

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era digitalisasi berdampak pada kemajuan teknologi di masa ini yang semakin meningkat pada seluruh aktivitas kehidupan manusia. Mulai dari gaya bertransaksi, administrasi hingga komunikasi. Dimana perkembangan tersebut juga diiringi oleh pesatnya perkembangan *interconnection networking* (internet). Revolusi Industri 4.0 dapat menyatukan dunia digital dan fisik serta menawarkan peluang baru untuk mengumpulkan, menyebarkan dan menggunakan informasi. Hal ini berpotensi untuk meningkatkan efisiensi dan mendorong inovasi dalam skala besar didalam perusahaan. Menurut (Savitri, 2019) Dengan munculnya Revolusi Industri 4.0 akan banyak teknologi membantu pekerjaan-pekerjaan manusia untuk meningkatkan produksi didalam perusahaan, serta dapat mempercepat proses pekerjaan dan memaksimalkan jam dalam bekerja. Dari penjelasan tersebut Revolusi Industri 4.0 adalah sebuah revolusi baru yang muncul, revolusi berbasis teknologi yang dapat secara langsung membantu manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya, dengan munculnya teknologi baru maka akan berdampak bagi dunia perindustrian, bisnis, dan sumber daya manusia. bukan hanya teknologi di dalam pabrik yang akan berubah, namun sistem pengelolaan dari sebuah perusahaan seperti sistem teknologi, bisnis, dan sumber daya manusia juga akan berubah.

Rata-rata penduduk Indonesia yang berusia 16 (enam belas) tahun hingga (enam puluh empat) 64 tahun terjun di *interconnection networking* (dalam setiap

perangkat) dalam satu hari rata-rata dapat mencapai tujuh jam lima puluh sembilan menit. Adapun pengguna *interconnection networking* di Indonesia hingga mencapai 175,3 juta atau sekitar 64 (enam puluh empat) persen dari keseluruhan jumlah penduduk Indonesia secara mutlak. Sebagian besar pengguna *interconnection networking* memakai ponsel, yakni sejumlah 171 juta atau setara dengan 98 persen dari jumlah keseluruhan pengguna *interconnection networking* Indonesia (www.databoks.co.id, 2025).

Seiring dengan perkembangan teknologi yang masiv, orang mulai beralih menggunakan digital *payment* dan perlahan meninggalkan sistem pembayaran tunai. Digital *Payment* adalah model pembayaran yang memudahkan dan menawarkan kenyamanan kepada penggunanya dalam melakukan transaksi pembayaran. Pengguna hanya perlu melakukan transaksi dengan memanfaatkan internet yaitu secara *online*, tanpa harus bertemu atau datang jauh-jauh untuk menemui penjual. Digital *Payment* merupakan wakil dari seluruh pembayaran non-tunai, yang juga diartikan sebagai transaksi pembayaran elektronik antara pelaku bisnis pembeli dan penjual menggunakan akun tabungan melalui jaringan internet atau jaringan elektronik. Perkembangan yang progresif dalam teknologi komunikasi *mobile* telah mengarah pada pengembangan layanan *m-payment* yang memenuhi kebutuhan baik individu maupun organisasi.

Layanan sistem pembayaran yang kini sedang berkembang pada masyarakat secara umum yaitu dengan menggunakan scan QRIS. QRIS adalah serangkaian kode yang memuat data/informasi seperti identitas pedagang/pengguna, nominal pembayaran, dan/atau mata uang yang dapat dibaca dengan alat tertentu dalam rangka transaksi pembayaran. QRIS *code* merupakan

teknologi yang memungkinkan kita untuk menyimpan informasi dalam bentuk kode, seperti sekumpulan titik hitam. Dahulu untuk membaca kode QRIS diperlukan aplikasi khusus, namun seiring dengan berkembangnya teknologi yang semakin canggih, saat ini cukup hanya menggunakan kamera handphone maka informasi langsung muncul. Kode QRIS digunakan untuk keperluan luas salah satunya adalah sebagai alternatif cara pembayaran. Sistem pembayaran yang berkembang di Indonesia yang menggunakan kode QRIS bersumber dari kode QRIS yang berbeda-beda, dengan alasan tersebut Bank Indonesia membuat suatu standarisasi sistem pembayaran berbasis kode QRIS, sehingga kode QRIS yang tadinya eksklusif atau hanya dapat dibaca oleh penerbitnya saja kini jadi lebih inklusif yaitu dapat dibaca oleh penerbit yang lain atau yang disebut QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) (BankIndonesia, 2020) .

Menurut Rahardjo & Yulianto (2021) kepuasan konsumen akan timbul jika suatu kebutuhan maupun keinginan pelanggan dapat dipenuhi secara maksimal dari segi produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang sangat baik maka pelanggan akan timbul kepuasan, begitu juga sebaliknya apabila produk atau jasa yang ditawarkan tidak memiliki kualitas dan tidak dapat memenuhi keinginan pelanggan akan timbul tidak puas terhadap produk ataupun jasa yang diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Jika kualitas pelayanan berorientasi kepada pengguna jasa pelanggan, maka pelayanan tersebut harus memiliki nilai positif dari para pengguna jasa/pelanggan.

Untuk dapat menuju pelayanan yang berkualitas atau mendapatkan penilaian positif dari pengguna jasa, maka pihak internal perusahaan/penyedia perusahaan harus dapat melakukan pekerjaan masing-masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Hal tersebut merupakan sebuah perjalanan menuju penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna jasa (Sualang, 2020).

