

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia saat ini begitu pesat telah menjadi hal yang penting di dalam peningkatan bisnis maupun kerjasama. Kemajuan teknologi yang berkembang dengan cepat telah mengakibatkan manusia menjadi semakin tergantung pada telepon pintar dan internet. Saat ini, telepon pintar juga berfungsi sebagai dompet digital, atau dompet elektronik yang digunakan oleh masyarakat umum. Pembayaran digital sangat dibutuhkan dalam situasi saat ini, seiring dengan para pebisnis yang terus berinovasi untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas atas produknya dengan menyediakan sistem pembayaran digital yang memudahkan konsumen dalam bertransaksi.¹

Teknologi canggih saat ini memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan, khususnya keuangan, dan telah memunculkan inovasi finansial yang dikenal sebagai *Fintech*. *Financial Technology (fintech)* adalah perpaduan antara layanan keuangan dan teknologi yang pada sebelumnya mengharuskan kita melakukan pembayaran secara luring dan membawa sejumlah uang tunai, namun kini kita dapat melakukannya dalam hitungan detik dan jarak jauh. Begitu pula perkembangan

¹ Pepi Wulandari and Rini Idayanti, "Peran Aplikasi Dompet Digital Indonesia (DANA) Dalam Memudahkan Masyarakat Melakukan Pembayaran Digital," *Islamic Banking and Finance* 3, no. 2 (2023): 429–441.

teknologi di Sumatera Barat terkhususnya Padang sudah menggunakan sistem pembayaran yang berbasis teknologi.

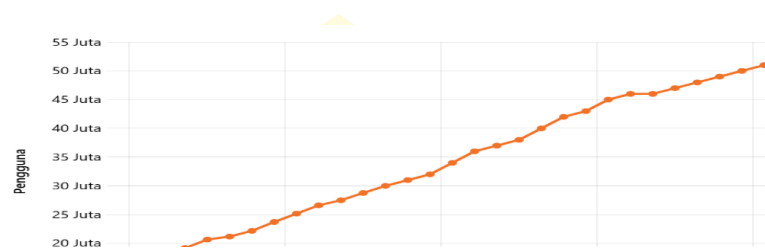
Sistem Pembayaran secara umum dapat diartikan sebagai pemindahan sejumlah uang dari si pembayar kepada penerima. Pembayaran digital adalah pembayaran yang berbasis teknologi. Di dalam pembayaran digital uang disimpan, diproses, dan diterima dalam bentuk informasi digital dan proses pemindahannya diinisialisasi melalui alat pembayaran elektronik. Pembayaran secara tradisional dilakukan melalui uang tunai, cek, atau kartu kredit sedangkan pembayaran digital dilakukan menggunakan software tertentu, kartu pembayaran, dan uang elektronik. Komponen-komponen utama dari sistem pembayaran digital antara lain: aplikasi pemindahan uang, infrastruktur jaringan, peraturan dan prosedur yang memerintah kegunaan dari sistem tersebut.

Seiring perkembangan alat sistem pembayaran beberapa tahun belakang ini, Bank Indonesia (BI) pada tanggal 1 Januari 2020, merilis alat sistem pembayaran yang menggunakan qr code yang lebih cepat, mudah, dan keamanannya terjaga. Metode nya pengguna melakukan scan pada barcode QR dari penjual untuk melakukan pembayarant tanpa menggunakan tunai, satu barcode dari penjual sudah bisa digunakan untuk semua jenis uang elektronik yang ada di Indonesia dan dapat digunakan untuk aplikasi pembayaran yang diinstal dan dihubungkan ke smartphone internet. Alat sistem pembayaran tersebut disebut *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.²

² Anggota Dewan and Gubernur Bank, "No Title" (2022).

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan sistem pembayaran yang memudahkan transaksi, dan salah satu alternatif yang menawarkan berbagai keuntungan bagi pengguna yang semakin populer di kalangan masyarakat, termasuk di sektor kuliner dengan melalui pemindaian kode QR. Salah satunya efisiensi waktu dan kemudahan dalam melakukan pembayaran di berbagai merchant.

