



## Analisis Pengaruh Layanan, Risiko, dan Literasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Metode Qris pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Antam

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Kastelia Mujahid Universitas Muhammadiyah Jakarta <a href="mailto:kasteliamujahid@gmail.com">kasteliamujahid@gmail.com</a>	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 1, April 2025 <a href="https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh">https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh</a>

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

### **Saran Penulisan Referensi:**

Mujahid, K. (2025). Analisis Pengaruh Layanan, Risiko, dan Literasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Metode Qris pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Antam. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (1), 123-131

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan, risiko, dan literasi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan metode QRIS pada nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Antam. Teknik pengujian data dilakukan menggunakan aplikasi SMART PLS versi 4 dengan 100 responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan QRIS. Risiko yang dirasakan memiliki pengaruh negatif terhadap keputusan nasabah, sementara literasi keuangan berperan sebagai faktor penguat dalam mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan perbankan syariah dalam meningkatkan adopsi teknologi pembayaran digital.

**Kata kunci:** layanan, risiko, literasi keuangan, keputusan nasabah, QRIS, Bank Syariah Indonesia

### **Abstract**

This study aims to analyze the effect of service, risk, and literacy on customer decisions in using the QRIS method on Bank Syariah Indonesia Antam Branch customers. Data testing techniques were carried out using the SMART PLS version 4 application with 100 respondents obtained through distributing questionnaires. The results showed that service has a positive and significant effect on customer decisions in using QRIS. Perceived risk has a negative influence on customer decisions, while financial literacy acts as an amplifying factor in influencing the decision to use QRIS. The results of this study contribute to the development of Islamic banking services in increasing the adoption of digital payment technology.

**Keywords:** service, risk, financial literacy, customer decision, QRIS, Bank Syariah Indonesia

## A. Pendahuluan

Dalam beberapa tahun terakhir, transformasi digital telah secara signifikan mengubah cara bank beroperasi dan memberikan layanan kepada pelanggan. Krunisalav Ris dan Milan Puvaca mendefinisikan transformasi digital sebagai pemanfaatan teknologi digital untuk menciptakan atau mengubah proses bisnis, budaya, dan pengalaman pelanggan guna memenuhi kebutuhan pasar yang terus berkembang. Transformasi ini melibatkan penataan ulang bisnis yang melampaui peran tradisional seperti penjualan, pemasaran, dan layanan pelanggan. Dengan adopsi teknologi yang semakin meluas, penting untuk memahami dampaknya terhadap aspek keuangan, akuntansi, dan teknologi informasi di lingkungan perbankan.

Perubahan teknologi telah mengubah cara manusia beraktivitas dengan menghadirkan perubahan dalam ruang lingkup, kompleksitas, dan pengalaman. Di tengah ketidakpastian global, manusia dituntut memiliki kemampuan memprediksi masa depan. Salah satu inovasi signifikan adalah perkembangan pembayaran non-tunai (cashless) melalui teknologi elektronik, yang diawali dengan kartu plastik yang diterbitkan perbankan. Metode ini lebih transparan karena setiap transaksi dapat dilacak, menjadikannya prospektif untuk inovasi transaksi berbasis teknologi. Pemanfaatan Teknologi Informasi memungkinkan bank memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan waktu dan tempat dengan biaya minimum, menawarkan kenyamanan yang sesuai dengan preferensi nasabah. Selain efisiensi dan pelayanan, masyarakat kini lebih tertarik pada layanan keuangan yang transparan, mudah diakses, dan dapat dilakukan melalui berbagai saluran.

Memasuki abad milenium, perkembangan teknologi dan informasi yang pesat telah memengaruhi berbagai bidang, termasuk sistem pembayaran dalam perekonomian. Kemajuan teknologi ini menggantikan peran uang tunai (currency) dengan pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis (Pramono & Yanuarti, 2006).

