

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi yang pesat membawa perubahan bagi berbagai aspek kehidupan masyarakat di seluruh dunia. Salah satunya adalah perubahan dalam sistem pembayaran pada kegiatan transaksi di berbagai sektor industri dan bidang usaha di Indonesia. Sistem pembayaran merupakan seperangkat prosedur yang berfungsi untuk pemindahan dana guna menyelesaikan kewajiban yang terjadi akibat interaksi ekonomi. Sebelumnya, sistem pembayaran dilakukan dengan cara tukar-menukar barang yang diperjualbelikan yang dikenal dengan sistem barter. Seiring berjalannya waktu, tercipta uang yang dianggap memiliki nilai dan digunakan sebagai alat pembayaran utama untuk suatu jasa atau barang yang berlaku hingga saat ini. Kini, sistem pembayaran telah berkembang dari pembayaran tunai menuju pada pembayaran non tunai (Bank Indonesia, 2020).

Bank Indonesia meluncurkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada 14 Agustus 2014 sebagai upaya untuk membangun sarana pembayaran yang andal, efisien, dan stabil. GNNT ditujukan untuk mengurangi permasalahan terkait pembayaran secara tunai, seperti penolakan uang akibat kondisi fisik yang rusak, sobek, atau tidak layak edar, serta mendorong peningkatan efisiensi transaksi dengan mengurangi risiko kesalahan perhitungan atau *human error*. Pada era sebelumnya, transaksi keuangan umumnya dilakukan menggunakan uang kartal. Namun, kemajuan teknologi digital telah mendorong pergeseran menuju sistem pembayaran non tunai yang lebih praktis dan efisien. Seiring waktu, institusi penyelenggara layanan pembayaran terus berinovasi dalam menghadirkan beragam pilihan alat pembayaran non tunai seperti sistem transfer dan penggunaan kartu elektronik yang menawarkan keamanan, kecepatan, efisiensi, dan dapat digunakan secara global (Pramono et al., 2006). Pembayaran non tunai menjadi tren global saat ini. Kemudahan dan keamanannya memberikan manfaat bagi para penggunanya baik bagi pelanggan maupun bagi pelaku usaha dalam kegiatan

usahanya. Meskipun demikian, masih banyak masyarakat yang menggunakan pembayaran tunai sebagai alat transaksi dalam kegiatan ekonominya karena pembayaran non tunai masih tabu untuk sebagian golongan masyarakat dan wilayah.

Sejalan dengan perkembangan sistem pembayaran yang semakin maju, sektor pariwisata pun turut berinovasi menyediakan alat pembayaran yang canggih dalam menunjang kegiatan transaksi yang lebih mudah dan efisien. Sektor pariwisata berperan penting dalam mendorong percepatan laju pertumbuhan ekonomi daerah. Kehadiran destinasi wisata mampu meningkatkan arus kunjungan, yang pada gilirannya menciptakan lapangan kerja, mendorong aktivitas ekonomi lokal, serta meningkatkan pendapatan masyarakat (Pramudita dalam Ramadhan et al. 2017). Dengan demikian, pengembangan pariwisata secara berkelanjutan dapat berkontribusi nyata bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat di wilayah tersebut.

Adanya transformasi dari pembayaran tunai menjadi non tunai (*cashless*) memiliki keterkaitan dalam mendukung konsep *sustainable tourism*. Pariwisata berkelanjutan menurut Hadiwijoyo (2012) adalah pariwisata yang pembangunannya menyesuaikan kebutuhan wisatawan dengan tetap mempertahankan kelestarian lingkungan, memberikan peluang kerja bagi generasi muda serta masyarakat lokal sehingga dapat dikembangkan sesuai dengan struktur sosial yang sudah ada. Pariwisata berkelanjutan berfokus pada pengelolaan sumber daya yang efisien, pengurangan dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif, serta peningkatan pengalaman wisata yang berkelanjutan bagi wisatawan dan komunitas lokal. Penggunaan sistem pembayaran non tunai berkontribusi dalam menurunkan ketergantungan terhadap uang kertas serta uang logam yang memerlukan bahan baku yang bersumber dari alam, juga meningkatkan efisiensi dalam kegiatan transaksi di suatu destinasi pariwisata.

