

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dampak yang signifikan telah dihasilkan oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi telah memacu pertumbuhan bisnis yang pesat, memungkinkan pertukaran berbagai informasi melalui jarak jauh, serta menghilangkan kebutuhan untuk pertemuan langsung dalam transaksi dengan cukup menggunakan perangkat komputer dan telekomunikasi. Selain itu, kemajuan teknologi informasi telah menciptakan masyarakat global yang tidak lagi dibatasi oleh batasan wilayah, menjadikan segalanya yang jauh menjadi dekat.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang cepat, pola dan sistem transaksi terus mengalami perubahan, salah satunya terhadap cara kita dalam proses transaksi keuangan. Proses transaksi digital telah menjadi salah satu tren terbesar dalam ekonomi global, memengaruhi perubahan besar dalam perilaku konsumen, bisnis, serta infrastruktur keuangan. Pembayaran digital telah menjadi tren yang mendominasi di seluruh dunia.

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, kecepatan dan efisiensi dalam melakukan transaksi bisnis menjadi hal yang utama. UMKM sebagai bagian integral dari perekonomian perlu memahami dan mengadopsi teknologi guna meningkatkan efisiensi waktu transaksi. Efisiensi waktu dalam transaksi UMKM mencakup berbagai aspek, seperti pengelolaan inventaris, proses pemesanan, pembayaran, pengiriman, dan komunikasi dengan pelanggan.

Pentingnya efisiensi waktu dalam proses transaksi dapat berdampak pada hasil akhir, UMKM yang mampu mengoptimalkan waktu transaksi tidak hanya mampu meningkatkan efisiensi operasionalnya, tetapi juga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Efisiensi waktu transaksi menjadi kunci utama untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Pelanggan memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan yang cepat, akurat, murah, dan mudah. Oleh karena itu, organisasi perlu terus berinovasi dalam mengembangkan sistem dan proses yang dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi.

Saat ini UMKM masih menggunakan sistem pembayaran manual (tunai), Pembayaran manual cenderung melibatkan berbagai tahap yang memerlukan interaksi langsung antara pelaku usaha dan konsumen. Sistem pembayaran manual cenderung melibatkan proses transaksi yang lebih lama dan memakan waktu sehingga dapat menghambat efisiensi waktu transaksi, sehingga dapat merugikan UMKM dalam hal produktivitas dan kualitas layanan.

Penggunaan sistem pembayaran manual (tunai) pada UMKM *Coffee Shop* dapat menimbulkan beberapa masalah yang dapat menghambat efisiensi waktu transaksi, salah satu akar masalah utamanya adalah sistem pembayaran manual memerlukan waktu yang lebih lama terutama jika transaksi yang besar dikarenakan harus menghitung uang tunai yang diterima dari pelanggan dan harus mempersiapkan uang kembalian. Dengan menggunakan *Financial Technology* QRIS, pelanggan dapat melakukan pembayaran secara elektronik dengan mudah. Sistem ini menjadikan transaksi yang lebih cepat dan efisien tanpa perlu

menghitung uang tunai secara manual, hasil survey penggunaan QRIS ini dapat dilakukan dengan kurang dari dua menit sedangkan untuk pembayaran manual akan menyita waktu lebih dari lima menit sehingga pembayaran manual akan menurunkan efisiensi waktu transaksi. Penggunaan layanan QRIS dapat mengurangi risiko kesalahan manusia dalam memberikan kembalian atau mencatat jumlah pembayaran sehingga akan meningkatkan efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop*.

National Digital Research Centre (NDRC) menyatakan bahwa *Financial Technology (Fintech)* adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial. *Financial technology* memungkinkan suatu perusahaan untuk berhubungan dengan sistem pemrosesan data internal dan eksternal secara lebih efisien dan fleksibel, *financial Technology* telah muncul sebagai solusi yang potensial untuk meningkatkan efisiensi dan mempercepat waktu transaksi keuangan bagi UMKM. Dampak *Financial Technology* pada suatu operasi adalah menilai bagaimana hal itu mempengaruhi kualitas, kecepatan, keterandalan, fleksibilitas, dan kinerja biaya operasi. Beberapa negara termasuk Indonesia telah menggunakan sistem pembayaran digital, yaitu *Quick Response (QR)* atau respons cepat. *QR Code* muncul sebagai salah satu teknologi yang berpotensi mengubah cara transaksi keuangan dilakukan. *QR Code* merupakan suatu bentuk matriks dua dimensi yang memiliki kapasitas untuk menyimpan berbagai data di dalamnya dan dapat dengan mudah dibaca menggunakan perangkat pemindai khusus. *QR Code* memungkinkan informasi untuk dengan cepat dipindai dan diakses, menjadikannya salah satu teknologi yang penting dalam dunia modern yang semakin terhubung.

