

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi sistem pembayaran telah membawa perubahan signifikan dalam dunia transaksi keuangan, terutama di sektor ritel. Di era modern ini, konsumen menginginkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi. Salah satu inovasi yang muncul sebagai respons terhadap kebutuhan tersebut adalah sistem pembayaran digital berbasis QR Code, yaitu *QRIS* (*Quick Response Code Indonesian Standard*).

QRIS merupakan standar nasional kode QR untuk pembayaran yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), dan mulai diberlakukan secara nasional pada 1 Januari 2020. *QRIS* hadir sebagai solusi untuk menyederhanakan berbagai jenis kode QR dari berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran menjadi satu sistem yang bisa digunakan oleh seluruh masyarakat dan pelaku usaha. Dengan hanya satu kode QR, pelanggan dapat melakukan pembayaran melalui berbagai aplikasi keuangan seperti GoPay, OVO, DANA, LinkAja, ShopeePay, dan mobile banking dari berbagai bank. Hal ini diharapkan mampu mempercepat proses transaksi, mengurangi ketergantungan terhadap uang tunai, serta meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia.

QRIS diluncurkan oleh BI tepat pada Hari Ulang Tahun Republik Indonesia yang ke 74 yaitu pada 17 Agustus 2019, yang kemudian pada 1 Januari 2020 Bank Indonesia mewajibkan seluruh penyedia layanan pembayaran non tunai menggunakan *QRIS* (www.bi.go.id). Transaksi *QRIS* menjadi pembayaran secara global yang memudahkan penggunaannya untuk melakukan pembayaran melalui aplikasi pembayaran digital apapun yang dapat digunakan di seluruh ritel, toko, pedagang, parkir, tiket, wisata, donasi (*merchant*) berlogo *QRIS*. Peluncuran *QRIS* merupakan salah satu implementasi Visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025.

Perkembangan sektor ritel di Indonesia mengalami transformasi signifikan seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan preferensi konsumen. Salah satu

bentuk transformasi tersebut adalah adopsi metode pembayaran digital seperti *QRIS* (Quick Response Code Indonesian Standard) yang mulai diterapkan oleh berbagai jaringan ritel modern, termasuk Alfamart. Di tengah pesatnya pertumbuhan minimarket dan supermarket, kehadiran *QRIS* menjadi solusi praktis yang menjawab kebutuhan konsumen akan transaksi yang cepat, aman, dan efisien. Hal ini sangat relevan dalam konteks wilayah seperti Bengkalis, di mana kemudahan dalam sistem pembayaran turut memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap layanan ritel.

Alfamart merupakan salah satu jaringan ritel modern terbesar di Indonesia yang bergerak di bidang perdagangan eceran. Didirikan pada tahun 1999, Alfamart terus berkembang pesat dengan menghadirkan gerai-gerai yang tersebar di berbagai wilayah, termasuk daerah-daerah pelosok seperti Bengkalis. Konsep toko yang praktis dan dekat dengan lingkungan tempat tinggal masyarakat menjadikan Alfamart sebagai pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Selain menyediakan produk yang beragam dan terjangkau, Alfamart juga terus berinovasi dalam sistem pelayanan, salah satunya dengan menyediakan metode pembayaran digital seperti *QRIS*.

Di sisi lain, Alfamart sebagai salah satu jaringan ritel terbesar di Indonesia, selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Salah satu bentuk inovasi layanan yang dilakukan adalah dengan menyediakan berbagai metode pembayaran, termasuk *QRIS*. Implementasi metode pembayaran digital seperti *QRIS* diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Dalam dunia ritel yang sangat kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting yang menentukan loyalitas dan keberlangsungan usaha.

Namun, tidak semua inovasi teknologi dapat langsung diterima oleh masyarakat. Beberapa pelanggan mungkin masih merasa asing atau tidak nyaman dengan metode pembayaran digital. Ada pula kemungkinan terjadinya kendala teknis seperti jaringan yang lambat, sistem error, atau keterbatasan pemahaman teknologi pada kelompok usia tertentu. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui

apakah penggunaan *QRIS* benar-benar memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan Alfamart atau tidak.

