

## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kenyamanan terhadap Keputusan Menggunakan QRIS sebagai Alat Pembayaran Digital

Chairiel Oktaviar<sup>1\*</sup>, Harefaan Arief<sup>2</sup>, Eko Tama Putra Saratian<sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

chairiel.oktaviar@gmail.com

\*Corresponding Author

---

### ABSTRACT

The development and progress of digitalization technology for payment systems using electronic money continues, along with the increasing number of electronic wallet applications and e-commerce applications as followers of the success that has been achieved by several electronic wallet applications, payment is the finishing stage of a transaction in a business/enterprise. creating the quality of service provided will foster a sense of trust and provide comfort in transactions, the final result is the decision to reuse the digital payment system using QRIS, the results of this research have proven that service quality, trust and convenience have a positive and significant effect on the decision to use QRIS.

**Keywords :** Convenience, QRIS, Service Quality, Trust

### ABSTRAK

Perkembangan dan kemajuan teknologi digitalisasi sistem pembayaran dengan uang elektronik terus berjalan, seiring dengan semakin banyaknya aplikasi dompet elektronik dan aplikasi ecommerce sebagai follower atas sukses yang telah di raih oleh beberapa aplikasi dompet elektronik, pembayaran merupakan tahap finishing dari sebuah transaksi pada sebuah bisnis/usaha akan menciptakan kualitas pelayanan (service quality) yang di berikan akan menumbuhkan rasa percaya (trust) dan memberikan kenyamanan (convenience) dalam bertransaksi, hasil akhirnya adalah keputusan untuk menggunakan kembali sistem pembayaran digital dengan menggunakan QRIS, hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS.

**Keywords :** Kenyamanan, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, QRIS

### 1. Pendahuluan

Perkembangan dan kemajuan teknologi digitalisasi sistem pembayaran dengan uang elektronik terus berjalan, seiring dengan semakin banyaknya aplikasi dompet elektronik dan aplikasi *ecommerce* sebagai follower atas sukses yang telah diraih oleh beberapa aplikasi dompet elektronik yang berbasis transportasi atau *ecommerce*. sehingga telah membuat peluang baru bagi masyarakat dan para pelaku UMKM dan penyedia jasa pembayaran elektronik, jasa ekspedisi dan ecommerce. Dalam menjalankan usaha, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan upaya mempertahankan keberlangsungan usaha, termasuk pelayanan pada saat tahap pembayaran dimana pembayaran merupakan tahap finishing dari sebuah transaksi pada sebuah bisnis/usaha akan menciptakan kualitas pelayanan (*service quality*) yang di berikan akan menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan memberikan kenyamanan (*convenience*) dalam bertransaksi, yang hasil akhirnya adalah keputusan untuk menggunakan kembali sistem pembayaran digital dengan menggunakan QRIS. Pentingnya penelitian ini dilakukan karena terkait dengan data adanya peningkatan tentang penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital, data tentang adanya peningkatan jumlah pengguna, peningkatan jumlah volume transaksi dan peningkatan jumlah nominal transaksi yang telah terjadi sebagai berikut, dari sisi jumlah penggunaan QRIS hingga akhir bulan Oktober 2023 telah mencapai 43,44 juta atau setara dengan 92% dari total target sampai akhir tahun 2023 ini sebanyak 45 juta pengguna QRIS, sementara dari jumlah merchantnya yang menerima

pembayaran dengan QRIS sebanyak 29,63 juta, sebagian besar dari merchant tersebut berasal dari UMKM sebesar 91,9%, porsi usaha mikro 55,70%, kecil 30,17%, menengah 6,02%, dan besar 3,74%.

Volume transaksi QRIS atau *Quick Response Code Indonesia Standard* sudah melampaui target Bank Indonesia (BI) hingga Oktober 2023. Sejak Januari-Oktober 2023, jumlah volume transaksi pembayaran menggunakan QRIS sebesar 1,59 miliar transaksi dengan nominal transaksi nilainya mencapai Rp 24,97 triliun. (sumber data Bank Indonesia: bi.go.id)

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui apakah permasalahan kualitas pelayanan (*service quality*), kepercayaan (*trust*) dan kenyamanan (*convenience*) dapat berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) sebagai alat pembayaran digital.

