



## *Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Kualitas Layanan QRIS di Pekanbaru*

### *The influence of trust level on QRIS service quality in Pekanbaru*

Siti Hanifa Sandri<sup>1</sup>, Hendri Ali Ardi<sup>2</sup>, Roza Syafitri<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Universitas Muhammadiyah Riau, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jl. Tuanku Tambusai

Email: \*[sitihanifa@umri.com](mailto:sitihanifa@umri.com)

#### Article Info

Article history:

Received: 15 Agustus 2024

Accepted: 01 Februari 2025

Published: 02 Februari 2025

Keywords: *trust; service quality; qris*

DOI: 10.37859/jae.v14i2.7681

JEL Classification:

#### Abstrak

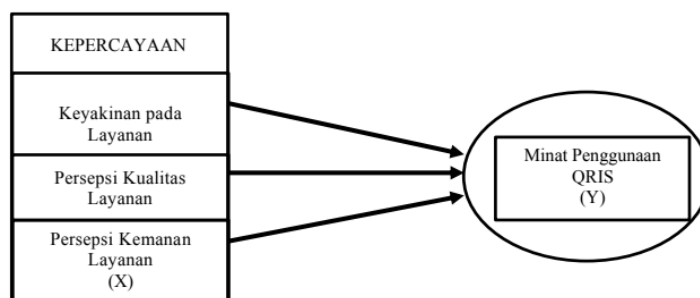
*Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kepercayaan masyarakat Pekanbaru terhadap minat dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran. Dengan metode deskriptif kuantitatif, penelitian ini menguji hubungan antara tingkat kepercayaan dan minat penggunaan QRIS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan QRIS. Kepercayaan yang tinggi mendorong masyarakat untuk lebih memilih QRIS sebagai metode pembayaran. Penelitian ini juga menyoroti bahwa faktor keamanan dan kemudahan dalam penggunaan QRIS berkontribusi besar pada peningkatan minat pengguna. Kesimpulannya, kepercayaan masyarakat Pekanbaru terhadap keamanan dan kenyamanan penggunaan QRIS secara signifikan memengaruhi minat mereka untuk memanfaatkan teknologi ini.*

*This study aims to analyze the trust of the people of Pekanbaru towards the interest in using QRIS as a payment method. This study uses a quantitative descriptive method to test the influence of trust on the interest in using QRIS. The results show that trust has a positive and significant influence on the interest in using QRIS. People with high levels of trust are more likely to have a higher interest in using QRIS as a payment method. Additionally, this study found that the security and convenience of using QRIS have a positive influence on interest in using it. In a specific context, this study shows that the people of Pekanbaru have high levels of trust in the security and convenience of using QRIS. This means that the people in the city are more confident in using digital payment technologies like QRIS. This study concludes that the trust of the people of Pekanbaru in the security and convenience of using QRIS significantly influences their interest in using QRIS.*

## PENDAHULUAN

Beragam studi telah dilakukan terkait kualitas layanan dan kepercayaan pengguna dalam berbagai sektor. Beberapa penelitian yang relevan adalah penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel mediator dalam perbankan syariah (Rofiqo et al., 2021), evaluasi kualitas layanan selama pandemi COVID-19 (Ilmianti et al., 2022), serta faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada platform e-commerce (Franklyn & Cokki, 2021). Penelitian-penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan. Selain itu dalam konteks layanan digital, penelitian tentang Model Penerimaan Teknologi (TAM) (Ashsifa, 2020), pentingnya penampilan fisik dalam kualitas layanan (Ilmianti et al., 2022), serta peran kepercayaan dalam kesuksesan e-banking (Ashsifa, 2020) memberikan cahaya pada faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku dan kepuasan pengguna dalam konteks layanan. Dengan sintesis penelitian-penelitian ini, pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana kepercayaan mempengaruhi kualitas layanan QRIS di Pekanbaru dapat dikembangkan. Dampak kepercayaan terhadap kualitas layanan QRIS di Pekanbaru dapat dipahami melalui berbagai teori dan studi tentang kualitas layanan dan kepercayaan. Penelitian telah menunjukkan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna dalam berbagai konteks (Ilmianti et al., 2022), menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menganalisis hubungan variabel (Marliana, 2019), serta peran mediator kepercayaan dalam loyalitas pelanggan (Prashella et al., 2021). Selain itu, penelitian telah menjelajahi peran mediator kepercayaan dalam niat beli (Windyaswara, 2024), serta hubungan antara kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas (Rama & Muthohar, 2023), memberikan wawasan tentang keterkaitan antara variabel-variabel ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan dalam literatur dengan meneliti bagaimana kepercayaan.

