

Pengaruh Kepercayaan, Biaya Transaksi dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pedagang Menggunakan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Digital

Chairiel Oktaviar¹⁾; Dhani Iramawan²⁾; Harefaan Ariefⁿ⁾

¹⁾ chairiel.oktaviar@mercubuana.ac.id, (Fakultas Ekonomi dan Bisns, Universitas Mercu Buana)

²⁾ dhani.iramawan@mercubuana.ac.id, (Fakultas Psikologi, Universitas Mercu Buana)

ⁿ⁾ harefaan.arief@mercubuana.ac.id, (Fakultas Ekonomi dan Bisns, Universitas Mercu Buana)

Article Info:

Keywords:

Kepercayaan
Biaya Transaksi
Kenyamanan
Keputusan
Menggunakan QRIS

(Times New Roman 7pt, Bold, Italic)

Article History:

Received : January 28, 2025
Revised : March 15, 2025
Accepted : July 25, 2025

Article Doi:

<http://dx.doi.org/10.22441/jfm.v5i2.34749>

ABSTRACT

In the era of rapid digitalization, the need for a fast, easy, cheap, safe and reliable payment system is becoming increasingly important. The Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), launched by Bank Indonesia, is here as an innovative solution to support non-cash transactions in various economic sectors. In its use, there are 3 (three) main aspects that are of concern to the public and business actors, namely the level of trust, the amount of transaction costs, and the convenience of QRIS users. In addition, the number of merchants, both street vendors and managed MSMEs who use and accept QRIS as a non-cash (digital) payment tool has also grown rapidly. According to data sources from Bank Indonesia (BI) until the end of the first quarter of 2025 (March 2025), QRIS consumer users reached 56.3 million people, while the number of Merchants (QRIS Receiving Merchants) was 38.1 million, most of which were MSMEs. Bank Indonesia is targeting that by the end of 2025 the number of QRIS consumer users will reach 58 million. The figures above show the large penetration and market share of QRIS in Indonesia both in terms of consumer users and merchants, this phenomenon indicates that the trust variable, transaction cost variable and convenience variable have a positive and significant effect on the increase in the number of consumers and merchants using QRIS, this proves that the adoption process of non-cash (digital) payment systems using QRIS is increasingly massive and inclusive until the end of the first quarter of 2025 (March 2025).

ABSTRAK

Di era digitalisasi yang berkembang pesat, kebutuhan akan sistem pembayaran yang cepat, mudah, murah, aman dan handal menjadi semakin penting. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yang diluncurkan oleh Bank Indonesia, hadir sebagai solusi inovatif dalam mendukung transaksi nontunai di berbagai sektor ekonomi. Dalam penggunaannya, terdapat 3 (tiga) aspek utama yang menjadi perhatian masyarakat dan pelaku usaha, yaitu **tingkat kepercayaan, besaran biaya transaksi, serta kenyamanan pengguna QRIS**. Selain itu, jumlah merchants baik itu pedagang kaki lima dan UMKM terkelola yang menggunakan dan menerima QRIS sebagai alat pembayaran non tunai (digital) juga telah tumbuh dengan pesat. Menurut sumber data Bank Indonesia (BI) hingga akhir triwulan I/2025 (Maret 2025) konsumen pengguna QRIS mencapai 56,3 juta orang, sedangkan jumlah Merchant (Pedagang Penerima QRIS) sebanyak 38,1 juta, di mana ini sebagian besar UMKM. Bank Indonesia menargetkan pada akhir tahun 2025 jumlah konsumen pengguna QRIS 58 juta. Angka-angka tersebut diatas menunjukkan besarnya penetrasi dan pangsa pasar QRIS di Indonesia baik dari sisi konsumen pengguna maupun

merchant, fenomena ini menandakan bahwa variable kepercayaan, variable biaya transaksi dan variabel kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah konsumen dan merchant pengguna QRIS, hal membuktikan bahwa proses adopsi sistem pembayaran nontunai (digital) menggunakan QRIS semakin masif dan inklusif hingga akhir triwulan I/2025 (Maret 2025).