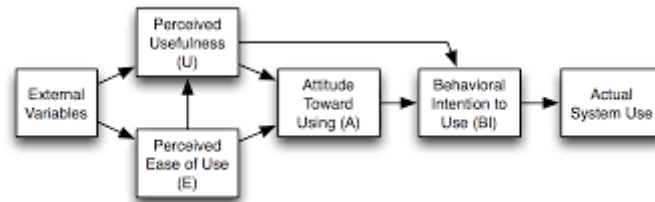
Bank Indonesia (BI) mencatat dua cara pembayaran di Indonesia, yaitu tunai dan nontunai. Sejak pertama kali mencetak uang pada tahun 1952, BI telah menjalankan fungsinya sebagai bank sentral dengan mengelola sistem pembayaran. Seiring waktu, nominal uang kertas yang lebih besar diperkenalkan untuk mencegah pemalsuan, seperti Rp 20.000 (1992), Rp 50.000 (1993), dan Rp 100.000 (1999). Pada era modern, BI mengembangkan sistem pembayaran nontunai dengan berbagai teknologi, seperti Sistem Kliring Elektronik Jakarta (SKEJ), Real-Time Gross Payment (RTGS), dan Sistem Kliring Informasi Jarak Jauh (SIKJJ), untuk mendukung efisiensi transaksi. Inovasi ini sejalan dengan transformasi menuju sistem pembayaran yang lebih transparan dan efisien. Indonesia, sebagai negara dengan populasi umat Muslim terbesar di dunia, memiliki kebutuhan akan produk-produk yang sesuai dengan prinsip syariah, termasuk dalam sistem pembayaran. Uang, sebagai pilar ekonomi, memainkan peran penting dalam produksi, distribusi, dan transaksi. Pada masa lampau, sebelum adanya uang, barter digunakan sebagai metode tukar-menukar komoditas. Namun, metode ini memiliki kelemahan, seperti ketidakpraktisan dan kurangnya daya tahan barang yang digunakan sebagai alat tukar. Sejarah menunjukkan bahwa perubahan bentuk uang didasarkan pada kebutuhan masyarakat, dari barter hingga uang kertas.

Faktor Penerapan Cashless Berdasarkan TAM (Technology Acceptance Model):

Proses penerapan sistem pembayaran cashless dapat dianalisis menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama:

1. Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness): Keyakinan bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja atau produktivitas pengguna.
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use): Keyakinan bahwa teknologi mudah dipahami dan digunakan.

Selain kedua faktor tersebut, TAM juga mempertimbangkan elemen lain seperti pengaruh sosial (social influence), kepercayaan (trust), kondisi pendukung (facilitating conditions), norma subjektif (subjective norm), motivasi hedonis (hedonic motivation), dan nilai harga (price value).



Bagan TAM menjelaskan hubungan antara persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan terhadap sikap pengguna, yang kemudian memengaruhi niat perilaku serta penggunaan aktual teknologi. Dalam konteks cashless, persepsi positif terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi akan mendorong masyarakat untuk lebih cepat mengadopsi sistem pembayaran non-tunai.

TAM bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi, memprediksi adopsi sistem informasi, dan menjelaskan bagaimana keyakinan, sikap, dan perilaku pengguna saling berhubungan dalam penerapan teknologi.

Metode pembayaran digital, seperti Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), semakin diminati masyarakat karena keunggulannya, termasuk meminimalkan penyebaran virus melalui uang tunai. QRIS memungkinkan sistem pembayaran terintegrasi melalui standarisasi kode QR, yang mempermudah transaksi di era digital.

Selama masa pandemi, Bank Indonesia mencatat peningkatan signifikan dalam penggunaan QRIS, yakni sebesar 316% pada Januari 2021. Peningkatan ini juga diiringi oleh kenaikan nilai transaksi uang elektronik sebesar 57,7% secara tahunan. Keunggulan seperti kemudahan, kecepatan, dan keamanan menjadikan QRIS daya tarik utama di masyarakat.

Pandemi COVID-19 mempercepat perubahan ini, karena nasabah beralih ke transaksi non-tunai untuk mengurangi potensi penularan virus. Meskipun sebelum pandemi penggunaan transaksi non-tunai sudah mulai meningkat, pandemi mempercepat tren ini. Pelaku usaha, seperti toko, restoran, dan hotel, juga mulai mengadopsi transaksi cashless sebagai bagian dari strategi branding untuk membangun kembali kepercayaan konsumen dan menjamin keamanan. Selain itu, smartphone dan berbagai aplikasi keuangan kini semakin berfungsi sebagai alat untuk melakukan berbagai transaksi keuangan.

