

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini telah signifikan dalam mempermudah aktivitas sehari-hari di berbagai sektor seperti Pendidikan, Industri, Kesehatan, dan Keuangan. Kemajuan ini tak terhindarkan karena sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi bertujuan memberikan manfaat positif bagi manusia (Ngafifi, 2014). Dengan teknologi yang semakin maju, proses dan tugas menjadi lebih efisien dan terstruktur, meningkatkan produktivitas dan kontribusi masyarakat dalam berbagai bidang. Dengan demikian, kemajuan teknologi menjadi landasan positif bagi masa depan yang lebih baik.

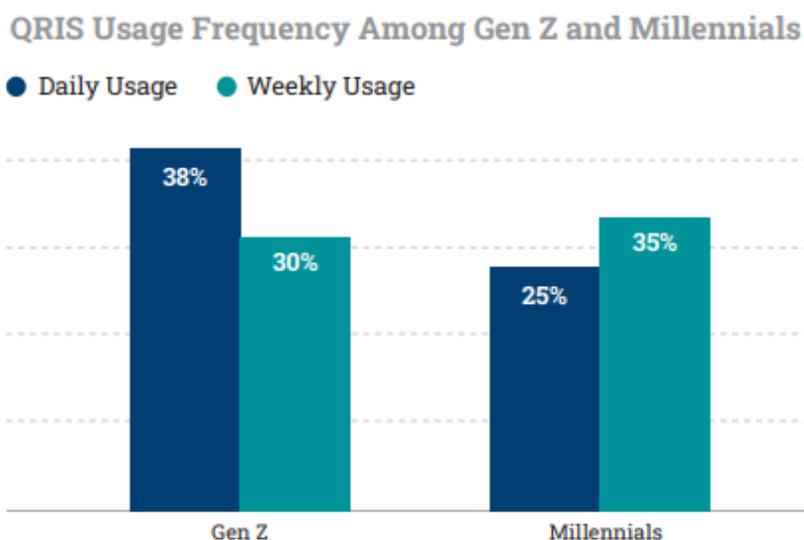
Perkembangan di industri teknologi mendorong masyarakat untuk semakin terbiasa dengan transaksi keuangan digital, seperti *Financial Technology (Fintech)*. Sebelumnya, perdagangan elektronik (*e-commerce*) telah mengawali perkembangan ini dengan kebutuhan akan mekanisme pembayaran yang cepat dan aman (Saputri, 2020). *E-wallet* menjadi salah satu model pembayaran digital populer yang dipilih UMKM sebagai alternatif utama selain tunai, berkat kemudahan dan kenyamanannya (Natsir et al., 2023).

Bank Indonesia telah mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada 14 Agustus 2014 sebagai upaya menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar. GNNT bertujuan untuk mendorong pergeseran perilaku transaksi masyarakat dari tunai ke nontunai, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas sistem keuangan nasional (Bank Indonesia, 2020). Sebagai bentuk dukungan terhadap GNNT, pemerintah melalui Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia memperkenalkan QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) pada 17 Agustus 2019 sebagai standar baru dalam pembayaran nontunai berbasis QR Code (Nurhapsari & Sholihah, 2022; Saputri, 2020). QRIS mengintegrasikan berbagai QR Code dari aplikasi pembayaran digital ke dalam satu sistem standar yang lebih efisien dan aman.

Penggunaan QRIS semakin meluas, terutama dalam mendukung transaksi UMKM yang masih bergantung pada pembayaran tunai. QRIS tidak hanya mempermudah transaksi, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi digital dengan meningkatkan efisiensi dan kecepatan pembayaran. Pada Oktober 2024, transaksi QRIS mengalami pertumbuhan signifikan sebesar 183,9 persen, dengan jumlah pengguna mencapai 54,1 juta dan total merchant sebanyak 32,71 juta (Sukmawijaya & Gunanto, 2024).