Keamanan didalam bertransaksi *online* ialah terkait suatu sistem bisa menghindarkan sesuatu dari unsur penipuan ataupun minimal mendeteksi penipuan didalam suatu sistem yang berbasis informasi, dimana tidak berbentuk secara fisik (Chandra, 2021). Menurut Park & Kim didalam (Mutiarra & Wibowo, 2020), Keamanan ialah kesanggupan perusahaan didalam menjaga serta melakukan pengontrolan atas informasi konsumen disaat bertransaksi online. Menurut Raharjo didalam (Sudarwanto, 2021) Keamanan ialah cara melakukan pencegahan atas penipuan serta mendeteksi penipuan yang akan terjadi. Sesuai dengan definisi di atas, bisa disimpulkan keamanan berbentuk kepercayaan dengan mengurangi perhatian pada konsumennya terkait penyalahgunaan informasi yang bersifat pribadi serta bertransaksi pada hal yang diduga rusak.

Menurut (Agustina, 2022) kemudahan penggunaan adalah ukuran sejauh mana teknologi tersebut mudah di pelajari dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang lebih. Kemudahan penggunaan juga mencakup konsep bahwa teknologi informasi dapat mengurangi usaha seseorang, baik dalam hal waktu maupun tenaga yang dibutuhkan untuk mempelajarinya atau menggunakannya, karena pada dasarnya individu yakin bahwa teknologi informasi tersebut mudah dimengerti dan tidak akan menyulitkan mereka dalam menjalankan tugas mereka.

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Azra Firdaus dan Irwandaru Dananjaya (2024) tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA *Mobile* Membuktikan bahwa Kualitas layanan, kemudahan dan keamanan BCA *Mobile* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*. Sedangkan penelitian (Sholihah Kembarsari, 2024) tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertansaksi Menggunakan *Quick Response Code Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia yang dimana Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah QRIS Bank Syariah Indonesia di wilayah Tangerang Selatan. Terdapat perbedaan hasil penelitian antara Dananjaya, 2024 dan Kembarsari, 2024 terkait kualitas layanan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan konsumen sehingga perlu dilakukan pengkajian terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan latar belakang masalah dan gap yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS IMPLEMENTASI PENGGUNAAN QRIS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ME GACOAN JOMBANG ”**.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan QRIS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Me Gacoan Jombang?
2. Apakah keamanan QRIS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Me Gacoan Jombang?
3. Apakah kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Me Gacoan Jombang?
4. Apakah kualitas layanan, keamanan, dan kemudahan QRIS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Me Gacoan Jombang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas. adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan QRIS terhadap kepuasan konsumen Me Gacoan Jombang.
2. Menganalisis pengaruh keamanan QRIS terhadap kepuasan konsumen Me Gacoan Jombang.
3. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan QRIS terhadap kepuasan konsumen Me Gacoan Jombang.
4. Menganalisis pengaruh kualitas layanan, keamanan, kemudahan penggunaan,

kepuasan konsumen QRIS terhadap kepuasan konsumen Me Gacoan Jombang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat dibagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat empiris :

Manfaat Empiris

Manfaat empiris adalah manfaat yang terkait dengan aplikasi hasil penelitian dalam praktik nyata. Penelitian dapat membantu memecahkan masalah praktis, meningkatkan kinerja, dan memberikan informasi yang berguna bagi pengambil keputusan.

1. Bagi Perusahaan

- a. Meningkatkan kualitas layanan QRIS terhadap kepuasan konsumen perusahaan Me Gacoan Jombang.
- b. Meningkatkan keamanan QRIS terhadap kepuasan konsumen perusahaan Me Gacoan Jombang.
- c. Meningkatkan kemudahan penggunaan QRIS terhadap kepuasan konsumen perusahaan Me Gacoan Jombang
- d. Meningkatkan kualitas layanan, keamanan, kemudahan penggunaan, kepuasan konsumen QRIS terhadap kepuasan konsumen perusahaan Me Gacoan Jombang.

2. Bagi Konsumen

- a. Meningkatkan kualitas layanan QRIS terhadap kepuasan konsumen Me Gacoan Jombang.
- b. Meningkatkan keamanan QRIS terhadap kepuasan konsumen Me Gacoan

Jombang.

- c. Meningkatkan kemudahan penggunaan QRIS terhadap kepuasan konsumen Me Gacoan Jombang.
- d. Meningkatkan kualitas layanan, keamanan, kemudahan penggunaan, kepuasan konsumen QRIS terhadap kepuasan konsumen Me Gacoan Jombang.

Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis adalah manfaat yang terkait dengan pengembangan teori dan konsep dalam bidang ilmu pengetahuan. Penelitian dapat membantu mengembangkan teori baru, memperluas pengetahuan, dan memperdalam pemahaman tentang fenomena atau masalah yang diteliti.

1. Bagi *Mobile Payment*
 - a. Peningkatan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi
 - b. Peningkatan penggunaan konsumen dalam bertransaksi
 - c. Peningkatan kepuasan konsumen dalam bertransaksi
 - d. Pengembangan fitur transaksi
2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Membantu referensi penelitian
 - b. Membantu meningkatkan teori
 - c. Membantu meningkatkan pemahaman
 - d. Menginspirasi penelitian selanjutnya
 - e. Memberikan kontribusi literatur peneliti