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengguna QRIS



Sumber : Databoks.katadata.co.id, 2024

Dapat dilihat bahwa pengguna selalu meningkat dari tahun ke tahun hingga tahun 2024 kisaran 50 juta orang yang menggunakan QRIS. Hal ini membuat kemudahan penggunaan adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika sistem QRIS dirancang dengan antarmuka yang menarik dan mudah dipahami, pengguna akan lebih cenderung untuk mengadopsi dan menggunakan layanan tersebut secara rutin. Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital³.

³ Jurnal Ekonomi et al., "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna ShopeePay Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar" 3, no. 1 (2022): 35–50.

Kegunaan yang dirasakan adalah hal yang harus diketahui dalam menggunakan QRIS agar dapat mengetahui kepuasan pengguna. QRIS sebagai salah satu bentuk inovasi dalam sistem pembayaran digital tidak hanya menawarkan kemudahan, tetapi juga nilai tambah dari sisi efisiensi dan kenyamanan. Pengguna dan Pelaku Usaha dapat merasakan manfaat praktis seperti kemudahan akses tanpa perlu membawa uang tunai, serta fleksibilitas dalam pembayaran yang cepat dan tidak bergantung pada ketersediaan uang kembalian. Menurut penelitian dari Wirda et al. (2023), kegunaan yang dirasakan secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dalam mengadopsi teknologi baru, termasuk dalam sistem pembayaran digital seperti QRIS⁴.

Selain kegunaan yang dirasakan, keamanan transaksi adalah faktor krusial yang tidak dapat diabaikan. Pengguna harus merasa aman saat melakukan transaksi untuk menghindari risiko penipuan, pencurian data pribadi, atau kerugian finansial lainnya. Penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan pembayaran digital⁵. Jika pengguna merasa bahwa sistem QRIS aman dan terlindungi, mereka lebih cenderung untuk terus menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan. Tingkat keamanan yang baik

⁴ Wirda Seputri, Andri Soemitra, and Nur Ahmadi Bi Rahmani, "Pengaruh Technology Acceptance Model Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Cashless Society," *MES Management Journal* 2, no. 2 (2022): 118.

⁵ Yasi Pralytha Sheldy, Heny Sidanti, and Hendra Setiawan, "Pengaruh Gaya Hidup, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Transaksi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet DANA (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Madiun)," *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (SIMBA)* 5, no. September 2023 (2023): 1–14.

menciptakan rasa percaya pada teknologi tersebut, yang berujung pada loyalitas dan kepuasan pengguna⁶. Keamanan ini mencakup enkripsi data, proteksi dari serangan siber, dan jaminan perlindungan data pribadi pengguna, yang semuanya merupakan aspek penting dalam setiap layanan pembayaran digital.

Salah satu provinsi di Indonesia yaitu Sumatera Barat yang secara aktif mendorong penggunaan sistem pembayaran digital, termasuk QRIS, di berbagai sektor ekonomi. Kota Padang, sebagai ibu kota provinsi, memiliki perkembangan ekonomi yang pesat dan pertumbuhan bisnis dan banyak Pelaku Usaha yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Menurut laporan dari Bank Indonesia (2022), penggunaan QRIS di Sumatera Barat terus meningkat seiring dengan adopsi teknologi digital oleh masyarakat, khususnya di sektor UMKM. Dengan semakin meningkatnya penggunaan QRIS, evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, seperti kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan, dan keamanan transaksi, menjadi semakin penting untuk dipelajari. Pada Pelaku Usaha di Kota Padang memiliki kode QR untuk alat pembayaran digital.

Banyaknya UMKM yang telah mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran menimbulkan beberapa perbedaan pendapat saat telah digunakan. Fenomena ini membuat berbagai macam spekulasi, sehingga menciptakan

⁶ Pengaruh Fasilitas et al., "A . PENDAHULUAN Pada Era Globalisasi Saat Ini , Pertumbuhan Teknologi Cepat Melakukan Inovasi . Dengan Adanya Teknologi Akan Mempermudah Manusia Dalam Melakukan Aktivitasnya . Perkembangan Teknologi Informasi Yang Paling Dominan Adalah Internet . Perkemba" 1, no. 1 (2022): 80–82.

pengalaman transaksi yang lebih cepat dan aman. Namun juga kekhawatiran terhadap pengembalian saldo kepada beberapa Pelaku Usaha.