Dalam konteks implementasi GNNT di Jambi, Bank Indonesia secara aktif melakukan edukasi kepada pelajar, mahasiswa, serta kelompok masyarakat

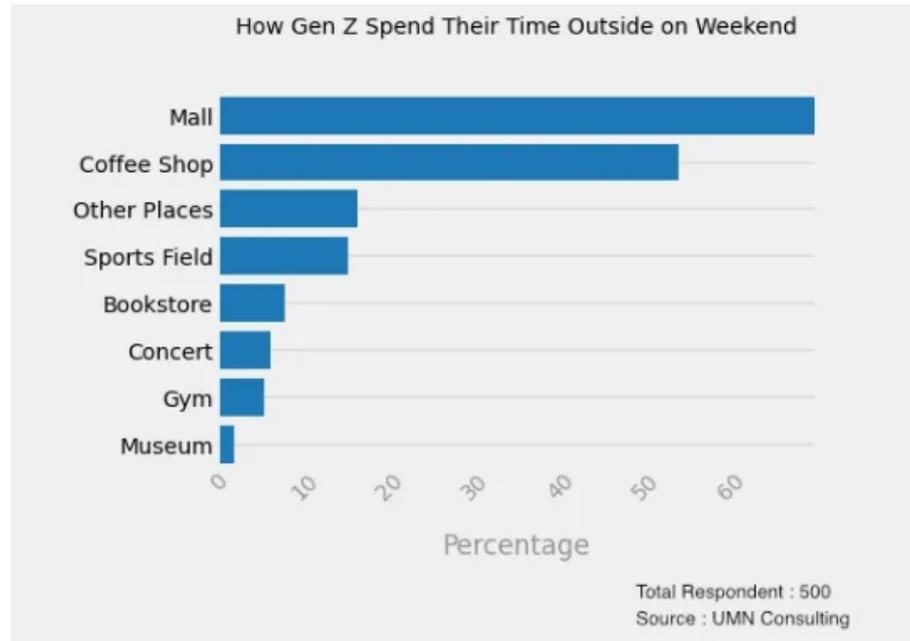
lainnya mengenai manfaat transaksi nontunai (Antara, 2024). Pada triwulan II tahun 2024, jumlah pengguna QRIS di Jambi mengalami pertumbuhan positif, mencapai 516.806 pengguna. Volume transaksi juga meningkat secara signifikan, dengan total 7 juta transaksi senilai Rp971,09 miliar hingga Juni 2024.



**Gambar 1.** Generasi pengguna QRIS terbanyak (IDN Research Institute)

Di antara berbagai kelompok masyarakat, Generasi Z menjadi salah satu segmen yang paling cepat mengadopsi teknologi pembayaran digital, termasuk QRIS. Berdasarkan data dalam diagram, 38% Gen Z menggunakan QRIS setiap hari, sementara 30% lainnya menggunakannya secara mingguan. Dibandingkan dengan Generasi Milenial, yang memiliki angka penggunaan harian sebesar 25% dan mingguan 35%, terlihat bahwa Gen Z lebih aktif dalam penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran. Dibandingkan dengan generasi sebelumnya (GoodStats.id, 2023). Gen Z cenderung lebih familiar dengan penggunaan QRIS dan memiliki preferensi yang kuat terhadap solusi digital dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam transaksi keuangan (Putri et al., 2025). Kemudahan, keamanan, serta efisiensi waktu yang ditawarkan QRIS membuatnya semakin populer di kalangan anak muda, yang cenderung memilih metode pembayaran yang praktis dan minim kontak fisik.

