

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Memasuki era revolusi industri 4.0 seperti sekarang ini, secara tidak langsung menuntut kita untuk dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital yang sangat pesat (Karnawati, N.I.P.A, Darma, G.S, Mahyuni, L.P, Sanica, Gede. 2021). Hal ini juga sudah dimuat dalam alqur'an mengenai perkembangan teknologi digital ini, salah satunya yaitu pada surah Al-Hadid ayat 25 dikatakan :

لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيُقِومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ ۗ  
وَأَنْزَلْنَا الْحَدِيدَ فِيهِ بَأْسٌ شَدِيدٌ وَمَنَافِعٌ لِلنَّاسِ وَلِيَعْلَمَ اللَّهُ مَن يَنْصُرُهُ وَرُسُلَهُ بِالْغَيْبِ ۗ  
إِنَّ اللَّهَ قَوِيٌّ عَزِيزٌ

Artinya: “*Sesungguhnya Kami telah mengutus rasul-rasul Kami dengan membawa bukti-bukti yang nyata dan telah Kami turunkan bersama mereka Al-Kitab dan neraca (keadilan) supaya, manusia dapat melaksanakan keadilan. Dan Kami ciptakan besi yang padanya terdapat kekuatan yang hebat dan berbagai manfaat bagi manusia , (supaya mereka mempergunakan besi itu) dan supaya Allah mengetahui siapa yang menolong (agama)Nya dan rasul-rasulNya padahal Allah tidak dilihatnya. Sesungguhnya Allah Maha Kuat lagi Maha Perkasa.*”

Perkembangan teknologi digital ini juga berdampak positif pada dunia keuangan, salah satu bukti nyatanya yaitu dengan adanya inovasi baru yakni “*Financial Technology*” yang jika disingkat disebut “*Fintech*”. *Financial Technology* atau *Fintech* yang berarti Teknologi Keuangan ini merupakan pengembangan inovasi teknologi dalam bidang keuangan atau finansial yang bertujuan agar transaksi finansial yang dilakukan dapat terlaksana dengan praktis

efektif, dan tentunya mudah. Perkembangan *Fintech* di Indonesia berbanding lurus dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat. *Financial Technology* sendiri dimulai sejak tahun 2006, dan mengalami pertumbuhan pesat pada tahun 2015 ketika Asosiasi *Fintech* Indonesia didirikan yang merangsang kepercayaan dikalangan masyarakat. Hingga pada tahun 2017 berdirilah *Fintech Syariah*. *Fintech Syariah* sendiri, merupakan *Financial Technology (Fintech)* yang dijalankan dengan berasaskan pada prinsip syariah. Ada beberapa inovasi produk *Fintech* yang berkembang belakangan ini, 2 (dua) diantaranya yaitu *E-Wallet* dan *Bank Digital (M-Banking)* (Dhea Marsilia Ningsih, 2022, hal.4).

Adapun perkembangan teknologi informasi menghasilkan evolusi yang terarah pada layanan perbankan digital atau *digital banking*. Tujuan dari layanan digital banking ini ialah dalam rangka mengoptimalkan efisiensi aktivitas operasional serta kualitas pelayanan bank terhadap nasabah. Oleh sebab itu, dibutuhkan pengembangan strategi bisnis yang terarah pada layanan *digital banking* oleh bank itu sendiri.

Layanan perbankan digital atau *digital banking* ini sendiri merupakan suatu aktivitas pelayanan perbankan yang memakai media elektronik atau *digital bank*, dan menggunakan sarana digital milik calon atau nasabah bank yang dikerjakan dengan mandiri. Perkara ini memberikan kesempatan pada calon nasabah maupun nasabah dalam mendapatkan informasi, transaksi perbankan, registrasi, penutupan rekening, dan tentunya mendapatkan informasi selain mengenai produk perbankan yakni diantaranya investasi, nasihat keuangan (*financial advisory*), *e-commerce*, serta kebutuhan lainnya.

Ekspansi strategi bisnis yang terarah pada layanan perbankan digital atau *digital banking* membutuhkan prasarana yang baik serta memadai tentunya, dan diantaranya yakni manajemen resiko. *Business model, business process, internal control*, penyesuaian teknologi informasi, dan tentunya kelayakan layanan perbankan digital atau *digital banking* pada pengadaan informasi, komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, pemrosesan transaksi, serta penutupan rekening.

