

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digitalisasi ini, kemajuan teknologi telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan sehari-hari, termasuk dalam sistem pembayaran. Transaksi pembayaran merupakan kegiatan yang sangat umum dan penting dalam kehidupan manusia. Awalnya, transaksi dilakukan dengan menggunakan uang tunai, tetapi dengan pesatnya perkembangan teknologi, cara pembayaran telah mengalami transformasi yang cukup drastis. Saat ini, kita telah beralih ke sistem pembayaran digital yang terintegrasi, memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi dengan lebih mudah dan cepat hanya melalui Quick Response Code (QR Code). Sistem pembayaran digital ini memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna, menghilangkan ketergantungan pada uang tunai, dan mempercepat proses transaksi dalam kegiatan sehari-hari.

Perkembangan teknologi telah membawa inovasi dalam layanan keuangan, dan Bank Indonesia merespons hal ini dengan meningkatkan sistem pembayaran melalui peluncuran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). QRIS adalah standar QR Code yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk memudahkan pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik, dompet elektronik, dan mobile banking. Pada 17 Agustus 2019, Bank Indonesia, sebagai bank sentral negara, secara resmi memperkenalkan standar QRIS. Mulai 1 Januari 2020, Bank Indonesia mewajibkan semua pembayaran non tunai menggunakan QRIS [1]. QRIS memberikan alternatif metode pembayaran non-tunai secara lebih efisien. Melalui penggunaan satu standar QR Code, penyedia barang dan jasa (merchant) tidak perlu memiliki berbagai jenis QR Code dari penerbit yang berbeda. Keputusan ini mencerminkan langkah positif dalam mendukung transformasi digital dalam sektor keuangan di Indonesia [2].

Penggunaan QRIS telah menjadi tren positif belakangan ini bagi pelaku usaha dan konsumen. QRIS memberikan manfaat besar dalam memperlancar proses transaksi non-tunai dengan lebih efisien. Dengan QRIS, Bank Indonesia bertujuan untuk mendorong efisiensi dalam bertransaksi, mempercepat inklusi keuangan, serta memajukan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Tujuan akhirnya adalah mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Penggunaan QRIS oleh UMKM dapat membantu meningkatkan kinerja usaha mereka, menciptakan lingkungan bisnis yang lebih efisien, dan mendukung pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan [2].

UMKM merupakan jenis usaha produktif yang dimiliki oleh perorangan atau badan usaha dengan penghasilan sesuai dengan ketentuan undang-undang No. 20 Tahun 2008. UMKM berperan sebagai penyedia barang dan jasa, tersebar di berbagai wilayah termasuk perkotaan dan pedesaan [2]. UMKM memiliki peran penting dan dinamis dalam perekonomian Indonesia. Mereka menyumbang sekitar 99,99% dari total seluruh jenis usaha di Indonesia, dengan jumlah unit mencapai 56,54 juta [3]. UMKM telah membuktikan ketangguhannya selama krisis moneter pada tahun 1998. Namun, pada situasi pandemi saat ini, ketangguhan UMKM kembali diuji [4]. Meskipun demikian, peran penting UMKM dalam perekonomian Indonesia tetap relevan, dan dukungan terhadap sektor UMKM menjadi kunci dalam menghadapi tantangan ekonomi.

Menurut data yang diperoleh dari Kantor Perwakilan Bank Indonesia (BI) Kota Solo Raya, jumlah merchant QRIS di wilayah Soloraya pada bulan Juli 2022 mencapai 358.410, dengan Sragen menempati peringkat ketiga terendah dengan hanya 10% dari total merchant di enam kota di Soloraya [1]. Di samping itu, hanya sekitar 0,65% dari total 69.050 unit UMKM di Kabupaten Sragen yang telah beralih ke digital, yang setara dengan 450 unit UMKM.

QRIS memiliki dua sistem, yaitu Customer Presented Mode (CPM) dan Merchant Presented Mode (MPM). Dalam CPM, pengguna memberikan QR Code kepada merchant melalui aplikasi pembayaran, sementara MPM

memungkinkan pengguna melakukan transaksi dengan memindai QR Code merchant yang telah bergabung dengan penyelenggara jasa sistem pembayaran seperti Link Aja, Gopay, OVO, dan DANA. Meskipun QRIS telah banyak digunakan terutama oleh UMKM, masih ada sejumlah merchant, termasuk dalam sektor sosial, yang belum memanfaatkannya, menunjukkan potensi untuk peningkatan adopsi QRIS di kalangan pelaku usaha [5].

Kualitas pelayanan memainkan peran kunci dalam mencapai kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu memperhatikan dengan seksama kualitas pelayanan yang mereka tawarkan. Kualitas ini dapat diukur melalui sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau terlampauinya dalam proses pelayanan. Penelitian sebelumnya mengidentifikasi empat aspek utama dalam mengukur kualitas *e-service*, yaitu *efficiency* (kemudahan dan kecepatan akses), *system availability* (pelayanan yang akurat dan sesuai dengan fungsi), *fulfillment* (pemenuhan janji), dan *privacy* (tingkat keamanan informasi pelanggan). Peningkatan layanan dengan memperhatikan aspek-aspek ini dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan minat pelanggan untuk menggunakan kembali barang dan jasa yang ditawarkan, termasuk melalui sistem QRIS [5].