## 2. Metode Penelitian

### Desain Metodologi Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian kausal. Kausal merupakan penelitian sebab akibat yaitu variabel independen yang mempengaruhi variabel terikat (Bairagi dan Munot 2019) diukur secara kuantitatif yaitu merupakan suatu penelitian yang menggunakan metode dengan menganalisis menggunakan statistik (Malhotra, 2020).

### Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengukuran skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Menggunakan skala likert, maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut kemudian akan dijadikan inti menyusun item-item berupa pernyataan atau pertanyaan. Terdapat lima kriteria dalam penelitian ini yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

### Populasi Penelitian

Menurut Malhotra (2020) populasi adalah semua elemen yang memiliki karakteristik yang ingin diteliti. Populasi dari penelitian ini adalah keseluruhan pembeli atau para pelanggan yang setia datang ke gerai, toko, outlet atau warung dan rumah makan sebanyak +/- 50 – 100 orang, dengan deskripsi populasi sebagai berikut : Kelompok Usia : 15 – 70 Tahun, Pekerjaan : Dari Pelajar hingga Ibu Rumah Tangga.

### Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sedangkan menurut Malhotra (2020) sampel merupakan sub kelompok elemen populasi yang dipilih untuk berpartisipasi dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan judgemental sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu. Adapun yang dimaksud dengan sampel disini adalah pembeli/pelanggan yang sudah melakukan pembelian di beberapa gerai, toko, outlet atau warung rumah makan dengan menggunakan QRIS sebagai alat dan sistem pembayaran.

Berdasarkan pedoman yang dikemukakan oleh Hair et al. (2016), teknik yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel minimal pada penelitian ini adalah 5 – 10 kali lebih besar dari indikator yang digunakan untuk mengukur setiap konstruk. Menurut Ferdinand (2017) menjelaskan pedoman sampel sehubungan dengan digunakannya model persamaan struktural (Structural Equation Model), meliputi:

1. 50 -100 sampel untuk teknik maximum likelihood estimation
2. Tergantung pada jumlah parameter yang diestimasi. Pedomannya adalah 5-10 kali jumlah parameter yang diestimasi.

3. Tergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel laten. Jumlah sampel adalah jumlah indikator dikali 5-10.

Berdasarkan pedoman tersebut maka teknik yang digunakan peneliti untuk menentukan ukuran sampel minimal pada penelitian ini adalah 7 kali lebih besar dari indikator yang digunakan untuk mengukur setiap konstruk dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \text{Jumlah Indikator} \times 7 \\ &= 20 \times 7 \\ &= 98\end{aligned}$$

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Menurut Ghauri, et al (2020) kuesioner adalah pernyataan penelitian yang dibuat oleh peneliti untuk dijawab oleh responden kemudian Menurut Malhotra (2020) kuesioner merupakan serangkaian pernyataan atau pernyataan tertulis yang dijawab oleh responden. Kuesioner menggunakan skala nominal.

### **Metode Analisis Data**

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Component atau Variance Based Structural Equation Modeling dimana dalam pengolahan datanya menggunakan program Partial Least Square (Smart-PLS) versi 3.2.9 PLS. PLS (Partial Least Square) adalah metode dari Variance Based SEM. PLS dimaksudkan untuk causal-predictive analysis dalam situasi kompleksitas yang tinggi dan dukungan teori yang rendah (Ghozali, 2016). Langkah-langkah pengujian yang akan dilakukan meliputi dua tahap, yaitu evaluasi outer model atau model pengukuran dan evaluasi terhadap inner model atau model structural.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)**

#### **a. Convergent Validity**

Convergent validity merupakan tingkatan sejauh mana hasil pengukuran suatu konsep menunjukkan korelasi positif dengan hasil pengukuran konsep lain yang secara teoritis harus berkorelasi positif. Convergent Validity mengukur besarnya korelasi antara konstruk dengan variabel laten. Dalam evaluasi Convergent Validity dari pemeriksaan individual item reliability, dapat dilihat dari nilai standarized loading factor. Pengukuran (indikator) dengan konstraknya. nilai loading faktor diatas 0,7 dapat dikatakan ideal, artinya bahwa indikator dikatakan valid sebagai indikator yang mengukur konstruk. Meskipun demikian, nilai standarized loading faktor diatas 0,5 dapat diterima, sedangkan dibawah 0,5 dikeluarkan dari model.