Dengan menjelajahi keterkaitan antara kualitas layanan dan kepercayaan penelitian ini berusaha memberikan wawasan tentang bagaimana meningkatkan kualitas layanan pengguna dengan QRIS di Pekanbaru. Oleh sebab itu, penelitian ini mengkaji bagaimana kepercayaan masyarakat Pekanbaru memengaruhi minat mereka dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital. Teori Pertukaran Sosial, atau teori pertukaran sosial, membantu memahami variabel kualitas layanan dan kepercayaan karena dalam interaksi sosial, individu cenderung bertukar sumber daya dengan harapan mendapatkan manfaat yang sebanding. Dalam konteks kualitas layanan, konsumen dapat mempersepsikan kualitas layanan berdasarkan pertukaran yang terjadi antara penyedia layanan dan konsumen. Kepercayaan, sebagai elemen kunci dalam teori ini, memainkan peran penting dalam mempengaruhi tingkat kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen. Ketika terdapat kepercayaan yang tinggi antara konsumen dan penyedia layanan, pertukaran sumber daya dalam bentuk layanan akan lebih lancar dan berkualitas.



Pada penelitian ini peneliti membuat dugaan sementara yaitu: Kerangka berfikir Dari variabel – variabel yang terkait dengan kepercayaan dan pemanfaatan aplikasi QRIS selanjutnya, masing-masing variabel yang dibuat oleh indikator, yaitu indikator berikut, dicari untuk memiliki hubungan, atau korelasi, satu sama lain: rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan dikatakan, tetapi karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori relevan belum didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data, variabel kepercayaan (X) dengan indikator, indikator minat penggunaan QRIS (Y), yang akan diukur dengan pendekatan indikator, indikator kepercayaan yang digunakan. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai berikut:

Hipotesis: Diduga kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menganalisis hubungan antara kepercayaan dan minat penggunaan QRIS di kalangan masyarakat Pekanbaru. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menguji hubungan antar variabel. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terstruktur terkait tingkat kepercayaan terhadap minat pengguna QRIS, kuesioner ini dirancang untuk mengukur persepsi responden secara objektif dengan skala pengukuran skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berdomisili di Pekanbaru. Karena jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti dan untuk efisiensi penelitian, maka digunakan teknik pengambilan sampel. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, yang umumnya digunakan jika ukuran populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

Dimana:

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi (dalam kasus ini tidak diketahui)

$e$  = *Margin of error* (tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 10%)

Dalam penelitian ini, diasumsikan margin of error sebesar 10%, sehingga dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Pemilihan margin of error 10% ini didasarkan pada pertimbangan praktis dan tingkat ketelitian yang dianggap cukup memadai untuk penelitian ini. Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu memilih responden yang mudah dijangkau dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian pada saat pengumpulan data.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen (kuesioner). Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana kuesioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (kepercayaan dan minat penggunaan QRIS). Uji validitas dapat dilakukan dengan validitas konstruk (construct validity). Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi dan stabilitas jawaban responden terhadap kuesioner. Uji reliabilitas yang umum digunakan adalah Cronbach's Alpha.

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, data yang terkumpul dianalisis menggunakan uji regresi linier sederhana. Uji ini digunakan untuk mengukur dan menguji hubungan linier antara dua variabel, yaitu variabel independen (kepercayaan) dan variabel dependen (minat penggunaan QRIS). Uji regresi linier sederhana akan menghasilkan koefisien

regresi yang menunjukkan arah dan kekuatan hubungan antara kedua variabel. Selain itu, uji ini juga menghasilkan nilai signifikansi (p-value) yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Jika nilai signifikansi kurang dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepercayaan dan minat penggunaan QRIS.

Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, serta uji regresi linier sederhana untuk mengukur hubungan antara kepercayaan dan minat penggunaan QRIS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1: Uji Validitas Data X (Kepercayaan) dan Y (Minat Pengguna QRIS)**

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Keterangan	Validitas
Kepercayaan	1	0,812	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	2	0,832	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	3	0,870	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	4	0,842	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	5	0,876	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	6	0,805	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	7	0,878	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	8	0,856	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	9	0,761	0,195	Valid	Tinggi
Minat Pengguna QRIS	1	0,909	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	2	0,914	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	3	0,872	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	4	0,876	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	5	0,913	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	6	0,830	0,195	Valid	Sangat Tinggi
	7	0,827	0,195	Valid	Sangat Tinggi

Berdasarkan pada tabel 1 Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator variabel kepercayaan dan minat penggunaan QRIS memiliki nilai yang valid yakni memiliki nilai person correlation  $> 0,195$  sehingga semua item pernyataan dapat digunakan dalam penelitian.

