

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Di era digitalisasi saat ini, kita telah menyaksikan banyak kemajuan teknologi yang memengaruhi cara kita menjalani kehidupan sehari-hari. Salah satu contohnya adalah dalam hal sistem pembayaran saat bertransaksi. Pembayaran adalah aspek yang sangat relevan dan sering kali kita lakukan dalam rutinitas keseharian. Dulu, transaksi seringkali dilakukan dengan uang tunai, tetapi sekarang ini, kita telah menyaksikan perkembangan pesat dalam sistem pembayaran yang telah mengadopsi teknologi digital, sehingga memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi dengan lebih mudah melalui penggunaan *Quick Response Code (QR Code)*.

Melalui QRIS ini, Bank Indonesia bertujuan untuk menggalakkan efisiensi dalam proses transaksi, mempercepat inklusi keuangan, serta memajukan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Tujuan utama dari langkah ini adalah untuk merangsang pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Standarisasi *QR Code* ini membawa sejumlah keuntungan bagi pengguna dan pedagang. Bagi pengguna, QRIS menjadi sangat *user-friendly* karena cukup dengan menggulirkan ponsel dan memindai kode QR melalui aplikasi QRIS, pembayaran dapat segera diselesaikan. Oleh karena itu, ini juga mempermudah masyarakat karena tidak perlu lagi membawa uang tunai, hanya perlu mengisi ulang *e-money* mereka. Di sisi lain, bagi pedagang, QRIS membantu dalam manajemen keuangan mereka dan melindungi mereka dari risiko uang palsu[1].

Bank Indonesia mencatat bahwa selama masa pandemi, terjadi pertumbuhan signifikan dalam penggunaan QRIS. Pada tanggal 22 Maret 2020, terdapat 3,1 juta pedagang yang menggunakan QRIS. Pada tanggal 30 Desember 2020, jumlah pedagang yang menggunakan QRIS meningkat sebanyak 88% menjadi 5,8 juta pedagang. Peningkatan ini terutama terjadi di kalangan pedagang UMKM, dengan total 3,6 juta pedagang mikro dan 1,3 juta pedagang kecil. Di antara mereka, pedagang kecil mengalami peningkatan tertinggi sebesar 316% dari 304,4 ribu pedagang pada tanggal 22 Maret 2020. Selain itu, terdapat 310,7 ribu pedagang besar, 558,5 ribu pedagang menengah, dan 14,7 ribu pedagang yang berkontribusi secara sosial.

Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna sangat erat, sehingga semakin tinggi tingkat kualitas yang disediakan untuk pengguna, semakin besar juga kepuasan yang mereka rasakan. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan pengguna, penting untuk memperhatikan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan merujuk pada sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna, yang dapat diukur dengan sejauh mana harapan pengguna terhadap layanan tersebut terpenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka[2].

Penelitian ini mengadopsi metode E-Servqual sebagai landasan utama. E-Servqual adalah sebuah kerangka kerja yang efektif dalam mengukur selisih antara ekspektasi dan pandangan aktual pengguna terhadap layanan tertentu, serta secara holistik menilai kualitas layanan yang ditawarkan[22].

Selain itu, penelitian ini juga mengintegrasikan metode Importance Performance Analysis (IPA) sebagai alat analisis tambahan. Melalui IPA, peneliti dapat mengidentifikasi dengan jelas atribut-atribut mana yang memiliki dampak signifikan dalam mempengaruhi pengalaman pengguna dan perlu ditingkatkan agar mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dengan pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, dengan berfokus pada elemen-elemen yang paling berpengaruh.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diberikan, dapat disimpulkan rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan aplikasi QRIS sebagai alat transaksi UMKM di Bekasi menggunakan metode *e-service quality*?
2. Bagaimana kepuasan pengguna (UMKM Bekasi) aplikasi QRIS terhadap kualitas layanan aplikasi QRIS?

## **1.3 Tujuan**

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang disusun ini, antara lain :

1. Untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi QRIS sebagai alat transaksi UMKM di Bekasi menggunakan metode *e-service quality*.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna (UMKM Bekasi) aplikasi QRIS terhadap kualitas layanan aplikasi QRIS.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti dikhususkan pada kualitas layanan dan kepuasan pengguna pada penggunaan QRIS sebagai alat transaksi penjual UMKM di Bekasi.

#### **1.5 Hipotesis**

Diduga 7 dimensi dari *e-service quality* yaitu *efficiency, fulfilment, system availability, privacy, responsiveness, contact, dan security* dapat mengukur kualitas layanan aplikasi QRIS dan mengukur kepuasan pengguna UMKM pengguna QRIS di Bekasi.