

ANALISIS PENERAPAN PEMBAYARAN DIGITAL GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL LEBAK JAYA MOTOR

Sri Hidajati Ramdani¹, Erik Irawan Suganda², Ayu Dwi Evina Wahid³

^{1,2,3}Universitas Pakuan, Bogor, Indonesia

Email korespondensi: hidajatis3@gmail.com

Riwayat Artikel:

Diterima:

25 Maret 2025

Direvisi:

30 Maret 2025

Disetujui:

30 Maret 2025

Klasifikasi JEL:

M31

Kata kunci:

Analytical Hierarchy Process; financial technology; kualitas pelayanan; pembayaran digital; usaha mikro kecil menengah.

Keywords:

Analytical hierarchy process; digital payment; financial technology; micro, small, medium enterprise; service quality.

Cara mensitasi:

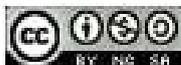
Ramdani, S. H., Suganda, E. I., Wahid, A. D. E. (2025). Analisis penerapan pembayaran digital guna meningkatkan kualitas pelayanan pada bengkel Lebak Jaya Motor. *Endless: Journal Entrepreneurship, Digital Business, & Innovation*, 1(2), 93 – 104.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan pembayaran digital guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Bengkel Lebak Jaya Motor. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif eksploratif. Penarikan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling* dan metode *judgement sampling*. Metode pengolahan data analisis menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk menentukan keputusan alternatif pembayaran yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan alternatif pembayaran digital untuk Bengkel Lebak Jaya Motor dengan *platform mobile banking*. Pemilihan *platform mobile banking* dapat meningkatkan kualitas pelayanan bengkel Lebak Jaya Motor karena memberikan kemudahan transaksi para pelanggan dan pemilik bengkel.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the application of digital payments to improve the quality of service at the Lebak Jaya Motor Workshop. The research method used is quantitative with the type of exploratory descriptive research. Sample extraction used non-probability sampling with accidental sampling method and judgement sampling method. The analysis data processing method uses the Analytical Hierarchy Process (AHP) to determine the alternative payment decision to be implemented. The results of the study show that the application of digital payment alternatives for the Lebak Jaya Motor Workshop with a mobile banking platform. The selection of a mobile banking platform can improve the quality of Lebak Jaya Motor's workshop services because it provides ease of transactions for customers and workshop owners.



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi *digital* di Indonesia semakin pesat, terutama dalam pencarian informasi, berjejaring, dan berkomunikasi, memberikan dampak signifikan dalam kehidupan manusia. Teknologi ini mempermudah banyak aspek kehidupan, termasuk melalui penggunaan *smartphone* yang terjangkau. Salah satu inovasi terbesar adalah *Financial Technology (Fintech)*, yang memudahkan akses produk finansial dan transaksi *digital*. *Fintech* mengubah model usaha konvensional menjadi lebih modern, memungkinkan transaksi tanpa bertemu langsung dan menggunakan uang tunai (Arner et al., 2017). *Fintech* juga berperan penting dalam membantu UMKM dengan inovasi usaha, memperluas penjualan, dan memecahkan masalah seperti permodalan, pemasaran, serta literasi keuangan (Amalia & Purwanti, 2021). *E-money*, sebagai salah satu bentuk *fintech*, memungkinkan transaksi tanpa uang tunai dan semakin banyak digunakan dalam berbagai aplikasi *e-wallet* seperti Gopay, Shopeepay, dan OVO (Arie et al., 2022). Sistem pembayaran elektronik atau non tunai semakin berkembang dengan perubahan gaya hidup masyarakat. *E-money* menjadi alternatif pembayaran yang efisien, mendorong terciptanya *cashless society*, di mana transaksi dilakukan tanpa uang tunai, terutama untuk pembayaran kecil (*micro payment*). Keamanan dan kecepatan transaksi menjadi sebuah komoditi yang diperlukan dan cukup efektif untuk terciptanya *cash less society* (Tazkiyyaturrohmah, 2018).

Penggunaan uang elektronik (*e-money*) di Indonesia mengalami peningkatan signifikan dari 2018 hingga 2023. Pada April 2023, transaksi *e-money* mencapai Rp37,46 triliun, meningkat 1,4% dibandingkan bulan sebelumnya dan 5,8% dibandingkan tahun sebelumnya. Total instrumen *e-money* pada bulan tersebut mencapai 744,59 juta unit, tumbuh 109% dari tahun sebelumnya. Banyak pelaku UMKM beralih ke pembayaran elektronik untuk mengikuti permintaan konsumen, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan pendapatan (Wardani & Darmawan, 2020). *Digital payment* menawarkan kemudahan dan keuntungan seperti transaksi yang lebih cepat, aman, dan praktis, meskipun bergantung pada koneksi internet yang stabil. Bank Indonesia memperkenalkan QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) pada 2019 untuk menyederhanakan transaksi *digital* di Indonesia. Namun terdapat kelemahan dari pembayaran digital yang bergantung pada jaringan internet dan ketidakstabilan jaringan di beberapa wilayah (Handayani & Soeparan, 2022).