Kabupaten Bandung Barat merupakan daerah yang menghubungkan Bandung Raya (Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Kota Cimahi, dan Kabupaten Sumedang) dengan kota-kota di sebelah utara Provinsi Jawa Barat. Hal ini membuatnya menjadi pusat aktivitas ekonomi lokal

dan regional. Kabupaten Bandung Barat memiliki potensi untuk mengembangkan pariwisata sebagai industri unggulan berkat keragaman dan keunikan sumber daya alamnya yang memikat, panorama yang memukau, udara yang segar, dan tempat berpetualang. Kabupaten Bandung Barat memiliki banyak daya tarik wisata, baik yang bersifat alami maupun hasil buatan manusia.

We Family Outbound merupakan salah satu destinasi wisata yang berada di Kabupaten Bandung Barat. Destinasi ini berada dalam satu area dengan destinasi Dusun Bambu dan mulai beroperasi sejak tahun 2021. Meskipun terhitung baru, We Family Outbound sudah cukup populer dan banyak dikunjungi wisatawan karena menawarkan beragam wahana permainan yang menarik untuk berbagai kalangan. Dalam kegiatan operasionalnya, We Family Outbound menerapkan sistem pembayaran non tunai, mulai dari pembelian tiket masuk, pembelian setiap tiket wahana, serta pembelian makanan dan minuman. Pembayaran non tunai dilakukan dengan menggunakan kartu kredit, kartu debit, dan *scan* QRIS. Penerapan sistem pembayaran non tunai memiliki tujuan untuk mempercepat dan menyederhanakan transaksi pembayaran menggunakan teknologi yang lebih canggih dan efisien. Berdasarkan observasi sederhana yang dilakukan, penerapan sistem pembayaran non tunai ini sudah terlaksana dengan cukup baik, namun masih dijumpai beberapa keluhan pengunjung seperti masih banyaknya pengunjung yang tidak mengetahui dan tidak memiliki media pembayaran elektronik yang dapat digunakan untuk bertransaksi. Selain itu, tidak adanya fasilitas seperti *ATM Centre* atau *top-up* saldo di sekitar destinasi sehingga sedikit menyulitkan bagi pengunjung yang tidak memiliki alat pembayaran non tunai. Ketidakstabilan jaringan yang sesekali terjadi turut menjadi hambatan yang mengakibatkan terjadinya penumpukan antrian di loket pembayaran.

Tabel 1.1 Data Kunjungan We Family Outbound

No.	Periode	Jumlah Pengunjung
1.	September 2024	82.791
2.	Oktober 2024	64.481
3.	November 2024	51.513
4.	Desember 2024	114.583

No.	Periode	Jumlah Pengunjung
5.	Januari 2025	101.805
6.	Februari 2025	45.175
7.	Maret 2025	23.106
8.	April 2025	83.344

