

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era digital saat ini, berbagai sektor dalam masyarakat telah beradaptasi dan tidak dapat dipisahkan dari penggunaan teknologi. Hampir semua bidang termasuk sektor keuangan, kini memanfaatkan teknologi untuk mempermudah berbagai proses kerja. *Financial Technology (Fintech)* adalah inovasi yang diciptakan oleh sektor keuangan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi. Di Indonesia, pertumbuhan *Fintech* paling pesat terjadi di sektor pembayaran, di mana salah satu komponennya adalah metode pembayaran.

Metode pembayaran ini terdiri dari dua kategori yaitu tunai dan non-tunai. Di antara sistem non-tunai terdapat *e-money* dan *e-wallet* yang kian populer. Dengan meningkatnya penggunaan *e-wallet* di tanah air, transaksi menjadi semakin mudah dan cepat. Untuk mendukung perkembangan ini, Bank Indonesia meluncurkan QRIS sebagai standar *QR-code* di Indonesia. QRIS yang dikembangkan oleh Bank Indonesia bekerjasama dengan ASPI, resmi diperkenalkan pada 17 Agustus 2019 dan mulai diimplementasikan secara nasional pada 1 Januari 2020.

Quick Response Code (QR Code) merupakan inovasi teknologi yang telah menjadi metode pembayaran yang umum digunakan dalam dompet digital. *QR Code* adalah jenis kode dua dimensi yang mampu menyimpan berbagai informasi. Dalam konteks metode pembayaran, *QR Code* berfungsi menghubungkan pengguna dengan layanan transaksi pembayaran. Prosesnya sangat sederhana, pengguna hanya perlu

memindai *QR Code* menggunakan camera *smartphone* mereka yang terhubung dengan akun (Marbun et al., 2023).

Penggunaan QRIS telah mengalami perkembangan pesat sejak diluncurkan secara efektif pada awal tahun 2020. Baik konsumen yang menggunakannya sebagai alat pembayaran maupun produsen yang memanfaatkannya untuk menerima pembayaran, QRIS telah menjadi solusi yang semakin populer. QRIS adalah *Standar QR code* yang dibuat oleh Bank Indonesia, dirancang untuk memfasilitasi pembayaran *digital* melalui berbagai *platform*, termasuk aplikasi uang elektronik berbasis *server*, dompet elektronik, dan *mobile banking*. Standarisasi ini bertujuan untuk membuat transaksi menggunakan *QR Code* lebih mudah, cepat, dan aman, sehingga regulator dapat mengawasi transaksi digital dengan lebih efisien melalui satu pintu. Aplikasi QRIS ditujukan terutama untuk pelaku ekonomi, khususnya *generasi millennial*, yang menginginkan kemudahan dalam semua aspek kehidupan mereka (Nainggolan et al., 2022).

Menurut Menteri Komunikasi dan Informatika Budi Arie Setiadi menyatakan, transformasi *digital* dan pemerataan akses internet merupakan dua hal yang saling berkaitan dan mendukung sebagai salah satu kunci keberhasilan mewujudkan visi Indonesia Maju 2045. “Hal ini penting karena internet merupakan *infrastruktur* penting dalam transformasi *digital*”. Menurutnya transformasi *digital* merupakan proses perubahan dari cara konvensional ke cara yang *digital*. Proses ini mencakup berbagai aspek kehidupan. Mulai dari ekonomi, pemerintahan, hingga budaya. Dalam konteks *transformasi digital*, Menteri Kominfo Budi Arie menyatakan “konektivitas memiliki peran yang sangat penting”. Konektivitas yang cepat dan merata akan membuka peluang bagi masyarakat dan pelaku usaha untuk memanfaatkan teknologi *digital*

untuk meningkatkan produktifitas dan daya saing (Respati & Djumena, 2023).

Hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia akan mencapai 215,63 juta orang pada tahun 2022–2023, peningkatan 2,67 persen dari 210,03 juta pengguna pada tahun sebelumnya. Jumlah ini setara dengan 78,19 persen dari total populasi Indonesia, yang berjumlah 275,77 juta orang. Jika dibandingkan dengan *survei* periode sebelumnya, tingkat penetrasi internet di Indonesia telah menurun. Penetrasi internet di Tanah Air mencapai 64,8 persen pada 2018, dan naik menjadi 73,7 persen pada tahun 2019 dan 2020. Adapun, bila dirinci berdasarkan kategori provinsi, penetrasi pengguna internet tertinggi atau di atas 80 persen berada di Banten dengan 89,10 persen dan diikuti DKI Jakarta dengan 86,96 persen. Selanjutnya, ada Jawa Barat dengan 82,73 persen, Kepulauan Bangka Belitung dengan 82,66 persen, Jawa Timur 81,26 persen, Bali 80,88 persen, Jambi 80,48 persen, dan Sumatra Barat 80,31 persen (W.Finaka, 2023).

