

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berdasarkan data *Global System for Mobile Communications Association* (GSMA) Intelligence Januari 2019, diketahui bahwa jumlah *mobile subscriptions* di Indonesia mencapai 355,5 juta atau 133% dari jumlah populasi Indonesia[1]. Hal ini dapat menunjang untuk melakukan pembayaran elektronik / cashless. Penerapan sistem pembayaran non tunai memang dinilai efisien dalam berbagai aspek [2].

Bank Indonesia dalam Peraturan Bank Indonesia No.16/8/PBI/2014 bahwa yang dimaksud uang elektronik atau *electronic money* adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam media server, digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang. . Indonesia pada tahun 2010 telah menerapkan transaksi tanpa uang tunai.

Pada Kamis, 14 Agustus 2014 di Jakarta. Menurut situs resmi Bank Indonesia www.bi.go.id ,Menurut Agus D.W selaku Gubernur Bank Indonesia menyatakan bahwa Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) ditujukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrumen non tunai, sehingga berangsur-angsur terbentuk suatu komunitas atau masyarakat yang lebih menggunakan instrumen non tunai (*Less Cash Society/LCS*) khususnya dalam

melakukan transaksi atas kegiatan ekonominya. Sebagai bentuk komitmen atas perluasan penggunaan instrumen non tunai, BI akan menjadikan GNNT sebagai gerakan tahunan yang didukung dengan berbagai kegiatan untuk mendorong meningkatkan pemahaman masyarakat akan penggunaan instrumen non tunai dalam melakukan transaksi pembayaran [3]. Dalam rana ini seharusnya bisa menjadi langkah awal menyadarkan pola habit non tunai terhadap masyarakat Indonesia.[4].

Penelitian ini akan menjurus ke prilaku konsumtif masyarakat Kota Jambi dan literasi tentang perkembangan konsumen terhadap transaksi menggunakan QRIS di Kota Jambi. Maka penulis mengembangkan kajian ini dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI MENGGUNAKAN QRIS DENGAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini yaitu menganalisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Transaksi Menggunakan QRIS di Kota Jambi Dengan Metode Servqual.

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa pengaruh transaksi menggunakan QRIS di Kota Jambi.
2. Dalam penelitian ini menggunakan metode servqual, terdiri dari dua variable yaitu variable independen (X_n) dan variable dependen (Y)
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui bantuan Google Form
4. Responden diambil dari masyarakat pengguna QRIS di Kota Jambi
5. Software yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini adalah SPSS V25

1.4 TUJUAN DAN MAFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan konsumen dalam Pembayaran Non Tunai Menggunakan QRIS di Kota Jambi dengan metode servqual ?.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penyusun, dapat mengembangkan dan manambah pengetahuan yang dirumuskan dalam menganalisa masalah yang berhubungan dengan Pembayaran Non Tunai Menggunakan QRIS di Kota Jambi.
2. Bagi Konsumen, diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu permasalahan dan meningkatkan kemauan konsumen terhadap Pembayaran Non Tunai Menggunakan QRIS di Kota Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini dilakukan untuk memberikan gambaran secara rinci mengenai keseluruhan bab yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan di bahas dalam laporan penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat konsep-konsep yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, operasional dan pengukuran variabel, skala likert dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi analisis yang dilakukan terhadap permasalahan sesuai topik yang diambil dan instrumen penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan QRIS di Kota Jambi dengan menggunakan metode servqual.

BAB V : ANALISIS PENELITIAN DAN REKOMENDASI

Bab ini membahas tentang perhitungan hasil dari analisis dan rekomendasi yang diusulkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan QRIS di Kota Jambi dengan menggunakan metode servqual