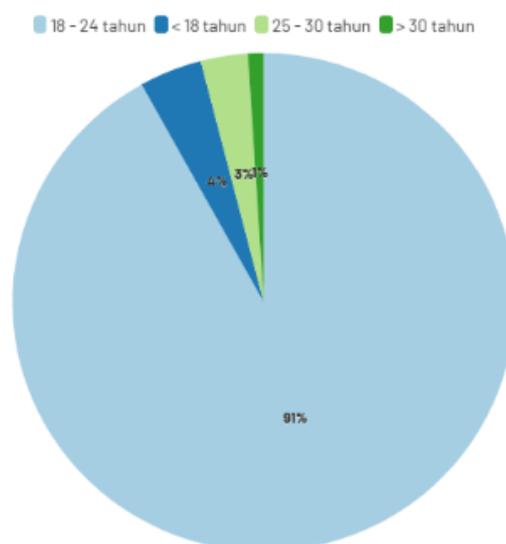
Salah satu sektor yang paling banyak mengadopsi QRIS adalah industri makanan dan minuman (*Food & Beverage/F&B*), termasuk kafe, restoran, dan warung makan. QRIS menawarkan transaksi yang cepat, praktis, dan mudah, sehingga banyak digunakan oleh bisnis di sektor ini (Sukmawijaya & Maheswara, 2024).



**Gambar 2.** Tempat kunjungan Gen Z (UMN Consulting)

Berdasarkan data dalam diagram, mall dan coffee shop menjadi dua tempat yang paling sering dikunjungi oleh Gen Z saat akhir pekan. Coffee shop menempati urutan kedua setelah mall, menunjukkan bahwa kafe merupakan salah satu destinasi favorit bagi anak muda, hal ini sejalan dengan kafe yang merupakan bisnis F&B. Kafe menarik berbagai kelompok pelanggan, terutama anak muda atau Generasi Z, yang dikenal lebih akrab dengan teknologi digital serta lebih cenderung memilih metode pembayaran berbasis QR Code dibandingkan uang tunai (Suryani & Kristiyani, 2021; Putri et al., 2025).

**Usia Responden Konsumen Kedai Kopi**



**Gambar 3.** Rentang Usia Pengunjung (Studi Independen GNFI Batch 7)

Kafe menjadi fokus penelitian ini karena Gen Z, yang termasuk kelompok pengguna QRIS terbesar, juga merupakan pengunjung kafe terbanyak. Generasi ini mengutamakan kepraktisan dan kecepatan, termasuk dalam metode pembayaran digital. Budaya *ngopi* di kalangan Gen Z tidak hanya sekadar konsumsi, tetapi juga bagian dari gaya hidup sosial, tempat bersosialisasi, bekerja, dan berkreasi sampai disebut sebagai identitas di kalangan Gen Z (Donny et al., 2024). Seiring meningkatnya konsumsi kopi domestik dari 2.950 ton pada 2019 menjadi 10.000 ton pada 2020 (Supriadi & Supriyoso, 2022), penerapan QRIS disektor ini menjadi semakin relevan.

Dalam penelitian ini, empat dari sebelas kafe di Kota Jambi, yaitu Karena Flagship, Head Of Karena, Hellosapa, dan Widiyant, dipilih melalui metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sigiyono, 2019). Kafe-kafe tersebut dipilih karena memiliki rata-rata pengunjung lebih dari 1.000 orang per minggu berdasarkan data dari tabel 1 yang didapat melalui wawancara langsung, menjadikannya lokasi yang ideal untuk meneliti efektivitas dan penerimaan QRIS. Dengan menggunakan *purposive sampling*, penelitian ini memastikan bahwa sampel yang diambil relevan dan representatif dalam menggali pengalaman serta persepsi pengguna QRIS di kalangan Gen Z dalam konteks budaya ngopi yang berkembang. Tabel berikut menyajikan daftar 11 kafe di Kota Jambi berdasarkan rata-rata jumlah pengunjung perminggu:

