

## **ANALISIS PENGARUH RISK DAN TRUST DALAM PENERIMAAN ALAT PEMBAYARAN DIGITAL QRIS (STUDY KASUS PADA 30 UMKM)**

*Fitra Gobel<sup>1</sup>, Yuyu Isyana Pongoliu<sup>2</sup> Rahmita Rahman<sup>3</sup>, Salwa Dian Amelia Utina<sup>4</sup>*

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>1</sup>*

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>2</sup>*

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>3</sup>*

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>4</sup>*

*Email: [gobelfitra2@gmail.com](mailto:gobelfitra2@gmail.com)<sup>1</sup>*

---

**Abstract:** *The aim of this research is to analyze the impact of risk and trust in accepting the QRIS digital payment tool for business owner. QRIS become a new way for cashless payment that introduce by Bank Indonesia. The data analysis use correlation methods. The samples used 30 super micro enterprise which located around Gorontalo State University. In this research, it can be concluded that the risk and trust variabels influence the acceptance of the QRIS digital payment tool.*

**Keywords:** *Digital payments; Risk; Trust*

---

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh risiko dan kepercayaan dalam penerimaan alat pembayaran digital QRIS bagi pelaku usaha. QRIS menjadi salah satu metode pembayaran non tunai yang diperkenalkan oleh Bank Indonesia. Analisis data menggunakan metode korelasi. Sampel yang digunakan adalah 30 usaha mikro super yang berlokasi di sekitar Universitas Negeri Gorontalo. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel risiko dan kepercayaan berpengaruh terhadap penerimaan alat pembayaran digital QRIS.

**Kata Kunci:** Pembayaran digital; Risiko; Kepercayaan

### **PENDAHULUAN**

Seiring dengan meningkatnya pengguna e-wallet di Indonesia, untuk semakin mempermudah transaksi. Bank Indonesia merilis QRIS sebagai standar yang ditetapkan untuk QR-code di Indonesia. QRIS yang dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama ASPI resmi dirilis pada tanggal 17 Agustus 2019 dan mulai efektif diberlangsungkan secara nasional sejak 1 Januari 2020 lalu, dengan tujuan agar transaksi pembayaran dapat lebih efektif dan efisien sehingga inklusi keuangan mampu berjalan lebih cepat (Sinaga, 2020)

Dengan adanya perkembangan teknologi ini, masyarakat dituntut untuk cepat beradaptasi dalam menghadapi perubahan yang ada. Kemajuan teknologi ini menggantikan sistem pembayaran tunai menjadi sistem pembayaran non-tunai dimana sistem pembayaran ini dinilai lebih praktis dan juga efisien serta dapat terhindar dari penggunaan uang palsu sehingga konsumen tidaklah bersusah payah untuk menggunakan uang tunai dimana berisiko terjadinya tindak kriminalitas. Tantangan bagi pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dalam menghadapi kemajuan teknologi termasuk di bidang keuangan yang sangat membutuhkan upaya keras dalam menguasai berbagai aturan sistem yang menjanjikan keuntungan besar bagi pengembangan ke depannya. Manfaat pembayaran Non Tunai bagi UMKM menjadi sangat penting bagi pengembangan usaha, karena sistem pembayaran non-tunai hingga kini telah berkembang pesat dan menjadi salah satu kontributor terbesar industri Fintech di Indonesia saat ini.

Dengan adanya pembayaran nontunai menggunakan QR Code akan memudahkan transaksi yang akan dilakukan antara penjual dan pembeli dengan scan code yang telah disediakan oleh penjual. Penjual tidak harus bersusah payah lagi mencari uang dengan nominal kecil untuk mengembalikan uang pembeli dan pembeli juga tidak bersusah payah lagi harus membawa uang tunai saat melakukan pembelian. Pembayaran nontunai ini juga menghindari penjual mendapatkan uang palsu saat melakukan transaksi. Namun transaksi menggunakan QRIS ini membutuhkan kepercayaan pihak pengguna terutama untuk pelaku bisnis UMKM. Nathan dan Ahmad (2022) menemukan bahwa dalam keterbatasan infrastruktur digital di Indonesia, salah satu faktor yang