Penerapan layanan perbankan digital atau *digital banking* dengan mempertimbangkan kesiapan dari bank maka akan dimulai dengan penerapan "*digital branch*", yakni sarana maupun fasilitas bank yang memiliki fungsi khusus yaitu memproses kegiatan registrasi nasabah serta pembukaan rekening secara pribadi atau mandiri.

Pada tanggal 17 Agustus 2019 Bank Indonesia (BI) bersama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) meluncurkan *Quick Response Code Indonesian Standart* yang disingkat menjadi QRIS, QRIS ini sendiri merupakan gabungan dari berbagai macam *QR Code* yang telah dirancang sedemikian rupa dengan berkiblat pada standar nasional indonesia (Nurhapsari, R., Sholihah, Erlinda, (2022). Hadirnya QRIS ini merupakan salah satu solusi dari transaksi pembayaran *online* yang semakin besar, perlu diketahui bahwa sebelum adanya QRIS ini setiap aplikasi pembayaran digital itu memiliki *QR Code* masing-masing. Dan hal itu dinilai kurang efektif, sehingga menjadi sebab diluncurkannya QRIS ini. (Oktaviana Banda Saputri, 2020)

Dengan adanya Layanan *Quick Response Code Indonesian Standart* (QRIS) tentu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam bertransaksi digital yaitu

menjadi lebih praktis, hal ini disebabkan pengguna hanya perlu memindai kode *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)* merchant guna menyelesaikan tanpa perlu lagi untuk melakukan kontak secara langsung.

Adapun tujuan dari penyediaan fasilitas QRIS ini yaitu salah satunya demi tercapainya kepuasan nasabah. Kepuasan sendiri merupakan sebuah tanggapan emosional yang diperoleh nasabah ketika merasa senang dan menikmati aktivitas mereka pada saat menggunakan produk maupun jasa yang tersedia. Kepuasan tentu berakibat pada keinginan nasabah untuk kembali memilih menggunakan produk ataupun jasa yang tersedia. Hal ini juga berlaku sebaliknya, ketika nasabah kurang puas ataupun kecewa terhadap produk yang tersedia maka tentu nasabah tersebut tidak akan menggunakan produk maupun jasa tersebut kembali.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, yakni diantaranya, kualitas layanan, kualitas produk, harga, maupun situasi. Nasabah tersebut dapat dikatakan puas jika pada hasil evaluasi penggunaan produk serta jasa yang digunakan dinilai berkualitas. Dalam upaya memenuhi kepuasan nasabah, yang dinilai cukup penting untuk dapat dikelola secara baik demi memperoleh kepercayaan serta kepuasan nasabah yaitu kualitas pelayanannya. Kepuasan nasabah tentu akan berdampak pada sebuah perusahaan baik dalam jangka pendek ataupun jangka panjang, apabila pada pelayanan maupun sarana serta prasarana yang diberikan melebihi ekspektasi atau dapat dikatakan sangat memuaskan maka kecil kemungkinan nasabah tersebut beralih pada bank lain. (Ratnawaty Marginingsih, 2020)

Berdasarkan hasil dari penilaian pada aplikasi sistem informasi percepatan dan perluasan digitalisasi daerah, indeks Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) di Kalimantan Selatan pada semester 1-2022 menunjukkan bahwa lima pemerintah daerah yang tergolong digital. Salah satu diantaranya yaitu kota Banjarmasin.

Kota Banjarmasin memiliki luas 98,46 km<sup>2</sup> atau sebanding dengan 0,26 % dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Selatan. Kota Banjarmasin terdiri dari lima Kecamatan yaitu, Banjarmasin Barat, Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Tengah, Banjarmasin Timur serta Banjarmasin Utara. Banjarmasin timur sendiri merupakan kecamatan yang memiliki Alfamart serta Indomaret yang telah tersebar cukup banyak dan tentunya juga telah melayani pembayaran menggunakan sistem *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)*.

