



PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN NON TUNAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KUALITAS PELAYANAN (SUATU SURVEY PADA METRO JABAR TRANS)

THE EFFECT OF CASHLESS PAYMENT SYSTEM ON CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPLICATIONS FOR SERVICE QUALITY (A SURVEY ON METRO JABAR TRANS)

Yeni Juniarti¹ Wentri Merdiani²

¹Universitas Wanita Internasional Bandung, Email : yeni.juniarti13@gmail.com

²Universitas Wanita Internasional Bandung, Email : wentri@iwu.ac.id

*email koresponden: yeni.juniarti13@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v1i3.1352>

Abstract

Technological developments have encouraged the creation of a cashless society through the implementation of a non-cash payment system called the National Non-Cash Movement (GNNT), which was launched by the government through Bank Indonesia. This movement has given rise to an innovation called elektronification in the transportation sector. One example of this is its implementation by Metro Jabar Trans. Preliminary survey results conducted by researchers show that there is user dissatisfaction with the service and also obstacles in the non-cash payment process. Therefore, this study aims to analyze the extent of the influence of non-cash payment systems on customer satisfaction with service quality as a mediating variable at Metro Jabar Trans. This study uses a descriptive and verifiable quantitative approach with a sample of 385 respondents obtained through questionnaires. The data was analyzed using path analysis and the Sobel test. The results show a positive and significant effect on each variable studied.

Keywords: *Cashless Payment System, Service Quality, Customer Satisfaction, Path Analysis, Sobel Test.*

Abstrak

Perkembangan teknologi mendorong terciptanya *cashless society* melalui penerapan sistem pembayaran non tunai yaitu Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang diluncurkan oleh pemerintah melalui Bank Indonesia, adanya gerakan ini memunculkan inovasi yang bernama elektronifikasi pada sektor transportasi. Salah satunya di implementasikan oleh Metro Jabar Trans. Hasil pra survei yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan pengguna terkait pelayanan dan juga kendala yang terjadi pada proses pembayaran non tunai. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi pada Metro Jabar Trans. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan verifikatif dengan sampel 385 responden yang diperoleh



melalui kuesioner, data dianalisis dengan teknik *path analysis* dan uji sobel. Hasil menunjukkan pengaruh positif dan signifikan pada setiap variabel yang diteliti.

Kata Kunci: Sistem Pembayaran Non Tunai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Analisis Jalur, Uji Sobel.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah memengaruhi berbagai sektor layanan publik, termasuk transportasi. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah penerapan sistem pembayaran non tunai (*cashless payment system*) yang dinilai mampu meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan transaksi. Pemerintah Indonesia melalui Bank Indonesia juga gencar menggalakkan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) sebagai upaya mendorong digitalisasi transaksi keuangan.

Metro Jabar Trans sebagai salah satu penyedia layanan transportasi di Kota Bandung telah mengimplementasikan sistem pembayaran non tunai melalui QRIS dan kartu elektronik. Meskipun demikian, masih terdapat keluhan pengguna terkait kelancaran transaksi dan kecepatan layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem pembayaran non tunai tidak hanya berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, tetapi juga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan dimana Kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai evaluasi individu terhadap perbandingan antara harapan atas manfaat suatu produk atau jasa dengan kinerja aktualnya, yang pada akhirnya menimbulkan reaksi puas maupun tidak puas (Wawan Ruswandi, 2019). Berdasarkan model SERVQUAL, dimensi seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) menjadi tolok ukur penting dalam menilai kualitas layanan. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara sistem pembayaran non tunai dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

- Untuk mengetahui sistem pembayaran non tunai, kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan di Metro Jabar Trans.
- Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pelanggan di Metro Jabar Trans.
- Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Metro Jabar Trans.
- Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem pembayaran non tunai terhadap kualitas pelayanan di Metro Jabar Trans.
- Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan di Metro Jabar Trans.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 385 responden yang merupakan penumpang atau pengguna Trans Metro Jabar. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus *Cochran* dengan tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) 5%. Uji *validitas* dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, dan *reliabilitas* diuji menggunakan *Cronbach's Alpha*, di mana nilai $\alpha > 0,70$ dianggap *reliabel* (Umar, 2022).