Dalam rangka menganalisis kualitas layanan QRIS untuk mengetahui kepuasan pengguna, penulis berfokus pada pendekatan *E-Service Quality* melalui studi kasus pada UMKM yang menggunakan QRIS di Kabupaten Sragen. Permasalahan ini menjadi pusat perhatian, di mana penelitian akan memperdalam pemahaman tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan QRIS. Melalui pendekatan *E-Service Quality*, aspek-aspek kritis seperti *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, serta *privacy* akan menjadi fokus analisis. Dengan melakukan studi kasus pada UMKM di Kabupaten Sragen, penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi dan pengalaman pengguna QRIS dalam mendukung operasional bisnis mereka. Hasil analisis

ini nantinya diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai kualitas layanan QRIS dan memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mendukung pertumbuhan dan perkembangan UMKM di wilayah tersebut [5].

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Apakah *e-service quality* memiliki dampak terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna QRIS di kalangan UMKM di Kabupaten Sragen?
2. Bagaimana kepuasan pengguna (UMKM Kabupaten Sragen) aplikasi QRIS terhadap kualitas layanan aplikasi QRIS?

1.3 Tujuan

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

1. Untuk menganalisis dan membuktikan bahwa *e-service quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada UMKM di Kabupaten Sragen.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna UMKM di Kabupaten Sragen yang menggunakan aplikasi QRIS terhadap kualitas layanan aplikasi QRIS.

1.4 Batasan Masalah

Dari deskripsi masalah yang telah disampaikan, penelitian ini akan difokuskan pada analisis kualitas layanan dan kepuasan pengguna terkait penggunaan QRIS sebagai metode transaksi oleh UMKM di Kabupaten Sragen.

1.5 Hipotesis

1. Berdasarkan 7 dimensi dari e-service quality yaitu efficiency, fulfilment, system availability, privacy, responsiveness, contact, dan security masih perlu ditingkatkan untuk mengukur kualitas layanan aplikasi QRIS
2. Aplikasi QRIS terhadap kepuasan pengguna UMKM di Kabupaten Sragen dinilai bermanfaat tetapi kinerjanya masih dibawah harapan.

1.6 Rencana kegiatan

Berikut adalah tabel lini masa pengerjaan penelitian yang disusun penulis:

Tabel 1. 1 Rencana Kegiatan

Kegiatan	Bulan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Studi Literatur										
Pengambilan Data										
Pengolahan Data										
Analisis										
Laporan										

Dalam rencana kegiatan yang telah disusun, tahap-tahap penelitian akan dilaksanakan dalam beberapa bulan mendatang. Bulan pertama dan kedua akan dialokasikan untuk studi literatur guna memahami landasan teoritis dan temuan terkini yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Bulan ketiga hingga kelima akan didedikasikan untuk pengambilan data, melibatkan proses pengumpulan data baik secara kuantitatif maupun kualitatif sesuai dengan metode yang telah ditetapkan sebelumnya. Sementara itu, bulan keenam hingga kedelapan akan difokuskan pada pengolahan data, termasuk penataan, pembersihan, dan persiapan data untuk analisis lanjutan. Pada bulan kesembilan dan kesepuluh, analisis data akan dilakukan menggunakan

metode statistik atau pendekatan kualitatif yang sesuai dengan jenis data yang ada. Terakhir, hasil penelitian akan dirangkum dalam bentuk laporan yang dikerjakan selama berjalannya penelitian. Laporan tersebut akan mencakup metodologi penelitian, temuan, analisis data, serta rekomendasi yang relevan. Penting untuk diingat bahwa jadwal ini bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan berdasarkan kemajuan penelitian serta kompleksitas data yang ditemui selama proses penelitian.

1.7 Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini telah disusun dengan sistematika penulisan yang terstruktur sebagai berikut:

- **BAB I: Pendahuluan**
Bab ini membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah yang akan diselesaikan, dan tujuan dari pengerjaan Tugas Akhir ini. Penjelasan rinci mengenai konteks penelitian dan relevansi topik juga disampaikan di dalam bab ini.
- **BAB II: Kajian Pustaka**
Bab ini mencakup pembahasan tentang fakta dan teori yang berkaitan dengan perancangan sistem. Melalui tinjauan literatur ini, penulis menganalisis kebutuhan akan rancangan arsitektur sistem yang sedang dibangun. Fokus pada pemahaman dasar dan konsep-konsep penting yang mendukung perancangan sistem.
- **BAB III: Metodologi dan Desain Sistem**
Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk rincian tentang desain sistem yang telah diusulkan. Selain itu, diuraikan pula metode pengujian yang akan diterapkan dalam rangka penelitian ini. Penjelasan yang mendalam mengenai proses penelitian dan pendekatan yang diambil oleh penulis terdapat di dalam bab ini.
- **BAB IV: Hasil dan Pembahasan**

Bab dalam penulisan ini menganalisis kualitas layanan untuk mengukur kepuasan pengguna memiliki sistematisasi yang berfokus pada uji data, analisis data berdasarkan kualitas layanan dan presentasi data.

- BAB V: Kesimpulan dan Saran

Bab dalam penulisan ini yang membahas kualitas layanan untuk mengukur kepuasan pengguna mengarah pada penyimpulan temuan serta memberikan saran-saran yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan.

Setiap bagian dari struktur penulisan tersebut disusun secara terinci dan sistematis untuk memberikan pemahaman yang jelas dan menyeluruh mengenai perjalanan penelitian yang dilakukan dalam Tugas Akhir ini.