dapat membuat masyarakat tetap menggunakan QRIS adalah karena kepercayaan. Sebagai transaksi digital keuangan QRIS, pengguna memiliki persepsi risiko atas penggunaannya. (Silaen, et al, 2021). Peran dari kepercayaan dan risiko ini memiliki peran penting dalam penerimaan pemakaian QRIS sebagai alat pembayaran digital.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan risiko terhadap penerimaan alat pembayaran digital QRIS terhadap variabel kepercayaan dan risiko pada 30 UMKM. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur dan referensi bagi mahasiswa dan masyarakat umum, memperluas wawasan dan pengetahuan tentang penerimaan pembayaran dengan alat digital QRIS.

### **Risk**

Risiko dapat diukur melalui nonlinier dalam bentuk revaluasi utilitas moneter atau melalui berbagai bentuk keuntungan atau kerugian yang dapat diterima. Risiko adalah ekspektasi akan terjadinya kerugian, dan penilaian terhadap kerugian dilakukan secara subyektif oleh individu. Semakin besar kerugiannya, semakin besar pula risikonya. (Schiffman, 2012) mendefinisikan risiko sebagai ketidakpastian yang dialami konsumen akibat kesalahan dalam memperkirakan dampak atau hasil suatu keputusan pembelian suatu produk atau objek tertentu. Risiko merupakan hal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam melakukan transaksi offline maupun online. Menurut (Sekarsari, 2018), apabila konsumen tidak mencari informasi yang cukup mengenai suatu produk pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, maka hal tersebut dapat menimbulkan rasa risiko pada diri konsumen. Ada berbagai kendala dalam menggunakan dompet digital sebagai metode pembayaran non-tunai, baik dari segi penggunaan maupun risiko. Risiko dapat menjadi penghambat pencapaian tujuan Anda, sehingga risiko dapat berdampak negatif atau menghalangi Anda mencapai tujuan.

### **Trust**

Kepercayaan konsumen dapat dijelaskan sebagai fungsi dari risiko yang dirasakan dalam situasi tersebut. Hal ini diperlukan ketika ada situasi yang tidak menentu. Kepercayaan telah terbukti mengurangi risiko penggunaan teknologi untuk transaksi online (Fifi, 2020). Kepercayaan konsumen adalah ketika salah satu pihak menerima risiko dari pihak lain berdasarkan keyakinan dan harapan bahwa pihak lain tersebut akan berperilaku sesuai dengan yang diharapkan, meskipun pihak tersebut belum saling mengenal (M. Asari & Rubiah, 2016). Kepercayaan ini bukan suatu kebetulan, konsumen bisa mempercayai QRIS dengan melihat ulasan mengenai penggunaannya. Sebab, hal tersebut bisa menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan sikap seseorang terhadap penggunaan sistem pembayaran QRIS. Kepercayaan dalam penelitian ini diartikan sebagai kesediaan pengguna untuk menggunakan QRIS dengan segala risiko yang terkait.

### **Pembayaran Digital**

Sistem pembayaran elektronik sangat populer di kalangan masyarakat karena memiliki banyak keunggulan seperti: Misalnya, Anda sudah bisa melakukan berbagai jenis transaksi di ponsel Anda sehingga memudahkan dalam melakukan pembayaran. Selain itu, Anda akan dapat memproses pembayaran dengan lebih cepat dan nyaman. Pembayaran digital mengacu pada semua pembayaran non-tunai dan juga didefinisikan sebagai transaksi pembayaran digital antara pembeli dan penjual melalui internet atau jaringan elektronik (Rahmi & Kristina, 2023). Sistem pembayaran adalah tulang punggung perekonomian dan infrastruktur terpenting bagi perdagangan. Sistem pembayaran memfasilitasi pemrosesan perdagangan dengan menggunakan berbagai inovasi pembayaran untuk mengakomodasi nilai tukar (Amir & Doly, 2023). Sistem pembayaran digital menyediakan metode pembayaran untuk pembelian barang dan jasa melalui Internet. Berbeda dengan sistem pembayaran biasa, pelanggan mengirimkan semua data terkait pembayaran ke merchant melalui Internet. Tidak ada interaksi jarak jauh eksternal (mengirimkan faktur melalui email atau konfirmasi melalui faks) antara pelanggan dan penjual. Saat ini, terdapat lebih dari 100 jenis sistem pembayaran elektronik. Jenis pembayaran digital meliputi ATM, e-money, internet banking, kartu kredit, kartu debit, pembayaran seluler, mobile banking, dan kode QR (Nazra, 2020).