Pandemic Covid-19 yang mengubah tata kehidupan di seluruh aspek melalui penerapan kebijakan menjaga jarak fisik (*physical distancing*) dan jaga jarak social (Pramana 2020). Akibat diberlakukannya pembatasan *social distancing* tersebut, memberikan dampak penurunan daya beli masyarakat. Salah satu UMKM yang terkena dampak yaitu Bengkel Lebak Jaya Motor yang mengalami fluktuasi pendapatan hingga masa penerapan era *new normal*. Penurunan pendapatan Bengkel Lebak Jaya Motor dikarenakan masih menggunakan pembayaran tunai, terjadinya *human error* dalam penghitungan, tidak adanya CCTV sehingga sering terjadi kehilangan barang. Bengkel Lebak Jaya Motor mengutamakan kualitas pelayanan dengan memahami kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka. Pelanggan tetap dan kualitas produk menjadi keunggulan Bengkel Lebak Jaya, yang juga menerapkan model B2B untuk menarik lebih banyak konsumen dari bengkel kecil (Heriyanto et al., 2020).

Tabel 1 Hasil Pra-survei Pelanggan Bengkel Lebak Jaya Motor

No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Jumlah
1.	Pelanggan mengalami kendala atau ketidaknyamanan tertentu dalam menggunakan pembayaran tunai saat melakukan transaksi di Bengkel Lebak Jaya Motor.	18	7	25
2.	Tidak adanya opsi pembayaran <i>digital</i> pada Bengkel Lebak Jaya Motor membuat pelanggan merasa terganggu dengan kualitas pelayanan yang diberikan.	21	4	25
3.	Pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel Lebak Jaya Motor jika diterapkan pembayaran <i>digital</i> .	23	2	25

Meningkatnya aktivitas perdagangan dan persaingan antar pelaku usaha, mendorong Bengkel Lebak Jaya Motor untuk berinovasi, memberikan pelayanan dan produk berkualitas, dan menerapkan strategi penjualan yang efektif untuk menarik konsumen dan meningkatkan pendapatan. Untuk mengetahui pendapat pelanggan mengenai penerapan pembayaran digital dilakukan pra survei terhadap 25 responden pelanggan Bengkel Lebak Jaya Motor. Hasil pra-survei pada Tabel 1 menunjukkan banyak pelanggan yang sudah menggunakan pembayaran *digital*. Meskipun tren teknologi pembayaran *digital* semakin meningkat, bengkel Lebak Jaya Motor masih menggunakan pembayaran tunai. Adanya keluhan konsumen mengenai ketidakpuasan pelanggan terhadap metode pembayaran di Bengkel Lebak Jaya Motor berpotensi menciptakan persepsi negatif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Jika bengkel tetap menggunakan sistem pembayaran secara tunai, bengkel ini menghadapi risiko kehilangan pelanggan yang lebih memilih kemudahan dan efisiensi transaksi melalui teknologi modern. Oleh karena itu, penting bagi Bengkel Lebak Jaya Motor untuk mengevaluasi dan memperbaharui sistem pembayaran dengan menerapkan pembayaran digital guna meningkatkan kepuasan pelanggan serta daya saing di pasar. Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis tanggapan pelanggan terhadap pembayaran digital dan kualitas pelayanan serta menentukan alternatif penerapan pembayaran digital pada Bengkel Lebak Jaya Motor guna meningkatkan kualitas pelanggan.

KAJIAN LITERATUR

Pembayaran Digital

Pembayaran digital sebagai metode pembayaran elektronik di mana uang disimpan, diproses, dan diterima dalam bentuk informasi *digital* melalui alat pembayaran elektronik. Berbeda dengan pembayaran tradisional, pembayaran digital menggunakan perangkat lunak, kartu pembayaran, dan uang elektronik. Sistem ini melibatkan aplikasi pemindahan uang, infrastruktur jaringan, serta peraturan yang mengatur penggunaannya, dan dapat dilakukan melalui media elektronik seperti *SMS banking*, *internet banking*, *mobile banking*, dan dompet elektronik menggunakan perangkat elektronik seperti ponsel pintar.

Banyak orang beralih ke pembayaran digital (*digital payment*) dan meninggalkan pembayaran tunai. Pembayaran digital memudahkan transaksi online tanpa bertemu langsung dengan penjual. Pembayaran ini dilakukan menggunakan alat elektronik seperti kartu pembayaran, *e-money*, dan aplikasi tertentu melalui jaringan internet. Menurut Trihasta & Fajaryanti (2019), *digital payment* melibatkan pemindahan uang secara elektronik menggunakan perangkat khusus. Sistem ini mencakup *SMS banking*, *internet banking*, *mobile banking*, dan dompet elektronik (Saputra, 2019). Gaol (2019) menjelaskan bahwa *digital payment* untuk internet meliputi sistem seperti kartu kredit, *e-money*, dan pembayaran tagihan elektronik. Dengan semakin berkembangnya internet dan *e-commerce*, pembayaran digital menjadi solusi untuk menggantikan metode pembayaran tradisional, termasuk ATM, kartu kredit, dan *mobile payment* (Ming-Yen Teoh et al., 2018).

