

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pertumbuhan masyarakat modern berkembang dengan mempertimbangkan tren jangka panjang global seperti digitalisasi, pertumbuhan populasi, urbanisasi dan lingkungan, yang disebut megatren. Saat ini, ekonomi global berkembang pesat seiring dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan industri. Sistem produksi mengubah keadaan industri sehingga terjadi transisi ke mode digitalisasi, di mana elemen-elemen teknologi dan organisasi saling berhubungan satu sama lain. Selain itu, setiap elemen saling mengoptimalkan aktivitasnya dengan mempertimbangkan perubahan lingkungan.

Teori *Transaction Cost Economics* (TCE) menjelaskan bagaimana pada transaksi bisnis disusun dalam lingkungan keputusan yang telah memainkan peran penting dalam memahami transaksi antara dua pihak yang lebih efisien yang terjadi di dalam pasar. Namun, karena lebih banyak transaksi terjadi dengan cara yang dimediasi secara digital, terlepas dari semua perubahan yang ditimbulkan oleh transformasi teknologi, maka pada sistem pembayaran yang menggabungkan keunggulan teknologi terus meningkat dari tahun ke tahun, sehingga perbedaan antara transaksi kertas dan transaksi elektronik terus meningkat (Pohan, 2011). Dengan demikian, wajar jika e-commerce berkembang pesat karena internet telah membuka dimensi baru untuk perdagangan.

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi di zaman yang semakin maju, membawa perubahan kepada kebudayaan di Indonesia, terutama dalam hal bertransaksi. Kemajuan ini membawa pengaruh positif dan fleksibilitas bagi rakyat Indonesia dengan kehadiran suatu sistem pembayaran yang cepat, efisien dan diharapkan dapat diterapkan secara skala nasional dan internasional.

Bank Indonesia (BI) sebagai Bank Sentral negara Indonesia ikut serta dalam perjuangan memajukan negeri, yaitu bertepatan pada momen kemerdekaan pada 17 Agustus 2019, Bank Indonesia telah meluncurkan QRIS singkatan dari

Quick Response Code Indonesian Standard. Bank Indonesia merancang dan menetapkan QRIS sebagai standardisasi sistem pembayaran dan diharapkan mampu mendorong sistem keuangan digital berbasis *QR code* (Quick Response Code). Sehingga QR code yang merupakan salah satu shared delivery channel dalam transaksi pembayaran yang sebelumnya bersifat eksklusif atau hanya dibaca oleh penerbitnya, kini menjadi lebih inklusif atau dapat dibaca oleh penerbit yang lain, mudahnya QRIS dapat digunakan dari berbagai QR code dengan cukup satu QR code untuk semua aplikasi pembayaran (Bank Indonesia, 2019).

Dengan menggunakan standar internasional EMVCo. 1 yaitu standar untuk pembayaran lintas operasi secara global yang aman untuk mendukung keterkaitan instrumen sistem pembayaran yang lebih luas, dan mengakomodasi kebutuhan spesifik di Indonesia sehingga memberikan interoperabilitas antar provider. Bahkan QRIS diharapkan bisa digunakan dan diterima oleh lapisan masyarakat, baik didalam negeri maupun transaksi diluar negeri. Melalui transformasi digital dalam bidang sistem pembayaran di Indonesia, diharapkan dapat membantu percepatan pengembangan ekonomi dan keuangan digital.