### **METODE PENELITIAN**

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik korelasi. Penelitian ini merupakan penelitian korelasional yang menguji ada

tidaknya korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen. Desain penelitian korelasional memerlukan pola yang sesuai dengan variabel-variabel yang dimasukkan dalam tujuan penelitian. Hipotesis yang digunakan adalah hubungan penerimaan penggunaan QRIS dengan risiko dan kepercayaan UMKM di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo. Format instrumen pada penelitian ini dibuat untuk menggambarkan risiko dan kepercayaan dalam menerima penggunaan alat pembayaran digital QRIS.

Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran survei secara online dan offline menggunakan Google Forms. Kuesioner disebarikan selama kurang lebih 1 minggu melalui WhatsApp dan secara langsung. Jawaban survei ini dievaluasi menggunakan skala Likert dengan nilai 1 sampai 7. Skala 1 berarti sangat tidak setuju dan skala 7 berarti sangat setuju. Penggunaan skala Likert ini meningkatkan kualitas respons dan mengurangi tingkat frustrasi. Skala likert merupakan skala psikometri yang mengukur persepsi, opini, dan sikap seseorang terhadap gejala (Aprilia & Ghozali, 2013), (Listyowati et al., 2022). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan non-probability sampling. Teknik pengumpulan sampel ini memberikan kemungkinan populasi yang berbeda-beda untuk setiap elemen dengan probabilitas seleksi yang tidak diketahui (Amalina & Khasanah, 2015), (Yenica et al., n.d.).

## HASIL PENELITIAN

### Hasil Uji Instrumental

#### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kriteria pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini di mana jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Pada penelitian ini di ketahui nilai  $R_{tabel}$  dengan  $N=30$  pada signifikansi 5% pada distribusi nilai  $R_{tabel}$  statistik, maka diperoleh nilai  $R_{tabel}$  sebesar 0,361.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No. Item	Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Nilai Sig	Hasil
<b>Pertanyaan Risk (X1)</b>					
1	Pertanyaan 1	0,670	0,361	0,000	Valid
2	Pertanyaan 2	0,758	0,361	0,000	Valid
3	Pertanyaan 3	0,501	0,361	0,005	Valid
4	Pertanyaan 4	0,502	0,361	0,005	Valid
5	Pertanyaan 5	0,703	0,361	0,000	Valid
6	Pertanyaan 6	0,592	0,361	0,001	Valid
<b>Pertanyaan Trust (X2)</b>					
1	Pertanyaan 7	0,566	0,361	0,001	Valid
2	Pertanyaan 8	0,610	0,361	0,000	Valid

3	Pertanyaan 9	0,747	0,361	0,000	Valid
4	Pertanyaan 10	0,894	0,361	0,000	Valid
5	Pertanyaan 11	0,773	0,361	0,000	Valid
<b>Pertanyaan Penerimaan Alat Pembayaran (Y)</b>					
1	Pertanyaan 12	0,562	0,361	0,001	Valid
2	Pertanyaan 13	0,656	0,361	0,000	Valid
3	Pertanyaan 14	0,507	0,361	0,004	Valid
4	Pertanyaan 15	0,684	0,361	0,000	Valid
5	Pertanyaan 16	0,522	0,361	0,003	Valid
6	Pertanyaan 17	0,638	0,361	0,000	Valid

Sumber: Data Olahan spss 21, 2021.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan yang di uji dalam kuesioner memiliki R-hitung > R-tabel dan semua pernyataan memiliki signifikan < 0,05. Maka dapat dinyatakan Valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur dalam mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk Ghazali (2018), Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal apabila pertanyaan yang diberikan mempunyai jawaban yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Instrumen bisa dikategorikan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0,7. Hasil uji reliabilitas pada kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Risk (X1)	0,739	Reliabel
2.	Trust (X2)	0,786	Reliabel
3.	Penerimaan Alat Pembayaran (Y)	0,726	Reliabel

Sumber: Data Olahan spss 21, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa nilai dari Cronbach Alpha dari seluruh variabel memiliki nilai di atas 0.70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel dan mampu menjadi alat pengumpul data.