Dalam pandangan Islam, penggunaan pembayaran non-tunai, termasuk QRIS, diperbolehkan. Hal ini sesuai dengan prinsip inovasi dalam muamalah yang memenuhi kebutuhan manusia. Fatwa DSN-MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah juga menyatakan bahwa transaksi dengan uang elektronik, termasuk QRIS, diperbolehkan karena banyaknya manfaat yang dihasilkan.

### **Teori QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)**

QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) adalah sistem pembayaran yang menyatukan berbagai jenis QR code dari penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan teknologi QR Code. Dalam sistem ini, QR Code digunakan untuk transaksi digital melalui platform berbasis server, dompet elektronik, atau mobile banking. Diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada 17 Agustus 2019 dan mulai berlaku pada 1 Januari 2020, QRIS bertujuan untuk menyederhanakan proses transaksi dengan QR Code agar lebih cepat, mudah, dan aman (Bank Indonesia, 2020).

### **Teori Layanan**

Menurut Kotler dan Keller (2016), layanan adalah sebagai tindakan, kegiatan, atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Layanan melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dan penerima layanan serta seringkali melibatkan faktor-faktor seperti keterlibatan emosional, pengalaman pelanggan, dan kualitas hubungan. Dalam perbankan Syariah, layanan mencakup aspek, termasuk pelayanan transaksi keuangan, konsultasi keuangan, layanan perbankan digital, dan lain sebagainya. Faktor-faktor seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan kejelasan informasi menjadi bagian integral dari layanan perbankan.

### **Teori Risiko**

Menurut Pavlou (2003) risiko ialah suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk menentukan iya atau tidak transaksi secara online. Menurut

featherman,m.dan pavlou, P. (2003) persepsi risiko merupakan suatu presepsi peresepsi risiko ketidakpastian dan komsekuensi tidak diinginkan dari menggunakan produk atau layanan.

### Teori Literasi

Menurut Risnawati, S., Yasin, H., & Yasin, M. N. (2021), literasi Qris adalah kemampuan seorang individual dalam mamahami, menggunakan, dan mendapatkan manfaat dari teknologi QRIS dalam transaksi sehari-hari. Literasi QRIS melibatkan pengetahuan dan keterampilan dalam membaca serta menggunakan QR Code untuk melakukan transaksi keuangan secara efisien dan aman.

### Teori Keputusan

Pengambilan keputusan seseorang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, keyakinan, manfaat, dan risiko, yang pada akhirnya menimbulkan ketertarikan untuk membeli dan menggunakan produk tertentu (Rahman dan Supriyono, 2022

## B. Metodologi

Penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang Selain itu, penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2012, hlm. 11) adalah sebagai berikut:

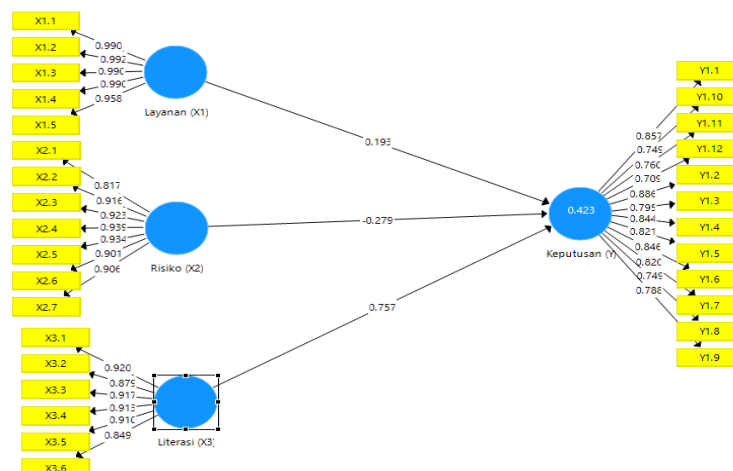
Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen telah ditetapkan.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan di dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur "pengaruh Layanan, Risiko dan Literasi terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan metode QRIS pada Bank Syariah Indonesia cabang antam.

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Ukuran yang digunakan untuk Uji Validitas menggunakan pengujian validitas konvergent (loading factor, dan AVE), validitas discriminant (cross loading) dan Uji Reabilitas menggunakan pengujian (composite reability, dan cronbac's alpha) Berikut adalah skema outer model program PLS yang telah disajikan :



Outer model disebut juga measurement model atau model pengukuran. Dalam tahap ini, kita akan melakukan penilaian pengukuran terkait penelitian. Gambar 4.3 di atas menjelaskan outer model secara singkat. Kotak kuning merupakan indikator dari variabel laten. Seluruh indikator dapat digunakan karena nilainya lebih besar dari 0,70.