Peningkatan jumlah *QRIS* merchant dan *QRIS* user berkorelasi dengan peningkatan volume dan nominal transaksi yang diproses oleh masing-masing merchant setiap tahunnya. Tren ini menunjukkan bahwa meningkatnya populasi pengguna dan pedagang *QRIS* tidak hanya sebagai partisipan pasif atau pengamat, namun lebih merupakan partisipan aktif yang memanfaatkan teknologi *QRIS* dalam bertransaksi. Penelitian ini menjadi relevan mengingat pentingnya pemahaman mengenai hubungan antara inovasi sistem pembayaran dengan kepuasan pelanggan. Dengan memahami pengaruh *QRIS* terhadap pengalaman belanja pelanggan, Alfamart dapat mengambil kebijakan strategis dalam meningkatkan layanan dan membangun loyalitas pelanggan. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem pembayaran digital di sektor ritel secara umum. Sejak diluncurkan pada 17 Agustus 2019, *QRIS* telah mengalami pertumbuhan yang pesat. Hingga Juni 2024, jumlah pengguna *QRIS* mencapai 50,5 juta orang, dan jumlah merchant yang mengadopsi *QRIS* mencapai 32,7 juta, dengan hampir 95% di antaranya merupakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Implementasi *QRIS* memberikan berbagai keuntungan, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Bagi konsumen, *QRIS* menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu fisik, serta mempercepat proses pembayaran. Bagi pelaku usaha, *QRIS* menyediakan solusi pembayaran yang ekonomis tanpa perlu investasi infrastruktur yang mahal, mendorong adopsi teknologi pembayaran digital bahkan oleh UMKM. Namun, meskipun *QRIS* telah diadopsi secara luas, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh metode pembayaran ini terhadap kepuasan konsumen, khususnya di Alfamart Bengkalis.

Kepuasan konsumen merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi loyalitas dan frekuensi kunjungan konsumen ke gerai. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian mengenai hal ini untuk memahami sejauh mana *QRIS* mempengaruhi pengalaman berbelanja konsumen di Alfamart Bengkalis.

Pada Februari 2017, Pemerintah Kabupaten Bengkalis melalui Disdagprin mencatat ada sekitar 35 gerai Indomaret dan Alfamart yang beroperasi tanpa izin lengkap, tersebar di berbagai kecamatan, serta tidak ada data publik yang menyebut jumlah resmi atau pertambahan gerai setelah itu. Namun DPRD dan pihak terkait menyatakan otomatis perizinan dan jumlah sampai 2025 belum pernah di-update secara terbuka.

Tabel 1.1 Data Alfamart di Bengkalis

No	Cabang	Alamat	Tahun
1.	Alfamart Panglima minal	Jl Panglima Minnal	23-06-2024
2.	Alfamart Bengkalis Kota	Jl Jendral Sudirman	20-11-2017
3.	Alfamart Damon	Jl Senayan Damon	12-04-2022
4.	Alfamart Cabang Selatbaru	Jl Jend Sudirman Bantan	09-05-2020

Sumber: Data Olahan 2025

Berdasarkan tabel 1 2025, saat ini terdapat setidaknya empat gerai Alfamart yang telah beroperasi di Kabupaten Bengkalis, yaitu Alfamart Jensud Bengkalis (berdiri pada 20 November 2017), Alfamart Cap Selatbaru (9 Mei 2020), Alfamart Damon (12 April 2022), dan yang terbaru Alfamart Panglima Minal (23 Juni 2024). Penyebaran gerai ini menunjukkan tren ekspansi yang konsisten dalam kurun waktu tujuh tahun terakhir.

Kehadiran Alfamart di Bengkalis tidak hanya berdampak pada perubahan perilaku belanja masyarakat, tetapi juga membawa pengaruh terhadap dinamika ekonomi lokal, seperti persaingan dengan warung tradisional, peluang kerja baru, hingga potensi kemitraan dengan UMKM lokal. Namun demikian, perlu dikaji lebih lanjut bagaimana pengaruh keberadaan dan metode pembayaran modern (Seperti *QRIS*) di Alfamart terhadap kepuasan konsumen, khususnya di wilayah-wilayah yang menjadi lokasi gerai.

QRIS merupakan metode pembayaran yang direkomendasikan untuk diterapkan saat ini. Sesuai dengan standar pembayaran QR code yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan nyaman bagi merchant karena hanya memerlukan satu QR code untuk menerima pembayaran dari berbagai aplikasi pembayaran konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh metode pembayaran *QRIS* terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Bengkalis. Dengan memahami

dampaknya, diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembangan strategi pemasaran dan pelayanan di masa depan.