### Uji korelasi pearson

- Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antar variabel yang dinyatakan koefisien korelasi (r).
- Jenis hubungan antar variabel x dan y dapat bersifat positif dan negatif.

### Dasar pengambilan keputusan

- Jika nilai signifikansi <0,05 maka berkorelasi

- Jika nilai signifikansi  $>0,05$  maka tidak berkorelasi

#### Pedoman derajat hubungan

- Nilai pearson correlation 0,00 s/d 0,20 = tidak ada korelasi
- Nilai pearson correlation 0,21 s/d 0,40 = korelasi lemah
- Nilai pearson correlation 0,41 s/d 0,60 = korelasi sedang
- Nilai pearson correlation 0,61 s/d 0,80 = korelasi kuat
- Nilai pearson correlation 0,81 s/d 1,00 = korelasi sempurna
- Jika nilai signifikansi tepat di angka 0,05

#### Membandingkan pearson correlation dengan r table

- pearson correlation  $>$  r table = berhubungan
- pearson correlation  $<$  r table = tidak berhubungan

#### Hubungan variabel X1 terhadap Y

Tabel 3. Hasil Correlations variabel X1 terhadap Y

		RISK	PENERIMAAN
RISK	Pearson Correlation	1	.571**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	30	30
PENERIMAAN	Pearson Correlation	.571**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	30	30

Sumber: data olahan spss 21, 2021.

Dari table diatas untuk variabel risk nilai sig. (2-tailed)-nya yaitu 0,001, dan untuk variabel penerimaan nilai sig. (2-tailed)-nya yaitu 0,001, berdasarkan penjelasan diatas Jika nilai signifikansi  $<0,05$  = berkorelasi, maka dapat dikatakan bahwa kedua varibel ini berhubungan atau berkorelasi. untuk nilai *pearson correlation* pada varibel risk 0,571 dan nilai pearson correlation pada variabel penerimaan 0,571. Sesuai dengan pedoman derajat hubungan maka nilai pearson correlation dapat dikatakan korelasi sedang, dengan bentuk hubungannya adalah positif

#### Hubungan variabel X2 terhadap Y

Tabel 4. Hasil Correlations variabel X2 terhadap Y

		TRUST	PENERIMAAN
TRUST	Pearson Correlation	1	.517**
	Sig. (2-tailed)		.003
	N	30	30
PENERIMAAN	Pearson Correlation	.517**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	
	N	30	30

Sumber: data olahan spss 21, 2021.

Dari table diatas untuk variabel trust nilai sig. (2-tailed)-nya yaitu 0,003, dan untuk variabel penerimaan nilai sig. (2-tailed)-nya yaitu 0,003, berdasarkan penjelasan diatas Jika nilai signifikansi  $<0,05$  = berkorelasi, maka dapat dikatakan bahwa kedua varibel ini berhubungan atau berkorelasi. untuk nilai pearson correlation pada varibel trust 0,517 dan nilai pearson correlation pada variabel penerimaan 0,517. Sesuai dengan pedoman derajat hubungan maka nilai pearson correlation dapat dikatakan korelasi sedang, dengan bentuk hubungannya adalah positif

## **PEMBAHASAN**

### **Analisis Pengaruh *Risk* Dan *Trust* Dalam Penerimaan Alat Pembayaran Digital QRIS**

Berdasarkan analisis data yang disajikan, penelitian ini menunjukkan hubungan antara variabel risiko dan variabel toleransi yang masing-masing memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001. Dengan pedoman bahwa korelasi antara dua variabel dapat disimpulkan pada nilai signifikansi kurang dari 0,05, hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara risiko dan penerimaan. Nilai Koefisien Pearson correlation sebesar 0,571 untuk kedua variabel menegaskan bahwa terdapat korelasi sedang antara keduanya dan arah hubungannya positif.