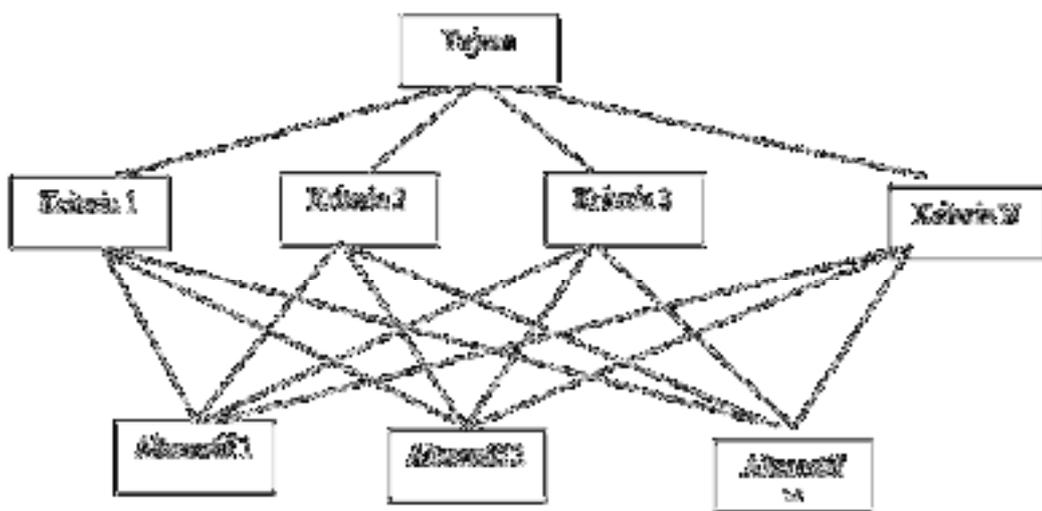
Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Dalam bisnis, ada dua jenis usaha utama: yang bergerak di bidang produk dan yang bergerak di bidang jasa. Bisnis produk lebih menilai kualitas fisik produk, sementara bisnis jasa lebih fokus pada kualitas pelayanan, yaitu bagaimana konsumen diperlakukan. Kualitas pelayanan adalah kondisi yang terkait dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang bisa memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Manengal et al., 2021b). Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai tingkat layanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Armaniah et al., 2019), dan sebagai ukuran apakah layanan sesuai dengan keinginan konsumen (Gunawan et al., 2019).

Analytical Hierarchy Process

Analytical Hierarchy Process (AHP) adalah metode untuk mengukur dan membandingkan variabel secara rasional, baik dalam perbandingan berpasangan diskrit maupun kontinu (Hadianti & Mubarak, 2017). AHP membantu memecah situasi kompleks yang tidak terstruktur menjadi bagian-bagian komponennya, menyusun variabel dalam hierarki, memberikan nilai numerik berdasarkan penilaian subjektif, dan mensintesis hasil untuk menentukan variabel dengan prioritas tertinggi (Sanyoto et al., 2017; Narti, 2017). Prinsip dasar metode AHP menurut Supriadi (2018) terdiri dari tiga hal utama. Pertama, **dekomposisi**, yaitu membagi masalah kompleks menjadi bagian-bagian hierarkis, mulai dari tujuan umum hingga yang lebih spesifik. Kedua, **perbandingan penilaian**, di mana elemen-elemen dibandingkan berpasangan untuk menghasilkan skala kepentingan relatif. Ketiga, **sintesa prioritas**, yang mengalikan prioritas lokal dengan prioritas kriteria di level atas untuk menghasilkan prioritas global, yang kemudian digunakan untuk menentukan pembobotan prioritas lokal.

Menurut Putri et al., (2022) dalam memahami AHP terdapat susunan struktur hierarki yang terdiri dari metode AHP dan prinsip-prinsip AHP. Pertama, menetapkan tujuan yang jelas dan menguraikannya secara sistematis dalam struktur untuk mencapainya secara rasional; Kedua, memilih kriteria yang mencakup semua aspek penting terkait tujuan, dengan mempertimbangkan makna pentingnya dalam pengambilan keputusan. Ketiga, menentukan alternatif atau pilihan penyelesaian masalah setelah kriteria ditetapkan. Kelebihan metode AHP menurut Supriadi (2018) meliputi: pertama, AHP menyederhanakan masalah kompleks menjadi model yang mudah dipahami; kedua, memecahkan masalah kompleks dengan pendekatan sistem; ketiga, dapat digunakan untuk elemen-elemen yang saling bebas; keempat, menyusun elemen dalam struktur hierarki; kelima, menyediakan skala pengukuran untuk prioritas; keenam, mempertimbangkan konsistensi dalam penilaian; ketujuh, memberikan gambaran keseluruhan tentang alternatif; kedelapan, membantu memilih alternatif terbaik melalui trade-off; kesembilan, menggabungkan penilaian yang berbeda tanpa memerlukan konsensus; dan kesepuluh, memungkinkan proses pengulangan untuk memperbaiki penilaian. Kelemahan AHP adalah ketergantungan pada input subjektif dari ahli dan tidak ada pengujian statistik untuk memastikan kebenaran model yang dibentuk



