

BAB I

PENDAHULUAN

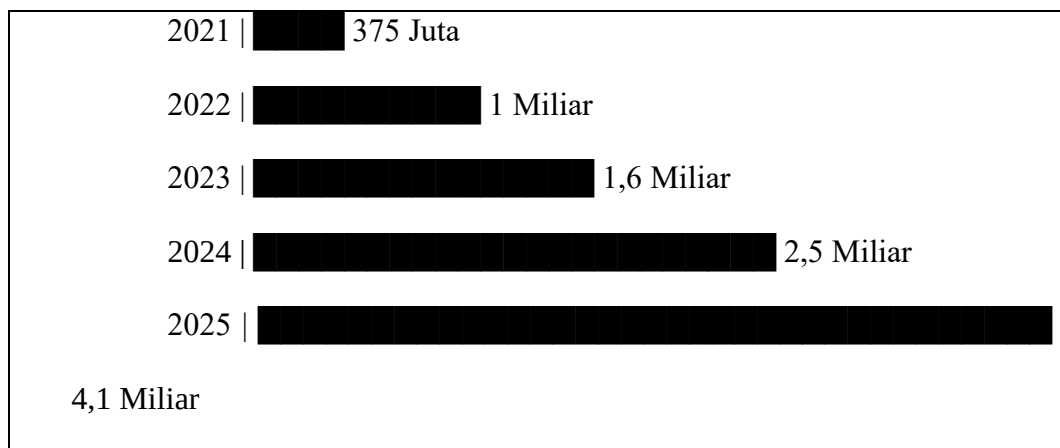
A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis kuliner pada era digitalisasi modern menunjukkan peningkatan intensitas persaingan antar pelaku usaha. Persaingan tersebut menuntut kemampuan pelaku usaha dalam menyediakan kualitas pelayanan yang optimal sekaligus adaptif terhadap perkembangan teknologi. Perubahan perilaku konsumen mencerminkan kecenderungan yang semakin mengutamakan kecepatan, keamanan, kenyamanan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi. Kondisi tersebut mendorong pelaku usaha kuliner untuk menyediakan berbagai alternatif sistem pembayaran yang lebih praktis. Sistem pembayaran digital berbasis QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) menjadi salah satu inovasi yang banyak diterapkan dalam mendukung transaksi non-tunai. Kehadiran QRIS memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran tanpa penggunaan uang tunai secara langsung. Situasi persaingan usaha kuliner yang semakin ketat menjadikan kemudahan proses pembayaran sebagai bagian penting dari pengalaman pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam sektor usaha kuliner tidak hanya bergantung pada kualitas produk yang disajikan. Faktor kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap pengalaman konsumsi secara keseluruhan. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan pelaku usaha dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tanggap, tepat, dan nyaman kepada pelanggan. Proses pelayanan yang berlangsung sejak pemesanan hingga

pembayaran menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman pelanggan. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan berpotensi menciptakan pengalaman positif yang berdampak pada peningkatan kepuasan. Kemudahan penggunaan sistem pembayaran juga menjadi faktor pendukung dalam menciptakan pengalaman transaksi yang efisien. Sistem pembayaran yang mudah dipahami dan mudah digunakan dapat mengurangi hambatan pelanggan dalam menyelesaikan transaksi.

Tabel 1.1 Grafik Pertumbuhan Transaksi QRIS di Indonesia (2021-2025)



Sumber: Laporan Bank Indonesia triwulan awal 2025

Perkembangan penggunaan QRIS di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Data Bank Indonesia mencatat adanya pertumbuhan jumlah transaksi QRIS dari tahun ke tahun. Tahun 2021 menunjukkan jumlah transaksi sekitar 375 juta transaksi. Tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi sekitar 1 miliar transaksi. Tahun 2023 mencatat sekitar 1,6 miliar transaksi. Tahun 2024 meningkat menjadi sekitar 2,5 miliar transaksi. Tahun 2025 mencapai sekitar 4,1 miliar transaksi. Data tersebut menunjukkan tren peningkatan penggunaan pembayaran digital

secara konsisten. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan sistem pembayaran digital dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Meskipun demikian, data nasional tersebut belum menggambarkan kondisi implementasi QRIS pada setiap usaha secara spesifik. Kondisi tersebut memerlukan kajian pada tingkat objek penelitian yang lebih.

Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya merupakan salah satu usaha kuliner yang telah menerapkan QRIS sebagai salah satu alternatif metode pembayaran bagi pelanggan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara umum terlihat cukup baik, terutama dalam hal keramahan dan kecepatan dalam melayani pelanggan. Penggunaan QRIS juga memberikan alternatif pembayaran yang lebih praktis sehingga dapat membantu mempercepat proses transaksi. Namun, berdasarkan penelusuran terhadap ulasan pelanggan pada Google, ditemukan adanya beberapa pelanggan yang memberikan penilaian rendah dan menyampaikan pengalaman yang kurang sesuai dengan harapan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan persepsi pelanggan terhadap pengalaman pelayanan yang diterima.