Pada kecamatan Banjarmasin Timur yang memiliki jumlah penduduk sekitar 116,726 jiwa penulis menemukan beberapa fenomena atau problematika yang nampak pada masyarakat, adapun kendala dalam penggunaan fitur QRIS beberapa diantaranya yaitu faktor konektivitas yang tentunya sangat mempengaruhi penggunaan, kemudian gambar barcode yang kadang sulit terdeteksi ditambah masih banyaknya masyarakat yang kurang mengerti pengoperasian transaksi QRIS ini, serta *Merchant* yang menyediakan QRIS yang juga masih cukup terbatas karena tentunya belum sepenuhnya tersedia pada pasar-pasar tradisional atau toko klontong yang ada di Banjarmasin Timur. Hal ini merupakan permasalahan yang cukup besar apalagi saat nasabah dalam situasi dimana mereka diharuskan untuk melakukan transaksi tersebut, dan tentunya hal

tersebut juga memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standart* (QRIS) (Muhammad Urfiyannor, 2022).

Berdasarkan uraian problematika yang ada diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur terhadap Penggunaan QRIS”**.

#### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah tertera diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan Masyarakat di kecamatan banjarmasin timur terhadap penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standart* (QRIS)?
2. Faktor apa yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat kecamatan banjarmasin timur dalam penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standart* (QRIS)?

#### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah serta perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat di kecamatan banjarmasin timur terhadap penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standart* (QRIS).

2. Untuk mengetahui faktor yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat banjarmasin timur dalam penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)*?

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna, baik secara akademis maupun praktis:

1. Secara akademis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai literatur dan khazanah kepustakaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin serta dapat menambah wawasan bagi penulis yang berkaitan dengan *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)*.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti berikutnya secara kritis dan mendalam mengenai kepuasan masyarakat terkait transaksi *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)*.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman dalam memahami istilah-istilah dalam penelitian ini dan permasalahan yang akan penulis teliti dan untuk menjadi pegangan agar lebih terfokusnya kajian lebih lanjut, penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Analisis, menurut (KBBI, 2023) merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).
2. Kepuasan, menurut (KBBI, 2023) adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai rasa atau keadaan yang dialami atau dirasakan nasabah setelah menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)*.
3. Masyarakat adalah sekelompok manusia yang hidup di wilayah yang sama, bergaul selama jangka waktu yang cukup lama serta adanya kesadaran bahwa setiap manusia merupakan bagian dari satu kesatuan. Adapun Masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur yang tentunya menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)*.
4. QRIS, *Quick Response Code Indonesian Standart* yang disingkat menjadi QRIS, QRIS ini sendiri merupakan gabungan dari berbagai macam QR Code yang telah dirancang sedemikian rupa dengan berkilat pada standar nasional indonesia.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Penulis melakukan penelitian terhadap penelitian ilmiah yang terkait dengan masalah yang diangkat penulis, dimana telah ditemukan beberapa penelitian sebelumnya yang juga mengkaji permasalahan yang hampir sama dengan yang dilakukan oleh penulis, yaitu:



1. Penelitian Ali Ihsan(2020). Efektivitas Kebijakan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam Meningkatkan Sistem Transaksi *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)*. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian ini ialah pihak pimpinan atau unit operasional sistem pembayaran Bank Indonesia KPW Kalimantan Selatan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: pertama, Kebijakan Bank Indonesia KPW Kalimantan Selatan dalam meningkatkan sistem transaksi QRIS Berdasarkan lima tolak ukur yang penulis tentukan Berdasarkan hasil analisis penulis dapat dikatakan efektif. Kedua, adapun kendala yang dihadapi Bank Indonesia KPW Kalimantan Selatan dalam meningkatkan sistem transaksi QRIS 1). Mindset atau budaya orang yang masih terbiasa menggunakan uang tunai 2). Masyarakat menganggap menggunakan pembayaran secara elektronik, termasuk QRIS dianggap tidak aman, dan 3). Koneksi jaringan yang tidak stabil. Adapun kesamaan pada penelitian ini adalah terletak pada variabel terikat yakni *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)*. Dan adapun perbedaannya yaitu penelitian terdahulu meneliti tentang efektifitas kebijakan BI sedangkan penulis meneliti mengenai kepuasan masyarakat.
2. Penelitian Muhammad Urfiyannoor (2022). Analisis Pengaruh Pembayaran dengan *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)* terhadap Minat Membeli Oleh Masyarakat di Pasar Antasari Banjarmasin.