Sumber: Putri et al.,(2022)

Gambar 1. Struktur Hirarki AHP

METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara 1)observasi secara langsung kondisi di Bengkel Lebak Jaya Motor, 2)wawancara langsung dengan pemilik bengkel untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, serta 3)menyebarkan kuesioner yang bertujuan mendapatkan data dan informasi mengenai sistem pembayaran digital dan kualitas pelayanan Bengkel Lebak Jaya Motor. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan Bengkel Lebak Jaya Motor tahun 2023 sebanyak 16.800 responden. Jumlah sampel dari penelitian sebanyak 100 responden pelanggan bengkel berdasarkan rumus Slovin. Metode penarikan sampel yang dilakukan adalah teknik penarikan sampel non probability sampling berdasarkan *accidental sampling*, yaitu teknik penarikan sampel yang secara kebetulan datang berkunjung ke bengkel. Pemilihan sampel untuk pengolahan data *Analytical Hierarchy Process* berdasarkan *judgement sampling* sebanyak 5 responden dengan kriteria tertentu yaitu 2 narasumber pelaku usaha bengkel yang menjalankan operasional usaha, 2 narasumber karyawan yang telah bekerja lebih dari 5 tahun, dan 1 narasumber pelanggan Bengkel Lebak Jaya Motor. Peneliti melakukan uji instrument atau *pre-test* untuk memberikan informasi mengenai pemahaman responden terhadap pertanyaan yang diajukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk menguji kevalidan dan keandalan kuesioner. Metode analisis data yang dilakukan metode analisis deskriptif untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai objek penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan data dengan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Pembayaran Digital (*Digital Payment*)

Sebelum kuesioner disebarakan kepada responden, dilakukan uji validitas dan realibilitas. Adapun hasil uji validitasnya ada pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Uji Hasil Uji Validitas *Digital Payment* Bengkel Lebak Jaya Motor

Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Kemudahan dalam penggunaan serta pengaplikasian <i>digital payment</i> mempermudah dalam melakukan transaksi pembayaran.	0,749	0,3061	Valid
Penerapan <i>digital payment</i> yang praktis dan mudah membuat lebih tertarik untuk menggunakan jasa Bengkel Lebak Jaya Motor.	0,749	0,3061	Valid
<i>Digital payment</i> sangat efektif bagi yang tidak suka menyimpan uang cash dalam jumlah nilai yang besar.	0,626	0,3061	Valid
Jaringan yang mendukung dapat memudahkan <i>digital payment</i> dilakukan dimanapun.	0,500	0,3061	Valid
Dengan menggunakan <i>digital payment</i> membuat merasa aman dalam melakukan transaksi.	0,427	0,3061	Valid
Penggunaan transaksi dengan <i>digital payment</i> saldo tidak pernah berkurang tanpa sepengetahuan pemilik.	0,527	0,3061	Valid
Penggunaan <i>digital payment</i> atas rekomendasi teman membuat tertarik untuk ikut menggunakannya.	0,429	0,3061	Valid
Iklan <i>digital payment</i> mempengaruhi untuk menggunakan <i>digital payment</i> .	0,449	0,3061	Valid
Rata-rata transaksi pembayaran yang lakukan dalam waktu sebulan selalu menggunakan <i>digital payment</i> .	0,449	0,3061	Valid
<i>Digital payment</i> adalah sistem pembayaran terkini yang paling sering untuk digunakan.	0,423	0,3061	Valid

Hasil uji validitas dari variabel *digital payment* menunjukkan bahwa 10 (sepuluh) pernyataan tersebut valid dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian 10 pernyataan tersebut dianggap telah tepat untuk mengukur pembayaran digital (*digital payment*).

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji validitas dari variabel kualitas pelayanan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa 10 (sepuluh) pernyataan tersebut valid dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hal ini menunjukkan seluruh item pertanyaan dapat digunakan untuk menjawab masalah penelitian.

Analisis Tanggapan Konsumen Terhadap Penerapan *Digital Payment* Pada Bengkel Lebak Jaya Motor

Pembayaran *digital* terbukti menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama untuk mendukung pertumbuhan usaha kecil dan menengah serta memenuhi ekspektasi konsumen modern. Pengguna dapat dengan mudah dan cepat melakukan transaksi melalui berbagai metode pembayaran *digital*. Metode pembayaran digital dianggap relevan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Berdasarkan Tabel 4, hasil rata-rata variabel *digital payment* sebesar 90,38% menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap penerapan *digital payment*. Responden menginginkan kemudahan transaksi digital yang lebih fleksibel dibandingkan pembayaran tunai. Responden merasakan manfaat dari sistem pembayaran digital dari sisi kemudahan transaksi, kecepatan melakukan transaksi, menghemat waktu, meningkatkan transparansi dan keamanan. Kemudahan transaksi memberikan indikasi dengan menggunakan sistem pembayaran baru lebih mudah dibandingkan dengan menggunakan sistem lama. Teknologi informasi digital payment saat ini lebih fleksibel, mudah dipahami, mudah dipelajari dan mudah digunakan dalam kehidupan sehari-hari (Gosal & Linawati, 2018).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Bengkel Lebak Jaya Motor