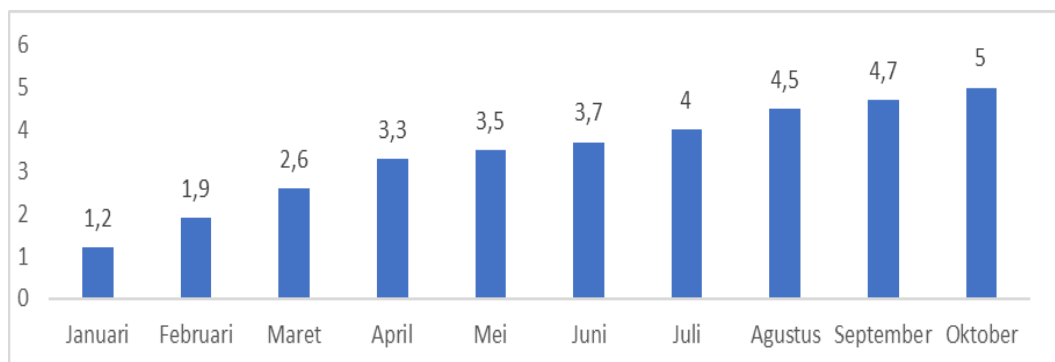
QRIS semacam sistem pemersatu pembayaran yang menggunakan scan QR code, tetap pada aplikasi dompet elektronik (e-wallet) dan uang elektronik (mobile banking) berbasis server. Maka dengan adanya QRIS, diharapkan segala sesuatu menjadi lebih mudah dalam bertransaksi menjual dan membeli. Jika melihat hadits yang telah diriwayatkan oleh Tirmidzi (no.1319), Abu Hurairah radhiallahu 'anhu berkata, Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ سَمَحَ الْبَيْعِ، سَمَحَ الشِّرَاءِ، سَمَحَ الْقَضَاءِ

"Sesungguhnya Allah menyukai kemudahan dalam menjual dan membeli, dan dalam menagih haknya (dari orang lain)." (Dishahihkan Syaikh al Albani).

Penerapan QRIS nasional yang telah berlaku mulai 1 Januari 2020 diharapkan memberikan masa transisi yang memadai bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) untuk mempersiapkan standar baru. Peluncuran QRIS

merupakan bagian dari peluncuran visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025. Dengan standarisasi penggunaan QR Code, hadirnya QRIS sangat berguna terutama untuk mendukung pembayaran Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sebagai *go digital*. Bank Indonesia mencatat baru sebanyak 5 juta merchant telah menggunakan standarisasi sistem pembayaran digital atau Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) per 16 Oktober 2020 dari jumlah total yang diharapkan 10 Juta pengguna dalam tahun 2020 dari pengguna internet berjumlah sekitar 175,3 juta atau 64% dari total penduduk Indonesia hingga Januari 2020. (Bank Indonesia, 2020).