**Tabel 1.** Data 11 kafe Berdasarkan Jumlah Pengunjung

<b>No.</b>	<b>Kafe</b>	<b>Narasumber</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Rata-rata pengunjung perminggu</b>
1	Karena Flagship	Abdi	Supervisor	2100
2	Head of Karena	Wawa	Bartender	1750
3	Hellosapa	Caca	Bartender	1100
4	Widiyant	Via	Bartender	1050
5	Kopi Kenangan	Yudi	Bartender	1000
6	Kindofmypleasure	Bima	Manager	805
7	Macawa	Renaldi	Bartender	540
8	Dimmee Palace	Riskitriza	Manager	460
9	Foresthree Telanai	Bahar	Bartender	420
10	Kopi Lain Hati	Akbar	Supervisor	280
11	Oneway	Lutfi	Bartender	210

Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan penggunaan beberapa model, seperti Theory of Reasoned Action (TRA), Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), Technology Acceptance Model (TAM), dan End User Computing Satisfaction (EUCS), untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap QRIS di kafe-kafe di Kota Jambi. Model-model ini secara komprehensif akan memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana persepsi pengguna terhadap QRIS dalam konteks penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi digital (Fishbein & Ajzen, 1975; Davis, 1989; Doll & Torkzadeh, 1988).

Dalam penelitian ini, model yang dipergunakan adalah model penerimaan terhadap suatu teknologi, yang menjelaskan persepsi pengguna terhadap teknologi (Fishbein & Ajzen, 1975) dan End User Computing Satisfaction (EUCS), yang mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi (Doll & Torkzadeh, 1988). Model TAM menganalisis perilaku pengguna melalui utilitas yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan (Perceived Usefulness), dan kemudahan penggunaan (Perceived Ease Of Use), sedangkan model EUCS menekankan kepuasan pengguna akhir dalam hal konten, keakuratan, kemudahan penggunaan, tampilan, dan ketepatan waktu (Fitratul Aini et al., 2023).

Dengan perkembangan zaman, model-model ini telah mengalami penambahan variabel seperti kecepatan sistem, yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna dan efisiensi pengguna (Putra, 2020; Aggelidis & Chatzoglou, 2012; Chin & Lee, 2000). Kecepatan pemrosesan sistem dan akurasi sistem merupakan faktor krusial dalam penerimaan dan penggunaan sistem (Chin & Lee, 2000).

Alasan penggunaan kedua model tersebut adalah peneliti ingin melakukan penelitian hubungan variabel yang terdapat pada dua model yang akan diuji. Sehingga bisa diketahui sejauh mana variabel pada model TAM dan Model EUCS dapat mempengaruhi diterimanya penerapan sistem. Pada penelitian sebelumnya, TAM dan EUCS bisa diintegrasikan dalam menganalisa tingkat kepuasan pengguna akhir pada saat menggunakan sistem. Tingkat kepuasan pengguna memiliki pengaruh pada penerimaan sistem informasi (Adha et al., 2021). Ketika pengguna merasa puas dengan penggunaan suatu sistem, sehingga dapat diketahui bahwa pengguna dapat menerima penerapan sistem informasi sebagai media untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga kedua model tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain.

Kepuasan pengguna adalah hasil dari pengalaman pengguna mengenai fungsionalitas sistem operasi yang memenuhi standar. Pengguna yang puas

dengan layanan memiliki kecenderungan untuk menggunakannya lebih sering dan dengan loyalitas yang lebih besar. *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) akan menjadi metode yang diimplementasikan dalam penelitian ini. *Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989). Metode EUCS yang dikemukakan oleh Doll dan Torkzadeh memiliki lima variabel yaitu variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Fitratul Aini et al., 2023).