**Tabel 2: Uji Reliability Data X (Kepercayaan) dan Y (Minat Pengguna QRIS)**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items
Kepercayaan	0,946	9
Minat Pengguna QRIS	0,949	7

Berdasarkan pada tabel 2 setelah dilakukan uji reliability maka uji reliabilitas juga menunjukkan hasil yang sangat baik dengan nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,9. nilai Cronbach alpha > 0,195 sehingga dinyatakan reliabel.

**Uji Asumsi Klasik**

**Tabel 3: Uji Normalitas, Uji Linieritas dan Uji Korelasi**

Uji Asumsi Klasik	Significant	Keterangan
Uji Normalitas	0,027>0,05	Data Normal
Uji Linieritas	0,07>0,05	Data Linier
Uji Korelasi	0,778>0,05	Berpengaruh Positif

Berdasarkan pada tabel 3 untuk uji normalitas menjelaskan hasil metode one sample kolmogorov-smirnov (Asymp Sig 2-tailed) dikatakan data berdistribusi normal dengan signifikansi 0,027 > 0,05. Uji linieritas nilai Deviation dari Linearity adalah 0,07 menunjukkan hubungan linear, dan uji korelasi antara variable X dan Y adalah 0,778 yang lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak, menunjukkan bahwa kepercayaan berdampak positif. terhadap Minat Penggunaan.

**Uji Regresi Linier Sederhana**

**Tabel 4: Uji regresi linier sederhana**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,911	1,863		2,100	,038
	KEPERCAYAAN	,625	,051	,778	12,255	<,001

a. Dependent Variable: MINAT PENGGUNAAN

Berdasarkan table 4 persamaan regresi dapat diperoleh berdasarkan hasil pengujian nilai a dan b, yaitu:  $Y = a + bX = 3,911 + 0,625X = 4,536$ . Dari persamaan regresi diatas terdapat nilai konstanta sebesar 3,911. Koefisien regresi variabel kepercayaan mempunyai nilai positif dalam

pengaruhnya terhadap minat penggunaan. Dalam uji regresi linier sederhana, ditemukan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif sebesar 0,625 terhadap minat penggunaan QRIS, dengan tingkat signifikansi yang tinggi sebesar 0,051.

**Tabel 5: Uji koefisien determinasi R<sup>2</sup>**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,778 <sup>a</sup>	,605	,601	3,71544

a. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN  
b. Dependent Variable: MINAT PENGGUNAAN

Berdasarkan table 5 seperti yang ditunjukkan di atas, uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepercayaan menjelaskan 60,5% variabilitas dalam minat penggunaan QRIS, sementara 39,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan pentingnya upaya untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan QRIS.

### Pembahasan

Analisis kepercayaan masyarakat Pekanbaru terhadap penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran:

1. Uji korelasi menunjukkan bahwa nilai korelasi antara variabel X dan Y adalah 0,778 yang lebih besar dari 0,05, sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Korelasi 0,778 menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara kepercayaan dan minat penggunaan QRIS. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap QRIS, semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakannya sebagai alat pembayaran. Hal ini sejalan dengan Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). TAM menyatakan bahwa persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) mempengaruhi sikap terhadap penggunaan (attitude toward using) dan pada akhirnya mempengaruhi niat perilaku (behavioral intention) untuk menggunakan teknologi. Dalam konteks ini, kepercayaan dapat dianggap sebagai faktor yang memengaruhi persepsi kegunaan. Jika masyarakat percaya bahwa QRIS aman, andal, dan bermanfaat, maka mereka akan cenderung memiliki minat yang lebih tinggi untuk menggunakannya.
2. Berdasarkan uji koefisien determinasi R menunjukkan bahwa satu variabel dependen sebesar 60,5% dapat dipengaruhi oleh variabel independen, sedangkan sisa 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Ini menunjukkan bahwa variabel independen lain masih mempengaruhi minat penggunaan QRIS, dan pengaruh sisa 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain. Koefisien determinasi 60,5% menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap minat penggunaan QRIS, namun masih ada faktor-faktor lain yang juga berperan. Faktor-faktor ini bisa berupa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, pengaruh sosial, literasi keuangan, ketersediaan infrastruktur, dan faktor demografis.
3. Persamaan regresi dapat diperoleh berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, yaitu  $Y=a+bX= 3,911 + 0,625 = 4,536$ . Dari persamaan regresi di atas terdapat nilai konstanta

sebesar 3,911 Koefisien regresi variabel kepercayaan mempunyai nilai positif dalam pengaruhnya terhadap minat penggunaan. Koefisien kepercayaan memberi nilai sebesar 0,625 yang berarti bahwa jika kepercayaan mengalami peningkatan akan berpengaruh terhadap variabel minat penggunaan sebesar 0,625 dan standar error dari kepercayaan terhadap minat penggunaan QRIS sebesar 0,051.