Kata Kunci: Kepercayaan; Biaya Transaksi; Kenyamanan, Keputusan, Menggunakan QRIS

PENDAHULUAN

Latar Belakang dan Rumusan Masalah

Perkembangan teknologi dalam digitalisasi sistem pembayaran berbasis uang elektronik terus mengalami kemajuan, seiring dengan meningkatnya jumlah aplikasi dompet digital serta platform e-commerce. Banyak aplikasi baru muncul sebagai pengikut (follower) dari keberhasilan dompet elektronik yang awalnya berbasis transportasi atau e-commerce. Tren ini membuka peluang bagi masyarakat, pelaku UMKM, penyedia layanan pembayaran digital, jasa ekspedisi, serta platform e-commerce untuk memanfaatkan sistem pembayaran yang lebih efisien.

Dalam menjalankan usaha, pelayanan kepada pelanggan menjadi aspek penting dalam menjaga keberlangsungan bisnis, termasuk pelayanan pada tahap pembayaran. Proses pembayaran merupakan bagian akhir dari sebuah transaksi yang berperan dalam menciptakan kualitas layanan (service quality). Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan (trust) walaupun ada biaya transaksi yang dikenakan namun tetap memberikan kenyamanan (convenience) bagi pelanggan dalam bertransaksi. Akhirnya, hal ini akan mendorong Keputusan pedagang dan pelanggan untuk kembali menggunakan sistem pembayaran digital berbasis QRIS. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan tersebut akan dianggap buruk (Tjiptono, 2014).

Penelitian ini menjadi penting mengingat data menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Pertumbuhan ekonomi digital tercermin dalam sistem pembayaran non-tunai yang mengintegrasikan teknologi dan informasi. Berdasarkan data dari Bank Indonesia (bi.go.id), jumlah pengguna QRIS hingga akhir triwulan pertama tahun 2025 (Maret 2025) telah mencapai 56,3 juta, atau sekitar 97% dari target akhir tahun yang ditetapkan Bank Indonesia sebanyak 58 juta pengguna. Sementara itu, jumlah merchant yang menerima pembayaran melalui QRIS mencapai 38,1 juta, dengan mayoritas berasal dari sektor UMKM sebesar 91,9%, terdiri dari usaha mikro (55,70%), kecil (30,17%), menengah (6,02%), dan besar (3,74%).

Dalam upaya mendorong transformasi sistem pembayaran digital di sektor keuangan, penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran nasional menjadi prioritas strategis pemerintah. Namun, adopsinya di kalangan pedagang masih menghadapi kendala yang berkaitan dengan tingkat kepercayaan, persepsi biaya transaksi, dan kenyamanan penggunaan. Penelitian ini menjadi penting karena hasilnya dapat langsung dimanfaatkan oleh industri keuangan digital, seperti penyedia layanan pembayaran dan fintech, dalam merancang strategi peningkatan adopsi berbasis kebutuhan pengguna. Selain itu, temuan empiris ini juga relevan sebagai dasar perumusan kebijakan publik yang lebih adaptif, seperti pemberian insentif, pengaturan biaya transaksi, dan edukasi digital yang tepat sasaran. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi langsung dalam memperkuat ekosistem pembayaran digital yang inklusif dan berkelanjutan.

Dari sisi transaksi, volume pembayaran menggunakan QRIS telah melampaui target yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Selama periode Januari hingga Oktober 2025, jumlah transaksi QRIS mencapai 1,59 miliar dengan total nilai transaksi sebesar Rp 24,97 triliun. Di berbagai kota besar, semakin banyak pelaku ekonomi yang beralih dari transaksi tunai ke layanan pembayaran digital perbankan, menandakan bahwa ekosistem pembayaran digital semakin berkembang dan diterima luas oleh masyarakat.

Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah faktor kepercayaan (trust), biaya transaksi dan keamanan (secure) memiliki pengaruh terhadap Keputusan pedagang dalam menggunakan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) sebagai metode pembayaran digital. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan (trust) berpengaruh terhadap keputusan pedagang dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital?
2. Apakah biaya transaksi (transaction cost) berpengaruh terhadap keputusan pedagang dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital?
3. Apakah kenyamanan (convenience) dalam bertransaksi berpengaruh terhadap keputusan pedagang dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital?

Pendekatan Pemecahan Masalah

Kepercayaan (Trust)

Meningkatnya kepercayaan pelaku UMKM dan pelanggan terhadap sistem pembayaran digital dapat dibuktikan melalui penggunaan yang berulang terhadap layanan tersebut. Keberadaan metode pembayaran non-tunai (cashless) memberikan berbagai manfaat, termasuk peningkatan efisiensi serta produktivitas dalam sektor keuangan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional dengan mendorong aktivitas di sektor riil (Sriekaningsih, 2020). Dukungan terhadap hal ini akan diperoleh melalui data hasil penelitian yang dilakukan, yang diharapkan dapat memberikan jawaban mengenai pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap keputusan dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital.

Biaya Transaksi (Transaction Cost)

Dari setiap transaksi pembayaran yang menggunakan sistem pembayaran Quick Response Indonesian Standard (QRIS) sebagai metode pembayaran digital, akan dikenakan biaya transaksi yang biasa disebut Merchant Discount Rate (MDR) dikisaran sebesar 0,2% sampai dengan 0,7% dari jumlah nominal yang di bayarkan oleh pembeli/pelanggan. Biaya ini tidak dibebankan kepada konsumen, melainkan ditanggung oleh merchant atau pemilik usaha. Biaya administrasi QRIS, yang dikenal sebagai Merchant Discount Rate (MDR), berfungsi untuk menutupi investasi serta biaya operasional yang dikeluarkan oleh berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan sistem QRIS. Pihak-pihak tersebut mencakup penyedia jasa pembayaran (PJP), layanan switching, lembaga penyedia layanan, serta standar operasional yang digunakan. Dalam jangka panjang, biaya ini diharapkan dapat disesuaikan dan dapat mendukung keberlanjutan bisnis para pedagang dan operasional layanan QRIS itu sendiri, Adapun skema tarif biaya transaksi menggunakan QRIS yang saat ini berlaku sebagai berikut :

Transaksi usaha mikro di atas Rp100.000 : 0,3 persen

Transaksi reguler (UKM dan usaha besar): 0,7 persen

Transaksi berkaitan dengan pendidikan: 0,6 persen

Transaksi di SPBU: 0,4 persen

Transaksi donasi, pembayaran pajak, paspor, bansos: 0 persen

Kenyamanan (Convenience)

Dengan berkembangnya akses terhadap teknologi finansial, seperti uang elektronik, kini hadir pula layanan dompet elektronik (e-wallet) sebagai alternatif pengganti uang elektronik. Kualitas layanan elektronik merupakan bentuk pengembangan dari layanan konvensional yang dipengaruhi oleh

kemajuan teknologi dan internet. Kenyamanan serta rasa aman pelanggan dalam berbelanja dapat dibuktikan melalui testimoni, komentar, dan respons positif, yang didukung oleh hasil penelitian yang akan dilakukan untuk menjawab permasalahan mengenai pengaruh kenyamanan pelanggan terhadap keputusan dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital.

Sebagai bagian dari upaya mendukung Pemulihan Ekonomi Nasional, Bank Indonesia telah memperkenalkan standar kode QR nasional yang dikenal sebagai QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). Budaya transaksi tanpa uang tunai atau cashless menjadi tren di masyarakat, di mana mereka lebih memilih menggunakan teknologi pembayaran digital. QRIS sendiri merupakan integrasi dari berbagai QR Code yang diterbitkan oleh beragam Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSB).