#### **b. Discriminant Validity**

Convergent validity merupakan tingkatan sejauh mana hasil pengukuran suatu konsep menunjukkan korelasi positif dengan hasil pengukuran konsep lain yang secara teoritis harus berkorelasi positif. Convergent Validity mengukur besarnya korelasi antara konstruk dengan variabel laten. Dalam evaluasi Convergent Validity dari pemeriksaan individual item reliability, dapat dilihat dari nilai standarized loading factor. Pengukuran (indikator) dengan konstraknya. nilai loading faktor diatas 0,7 dapat dikatakan ideal, artinya bahwa indikator dikatakan valid sebagai indikator yang mengukur konstruk. Meskipun demikian, nilai standarized loading faktor diatas 0,5 dapat diterima, sedangkan dibawah 0,5 dikeluarkan dari model.

### c. Composite Reliability

Composite Reliability dilakukan dengan melihat view latent variable coefficients. Dari output ini, maka kriteria dilihat dari dua hal yaitu composite reliability dan cronbach's alpha. Cronbach'alpha mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan composite reliability mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha harus lebih dari 0.60 dan nilai composite reliability harus lebih dari 0.70. Apabila suatu konstruk telah memenuhi kriteria tersebut maka dapat dikatakan bahwa konstruk reliabel atau memiliki konsistensi dalam instrumen penelitian.

### Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Pengujian inner model merupakan pengembangan model berbasis konsep dan teori dalam rangka menganalisis hubungan antara variabel eksogen dan endogen yang telah dijabarkan dalam rerangka konseptual. Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R- square yang merupakan uji goodness- fit model.

Tahapan pengujian terhadap model structural (uji hipotesis) dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### a. Nilai R-square

Melihat nilai R-square yang merupakan uji goodness-fitmodel. Uji yang kedua dapat dilihat dari hasil R square untuk variabel laten endogen sebesar 0.02, 0.15 dan 0.35 mengindikasikan bahwa model tersebut memiliki pengaruh kecil, menengah, dan besar pada model struktural.

#### b. Goodness of Fit Model

Pengujian Goodness of Fit model struktural pada inner model menggunakan nilai predictive-relevance ( ). Nilai Q-square lebih besar 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai predictive relevance.

#### c. Hasil pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)

Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan. Nilai signifikansi ini dapat diperoleh dengan prosedur bootstrapping. Melihat signifikansi pada hipotesis dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi T- statistic pada algorithm bootstrapping report nilai signifikansi T-statistik harus lebih dari 1,96

### Analisis Deskriptif Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pedagang, pelanggan atau pembeli pada warung, toko, gerai dan lainnya yang menggunakan QRIS sebagai alat dan sistem pembayaran secara digital, Frekuensi transaksi yang cukup tinggi dan sering. Jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 100 orang . Setelah melalui proses seleksi oleh peneliti jumlah responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 responden. Adapun karakteristik dari responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.1 Deskripsi Responden**

Karakteristik		Total	Persentase
Apakah Anda Dalam 1Minggu Sudah Melakukan Transaksi Pembayaran menggunakan QRIS.	Ya	98	100%
	Tidak	0	0%
	<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>
Jenis Kelamin	Laki-laki	70	71 %
	Perempuan	28	28 %

<b>Usia</b>	< 20 Tahun	23	23%
	20 - 30 Tahun	45	46 %
	>30 Tahun	30	31 %
<b>Pekerjaan</b>	Mahasiswa	16	16%
	Karyawan	21	21 %
	Dosen /Pengajar	26	26 %
	Wirausaha	17	17 %
	Ibu Rumah Tangga	13	13 %
	Lainnya	7	7 %
<b>Pendapatan Per Bulan</b>	< Rp. 1.000.000	11	11%
	Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000	31	32%
	Rp.5.000.000 - Rp,10.000.000,-	41	41%
	Rp.10.000.000	17	17%

Sumber : Data diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa seluruh responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dalam satu minggu telah melakukan transaksi pembayaran menggunakan QRIS. Responden dalam penelitian ini banyak didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 71%, serta paling banyak diisi oleh responden yang berusia 20-30 tahun dengan prosentase 46%. Selanjutnya untuk pekerjaan responden tidak didominasi hampir semua pekerjaan responden memiliki kontribusi yang hampir sama besar, namun prosentase tertinggi ada pada responden dengan pekerjaan sebagai dosen dan pengajar yaitu sebanyak 26 %. Terakhir untuk tingkat pendapatan didominasi oleh responden dengan pendapatan Rp.5.000.000 – Rp.10.000.000 per bulan sebanyak 41 %.