Penggunaan QRIS pada UMKM memang memberikan peluang bagi pemilik usaha untuk meningkatkan efisiensi dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Maka dari itu, penting untuk menilai lebih jauh kepuasan menggunakan QRIS pada UMKM yang adadi Kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana faktor kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan, dan keamanan transaksi mempengaruhi tingkat kepuasan Pelaku Usaha menggunakan QRIS di kota Padang.

Penjelasan ini juga sejalan menurut penelitian Yudi Wahyu Wibowo menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam Belanja Online.⁷ Hasil penelitian dari Irfan dan I Gusti menyatakan bahwa Kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile*.⁸

Menurut penelitian Mustika & Suzanna menjelaskan bahwa kemudahan sistem berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna⁹.

⁷ Yudi Wahyu Wibowo, "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Situs Belanja," *Jurnal Ilmiah Matrik* 22, no. 1 (2020): 18–27.

⁸ Irfan Dary Sujatmiko and I Gusti Lanang Putra Eka Prisma, "Implementasi Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi Dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT)," *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)* 3, no. 01 (2022): 35–44, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/44214%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>

⁹ Mustika Raudhatul Jannah and Suzanna Lamria Siregar, "Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem Dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 4, no. 1 (2024): 241–264.

Sedangkan menurut penelitian Mathieson dalam Ersaningtyas & Susanti dalam Tri Kirana penelitian yang berobjek pada BSI KCP Bekasi A Yani menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna¹⁰. Kemudian menurut penelitian Robin & Winda Evyanto menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna¹¹. Sedangkan menurut penelitian Sekar Rahayu, dkk menyatakan bahwa keamanan aplikasi berdampak baik signifikan kepada kepuasan penggunaan QRIS.

Penjelasan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Edbert Juan dan Lilik Indrawati dengan judul "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan QRIS." yang menunjukkan hasil penelitian bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap konsumen, dan persepsi kemudahan penggunaan dan *brand image* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Surabaya Barat dan Surabaya Timur.¹²

Berdasarkan uraian latar belakang diatas serta penelitian-penelitian terdahulu yang adanya tidak konsistensi terhadap hasil penelitian yang diperoleh. Maka dari itu, peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian lebih

¹⁰ Annisa Tri Kirana and Bambang Waluyo, "Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada BSI," in *Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen PNJ*, vol. 4, 2023.

¹¹ Robin Robin and Winda Evyanto, "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Lion Parcel," *eCo-Buss* 6, no. 1 (2023): 117–128.

¹² Edbert Juan and Lilik Indrawati, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan Qris," *Konsumen & Konsumsi: Jurnal Manajemen* 2, no. 1 (2023).

lanjut tentang **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kegunaan Yang Dirasakan Dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha Menggunakan QRIS (Studi Kasus Pada Umkm Di Kota Padang).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Menggunakan QRIS pada Pelaku Usaha di Kota Padang?
2. Bagaimana Pengaruh Kegunaan yang dirasakan Terhadap Kepuasan Menggunakan QRIS pada Pelaku Usaha di Kota Padang?
3. Bagaimana Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Menggunakan QRIS pada Pelaku Usaha di Kota Padang?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan dapat terarah dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, maka penulis memberikan batasan masalah pada penelitian ini dimana penelitian ini hanya berfokus pada Pelanggan yang menggunakan QRIS pada Pelaku Usaha Kota Padang.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk Menganalisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Menggunakan QRIS pada Pelaku Usaha di Kota Padang.

2. Untuk Menganalisis Pengaruh Kegunaan yang dirasakan Transaksi Terhadap Kepuasan Menggunakan QRIS pada Pelaku Usaha di Kota Padang.
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Menggunakan QRIS pada Pelaku Usaha di Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Selain ingin mencapai tujuan yang diharapkan dengan melakukan penelitian ini, peneliti juga berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah dan Umum

Sebagai sumbangsih pemikiran dan informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat menjadi pedoman dalam pengembangan dan pengambilan kebijakan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi referensi dan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya yang sejenis.

3. Bagi penulis

Dapat mengembangkan ilmu dan menambah wawasan mengenai penelitian yang dilakukan.

F. Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah dalam penulisan, maka peneliti membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisikan tentang penjelasan secara teori dari permasalahan yang diteliti yang berkenaan dengan judul.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang tempat dan metode penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini akan menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan hasil dari pembahasan.

BAB V Penutup

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan serta saran