Namun, meningkatnya jumlah gerai tidak serta merta menjamin tingginya kepuasan pelanggan. Dalam konteks pelayanan, konsumen Alfamart di Bengkalis memiliki ekspektasi terhadap kualitas produk, keramahan karyawan, kebersihan toko, kemudahan transaksi, serta ketersediaan metode pembayaran digital seperti *QRIS*. Bila ekspektasi ini tidak terpenuhi, maka dapat berdampak pada loyalitas konsumen dan citra perusahaan di daerah tersebut.

Fenomena yang terjadi di Bengkalis menunjukkan adanya beragam tanggapan dari pelanggan. Sebagian merasa puas dengan kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan Alfamart, namun sebagian lainnya mengeluhkan antrean panjang, stok barang yang tidak lengkap, serta kurangnya keterlibatan Alfamart dalam memasarkan produk lokal. Selain itu, belum meratanya penerapan pembayaran digital di beberapa gerai juga menjadi catatan penting dalam menilai pengalaman belanja secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan “Analisis Pengaruh Metode Pembayaran *QRIS* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Bengkalis”.

1.2 Rumusan masalah

Adapun Rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh metode pembayaran (*QRIS*) terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Bengkalis?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tanggapan responden mengenai metode pembayaran (*QRIS*) pada Alfamart Bengkalis.
2. Untuk menganalisis tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen pada Alfamart Bengkalis.

3. Untuk menganalisis pengaruh metode pembayaran (*QRIS*) terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dari, manfaat untuk penulis, pihak lain, dan perusahaan.

1.4.1 Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambahkan pengetahuan dan wawasan penulisan dari Penelitian yang dilakukan dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang telah didapatkan selama perkuliahan berlangsung.

1.4.2 Bagi Pihak Lain

Penelitian dari pihak luar memberikan sudut pandang yang lebih objektif dan segar terhadap kondisi perusahaan, karena tidak terlibat langsung dalam operasional harian.

1.4.3 Bagi Perusahaan

Melalui penelitian, perusahaan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, seperti kemudahan transaksi dan kecepatan layanan. Dengan memahami aspek-aspek ini, Alfamart dapat meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi harapan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan kepuasan mereka.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Adapun Ruang Lingkup dan Batasan Masalah Penelitian ini adalah:

1.5.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini bertujuan untuk membatasi fokus pembahasan agar tetap sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh metode pembayaran digital *QRIS* terhadap kepuasan konsumen. Objek dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan transaksi di gerai Alfamart Bengkalis.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu metode pembayaran *QRIS* dan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Pengukuran variabel metode pembayaran *QRIS* mengacu pada model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang meliputi konten, ketepatan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Sementara itu, kepuasan konsumen diukur melalui indikator kualitas layanan, kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan keamanan transaksi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Lokasi penelitian difokuskan pada gerai Alfamart yang berada di wilayah Bengkalis.

1.5.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini disusun untuk memperjelas ruang kajian agar tidak meluas ke aspek yang tidak relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini hanya membahas pengaruh metode pembayaran *QRIS* terhadap kepuasan konsumen tanpa membandingkan dengan metode pembayaran lainnya seperti tunai, kartu debit, atau dompet digital lainnya secara terpisah.

Responden dalam penelitian ini dibatasi pada konsumen yang pernah menggunakan *QRIS* saat bertransaksi di Alfamart Bengkalis. Penelitian ini juga hanya dilakukan pada beberapa gerai Alfamart di wilayah Bengkalis, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan untuk seluruh wilayah yang lebih luas.

1.6. Sistematika Laporan Penulisan

Untuk mengetahui hasil tugas akhir ini dapat tersusun rapi dan sistematis maka diperlukan sistematika pada laporan ini:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat Penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian tugas akhir ini,

khususnya yang berkaitan dengan analisis pengaruh metode pembayaran *QRIS* terhadap kepuasan konsumen pada alfamart Bengkalis.

BAB 3: METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan secara khusus berkaitan dengan tata cara penulisan yang dilakukan meliputi lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan jenis penelitian.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Hasil penelitian ini berisikan data yang mencakup antara lain : untuk mengetahui pengaruh metode pembayaran *QRIS* terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Bengkalis.

BAB 5: PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir, yang mana akan di kemukakan kesimpulan hasil penelitian yang dilakukan, kemudian penulisan memberikan saran saran yang memungkinkan bermanfaat.