Adanya perbedaan tersebut menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti karena kualitas pelayanan pada dasarnya dinilai berdasarkan pengalaman dan persepsi pelanggan. Pelayanan yang terlihat baik berdasarkan observasi langsung belum tentu dirasakan sama oleh seluruh pelanggan. Demikian pula dengan penerapan QRIS, meskipun telah tersedia sebagai alternatif pembayaran, belum dapat dipastikan bahwa seluruh pelanggan merasakan

tingkat kemudahan yang sama dalam penggunaannya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

Data internal Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya menunjukkan bahwa jumlah transaksi menggunakan QRIS mencapai sekitar 573 transaksi dalam satu periode pengamatan. Sistem QRIS mulai diterapkan pada tahun sekitar 2022 sebagai bagian dari inovasi pelayanan. Usaha tersebut memiliki sekitar 5 hingga 10 karyawan yang bertugas dalam operasional harian. Jam operasional rumah makan berlangsung dari pagi hingga malam hari sesuai kebutuhan pelanggan. Data tersebut menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi bagian dari sistem transaksi yang digunakan secara rutin. Implementasi tersebut menjadikan QRIS relevan untuk dianalisis dalam konteks kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan. Kondisi operasional tersebut juga menunjukkan bahwa pelayanan dan sistem pembayaran berjalan secara terintegrasi.

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan pada usaha kuliner. Interaksi langsung antara pelanggan dan karyawan menjadi faktor utama dalam menentukan persepsi pelayanan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Proses pelayanan tidak hanya mencakup penyajian makanan, tetapi juga mencakup proses transaksi pembayaran. Kualitas

pelayanan yang baik berpotensi meningkatkan kenyamanan pelanggan selama berada di rumah makan. Kondisi tersebut dapat memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi variabel penting dalam penelitian ini.

Kemudahan penggunaan QRIS juga memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan dalam proses transaksi. Sistem pembayaran yang mudah digunakan memberikan efisiensi waktu dalam penyelesaian transaksi. Pelanggan tidak perlu melakukan proses pembayaran yang kompleks dalam sistem digital tersebut. Kemudahan tersebut menciptakan pengalaman transaksi yang lebih praktis dan nyaman. Pengalaman positif dalam proses pembayaran dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital memiliki peran penting dalam mendukung kualitas layanan. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan QRIS menjadi variabel yang relevan untuk dianalisis dalam penelitian ini.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan, pembayaran digital, dan kepuasan pelanggan. Penelitian Wulandari dan Nugroho (2021) menyatakan bahwa kemudahan pembayaran QRIS meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian Rahmawati dan Prasetyo (2022) menunjukkan bahwa QRIS mendukung efisiensi pelayanan dalam transaksi. Penelitian Widodo dan Sutopo (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kuliner. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian dilakukan

pada konteks usaha yang lebih besar seperti restoran dan kafe. Kajian pada usaha kuliner skala mikro masih relatif terbatas.

Kesenjangan penelitian tidak hanya terletak pada perbedaan lokasi, tetapi juga pada karakteristik usaha dan kombinasi variabel penelitian. Penelitian ini menggabungkan kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS sebagai variabel independen. Kedua variabel tersebut dianalisis terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Penggabungan variabel tersebut penting karena pengalaman pelanggan dipengaruhi oleh pelayanan dan sistem pembayaran secara bersamaan. Konteks usaha kuliner skala mikro memberikan karakteristik yang berbeda dibandingkan usaha kuliner modern. Perbedaan tersebut menjadikan penelitian ini memiliki nilai kebaruan dalam konteks empiris.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh kedua variabel tersebut secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memastikan optimalisasi penggunaan sistem pembayaran QRIS dalam mendukung kepuasan pelanggan. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai pelayanan, teknologi pembayaran digital, dan kepuasan pelanggan pada sektor

usaha kuliner skala mikro.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya?
2. Apakah kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS secara berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini disusun untuk membatasi pembahasan agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas. Adapun batasan penelitian ini meliputi:

1. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS sebagai variabel independen terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.
2. Objek penelitian dibatasi pada pelanggan yang melakukan transaksi di Warung Makan 55.
3. Responden penelitian adalah pelanggan yang pernah menggunakan metode pembayaran QRIS di Warung Makan 55.
4. Penelitian ini tidak membahas aspek lain di luar variabel penelitian seperti harga, kualitas produk, promosi, maupun loyalitas pelanggan.
5. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan sebagai responden penelitian.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dunia usaha, dan pihak-pihak terkait. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran khususnya terkait pelayanan,

teknologi pembayaran digital, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penggunaan QRIS dalam sektor usaha kuliner maupun UMKM.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Warung Makan 55

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta optimalisasi penggunaan QRIS guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Pelaku UMKM

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pelaku usaha kuliner lainnya dalam memanfaatkan sistem pembayaran digital untuk meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan pelanggan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan serta menambah wawasan mengenai penerapan pembayaran digital dan kepuasan pelanggan.

d. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan literatur ilmiah dan bahan rujukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan sistem pembayaran digital dan perilaku konsumen.