KAJIAN PUSTAKA

Peneliti menyajikan kutipan dari berbagai penelitian terdahulu dengan tujuan agar hasil analisis dan pembahasan dari penelitian sebelumnya dapat diketahui. Hal ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi serta menjadi bahan diskusi dalam penelitian yang sedang dilakukan. Dengan demikian, perbedaan antara penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya dapat lebih jelas. Adapun jurnal-jurnal dari penelitian sebelumnya yang disertakan adalah sebagai berikut :

Yan LY, Tan GW, Loh XM, Hew JJ, Ooi KB. QR code and mobile payment: The disruptive forces in retail. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2021 Jan 1;58:102300. The emergence of mobile payment (m-payment) resulted in the disruption of many sectors in the business sphere, particularly the retail industry. However, the acceptance of m-payment still has substantial room for improvement. Therefore, this study purports to ascertain the critical antecedents that impact the m-payment adoption intention, in particular the type of m-payment that utilizes the Quick Response (QR) code technology, through an extended Mobile Technology Acceptance Model. On top of offering several theoretical implications, numerous practical implications are also provided for stakeholders in the retail sector.

Nandru P, SA SK, Chendragiri M. Adoption intention of mobile QR code payment system among marginalized street vendors: an empirical investigation from an emerging economy. *Journal of Science and Technology Policy Management*. 2024 Nov 29;15(6):1709-33. Recently, the Government of India has emphasized digital financial inclusion for promoting cashless transactions with a vision to transform India from a traditional cash-based economy into a cashless economy. Technology-driven payment apps are facilitated greater access to cashless financial services and improve the speed, efficiency, accuracy and effectiveness of financial transactions.

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. Hasil penelitian menunjukkan 75% mahasiswa UNNES pernah menggunakan QRIS. Hal ini diperkuat dengan hampir lebih dari 50% merasa terbantu dengan adanya pembayaran dengan metode QRIS ini. Para pengguna juga tidak merasa kesulitan dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

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, hasil dari penelitian ini adalah (1) kemudahan bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan QRIS, (2) keamanan bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan QRIS, (3)

kepercayaan bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan QRIS, (3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan QRIS.

Fadli FR. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi Digital* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa indikator pengetahuan dan sikap merupakan indikator paling dominan bagi konsumen dalam mempengaruhi perilaku konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai alat transaksi digital dengan nilai rata – rata sebesar 657.

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). Hasil uji simultan menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan (X1), Kualitas Layanan (X2) Dan Promosi (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS pada PT. Bank Aceh Syariah.

Hanni NF, Pujiastuti Y. Peningkatan Minat Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Pendukung Bisnis Islami. *JIEF Journal of Islamic Economics and Finance*. 2023 Nov 23;3(2):125-33. Berdasarkan hasil riset, sebanyak 78% Gen Z mengatakan bahwa mereka tertarik dan memiliki produk keuangan nontunai. Lebih dari setengah 73% Gen Z menggunakan dompet digital dan hanya 5% Gen Z yang memiliki uang elektronik (e-money). Kemudian pada 68 % Gen Z memiliki keinginan untuk menggunakan alat transaksi pembayaran non tunai.

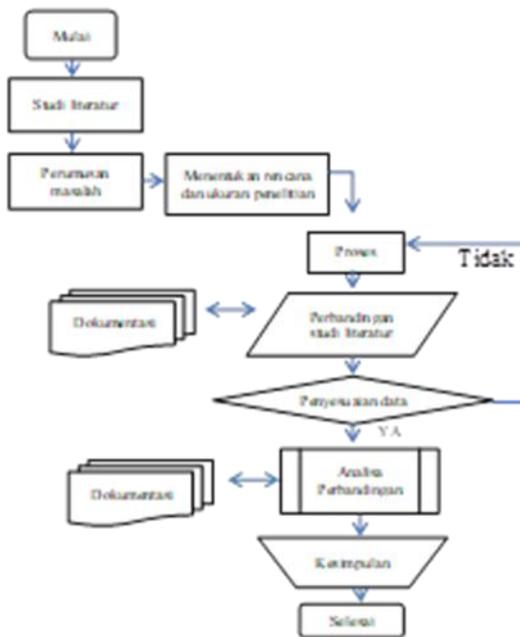
Seputri W, Soemitra A, Rahmani NA. Pengaruh Technology Acceptance Model terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai Cashless Society. *MES Management Journal*. 2023;2(1):116-26, Jadi hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi kepercayaan, persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh terhadap minat penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai alat pembayaran digital.