QRIS sebagai sebuah inisiatif dari Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi perekonomian, mempercepat inklusi keuangan, dan mendukung pertumbuhan UMKM. QRIS adalah standar QR *Code* pembayaran yang dikembangkan dengan menggunakan standar internasional EMV Co.

Tabel 1.1
Perbedaan antara Sistem Pembayaran Sebelum dan Sesudah QRIS

Sistem Pembayaran Sebelum QRIS	Sistem Pembayaran Sesudah QRIS
Merchant menggunakan metode transaksi tunai sehingga memerlukan waktu yang lebih lama dalam melakukan transaksi dan transaksi tunai sulit dilacak sehingga mempersulit proses pembukuan.	QRIS merupakan transaksi pembayaran yang cepat dan mudah sehingga dapat meningkatkan efisiensi transaksi dan dapat melacak transaksi secara lebih akurat.

Penggunaan *financial technology* terus meningkat, dengan data dari Bank Indonesia menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dalam transaksi telah mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.2
Transaksi QRIS 2022-2023

Keterangan	Feb-2022	Feb-2023	YOY
Jumlah Pengguna	15,7 juta Pengguna	30,87 juta Pengguna	
Nominal Transaksi	Rp. 4,5 triliun	Rp. 12,28 triliun	
Volume Transaksi	53.8 juta Digunakan	121,8 juta Digunakan	

Sumber: (Bank Indonesia, 2023)

Mengintegrasikan QRIS dengan UMKM akan meningkatkan pemahaman *financial technology* para pelaku UMKM. Sebagai bagian yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia, UMKM harus memiliki kemampuan teknologi agar dapat bersaing dengan produk pesaingnya. Berkembangnya UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya salah satunya dikarenakan karena banyaknya jumlah anak muda, membuat banyak bermunculan UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya. Dengan banyaknya jumlah anak muda, UMKM *Coffee Shop* harus mengikuti perkembangan zaman, salah satunya yaitu dengan menggunakan sistem pembayaran digital QRIS.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menguji persepsi Kualitas Layanan *Financial Technology* dalam sistem pembayaran QRIS terhadap Efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop*. Penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan informasi tambahan terkait persepsi Kualitas Layanan *Financial Technology* dalam sistem pembayaran QRIS terhadap Efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan mempercepat proses transaksi. Berdasarkan latar belakang di atas, maka judul penelitian yang akan dilakukan adalah **“Pengaruh Kualitas Layanan *Financial Technology* dalam sistem pembayaran QRIS terhadap Efisiensi Waktu Transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diperoleh identifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Tangibles* terhadap efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh *Reliability* terhadap efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh *Responsiveness* terhadap efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya?
4. Bagaimana pengaruh *Assurance* terhadap efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya?
5. Bagaimana pengaruh *Empathy* terhadap efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya?
6. Bagaimana pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* terhadap efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, tujuan dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui *Tangibles* berpengaruh terhadap efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya;
2. Untuk mengetahui *Reliability* berpengaruh terhadap efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya;

3. Untuk mengetahui *Responsiveness* berpengaruh terhadap efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya;
4. Untuk mengetahui *Assurance* berpengaruh terhadap efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya;
5. Untuk mengetahui *Empathy* berpengaruh terhadap efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya;
6. Untuk mengetahui *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* berpengaruh terhadap efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi
 - a. Dapat memberikan manfaat berupa tambahan referensi mengenai masalah sistem pembayaran digital.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi khazanah keilmuan terutama pada jurusan manajemen mengenai Kualitas Layanan *Financial Technology* dalam memengaruhi Efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan.

- b. Diharapkan dapat memberikan masukan kepada para UMKM *Coffee Shop* dalam meningkatkan kualitas layanan *Financial Technology* agar dapat bersaing dalam dunia bisnis yang semakin berubah dan bertransformasi secara digital terutama pada bidang *financial technology*.

3. Bagi Penulis

- a. Menyelesaikan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana.
- b. Sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu yang didapat saat kuliah dan penerapan dalam praktek nyata.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Berikut adalah lokasi tempat dan waktu yang penulis lakukan dalam menyelesaikan penelitian ini.

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada September 2023 - Februari 2024, dengan jadwal terlampir.