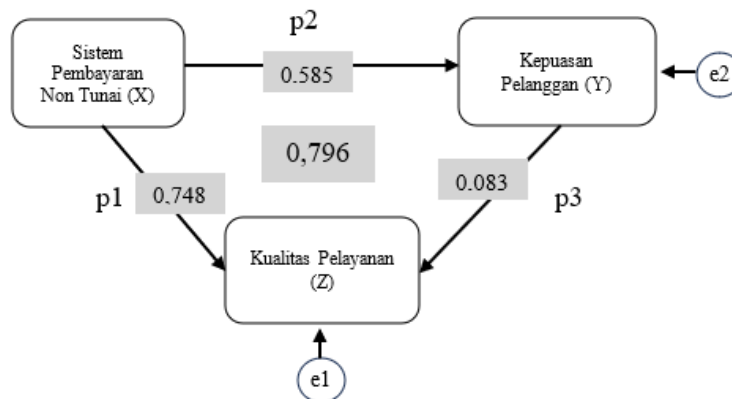
Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*) untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel dan menggunakan uji sobel untuk menguji signifikansi peran variabel mediasi (Z) atau kualitas pelayanan dalam hubungan sistem pembayaran non tunai dan kepuasan pelanggan.

Adapun rumus yang digunakan untuk uji sobel sebagai berikut:

$$S_{ab} = \sqrt{(b^2 \times SE_a^2) + (a^2 \times SE_b^2)}$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui analisis melalui analisis jalur dan juga uji sobel untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel serta berapa besar pengaruh variabel mediasi.



Gambar 1. Hasil Path Analysis

Sumber: Data SPSS Diolah Peneliti, 2025

Tabel 1. Hasil Uji Koefisien Korelasi X – Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.506	.800		4.384	.000
Sistem Pembayaran Non Tunai	.748	.026	.824	28.494	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data SPSS Diolah Peneliti, 2025



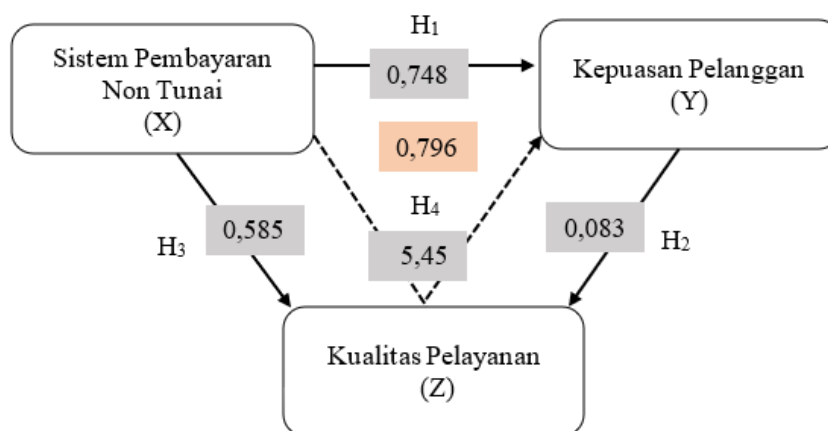
Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Regresi X – Z - Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.243	.800		2.805	.005
	Sistem Pembayaran Non Tunai	.585	.038	.645	15.383	.000
	Kualitas Pelayanan	.083	.015	.240	5.730	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data SPSS Diolah Oleh Peneliti, 2025



Gambar 2. Hasil Uji Sobel

Sumber: Data SPSS Diolah Peneliti, 2025

Analisis hasil penelitian difokuskan pada pengujian hipotesis yang telah dirumuskan dengan tujuan menjawab seluruh pertanyaan dalam penelitian dan memahami implikasi dari hasil yang ditemukan. Penelitian ini mengidentifikasi 4 hipotesis yaitu terdiri dari 3 hubungan langsung (*direct effect*) dan satu hubungan tidak langsung (*indirect effect*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pelanggan Metro Jabar Trans yang dimediasi oleh kualitas pelayanan. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin yang didominasi oleh perempuan sebesar 63,4%, rata-rata usia didominasi oleh 17 – 25 tahun sebesar 70,5%, status profesi yaitu pelajar atau mahasiswa sebesar 54,3%. Responden juga merupakan pengguna aktif Metro Jabar Trans dimana sebanyak 57,1% responden menggunakan Metro Jabar Trans lebih dari 2 (dua) kali perjalanan, alat pembayaran yang digunakan didominasi menggunakan pembayaran QRIS sebesar 65,2%, dan tarif yang digunakan yaitu tarif normal Rp4.900 sebesar 78,7%.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa sistem pembayaran non tunai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien $\beta = 0,748$ $t = 28,494$, dan $p < 0,001$. Nilai standarddrized beta sebesar 0,824 termasuk kedalam kategori berpengaruh sangat kuat. Sehingga, semakin baik implementasi sistem pembayaran non tunai pada Metro Jabar Trans, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa kemudahan, keamanan, dan kecepatan tinggi transaksi menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.



Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Naufal Aly & Trianasari (2020) yang menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan pada sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pelanggan.