SILVIA, H, 2023. berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik Dalam Perspektif Bisnis Syariah, hasil pengujian menunjukkan bahwa secara bersama sama (simultan) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan elektronik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas elektronik.

METODE

Penelitian ini diawali dengan proses identifikasi permasalahan di lokasi penelitian, kemudian dilanjutkan dengan perumusan masalah berdasarkan hasil identifikasi tersebut. Selanjutnya, penelitian akan mengumpulkan teori-teori yang mendukung landasan variabel, menyusun metode pengumpulan serta pengolahan data, merancang instrumen penelitian, dan menentukan teknik uji statistik yang akan digunakan. Seluruh proses penelitian ini direncanakan berlangsung selama enam bulan.

Penelitian akan dilakukan di berbagai gerai, toko, warung, serta pedagang kaki lima/UMKM yang aktif menggunakan **Quick Response Indonesian Standard (QRIS)** sebagai alat pembayaran digital, dengan lokasi utama di Graha Raya Bintaro, Tangerang Selatan, serta beberapa wilayah lainnya. Pelaksanaan penelitian akan dilakukan secara sistematis dan terjadwal dengan baik, dimulai dari **Februari 2025 hingga Juli 2025**.



Gambar 4. Bagan Alur atau Aliran Proses Penelitian (Flow Chart)

(a) 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).

Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Definisi Variabel

yang dirasakan pelanggan saat berbelanja dapat tercermin melalui testimoni, komentar, serta respons positif. Hal ini didukung oleh penelitian yang akan dilakukan untuk menganalisis pengaruh kenyamanan pelanggan terhadap keputusan dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Variabel merupakan atribut atau karakteristik yang bervariasi di antara individu atau grup (O'dwyer dan Bernauer, 2017). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel *Independen* adalah variabel yang mempengaruhi

Trust (X1) atau Kepercayaan dalam konteks teknologi dan efektivitas sistem pembayaran mengacu pada tingkat keandalan sistem dari perspektif konsumen. Kepercayaan ini dibentuk berdasarkan pengalaman pengguna, khususnya melalui rangkaian transaksi atau interaksi yang terjadi. Hal ini ditandai dengan terpenuhinya harapan terhadap kinerja produk serta tingkat kepuasan yang diperoleh (Riset Costabile dalam Handayani, 2016).

Biaya Transaksi (X2) Setiap transaksi yang dilakukan menggunakan sistem pembayaran digital Quick Response Indonesian Standard (QRIS) dikenakan biaya transaksi yang dikenal sebagai Merchant Discount Rate (MDR). Besaran biaya ini berkisar antara 0,2% hingga 0,7% dari total nominal yang dibayarkan oleh pembeli atau pelanggan. Biaya ini tidak dibebankan kepada konsumen, melainkan ditanggung oleh merchant atau pemilik usaha. Biaya administrasi QRIS, yang dikenal sebagai Merchant Discount Rate (MDR).

Kenyamanan (X3) Dengan semakin luasnya akses terhadap teknologi finansial, seperti uang elektronik, kini tersedia juga dompet elektronik (e-wallet) sebagai alternatif pengganti uang elektronik. Kualitas layanan elektronik berkembang sebagai bentuk inovasi dari layanan konvensional yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan internet. Kenyamanan dan rasa aman.

Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi dalam penelitian ini, yaitu keputusan untuk menggunakan QRIS (Y). Keputusan pedagang dan konsumen dalam menggunakan kembali sistem pembayaran yang sama pada transaksi berikutnya dipengaruhi oleh dua faktor utama. Faktor pertama adalah pengalaman sebelumnya, rasa aman dan rasa nyaman yang dirasakan saat bertransaksi, sedangkan faktor kedua berkaitan dengan kondisi situasional yang memengaruhi keputusan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital (Kotler & Armstrong, 2008: 181).

Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert sebagai metode pengukuran untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Dengan menggunakan skala Likert, setiap variabel akan diukur dan dijabarkan ke dalam indikator variabel, yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam menyusun item-item berupa pernyataan atau pertanyaan. Penelitian ini menerapkan lima kategori penilaian, yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Tabel 3. Skala Likert

No	Jawaban	Kode	Nilai
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

(c) Populasi dan Sampel Penelitian

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:

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= \text{Jumlah Indikator} \times 7 \\ &= 20 \times 5 \\ &= 100 \end{aligned}$$

(d) 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.

(e) 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

(a) 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.

(b) 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

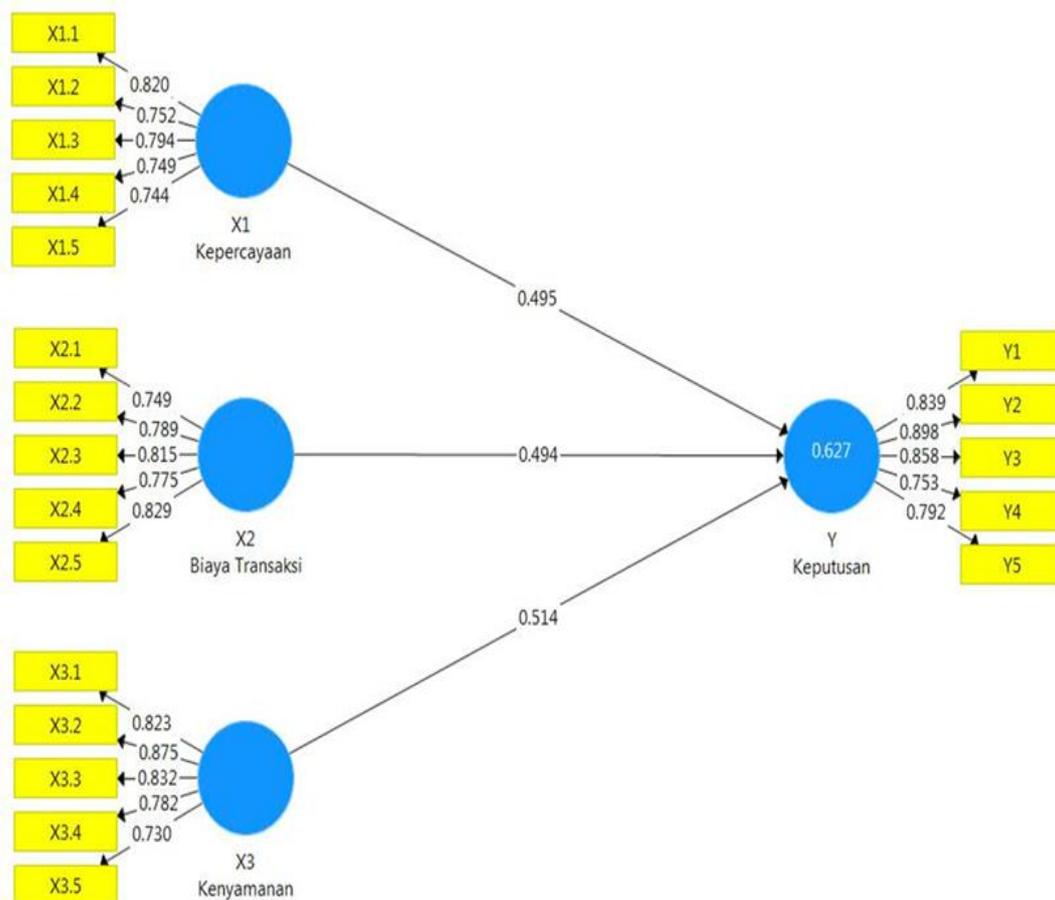
(c) Analisis Deskriptif

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 100 responden. 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 70%, serta paling banyak diisi oleh responden yang berusia 20-30 tahun dengan prosentase 45%. 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 karyawan yaitu sebanyak 26%. Terakhir untuk tingkat didominasi oleh responden dengan pendapatan Rp.5.000.000 – Rp.10.000.000 per bulan sebanyak 41%, dari hasil data kuesioner yang terkumpul mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 70 orang (70%) dan sisanya perempuan sejumlah 30 orang (30%) responden. Berdasarkan data kuesioner menunjukkan bahwa usia dari 100 responden yang memiliki jumlah tertinggi adalah responden dengan usia di atas 30 tahun yaitu sebanyak 45 responden atau sebesar 45% dan terendah adalah responden dengan usia di bawah 20 tahun sebanyak 25 responden