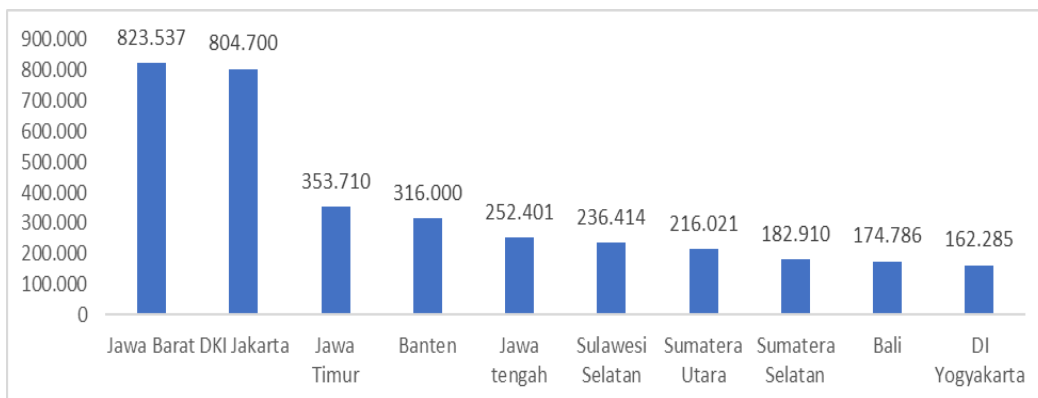


Sumber: Data Primer yang Diolah

**GAMBAR 1. 1.**  
Pengguna QRIS (Juta)

Menurut Bank Indonesia, pengguna QRIS didominasi oleh UMKM dengan presentase 94%. Hadirnya QRIS sebagai pemersatu QR code di Indonesia, memberikan tantangan atau *challenge* segmen kepada mikro kecil khususnya UMKM. Butuh *ekstra effort* yang lebih untuk mengedukasi masyarakat khususnya UMKM dalam melawan *cash-based behavior*. Seiring dengan percepatan globalisasi dan liberalisasi lembaga keuangan, persaingan antar proses pembayaran non tunai berbasis *chip* atau *shared delivery channel* dalam menawarkan produk dan layanan menjadi lebih ketat. Konsumen di Indonesia menjadi lebih terdidik dengan informasi yang lebih baik, dan ketika ekonomi Indonesia menjadi semakin berbasis teknologi, permintaan akan layanan berkualitas tinggi meluas dengan peningkatan daya beli pelanggan.

Agar QRIS dapat diterima masyarakat dan mencapai target penggunaannya, perlunya untuk menyelidiki terlebih dahulu tingkat persepsi kinerja dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan dari perspektif pengguna QRIS pada UMKM. Melalui informasi tersebut, Lembaga dapat secara strategis menyesuaikan kualitas layanan agar sesuai dengan pasar lokal dan global.



Sumber: Data Primer yang Diolah

**GAMBAR 1. 2.**  
10 Provinsi Dengan Penggunaan QRIS Terbanyak

Dari grafik diatas yang menunjukkan 10 Provinsi terbanyak pengguna QRIS, maka sasaran UMKM yang akan dituju adalah pada Provinsi Banten dengan urutan pengguna QRIS terbesar ke-4 yang mengalami perlambatan pertumbuhan penggunaan pada QRIS.

**TABEL 1. 1.**  
Pertumbuhan QRIS di Provinsi Banten

Bulan	Jumlah	Kenaikan	Pertumbuhan (%)
Tahun 2019	83.000	0	0,00%
Januari	159.000	76.000	91,57%
Februari	176.000	17.000	10,69%
Maret	193.000	17.000	9,66%
April	209.000	16.000	8,29%
Mei	220.000	11.000	5,26%
Juni	231.000	11.000	5,00%
Juli	259.000	28.000	12,12%
Agustus	274.000	15.000	5,79%
September	316.000	42.000	15,33%

Memahami harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas pada layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan dari pengguna QRIS oleh UMKM di Provinsi Banten.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Electronic Service Quality* (E-SQ) yang memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan layanan secara elektronik dari harapan dan kepuasan kinerja yang dirasakan konsumen dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui kategori dari setiap atribut dengan kualitas pada QRIS yang menjadi fokus utama pada penelitian ini.

## **B. Batasan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, untuk lebih memfokuskan penelitian pada pokok permasalahan, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini. Adapun batasan masalah tersebut sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kualitas layanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dari sistem QRIS.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada pengguna QRIS oleh UMKM yang berada di Provinsi Banten.
3. Penelitian hanya dilakukan dengan menggunakan kuisisioner secara tertutup yang termasuk dalam komponen *Electronic Service Quality* (E-SQ) dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana harapan dan persepsi pengguna QRIS pada UMKM di Provinsi Banten tentang kualitas layanan yang diberikan?
2. Bagaimana dan berapa nilai kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di Provinsi Banten terhadap kualitas layanan yang diberikan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Setelah didasari dengan masalah yang akan diteliti. Terdapat tujuan dari permasalahan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk memeriksa harapan dan persepsi pengguna QRIS pada UMKM di Provinsi Banten tentang kualitas layanan yang diberikan oleh QRIS.
2. Untuk menilai kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Indonesia berupa QRIS pada UMKM di Provinsi Banten.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian, adalah :

1. Bagi penulis, menjadikan tambahan pengetahuan atau wawasan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk di sinkronkan dengan pengetahuan teoritis yang diperoleh di kuliah.
2. Menjadi evaluasi bagi Bank Indonesia dalam mengembangkan QRIS agar menjadi lebih baik untuk kedepannya, agar bisa diterapkan secara nasional dan bahkan internasional.
3. Bagi akademis, menjadikan sumber pembelajaran dan kajian lebih lanjut bagi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan penilaian kualitas QRIS.