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Lebak Jaya Motor kepada konsumen sesuai dengan yang dijanjikan.	0,423	0,3061	Valid
Pelayanan yang baik selalu diberikan oleh karyawan kepada para konsumen Bengkel Lebak Jaya Motor.	0,527	0,3061	Valid
Kesediaan karyawan dalam membantu kesulitan pelanggan dinilai cepat tanggap dan efektif.	0,768	0,3061	Valid
Karyawan selalu bersedia menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif.	0,784	0,3061	Valid
Karyawan selalu berusaha dan menjamin kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Bengkel Lebak Jaya Motor.	0,373	0,3061	Valid
Keamanan pelanggan menjadi prioritas utama yang dijamin oleh Bengkel Lebak Jaya Motor dalam melayani pelanggan khususnya dalam hal transaksi maupun pelayanan jasa.	0,373	0,3061	Valid
Karyawan Bengkel Lebak Jaya Motor selalu memberikan perhatian secara personal dalam menangani dan menyampaikan keluhan pelanggan.	0,418	0,3061	Valid
Bengkel Lebak Jaya Motor selalu mengutamakan melayani pelanggan dengan penuh profesionalisme dan ketepatan waktu.	0,483	0,3061	Valid
Kerapuhan penampilan karyawan membuat selaku pelanggan yakin bahwa SOP karyawan yang berlaku di Bengkel Lebak Jaya Motor sudah diterapkan dengan baik.	0,503	0,3061	Valid
Bengkel Lebak Jaya Motor selalu memperhatikan dan menjaga kebersihan fasilitas ruang tunggu.	0,650	0,3061	Valid

Analisis Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bengkel Lebak Jaya Motor

Pengukuran kualitas pelayanan dilihat dari kinerja layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Pengukuran kualitas pelayanan dinilai dari indikator *reliabilitas*, *responsiveness*, jaminan, rasa empati dengan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan *tangibles berupa* penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan bengkel. Berdasarkan Tabel 5 hasil rata-rata variabel kepuasan konsumen sebesar 76,22% menunjukkan bahwa berada dalam kategori baik. Nilai tertinggi pada indikator bukti fisik sebesar 80.9%, di mana kebersihan fasilitas bengkel dan kerapian penampilan karyawan menunjukkan komitmen dari Bengkel Lebak Jaya Motor dalam menjaga kualitas pelayanan. Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal dari penampilan, sarana prasana fisik merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pemberi jasa (Lupiyodadi, 2020). Secara keseluruhan, bukti fisik dan realibilitas menjadi faktor berpengaruh dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik, dengan kebersihan bengkel dan kerapian karyawan mendukung kesan positif dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Penerapan sistem pembayaran digital diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan kemudahan dan efisiensi transaksi, serta meningkatkan kepuasan konsumen. Penerapan sistem pembayaran digital dapat memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang berpotensi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Ratnasari, 2022).

Tabel 4. Rata-Rata Tanggapan Responden Variabel *Digital Payment* Bengkel Lebak Jaya Motor

No	Instrumen Pertanyaan	Tanggapan Responden	Rata-rata
<i>Kemudahan Pengguna</i>			
1	Kemudahan dalam penggunaan serta pengaplikasian <i>digital payment</i> mempermudah dalam melakukan transaksi pembayaran.	95,4%	95,6%
2	Penerapan <i>digital payment</i> yang praktis dan mudah membuat lebih tertarik untuk menggunakan jasa Bengkel Lebak Jaya Motor.	95,8%	
<i>Usefulness</i>			
3	<i>Digital payment</i> sangat efektif bagi yang tidak suka menyimpan uang cash dalam jumlah nilai yang besar.	90,2%	90,3%
4	Jaringan yang mendukung dapat memudahkan <i>digital payment</i> dilakukan dimanapun.	90,4%	
<i>Credibility</i>			
5	Dengan menggunakan <i>digital payment</i> membuat merasa aman dalam melakukan transaksi.	87,8%	87,9%
6	Penggunaan transaksi dengan <i>digital payment</i> saldo tidak pernah berkurang tanpa sepengetahuan pemilik.	88%	
<i>Influence</i>			
7	Penggunaan <i>digital payment</i> atas rekomendasi teman membuat tertarik untuk ikut menggunakannya.	90%	90,2%
8	Adanya iklan <i>digital payment</i> yang mudah dan praktis sehingga mempengaruhi untuk menggunakan <i>digital payment</i> .	90,4%	
<i>Intention</i>			
9	Rata-rata transaksi pembayaran yang lakukan dalam waktu sebulan selalu menggunakan <i>digital payment</i> .	87,6%	87,9%
10	<i>Digital payment</i> adalah sistem pembayaran terkini yang paling sering untuk digunakan.	88,2%	
Rata-rata <i>Digital payment</i>			90,38%