Penelitian serupa dari (Novita & Helena, 2021) menunjukkan bahwa berhasilnya dilakukan implementasi pada sistem informasi didukung beberapa faktor pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease Of Use*) dan pada model *End User Computing Satisfaction* (*content*), keakuratan (*accuracy*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*) kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Sistem itu sendiri. Dengan kedua model tersebut, sistem dapat dianalisis dari kedelapan faktor utama sebelumnya dan penelitian (Adha et al., 2021) menetapkan bahwa model TAM dan EUCS bisa diintegrasikan dalam analisis tingkat penerimaan pengguna suatu sistem informasi, tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut secara tegas diidentifikasi dengan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian lainnya yang dilakukan (Yulianingsih, 2016) yang menjelaskan berbagai faktor model TAM dan model EUCS terkait dengan penerimaan pengguna akhir dari penggunaan sebuah sistem informasi. Dengan pemenuhan kepuasan pengguna, sistem informasi yang terdapat dalam organisasi diakui.

Berdasarkan konteks di atas, penelitian ini akan mengusung judul "**Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Pembayaran QRIS pada Kafe di Kota Jambi Menggunakan Metode TAM dan EUCS**". Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap penggunaan QRIS di kafe. Selain memberikan masukan yang berharga bagi pemilik usaha kafe dalam meningkatkan layanan pembayaran digital mereka, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan infrastruktur dan regulasi terkait pembayaran digital di Kota Jambi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap penerapan pembayaran QRIS di kafe-kafe di Kota Jambi menggunakan model *Technology*

*Acceptance Model* dan *End User Computer Satisfaction* berdasarkan perspektif pengguna?

2. Apa saja variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap pembayaran QRis pada model *Technology Acceptance Model* dan *End User Computer Satisfaction* di kafe-kafe tersebut?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun batasan-batasan masalah yang terdapat dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan pengguna terhadap pembayaran QRis di kafe-kafe di Kota Jambi.
2. Mengetahui variabel-variabel apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap pembayaran QRis di kafe-kafe tersebut.

### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang maka dapat dirumuskan Batasan masalah sebagai berikut :

1. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada empat kafe di Kota Jambi, yaitu Karena Flagship, Head Of Karena, Hellosapa dan Widiant.
2. Penelitian ini akan dilakukan terhadap pelanggan kafe yang menggunakan metode pembayaran QRIS. Pengguna lain, seperti staf kafe atau pengunjung yang tidak menggunakan QRIS, tidak akan dilibatkan dalam penelitian ini.
3. Penelitian ini menggunakan dua metode utama yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Analisis akan terbatas pada parameter-parameter yang terdapat dalam kedua metode ini.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman yang Lebih Mendalam: Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap pembayaran QRis di kafe-kafe di Kota Jambi. Hal ini akan membantu pemilik usaha kafe dan pemangku kepentingan terkait dalam memahami persepsi dan preferensi pengguna terkait metode pembayaran digital.
2. Peningkatan Layanan: Hasil penelitian ini akan memberikan wawasan bagi pemilik usaha kafe untuk meningkatkan layanan pembayaran digital mereka. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, pemilik usaha dapat mengidentifikasi area-area yang perlu

diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan metode pembayaran QRis.

3. Pengembangan Strategi Bisnis: Informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat membantu pemilik usaha kafe dalam mengembangkan strategi bisnis yang lebih efektif dalam mengadopsi dan mempromosikan penggunaan pembayaran QRis. Mereka dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi pembayaran digital untuk meningkatkan daya saing dan pertumbuhan bisnis mereka.
4. Kontribusi pada Pengembangan Infrastruktur dan Regulasi: Temuan dari penelitian ini juga dapat memberikan masukan berharga bagi pihak terkait dalam pengembangan infrastruktur dan regulasi terkait pembayaran digital di Kota Jambi. Hal ini dapat membantu dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pertumbuhan ekosistem pembayaran digital yang lebih inklusif dan berkelanjutan.
5. Penelitian Lanjutan: Penelitian ini juga dapat menjadi landasan bagi penelitian lanjutan di bidang penggunaan teknologi pembayaran digital dan kepuasan pengguna, baik di sektor kafe maupun sektor lainnya. Hal ini dapat membantu dalam memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang adopsi dan penerimaan teknologi pembayaran digital di masyarakat.