atau sebesar 25%. Dapat disimpulkan responden terbesar berada pada usia di atas 30 tahun. Dari 100 responden yang memiliki jumlah tertinggi adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir SLTA sebanyak 52 responden atau sebesar 52% dan terendah memiliki pendidikan terakhir S3 sebanyak 3 responden atau sebesar 3%. Dapat disimpulkan responden terbesar memiliki pendidikan terakhir SLTA. Pada pengelompokan profesi responden dari 100 responden yang memiliki jumlah tertinggi adalah responden dengan Profesi sebagai Pedagang Kaki 5 sebanyak 27 responden atau sebesar 27%. Dapat disimpulkan responden terbanyak adalah dari kalangan Pedagang Kaki Lima. Penghasilan dari 100 responden yang memiliki penghasilan tertinggi berada pada nilai Rp.5.000.000 - Rp.10.000.000 sebanyak 41 responden atau sebesar 41%. Instrumen untuk variabel Kepercayaan yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan: " Saya paham bahwa sistem pembayaran digital QRIS berada dalam pengawasan Bank Indonesia." yaitu sebesar 3.85 dengan standard deviasi 0.796 sedangkan untuk nilai mean terendah terdapat pada pernyataan Pembayaran dengan menggunakan QRIS lebih cepat dan bebas antrian pembayaran., yaitu sebesar 3.73 dengan standard deviasi sebesar 0.839. Untuk variabel Biaya Transaksi yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan: " Biaya transaksi (MDR) pembayaran menggunakan QRIS masih terjangkau." yaitu sebesar 3.72 dengan standard deviasi 0.854 sedangkan untuk nilai mean terendah terdapat pada pernyataan Biaya transaksi (MDR) pembayaran menggunakan QRIS tidak mengurangi keuntungan usaha., yaitu sebesar 3.61 dengan standard deviasi sebesar 0.920. Untuk variabel Kenyamanan yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan: "Saya merasa aman dan pasti saat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital.", yaitu sebesar 3.72 dengan standard deviasi 0.954. Sedangkan untuk nilai mean terendah terdapat pada pernyataan Menggunakan QRIS, saya tidak perlu khawatir menerima uang lusuh dan uang rusak, yaitu sebesar 3.61 dengan standard deviasi 0.827.

Untuk variabel Keputusan yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan: “Merasa tenang saat menggunakan QRIS karena QRIS dibawah pengawasan Bank Indonesia.”, yaitu sebesar 4.24 dengan standard deviasi 0.474. Sedangkan untuk nilai mean terendah terdapat pada pernyataan Mengikuti perkembangan tekhnologi system pembayaran yang lebih efektif dan efisien., yaitu sebesar 3.32 dengan standard deviasi 0.530.