Alternatif Penerapan Digital Payment pada Bengkel Lebak Jaya Motor

Digital payment sebagai metode transaksi keuangan elektronik tanpa uang tunai yang telah menjadi bagian penting dalam kehidupan modern, menawarkan kemudahan dan efisiensi. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kemudahan pengguna, *usefulness*, *credibility*, *influence*, dan *intention*. Beberapa platform pembayaran yang dipertimbangkan untuk Bengkel Lebak Jaya Motor adalah *M-banking*, Shopeepay, Dana, Ovo, dan Gopay. *Digital payment* bukan hanya tren, tetapi kebutuhan yang mendukung kehidupan dan bisnis, terus berkembang seiring kemajuan teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Berdasarkan hasil pembobotan dengan analisis *Analytical Hierarchy Process* (AHP), prioritas kriteria memilih pembayaran digital berdasarkan 5 kriteria, yaitu kemudahan pengguna, *usefulness*, *influence*, *credibility*, dan *intention*. Tabel 6 menu Berikut hasil pembobotan dengan analisis AHP, prioritas kriteria memilih digital payment.

Pemilihan alternatif *platform* pembayaran digital yang tepat berdasarkan lima (5) kriteria pada Bengkel Lebak Jaya Motor dengan analisis *Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah sebagai berikut. Pertama, kemudahan pengguna. Pembayaran digital menawarkan kemudahan pengguna untuk bertransaksi tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu fisik. Transaksi dapat dilakukan melalui aplikasi seluler, websitem atau bahkan QR code. Berdasarkan hasil pembobotan dengan analisis AHP, pilihan alternatif platform pembayaran digital pada kriteria kemudahan pengguna adalah M-banking.

Tabel 5. Rata-rata Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Bengkel Lebak Jaya Motor

No	Instrumen Pertanyaan	Tanggapan Responden	Rata-rata
Realibilitas			
1	Pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Lebak Jaya Motor kepada konsumen sesuai dengan yang dijanjikan.	78,8%	78,6%
2	Pelayanan yang baik selalu diberikan oleh karyawan kepada para konsumen Bengkel Lebak Jaya Motor.	78,4%	
<i>Responsiveness</i>			
3	Kesediaan karyawan dalam membantu kesulitan pelanggan dinilai cepat tanggap dan efektif.	73,6%	73,8%
4	Karyawan selalu bersedia menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif.	74%	
Jaminan			
5	Karyawan selalu berusaha dan menjamin kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Bengkel Lebak Jaya Motor	74,4%	72,9%
6	Keamanan pelanggan menjadi prioritas utama yang dijamin oleh Bengkel Lebak Jaya Motor dalam melayani pelanggan khususnya dalam hal transaksi maupun pelayanan jasa.	73,4%	
Empati			
7	Karyawan Bengkel Lebak Jaya Motor selalu memberikan perhatian secara personal dalam menangani dan menyampaikan keluhan pelanggan.	75%	73,9%
8	Bengkel Lebak Jaya Motor selalu mengutamakan melayani pelanggan dengan penuh profesionalisme dan ketepatan waktu.	72,8%	
Bukti Fisik			
9	Kerapuhan penampilan karyawan membuat selaku pelanggan yakin bahwa SOP karyawan yang berlaku di Bengkel Lebak Jaya Motor sudah diterapkan dengan baik.	71,6%	80,9%
10	Bengkel Lebak Jaya Motor selalu memperhatikan dan menjaga kebersihan fasilitas ruang tunggu.	90,2%	
Rata-rata Kualitas Pelayanan			76,22 %

Tabel 6. Hasil Prioritas Kriteria *Digital Payment*

Hasil Prioritas	Prioritas	Bobot (%)
Kemudahan	1	26
<i>Usefulness</i>	2	21
<i>Influence</i>	3	20
<i>Credibility</i>	4	19
<i>Intention</i>	5	14

Penerapan M-banking mengubah pola belanja masyarakat dengan memberikan kemudahan akses, kontrol lebih baik terhadap keuangan pribadi, serta kecepatan dan keamanan sebagai faktor utama (Durman & Wafa, 2024). Kedua, *usefulness*. Persepsi kebermanfaatannya bahwa penggunaan pembayaran digital mempermudah transaksi pembayaran tanpa membawa uang tunai yang dapat dilakukan kapan saja, di mana saja bahkan secara online dari luar negeri. Selain itu pembayaran digital juga memberikan kemudahan dalam pencatatan dan perencanaan keuangan melalui riwayat transaksi yang dapat dilacak. Berdasarkan hasil pembobotan dengan analisis AHP, pilihan alternatif platform pembayaran digital pada kriteria *usefulness* adalah *platform* Gopay. Gopay mampu mempengaruhi minat pengguna untuk bertransaksi secara *digital*, karena kemudahan bertransaksi sehingga dapat menarik perhatian pengguna lain (Santoso et al.,2024). Ketiga, *influence*. Pembayaran digital memiliki pengaruh besar pada keputusan penjualan online dan perilaku konsumen. Berdasarkan hasil pembobotan dengan analisis AHP, pilihan alternatif platform pembayaran digital pada kriteria *influence* adalah *M-banking*. Adopsi dari pembayaran digital berpengaruh positif terhadap keputusan penjualan dalam e-commerce, karena konsumen merasa lebih mudah dan nyaman bertransaksi secara online. Pembayaran digital juga mendorong lebih banyak orang untuk berjualan secara online, karena kemudahan dan aksesibilitasnya. Keempat, *credibility*. Kredibilitas pembayaran digital sangat dipengaruhi oleh kepercayaan pelanggan dan persepsi terhadap keandalan sistem. Penggunaan pembayaran digital yang aman, mudah dan terpercaya akan meningkatkan kredibilitasnya di mata pengguna. Berdasarkan hasil pembobotan dengan analisis AHP, pilihan alternatif platform pembayaran digital pada kriteria kredibilitas adalah *M-banking*. *Mobile banking* penting dalam transaksi pembayaran *digital* karena memberikan kemudahan dan keamanan, memungkinkan pengguna mengakses rekening, mentransfer dana, membayar tagihan, dan mengontrol keuangan dengan aman melalui perangkat *mobile banking* (Isyana et al.,2024). Kelima, *intention*. Intentitas penggunaan pembayaran digital dipengaruhi oleh manfaat, kemudahan, kredibilitas, dan pengaruh sosial, yang mendorong seseorang untuk lebih sering menggunakan layanan *digital payment* dalam bertransaksi.