Analisis korelasi menunjukkan hubungan positif signifikan antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dengan nilai $r = 0,723$. Peningkatan kepuasan pelanggan cenderung diikuti oleh peningkatan persepsi terhadap kualitas pelayanan, dimana pelanggan yang puas akan lebih menghargai keandalan, daya tanggap, empati, dan penampilan layanan pada Metro Jabar Trans. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Priyanto & Hasmarini (2023) yang menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan pada variabel kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Sistem pembayaran non tunai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien $\beta = 0,585$. Implementasi sistem pembayaran yang efektif mendorong operasional, mengurangi antrian, dan meningkatkan kenyamanan pengguna, sehingga dapat mempengaruhi persepsi positif pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Metro Jabar Trans.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Az Zahra et al. (2023) yang menyimpulkan bahwa terjadi pengaruh positif dan signifikan pada sistem pembayaran non tunai terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan analisis jalur, pengaruh tidak langsung X terhadap Y melalui Z adalah sebesar 0,048, sehingga total pengaruh menjadi 0,0796. Meskipun kontribusi pengaruh tidak langsung relatif kecil dibandingkan pengaruh langsung, hasil uji Sobel ($Z = 5,45 > 1,96$), menunjukkan bahwa efek mediasi signifikan. Artinya, kualitas pelayanan berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan antara sistem pembayaran non tunai dan kepuasan pelanggan, dimana perbaikan kualitas pelayanan dapat memperkuat dampak positif sistem pembayaran terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Jalur Hubungan	Koefisien (β)	Std. Error	Pengaruh %	Ket
Pengaruh Langsung $X \rightarrow Y$	0,748	0,026	93,97%	Signifikan ($p < 0,001$)
Pengaruh Langsung $X \rightarrow Z$	0,585	0,038	-	Signifikan ($p < 0,001$)
Pengaruh Langsung $Z \rightarrow Y$	0,083	0,015	-	Signifikan ($p < 0,001$)
Pengaruh Tidak Langsung $X \rightarrow Y$ Via Z	0,048	0,0114	6,03%	Signifikan (Uji Sobel $Z = 5,45; p < 0,01$)
Total Pengaruh $X \rightarrow Y$	0,796	-	100%	Signifikan

Sumber: Data SPSS Diolah Oleh Peneliti, 2025

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan mengenai pengaruh sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pelanggan serta implikasinya pada kualitas pelayanan (suatu survey pada Metro Jabar Trans). Kesimpulan yang dapat disajikan merupakan hasil analisis data yang telah menjawab rumusan masalah dan tujuan dari penelitian, sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Sistem pembayaran non tunai, kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan pada Metro Jabar Trans menunjukkan rata-rata presentase sebesar 85% yang termasuk kepada kategori baik atau kuat.



- b. Sistem pembayaran non tunai memiliki pengaruh signifikan dan hasil yang positif terhadap kepuasan pelanggan dengan besaran nilai standardized beta sebesar 0,748 memberi pengaruh langsung dominan sebesar 94% Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik sistem pembayaran yang diberikan Metro Jabar Trans, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
- c. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung signifikan dan hasil yang positif terhadap kualitas pelayanan dengan besaran $r = 0,083$ atau sebesar 52,3% . Sehingga dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan cenderung diikuti oleh peningkatan terhadap kualitas pelayanan, dimana pelanggan yang merasa puas akan lebih menghargai keandalan, daya tanggap, empati, dan penampilan dari Metro Jabar Trans.
- d. Sistem pembayaran non tunai memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien $\beta = 0,585$ atau sebesar 52,3%. Implementasi sistem pembayaran non tunai yang efektif mempengaruhi persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.
- e. Sistem pembayaran non tunai berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dengan efek mediasi sebesar 0,048 atau 6% pengaruh tidak langsung dari uji Sobel menunjukkan nilai $Z = 5,45$ ($p < 0,01$) yang berarti mediasi signifikan, meskipun kontribusinya lebih kecil dibandingkan pengaruh langsung.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Az Zahra, I. M., Purnaweni, H., & Priyadi, P. B. (2023). Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai (Cashless) Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan BRT Trans Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 13, 1–19. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i1.42284>
- Naufal Aly, M., & Trianasari, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Non Tunai Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Telkom University Bandung).
- Priyanto, A., & Hasmarini, M. I. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Promosi, Harga dan Penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Pada Coffee Shop Bento Kopi UMS.
- Umar, M. (2022). Metodologi Penelitian Manajemen. In *Get Press Indonesia* (pp. 1–134).
- Wawan Ruswandi, R. M. dan R. R. (2019). Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Bengkel Motor yang ada di Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, V(3), 108–118.