Metode Penelitian yang digunakan penelitian lapangan dan dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi dan angket. Hasil dari analisis ini didapati banyak pengunjung pasar yang belum menggunakan QR Code (QRIS) sebagai sarana transaksi, dari 389 responden hanya 95 responden yang pernah menggunakan QRIS. Namun terdapat pengaruh signifikan terhadap peningkatan minat berbelanja mereka saat bertransaksi Hal ini dipengaruhi beberapa faktor diantaranya 1. faktor kenyamanan, 2. faktor pengalaman, 3. faktor sarana dan prasarana. Adapun kesamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai penggunaan QRIS. Namun perbedaannya adanya pada penelitian ini meneliti pengaruh penggunaan QRIS di pasar Antasari sedangkan penulis meneliti tentang tingkat kepuasan masyarakat Banjarmasin Timur terhadap penggunaan QRIS.

3. Maulida Yulianti (2021). Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, dan Kemanfaatan *Quick Response Code Indonesian Standart* (QRIS) terhadap penggunaan *E-Wallet* di Kalangan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan regresi berganda, dan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan kemanfaatan *Quick Response Code Indonesian Standart* (QRIS) baik secara parsial maupun simultan terhadap penggunaan *E-Wallet* di kalangan mahasiswa universitas Islam Negeri

Aantasari Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tidak ada pengaruh secara parsial pada variabel pengetahuan QRIS terhadap penggunaan *E-Wallet* di kalangan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. (2) Ada pengaruh secara parsial pada variabel kemudahan penggunaan QRIS terhadap penggunaan *E-Wallet* di kalangan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. (3) Ada pengaruh secara parsial pada variabel kemanfaatan QRIS terhadap penggunaan *E-Wallet* di kalangan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. (4) Pada variabel pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan kemanfaatan QRIS terhadap penggunaan *E-Wallet* di kalangan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Adapun kesamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama memiliki variabel tentang QRIS, namun perbedaannya adalah dalam penelitian ini meneliti mengenai penggunaan *E-Wallet* sedangkan pada penulis mengenai penggunaan QRIS.

4. Penelitian Rini Nor Baiti (2021). Penerapan Alat Pembayaran Menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kapuas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu data primer diperoleh dari wawancara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan penggunaan Alat Pembayaran *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS), Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran pada Kota Kapuas adalah

adanya kendala pada merchant / pedagang yang ada di Kota Kapuas kebanyakan berskala medium kebawah, selanjutnya faktor yang mendukung dalam penerapan QRIS sebagai alat pembayaran adalah kemajuan teknologi sekarang tentunya sangat memudahkan dalam segala urusan termasuk alat pembayaran menggunakan smartphone dengan memindai QR Code yang disediakan, sedangkan faktor penghambatnya adalah masyarakat sekitar masih nyaman dengan membayar secara *cash* barang yang dibeli. Adapun kesamaannya adalah sama-sama memiliki variabel QRIS atau meneliti penggunaan QRIS dan perbedaannya pada penelitian ini berfokus pada penerapan pembayaran menggunakan QRIS di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kapuas sedangkan penulis meneliti mengenai tingkat kepuasan masyarakat di Banjarmasin Timur terhadap penggunaan QRIS.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I adalah pedahuluan, pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, metode penelitian, hipotesis penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II landasan teori dimana berisi kajian teori yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

Bab III adalah metode penelien, pada bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang bagaimana penelitian dilaksanakan, variabel penelitian dan petode penelitian

Bab IV penyajian dan analisis data, dimana pada bab ini penulis menyajikan hasil penelitian dan analisis data yang akan dilakukan di Kecamatan Pulau Sembilan, Desa Tanjung Nyiur. Analisis data dan hasil analisis serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab tiga, tujuannya agar memberikan perbandingan hasil dengan membuktikan dari hipotesis serta jawaban-jawaban dari pernyataan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah.

Bab V yaitu penutup, bab ini penulis membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian. Dikemukakan beberapa saran yang dirasa perlu untuk penulis selanjutnya.