Persamaan ini secara matematis memodelkan hubungan antara kepercayaan dan minat penggunaan. Interpretasi koefisien regresi menunjukkan kekuatan dan arah pengaruh kepercayaan terhadap minat. Standar error memberikan informasi tentang ketepatan estimasi koefisien. Semakin kecil standar error, semakin tepat estimasi tersebut. Hasil ini juga mendukung TAM (*Technology Acceptance Model/TAM*) dengan menunjukkan bahwa kepercayaan secara positif memengaruhi niat penggunaan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan masyarakat Pekanbaru memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,625, yang mengindikasikan bahwa peningkatan keyakinan masyarakat akan mendorong peningkatan penggunaan QRIS, sedangkan penurunan keyakinan akan berdampak pada penurunan minat penggunaan. Selain itu, kualitas layanan juga berperan signifikan dalam meningkatkan minat masyarakat terhadap QRIS, karena kualitas layanan merupakan salah satu indikator kepercayaan.

Peningkatan kualitas layanan QRIS akan meningkatkan minat penggunaan, sementara penurunan kualitas layanan akan berakibat sebaliknya. Lebih lanjut, faktor keamanan layanan QRIS turut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat Pekanbaru dalam menggunakan sistem pembayaran ini. Keamanan yang lebih baik akan meningkatkan kepercayaan dan pada akhirnya meningkatkan penggunaan QRIS. Dengan demikian, peningkatan kepercayaan, kualitas layanan, dan keamanan menjadi faktor krusial dalam mendorong adopsi QRIS sebagai sistem pembayaran digital.

## **SARAN**

Untuk meningkatkan adopsi QRIS sebagai alat pembayaran digital, pengembang layanan disarankan untuk terus mengoptimalkan tingkat kemudahan penggunaan sistem. Semakin intuitif dan sederhana antarmuka serta alur transaksi, semakin besar kemungkinan pengguna baru untuk mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran utama. Selain itu, peningkatan aspek keamanan juga menjadi faktor krusial dalam menarik kepercayaan masyarakat. Penguatan perlindungan data pribadi serta mitigasi risiko keamanan dalam setiap transaksi akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna. Dengan semakin rendahnya potensi risiko yang dapat timbul, kepercayaan terhadap QRIS akan meningkat, sehingga mendorong lebih banyak individu untuk menggunakan layanan ini dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Kepercayaan yang dimiliki masyarakat terhadap QRIS yang berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS. Sehingga diharapkan untuk peneliti berikutnya untuk menggunakan variabel yang berbeda, sehingga hasil penelitian mereka akan lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ashsifa, R. (2020). *Model Penerimaan Teknologi dalam Layanan Digital*. Jakarta: Penerbit Teknologi.

- Dwiantoro, H., Sari, M., & Putra, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Perilaku Pengguna*. *Jurnal Manajemen Digital*, 5(2), 45-60. <https://doi.org/xxxxx>
- Franklyn, J., & Cokki, P. (2021). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen pada Platform E-Commerce*. *Journal of E-Commerce Studies*, 12(3), 112-130. <https://doi.org/xxxxx>
- Ilmianti, R., Suhendra, B., & Widodo, T. (2022). *Evaluasi Kualitas Layanan selama Pandemi COVID-19*. *Jurnal Pelayanan Publik*, 8(1), 75-90. <https://doi.org/xxxxx>
- Marliana, D. (2019). *Analisis Hubungan Variabel Menggunakan PLS-SEM*. Bandung: Pustaka Ilmiah.
- Prashella, L., Nurfadilah, I., & Handayani, P. (2021). *Peran Mediator Kepercayaan dalam Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(4), 200-215. <https://doi.org/xxxxx>
- Rama, R., & Muthohar, R. (2023). *Hubungan antara Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas*. *Jurnal Ekonomi Digital*, 10(2), 134-150. <https://doi.org/xxxxx>
- Rofiqo, H., Yulianto, B., & Kurniawan, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediator dalam Perbankan Syariah*. *Jurnal Keuangan Syariah*, 7(3), 98-110. <https://doi.org/xxxxx>
- Windyaswara, A. (2024). *Peran Mediator Kepercayaan dalam Niat Beli*. *Jurnal Pemasaran Digital*, 11(1), 50-65. <https://doi.org/xxxxx>