Selanjutnya, hasil analisis variabel kepercayaan dan penerimaan juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,003. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepercayaan dengan tingkat penerimaan. Koefisien korelasi Pearson sebesar 0,517 menegaskan bahwa hubungan kedua variabel ini masuk dalam kategori korelasi sedang dan mempunyai arah hubungan positif.

Hasil penelitian ini penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap teknologi dan konsep tertentu, terutama dalam konteks risiko dan kepercayaan. Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel risiko dan penerimaan serta antara variabel kepercayaan dan penerimaan dengan nilai signifikansi yang rendah (0,001 dan 0,003). Dengan kata lain, penelitian ini mendukung gagasan bahwa ketika risiko yang terkait dengan inovasi dan perubahan dipahami dan kepercayaan terhadap risiko tersebut tinggi, masyarakat cenderung lebih menerima konsep tersebut.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa variabel risiko dan kepercayaan berpengaruh terhadap penerimaan alat pembayaran digital QRIS. Di mana variabel risk nilai sig. (2-tailed)-nya yaitu 0,001, dan untuk variabel penerimaan nilai sig. (2-tailed)-nya yaitu 0,001, untuk nilai pearson correlation pada variabel risk 0,571 dan nilai pearson correlation pada variabel penerimaan 0,571. Sedangkan variabel trust nilai sig. (2-tailed)-nya yaitu 0,003, dan untuk variabel penerimaan nilai sig. (2-tailed)-nya yaitu 0,003, untuk nilai pearson correlation pada variabel risk 0,571 dan nilai pearson correlation pada variabel penerimaan 0,571.

## **SARAN**

Penelitian mengenai penerimaan alat pembayaran QRIS bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki potensi untuk memberikan wawasan yang berharga terkait adopsi teknologi pembayaran modern di tingkat usaha yang lebih kecil. Penelitian ini dapat mencakup beberapa aspek penting yang dapat menjadi dasar investigasi lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan alat pembayaran QRIS oleh Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Fokus utama penelitian ini adalah pada analisis pengaruh *trust* (kepercayaan) dan *risk* (risiko) terhadap penerimaan alat pembayaran QRIS oleh UMKM.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amir & Doly. (2023). *Efisiensi Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS) Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Umkm Di Le Garden Palembang Indah Mall*.
- Fifi Endah Irawati<sup>1</sup>, N. Y. K. (2020). *Pengaruh Pandemi Covid 19 Terhadap Minat Penggunaan Ovo Sebagai Alat Pembayaran Dengan Pendekatan Trust And Risk In Technology Acceptance Model (Tritam)*.
- Musa F. Silaen, Sepbeariska Manurung, & Christine D. Nainggolan. (2021). *Effect Analysis Of Benefit Perception, Ease Perception, Security And Risk Perception Of Merchant Interest In Using Quick Response Indonesia Standard (QRIS)*. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(5), 1574-1581. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i5.313>
- Nazra, B. Y. (2020). *Marketing Strategy Planning Using Soar Method And Quantitative Strategic*.
- Nathan Eleazar Rafferty, Ahmad Nurul Fajar. (2022). *Integrated QR Payment System (QRIS) :*

Cashless Payment Solution in Developing Country from Merchant Perspective . Asia Pacific Journal of Information Systems, 32(3), 630-655

Rahmi & Kristina. (2023). *The Influence Of Perceptions Of Usefulness And Perceptions Of Convenience On The Decision To Use Digital Quick Response Code Payment Indonesian Standard (QRIS) Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran Digital Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.

Schiffman, K. (2012). *Consumer Behavior (12th Editi)*. Pearson Prentice Hall.

Sekarsari. (2018). *Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Dan Perception Of Product Risk Terhadap Online Shopping Intention Pada Produk Fashion Nanda*.

Sinaga. (2020). *Tinjauan Yuridis Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Sistem Transaksi Pembayaran Dalam Mengatasi Monopoli Menurut Peraturan Anggota Dewan Gubernur No 21/18/Padg/2019 (Studi Pada Bank Indonesia Medan)*.