayaran non-tunai, mereka adalah subjek yang relevan untuk mengukur persepsi dan kepuasan terhadap fitur QRIS pada aplikasi WONDR by BNI.

Selanjutnya, lingkungan kampus merupakan ekosistem di mana transaksi digital, termasuk penggunaan QRIS untuk berbagai kebutuhan sehari-hari (pembayaran di kantin, fotokopi, belanja online, transportasi, dll.), cenderung tinggi. Hal ini memastikan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan fitur QRIS. Pemilihan lokasi di lingkungan kampus sendiri memberikan kemudahan bagi peneliti dalam proses pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner dan observasi (jika diperlukan) kepada mahasiswa yang aktif menggunakan aplikasi WONDR by BNI.

Tabel 1. 3
Jadwal Penelitian