Berdasarkan hasil pembobotan dengan analisis AHP, pilihan alternatif platform pembayaran digital pada kriteria *intention* adalah *M-banking*. *M-banking* memenuhi kriteria *intention* dalam transaksi *digital*. Intensitas penggunaan *M banking* adalah untuk mempermudah dan mempercepat proses transaksi, meningkatkan keamanan, dan mempermudah dalam pengelolaan keuangan pribadi.

Tabel 7. Hasil Prioritas Kriteria

Hasil Prioritas	Kemudahan Pengguna		<i>Usefulness</i>		<i>Influence</i>		<i>Credibility</i>		<i>Intention</i>	
	Prioritas	Bobot (%)	Prioritas	Bobot (%)	Prioritas	Bobot (%)	Prioritas	Bobot (%)	Prioritas	Bobot (%)
<i>M-banking</i>	1	28	1	26	1	26	1	24	1	26
Shopeepay	2	19	2	23	2	23	2	23	2	21
Ovo	3	18	3	19	3	19	3	18	3	19
Gopay	4	18	4	17	4	16	4	18	4	18
Dana	5	17	5	15	5	16	5	16	5	17

Penerapan sistem pembayaran *digital* di Bengkel Lebak Jaya Motor dapat berdampak positif terhadap kualitas pelayanan. Dengan pembayaran digital, transaksi menjadi lebih cepat, mudah dan transparan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan bengkel Lebak Jaya Motor. Peningkatan kualitas layanan pembayaran digital, seperti kecepatan transaksi dan responsivitas layanan, dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap keamanan dan kehandalan platform pembayaran digital. Berdasarkan pembobotan menggunakan analisis AHP, pemilihan alternatif *platform* pembayaran digital di Bengkel Lebak Jaya Motor berdasarkan kriteria kemudahan pengguna, kriteria *influence*, *credibility* dan *intention* adalah platform *M-Banking*. *M-Banking* dapat meningkatkan kualitas pelayanan bengkel Lebak Jaya Motor dengan cara mempermudah transaksi pembayaran dan manajemen keuangan, serta memberikan fleksibilitas bagi pelanggan untuk melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja.

M Banking memungkinkan pelanggan melakukan pembayaran di bengkel Lebak Jaya Motor melalui aplikasi perbankan di ponsel, tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM. Hal ini mempermudah dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan dapat melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja tanpa terikat jam kerja dan lokasi bank. Hal ini memberikan kenyamanan dan fleksibilitas bagi pelanggan, sehingga pelanggan lebih mungkin untuk memilih bengkel yang menyediakan layanan pembayaran digital. Bengkel Lebak Jaya Motor juga dapat menggunakan fitur *M Banking* untuk mengelola keuangan seperti cek saldo, transfer dana, dan melihat riwayat transaksi. Ini juga dapat membantu pihak bengkel menghemat waktu dan tenaga, serta meningkatkan efisiensi operasional. Dengan menawarkan pembayaran digital melalui *M Banking*, bengkel Lebak Jaya Motor dapat meningkatkan citra usaha mereka sebagai bengkel yang modern dan inovatif, sehingga dapat menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan daya saing.

KESIMPULAN

Pemilihan platform *M-banking* dapat meningkatkan kualitas pelayanan bengkel Lebak Jaya Motor karena memberikan kemudahan transaksi para pelanggan dan pemilik bengkel. Dengan *M-banking*, pelanggan dapat melakukan pembayaran secara digital, sementara pemilik bengkel dapat menerima pembayaran dan mengelola keuangan secara efisien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional bengkel.