Sumber: We Family Outbound

Berdasarkan data jumlah kunjungan ke We Family Outbound pada periode September 2024 hingga April 2025, terlihat adanya fluktuasi yang cukup signifikan. Pada bulan September 2024, jumlah pengunjung tercatat sebanyak 82.791 orang. Angka ini mengalami penurunan pada bulan Oktober dan November 2024, masing-masing menjadi 64.481 dan 51.513 orang. Namun, peningkatan drastis terjadi pada bulan Desember 2024 dengan total pengunjung mencapai 114.583 orang yang diduga berkaitan dengan momentum libur akhir tahun. Memasuki tahun 2025, jumlah pengunjung kembali mengalami penurunan. Meskipun pada Januari 2025 masih tercatat cukup tinggi, yaitu sebanyak 101.805 orang, jumlah tersebut menurun tajam pada bulan Februari 2025 dengan 45.175 orang dan mencapai titik terendah pada Maret 2025 dengan hanya 23.106 orang. Kemudian, tren kunjungan kembali meningkat pada bulan April 2025 menjadi 83.344 orang. Fluktuasi ini menunjukkan adanya dinamika dalam perilaku kunjungan yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam peningkatan dan stabilisasi jumlah kunjungan adalah efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung, termasuk sistem pembayaran yang diterapkan. Penerapan sistem pembayaran yang efisien, praktis, dan sesuai dengan preferensi pengunjung akan memberikan pengalaman yang baik dan berdampak pada kepuasan serta loyalitas pengunjung.

Penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa penggunaan sistem pembayaran non tunai memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Penelitian oleh Annida et al. (2024) menemukan bahwa implementasi QRIS memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik Jakarta. Hasil serupa ditemukan oleh Selvia (2022) di Kawasan Kuliner Dipatiukur Kota Bandung, di mana fasilitas

pembayaran non tunai memberikan dampak positif terhadap kepuasan konsumen. Zahra et al. (2023) juga memperlihatkan bahwa sistem pembayaran non tunai (*cashless*) memiliki berkontribusi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan BRT Trans Semarang. Namun demikian, tidak semua penelitian mendukung kesimpulan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Mohan (2021) menemukan bahwa tidak semua responden merasa puas dengan penggunaan sistem *E-Payments*. Meskipun *online banking* memiliki banyak keuntungan, namun masyarakat masih menganggapnya sebagai alternatif untuk menganalisis catatan perbankan mereka. Masyarakat masih memiliki rasa takut terhadap masalah keamanan mengenai bank mereka dan memilih untuk tidak menggunakan *internet banking* sebagai alat pembayaran.

Berdasarkan permasalahan serta penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, penelitian di We Family Outbound penting dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui penggunaan sistem pembayaran non tunai dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung di We Family Outbound. Penelitian ini turut mengkaji apakah penerapan sistem pembayaran non tunai telah berjalan secara optimal dalam meningkatkan kepuasan pengunjung atau masih terdapat kekurangan yang perlu dibenahi. Selain itu, fokus penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh antara sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pengunjung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, permasalahan utama dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan: bagaimana efektivitas sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pengunjung di We Family Outbound?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pengunjung di We Family Outbound.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi peneliti maupun pihak-pihak terkait yang memerlukan. Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini meliputi:

1. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi keilmuan dalam memperdalam kajian mengenai efektivitas sistem pembayaran non tunai dalam memengaruhi kepuasan pengunjung.

2. Secara Praktis

- a) Bagi Penulis

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Industri Pariwisata, Universitas Pendidikan Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengalaman dalam melaksanakan riset serta menyusun karya ilmiah secara sistematis.

- b) Bagi Pengelola We Family Outbound

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi terkait sejauh mana sistem pembayaran non tunai berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi penambah wawasan dan acuan untuk membangun sistem pembayaran yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

- c) Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta memberikan wawasan baru mengenai tren penggunaan pembayaran non tunai pada sektor pariwisata.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup berfungsi sebagai bingkai penelitian yang membatasi dan mempersempit permasalahan dengan tujuan agar penelitian dapat lebih terarah dan menghindari terjadinya penyimpangan-penyimpangan pada penelitian. Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah efektivitas sistem pembayaran non tunai

terhadap kepuasan pengunjung di We Family Outbound. Penelitian ini berfokus pada sistem pembayaran non tunai yang meliputi *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk* dalam memengaruhi kepuasan pengunjung. Penelitian dilakukan dengan melibatkan pengunjung We Family Outbound, baik yang sedang maupun yang pernah mengunjungi sebagai responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan observasi langsung pada lokasi, yang kemudian akan dianalisis memanfaatkan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).