#### 4. Penutup

Berdasarkan hasil analisis diatas diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital. variabel kepercayaan (trust) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital dan variabel kenyamanan bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital.

#### Daftar Pustaka

- Hafizah RN, Jurnal Kajian Ekonomi Islam. 2023 Nov 21;4(2):134-51 yang berjudul Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang. *ADL ISLAMIC: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. 2023 Nov 21;4(2):134-51. (1)
- Barus CS, Silalahi D, berjudul Pengaruh Promosi Media Sosial Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Sosmed Cafe Abdullah Lubis Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 2021 Apr 17:1-5. (2)

- Ardana SG, Luqyana AS, Antono IA, Rahayu RP, Qonita L, Zahra SA, Alsyahdat F, berjudul Efektifitas Penggunaan QRIS bagi Kalangan Mahasiswa UNNES untuk Transaksi Pembayaran dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi pada Era Digitalisasi. *Jurnal Potensial*. 2023 Jun 30;2(2):167-83.(3)
- Andriyati S, Hidayah N, Rismayani V. berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking. *Allqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*. 2022 Dec 23;4(2):139-59.(4)
- Buluati R, Karundeng DR, Suyanto MA, berjudul Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Bertransaksi Terhadap Minat Menggunakan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) Pada Pelaku UMKM Di Kabupaten Boalemo. *Wahana*. 2023 Dec 2;75(2):33-47.(5)
- Adinda M, berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Gen-Z Dalam Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Sebagai Teknologi Pembayaran Digital. *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*. 2022 Jun 27;1(6).
- Sherlyani GF, Andriasari WS, berjudul Implemetasi Transaksi Pembayaran Cashless dengan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). *JEBISKU: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus*. 2023 Sep 20;1(3):314-26.(7)
- Seputri W, Soemitra A, Rahmani NA, berjudul Pengaruh Technolgy Acceptance Model terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai Cashless Society. *MES Management Journal*. 2023;2(1):116-26. (8)
- Prastya DE. berjudul Kepuasan Pelayanan Melalui Aplikasi Quick Response Indonesia Standart (QRIS) Pada Mobile Banking Muamalat–DIN Di Kantor Pusat Operasional Muamalat Tower (Doctoral dissertation, Universitas Nasional) (9)
- SILVIA, H, 2023.berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik Dalam Perspektif Bisnis Syariah,(10)
- JM ZP - Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), Vol 5 No 2 (2017) ejournal.unesa.ac.id berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna WIFI CORNER DI PT Telkom Cabang Sumenep. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*,(11)
- Ronaldi AD, Choiriah A, Asmalia G, Utamie ZR,Journal Al Mashrof Islamic Banking and Finance berjudul Analisis Penerapan Sistem Pembayaran Cashless Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di Kantin UIN Raden Intan Lampung. *Al-Mashrof: Islamic Banking and Finance*. 2023 Jun 30;4(12).
- Hanni NF, Pujiastuti Y. Peningkatan Minat Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS) Sebagai Pendukung Bisnis Islami. *JIEF Journal of Islamic Economics and Finance*. 2023 Nov 23;3(2):125-33.(13)
- Fadli FR. *Faktor–faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan QRIS Sebagai Alat Tranksaksi Digital* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan).(14)
- Sariah S, Indra I. Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS BSI Mobile. *Al-Azhar Journal of Islamic Economics*. 2024 Jan 18;6(1):13-30.(15)
- Husna H. *Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Minat Menggunakan QRIS Pada PT. Bank Aceh Syariah (Studi Kasus Pada Pedagang Pasar Peureulak)* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).(16)
- Maholtra, N. (2020). *Marketing Research An Applianced Orientation Seventh Edition*. UK: Pearson.
- Pepelnjak, J. A. (2011). *The Perspective of The Digital Marketing*. India: Pearson Education .
- Rachmadi, T. (2020). *The Power Digital Marketing* . Jakarta
- Solomon, M. (2016). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. United States of America: Pearson.
- Sudayana, G. G. (2020). Prevalensi Rabun Jauh Anak Usia Menengah Pertama di Badung . *Ophthalmology* .
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Link Youtube Video Edukasi QRIS : [https://youtu.be/z\\_aJtU\\_pOh0?si=3-3icoTfsvu983Us](https://youtu.be/z_aJtU_pOh0?si=3-3icoTfsvu983Us)