DAFTAR PUSTAKA

- Arie, S. D. P., Ramadhani, & Dwi, D. (2022). Pengaruh Manfaat, Kemudahan terhadap Minat Pemakaian Financial Technology Pada Penggunaan Pembayaran *Digital* UMKM di Sumenep. *AKUNTABILITAS: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 15(2), 17–30. <https://doi.org/10.35457/akuntabilitas.v15i2.2505>
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747. <https://bmspeed7.com>
- Arner, D. W., Barrell, R., & Davis, E. P. (2017). Financial regulation. *National Institute Economic Review*, 216(1). <https://doi.org/10.1177/0027950111411368>
- Durman, I. G., & Wafa, Z. (2024). Pengaruh Penggunaan *Dompot Digital*, *M-Banking*, dan *Kartu Pembayaran Elektronik Terhadap Kemudahan Transaksi Bagi Mahasiswa di Yogyakarta*.
- Gaol, J. L. (2019). *Digital Payment : Manajemen Pemasaran : Perilaku Konsumen* (N. Purwanti (ed.)). PT Grasindo.
- Gosal, M. A., & Linawati, N. (2018). Pengaruh Intensitas Penggunaan Layanan Mobile Payment terhadap Spending Behavior. In *Pengaruh Intensitas Penggunaan Layanan Mobile Payment terhadap Spending Behavior* (Issue 23). SENIMA 3.
- Hadianti, S., & Mubarak, A. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Mata Pelajaran Unggulan Pada LPI Al-Muhajirin Cibeurih. *Jurnal Informatika*, 4(1), 103–107.

- Handayani, N. L. P., & Soeparan, P. F. (2022). Peran Sistem Pembayaran *Digital* Dalam Revitalisasi UMKM. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 1(3), 20–32. <https://doi.org/10.56444/transformasi.v1i3.425>
- Heriyanto, R. F., Shanti, A., & Artiningsih, D. W. (2020). *Analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel motor arjuna buaya speed banjarbaru*.
- Isyana, Y., Pongoliu, D., Hulukati, F., Gobel, F., Dian, S., & Utina, A. (2024). Analisis Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Transaksi Finansial Pada Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo. *Jambura*, 6(3), 1146–1156. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Kartikasari, A., & Rozza, S. (2023). Pengaruh Public Relations dan Social Media Influencer terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Transaksi via Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. *Repository.Pnj.Ac.Id*, 3. [https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/12208/%0Ahttps://repository.pnj.ac.id/id/eprint/12208/1/Halaman Identitas Skripsi_Aprilia Kartikasari_1904411060.pdf](https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/12208/%0Ahttps://repository.pnj.ac.id/id/eprint/12208/1/Halaman%20Identitas%20Skripsi_Aprilia%20Kartikasari_1904411060.pdf)
- Manengal, B., Kalangi, J. A. F., & Punuindoong, A. Y. (2021b). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42–46.
- Ming-Yen Teoh, W., Choy Chong, S., Lin, B., & Wei Chua, J. (2018). Factors affecting consumers' perception of electronic payment: an empirical analysis. *Internet Research*, 23(4), 465–485.
- Narti. (2017). Pengambilan Keputusan Pemilihan Siswa Berprestasi Menggunakan Metode AHP Dan Topsis. *Jurnal Informatika*, 4(2), 196–205.
- Pramana, C. (2020). Pembelajaran Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Dimasa Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Early Childhood: Jurnal Dunia Anak Usia Dini*, 2(2), 115. <https://doi.org/10.35473/ijec.v2i2.557>
- Putri, W. A., Rachmawati, D., & Silalahi, W. S. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan E-Wallet Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process-TOPSIS: E-Wallet Selection Decision Support System Using Analytic Hierarchy Process-TOPSIS Method. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 2(1), 18–27.
- Ratnasari, E. (2022). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 20(2). <https://doi.org/10.51826/fokus.v20i2.649>
- Ridwa, A. N. S. (2024). *Desain Aplikasi Layanan Reservasi Bengkel Motor Online Pilihan Tepat untuk Servis Tanpa Repot*. 4.
- Santoso, I. C., Kembau, A. S., & Sutrisno, J. (2024). “Mengapa Pengguna Memilih Dompot *Digital* GoPay? Studi Tentang Pengaruh Persepsi Terhadap Kemudahan, Keamanan, Dan Manfaatnya.” *Jurnal Digismantech*, 4(1), 72–87. <http://dx.doi.org/10.30813/digismantech.v4i1.5937.g2956>
- Supriadi, A. (2018). *Analytical Hierarchy Process* (Vol. 4, Issue 7). CV Budi Utama.
- Tazkiyyaturrohmah, R. (2018). Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern. *Muslim Heritage*, 3(1), 23. <https://doi.org/10.21154/muslimheritage.v3i1.1240>
- Trihasta, D., & Fajaryanti, J. (2019). *E-Payment Sistem*. Kommit.
- Turban, E., King, D., Viehland, D., & Lee, J. (2018). *Electronic commerce 2002: A managerial perspective* (Edisi 2). Pearson Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.
- Wardani, A. P. Y. K., & Darmawan, N. A. S. (2020). Peran Financial Technology pada UMKM: Peningkatan Literasi Keuangan Berbasis Payment Gateway. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 10(2), 170. <https://doi.org/10.23887/jiah.v10i2.25947>