Gambar 5. Hasil Uji Convergent Validity



PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini mencoba menganalisis variabel-variabel yang berkaitan dengan Kepercayaan, Biaya Transaksi, Kenyamanan dan Keputusan. Hasil penelitian ini diperoleh dari penelitian terhadap keputusan penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan, temuan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

- Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan. Apabila Kepercayaan meningkat, maka Keputusan penggunaan akan meningkat. Hal ini berarti bahwa jika sistem pembayaran seperti QRIS memiliki reputasi baik dalam hal keamanan, pengguna cenderung merasa lebih percaya dan nyaman dalam melakukan transaksi. Faktor ini sangat penting karena pembeli ingin memastikan

bahwa transaksi mereka berlangsung dengan aman dan terlindungi.

- b. Biaya Transaksi berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan. Apabila biaya transaksi (MDR) pembayaran menggunakan QRIS masih terjangkau, biaya transaksi (MDR) pembayaran menggunakan QRIS tidak membebani usaha dan tidak mengurangi keuntungan usaha maka keputusan penggunaan akan meningkat.

Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan. Kemudahan, kecepatan, dan keamanan QRIS berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen dan loyalitas terhadap platform yang menyediakan layanan tersebut membuat keputusan untuk menggunakan

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

1. Berdasarkan *Bootstrapping*, variabel kepercayaan memiliki nilai Indikator Tertinggi yaitu 19,382 pada pernyataan “Saya paham bahwa sistem pembayaran digital QRIS berada dalam pengawasan Bank Indonesia.”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna percaya karena QRIS merupakan standar yang didukung oleh Bank Indonesia, yang berarti sistem ini harus memenuhi regulasi keamanan yang ketat. Standar tersebut memberikan jaminan kepada pengguna bahwa sistem QRIS telah diatur dan diawasi secara ketat, sehingga meminimalisir risiko kejahatan siber. Kepercayaan ini bisa menjadi faktor kunci dalam pengambilan keputusan penggunaan QRIS, pemerintah harus betul – betul fokus dan serius terhadap penyimpanan data pribadi pengguna QRIS.
2. Berdasarkan *Bootstrapping*, variabel biaya transaksi memiliki nilai Indikator Tertinggi yaitu 22,803 pada pernyataan “Biaya transaksi (MDR) pembayaran menggunakan QRIS tidak mengurangi keuntungan usaha.”. Adanya skema MDR yang lebih progresif, misalnya dengan tarif yang lebih rendah untuk transaksi kecil, atau subsidi biaya (MDR) untuk UMKM tertentu untuk lebih meyakinkan pedagang agar beralih ke penggunaan QRIS.
3. Berdasarkan *Bootstrapping* pada variabel kenyamanan dengan nilai indikator tertinggi 25,829 pada pernyataan “Saya merasa aman dan pasti saat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital.”. Meningkatkan perlindungan terhadap penipuan, meningkatkan kepercayaan pengguna pada teknologi dan penyedia jasa, meminimalisir risiko kerugian finansial, memperjelas regulasi dan standar keamanan, akan sangat mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS.

DAFTAR PUSTAKA

- (1) **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.
- (2) **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.
- (3) **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.
- (4) **Andriyati S, Hidayah N, Rismayani V**. berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking. Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah. 2022 Dec 23;4(2):139-59.

- (5) **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.
- (6) **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.
- (7) **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.
- (8) **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.
- (9) **SILVIA, H, 2023**.berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik Dalam Perspektif Bisnis Syariah,
- (10) **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.
- (11) **Fadli FR**. *Faktor–faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan QRIS Sebagai Alat Tranksaksi Digital* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan).
- (12) **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)..
- (13) **Yan LY, Tan GW, Loh XM, Hew JJ, Ooi KB**. QR code and mobile payment: The disruptive forces in retail. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2021 Jan 1;58:102300.
- (14) **Nandru P, SA SK, Chendragiri M**. Adoption intention of mobile QR code payment system among marginalized street vendors: an empirical investigation from an emerging economy. *Journal of Science and Technology Policy Management*. 2024 Nov 29;15(6):1709-33.
- 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