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018, Layanan perbankan *digital* adalah layanan yang memungkinkan pelanggan mengakses informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Layanan ini bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan mengoptimalkan penggunaan data pelanggan. Layanan ini juga memungkinkan pelanggan untuk melakukannya secara mandiri, dengan mempertimbangkan aspek pengambilan keputusan dan keamanan (Otoritas Jasa Keuangan, 2018)

Teknologi pembayaran *digital* seperti QRIS memungkinkan pengguna mendapatkan berbagai macam promosi dan *cashback* dari aplikasi pembayaran *digital* yang telah terintegrasi QRIS, meningkatkan keamanan transaksi, memudahkan bisnis atau toko untuk menerima pembayaran dari berbagai jenis aplikasi *digital* tanpa harus menggunakan banyak alat pembayaran yang berbeda, dan kemudahan dan kecepatan dalam pembayaran *digital* (Kembarsari, 2024).

Salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan. Pelanggan mengharapkan penyedia QRIS BSI memberikan layanan yang ramah, *responsif*, dan *efisien*. Layanan yang baik dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap QRIS BSI dan meningkatkan kepuasan pelanggan selama transaksi. Namun, terjadi gangguan pada layanan *BSI Mobile* pada Mei 2023, yang menyebabkan layanan lumpuh selama 5 hari. Hal ini membuat pelanggan kecewa dan berpotensi mengurangi kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan BSI. Pelanggan juga tidak dapat melakukan transaksi melalui aplikasi *BSI Mobile* maupun ATM selama periode tersebut (Adhi Wicaksono, 2024).

Kemudian terjadi lagi gangguan pada aplikasi *BSI Mobile* berupa mengalami kerusakan sistem sehingga para nasabah mengeluh karena tidak bisa mengakses aplikasi tersebut. Bank Syariah Indonesia menyampaikan informasi bahwa ketidaknyamanan akibat kerusakan sistem layanan fasilitas *BSI Mobile* disebabkan sedang adanya peningkatan kualitas layanan sehingga sementara waktu tidak bisa melakukan transaksi. Namun hal ini menyebabkan aktivitas nasabah menjadi terhambat jika ingin menggunakan *BSI Mobile* untuk bertransaksi (Ibrahim, 2024).

Berdasarkan Latar Belakang yang dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “**Analisis Motivasi Nasabah Dalam Menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Bank Syariah Indonesia***”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Transaksi QRIS BSI terus meningkat secara signifikan, tetapi layanan *BSI mobile* sering terjadi gangguan sehingga nasabah tidak dapat mengakses aplikasi *BSI mobile*.
2. Keluhan nasabah terkait kesulitan mengakses aplikasi *BSI mobile* dan mengaku tidak bisa melanjutkan atau diproses transaksi di dalam aplikasi *BSI mobile*.
3. Sering terjadi gangguan pada aplikasi *BSI mobile* menyebabkan kekecewaan yang dampak pada menurunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan BSI.

C. Batasan Masalah

Peneliti melaksanakan penelitian dengan lebih terfokus, terarah, dan tidak ada penyimpangan-penyimpangan dari pokok penelitian yang telah disasarkan, maka terdapat pembatasan masalah. Oleh sebab itu, peneliti sekaligus penulis akan melakukan pembatasan yaitu kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan *Quick Response Code Standard (QRIS)*. Responden penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Serang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang?
2. Apakah Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang?
3. Apakah Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang?
4. Apakah Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Keamanan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh secara Bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan adanya penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara *teoritis* maupun *praktis*. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, informasi dan wawasan bagi peneliti terkait hal-hal mengenai kualitas layanan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia.
 - b. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan kembali sebagai sumber informasi yang masih berhubungan dengan materi yang peneliti bahas dan dapat juga dijadikan salah satu *referensi* untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tentang prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia.

- b. Diharapkan penelitian ini akan membantu manajemen membuat keputusan dan memanfaatkan peluang bisnis. strategi pemasaran yang tepat untuk memastikan bahwa operasi perbankan syariah tetap berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

G. Sistematika Pembahasan

Guna mempermudah dan memperjelaskan agar tersampainya pembaca mengenai pemahaman yang hendak dibahas dalam penelitian ini, maka sistematika atau struktur penulisan skripsi terbagi atas lima bab. Berikut struktur atau sistematika penulisan skripsi ini di antaranya ialah :

BAB I: PENDAHULUAN, Dalam bab ke-satu ini memaparkan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: KAJIAN TEORITIS, Dalam bab ke-dua ini menjelaskan tentang kajian pustaka sebagai dasar penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN, Dalam bab ke-tiga ini menjelaskan teknik penelitian, variabel-variabel penelitian, jenis dan sumber data, populasi, sampel, teknik metode pengumpulan data, dan teknik analisis yang dipakai.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN, Dalam bab ke-empat ini menjelaskan tentang hasil-hasil penelitian (temuan-temuan penelitian) yang sudah dilaksanakan. Pembahasan disajikan dengan padu dan analitis. Temuan-temuan dihasilkan apa adanya, tidak dusta sesuai hasil analisis dan menyesuaikan standar etika-etika dalam penulisan karya ilmiah.

BAB V: PENUTUP, Dalam bab ke-lima ini memaparkan kesimpulan penelitian dan saran penelitian yang sudah dilaksanakan.