

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sistem pembayaran berbasis teknologi semakin mendominasi aktivitas transaksi konsumen di seluruh dunia. Salah satu inovasi terbaru dalam dunia pembayaran adalah QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*), sebuah sistem pembayaran berbasis kode QR yang mengintegrasikan berbagai metode pembayaran dalam satu platform. QRIS memungkinkan konsumen untuk melakukan pembayaran dengan cepat, mudah, dan aman menggunakan smartphone mereka. Sistem ini telah mendapatkan perhatian yang signifikan di Indonesia, termasuk di Kota Yogyakarta, di mana berbagai usaha dan bisnis telah mengadopsi QRIS sebagai cara pembayaran.

Sistem pembayaran QRIS tidak hanya memfasilitasi transaksi, tetapi juga memiliki potensi untuk memengaruhi perilaku konsumen dalam hal pembayaran. Keputusan untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti kinerja sistem, kepercayaan, kenyamanan, dan faktor-faktor lain yang dapat memotivasi konsumen. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kinerja sistem pembayaran QRIS terhadap niat perilaku konsumen di Kota Yogyakarta menjadi sangat relevan.

Kota Yogyakarta adalah salah satu kota di Indonesia yang memiliki karakteristik unik sebagai pusat pendidikan, budaya, dan pariwisata. Kota ini memiliki beragam pengusaha, pedagang, dan penyedia jasa yang melayani penduduk setempat serta wisatawan yang datang dari berbagai daerah. Seiring

dengan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Kota Yogyakarta tidak luput dari perubahan dalam sistem pembayaran. QRIS telah menjadi pilihan yang menarik bagi para pelaku usaha di kota ini untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam transaksi pembayaran.

ISSM adalah singkatan dari *Information System Success Model*, yang merupakan kerangka kerja untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi berdasarkan empat dimensi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Sebuah studi oleh Eren (2022) bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi kualitas ISSM terhadap pengalaman pelanggan pembayaran seluler kode QR. Studi tersebut menemukan bahwa dimensi kualitas ISSM, termasuk kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman pelanggan pembayaran *mobile* kode QR. Studi ini juga menemukan bahwa risiko yang dirasakan dan kecepatan transaksi yang dirasakan merupakan faktor penting yang mempengaruhi pengalaman pelanggan dalam pembayaran *mobile* kode QR. Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya ISSM dalam mengevaluasi kualitas sistem informasi dan dampaknya terhadap pengalaman pelanggan dalam pembayaran *mobile* kode QR.

Diperlukan penelitian yang mendalam untuk mengungkapkan bagaimana kinerja sistem pembayaran QRIS dapat memengaruhi niat perilaku konsumen di Kota Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memotivasi konsumen untuk menggunakan QRIS dan bagaimana sistem tersebut memengaruhi pengalaman pembayaran mereka.

Penelitian ini juga dapat memberikan pandangan kepada penyedia layanan pembayaran dan pemerintah tentang cara meningkatkan adopsi QRIS dan sistem pembayaran berbasis teknologi lainnya.

Penelitian ini akan memiliki dampak signifikan di berbagai tingkatan. Pertama, hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi para pemangku kepentingan, termasuk penyedia layanan pembayaran dan pemerintah, dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk mempromosikan QRIS dan meningkatkan kualitas layanan sistem pembayaran. Kedua, penelitian ini juga dapat memberikan manfaat bagi konsumen dengan membantu mereka memahami manfaat penggunaan QRIS dalam aktivitas pembayaran sehari-hari. Terakhir, penelitian ini akan menjadi sumbangan yang berharga dalam literatur akademik tentang perilaku konsumen di era digital dan teknologi informasi. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki relevansi dan urgensi yang tinggi dalam konteks perkembangan teknologi pembayaran di Kota Yogyakarta dan Indonesia pada umumnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, variabel-variabel yang digunakan adalah *information quality*, *system quality*, *service quality*, *optimism*, *customer experience* dan *intention to use*. Maka dalam penelitian ini rumusan masalah dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah variabel *information quality* akan berpengaruh terhadap *customer experience*?

2. Apakah variabel *system quality* akan berpengaruh terhadap *customer experience*?
3. Apakah variabel *service quality* akan berpengaruh terhadap *customer experience*?
4. Apakah variabel *optimism* akan berpengaruh terhadap *customer experience*?
5. Apakah variabel *customer experience* akan berpengaruh terhadap *intention to use*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel *information quality* terhadap *customer experience*
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel *system quality* terhadap *customer experience*
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel *service quality* terhadap *customer experience*
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel *optimism* terhadap *customer experience*
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel *customer experience* terhadap *intention to use*

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Pada penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan tentang faktor-faktor apa saja dalam sistem QRIS yang dapat mempengaruhi *customer experience* dan *intention to use*. Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya ataupun sebagai acuan untuk penelitian terkait berikutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman *customer* ketika menggunakan sistem pembayaran *online* dengan teknologi QRIS dan niat mereka untuk menggunakan QRIS di masa depan. Penelitian ini sangat bermanfaat bagi bank dan pemerintah yang ingin memahami perilaku dan preferensi nasabah di bidang ini. Dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan dengan memenuhi kepuasan pelanggan, pengalaman pelanggan, dan menumbuhkan loyalitas pelanggan melalui penggunaan QRIS, sangat penting bagi manajer perbankan untuk membuat keputusan manajemen yang tepat terkait kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan optimisme. Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk metode pembayaran *mobile* yang berbeda, yaitu teknik pembayaran non-tunai dengan menggunakan *Near Field Communication* (NFC).

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan berguna untuk memudahkan penulis dan pembaca memahami isi dari penelitian ini. Penelitian ini disusun dalam lima bab yang

masing-masing terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan dapat dijelaskan sebagai berikut:

## **BAB I:**

### **PENDAHULUAN**

Pada bab pertama, pendahuluan bertujuan untuk memandu pembaca dalam memahami dasar pemikiran dan tujuan penelitian ini. Oleh karena itu, bab pertama memaparkan konteks masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II :**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab dua, tinjauan pustaka berisi landasan teori mengenai variabel- variabel yang akan diteliti yaitu latar belakang *information quality*, *system quality*, *service quality*, *optimism*, *customer experience* dan *Intention to use*. Oleh sebab itu, bab dua berisi landasan teori, penelitian terdahulu.

## **BAB III :**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab tiga metodologi penelitian bertujuan untuk menjelaskan langkah-langkah pengolahan data yang dikumpulkan dan jenis data yang digunakan.

Oleh karena itu, pada bab ketiga memuat waktu dan lokasi penelitian, metodologi penelitian, sumber data penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan alat penelitian.

## **BAB IV :**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab 4 hasil dan pembahasan bertujuan untuk menjelaskan analisis data yang diperoleh serta membahas hasil rumusan masalah yang disebutkan pada bab 1.1

## **BAB V :**

### **KESIMPULAN**

Pada bab lima, kesimpulan merupakan bagian akhir dari penelitian ini.

Bab ini bertujuan untuk menjelaskan hasil penelitian, implikasi pengelolaan, keterbatasan penelitian serta saran penulis sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan bagi pihak lain yang berkepentingan untuk meneliti permasalahan serupa.