### 2. Uji Validitas

#### a. Validitas Konvergent (Convergent Validity)

Validitas konvergent berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari

suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi Ghozali (2021). Karena penelitian ini menggunakan indikator refleksif, maka validitas convergent dalam software Smart PLS 4.0 dapat dilihat dari nilai loading factor untuk tiap indikator konstruk. Rule of thumb yang biasanya digunakan menurut Ghozali (2021) adalah sebagai berikut :

1. Outer Loading Nilai loading factor antara 0.60 - 0.70 dapat dikatakan sudah cukup memenuhi validitas konvergent.

**Tabel 4.1** Hasil Outer Loading

Indikator	Nilai Outer Loading	Keterangan
X1.1	<b>0,990</b>	Valid
X1.2	<b>0,992</b>	Valid
X1.3	<b>0,990</b>	Valid
X1.4	<b>0,990</b>	Valid
X1.5	<b>0,958</b>	Valid
X2.1	<b>0,817</b>	Valid
X2.2	<b>0,916</b>	Valid
X2.3	<b>0,923</b>	Valid
X2.4	<b>0,939</b>	Valid
X2.5	<b>0,934</b>	Valid
X2.6	<b>0,901</b>	Valid
X2.7	<b>0,906</b>	Valid
X3.1	<b>0,920</b>	Valid
X3.2	<b>0,879</b>	Valid
X3.3	<b>0,917</b>	Valid
X3.4	<b>0,913</b>	Valid
X3.5	<b>0,910</b>	Valid
X3.6	<b>0,849</b>	Valid
Y1.1	<b>0,857</b>	Valid
Y1.2	<b>0,886</b>	Valid
Y1.3	<b>0,796</b>	Valid
Y1.4	<b>0,844</b>	Valid
Y1.5	<b>0,821</b>	Valid
Y1.6	<b>0,846</b>	Valid
Y1.7	<b>0,819</b>	Valid
Y1.8	<b>0,749</b>	Valid
Y1.9	<b>0,789</b>	Valid
Y1.10	<b>0,747</b>	Valid
Y1.11	<b>0,761</b>	Valid
Y1.12	<b>0,710</b>	Valid

Sumber : Output SmartPLS 4.0 (2024)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa semua variabel manifest memiliki outer loading >0,7 maka dpt dinyatakan bahwa semua data variable manifest tersebut valid.

2. Discriminant Validity (Validitas Diskriminan)

- a. Discriminant validity untuk mengetahui sebuah konstruk memiliki diskriminan yang memadai dengan membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju > nilai loading konstruk yang lain, untuk pengujian validitas diskriminan menggunakan metode Fornell Larcker critertion yang melihat pada setiap variabel dalam konstruk harus lebih besar daripada variable lainnya yang ada dikonstruk.

**Tabel 4.2** Hasil Diskriminan Fornell Larcker

Variabel	Y	X1	X2	X3
Keputusan Nasabah (Y)	<b>0.803</b>			
Layanan (X1)	0.359	<b>0.984</b>		
Resiko (X2)	0.492	0.614	<b>0.906</b>	
Literasi (X3)	0.626	0.477	0.779	<b>0.898</b>

Sumber : Output SmartPLS 4.0 (2024)

Berdasarkan hasil metode Fornell Larcker pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa nilai pada indikator-indikator disetiap variable memiliki nilai yang lebih besar dari pada nilai korelasi

konstruk pada indikator-indikator lainnya. Sehingga bisa disimpulkan bahwa indikator Diskriminan Fornell Larcker pada variabel tersebut sudah memenuhi discriminant validity yang baik karena indikator yang terdapat pada tabel tersebut nilainya lebih besar dari pada indikator konstruk lainnya.

b. *Average Variance Extracted (AVE)*

*Average variance extracted (AVE)* dinyatakan valid bila nilai AVE disetiap konstruk  $> 0.500$ .

**Tabel 4.3** *Average Variance Extracted*

Variabel	AVE	Rule Of Thumb	Keterangan
Keputusan Nasabah (Y)	0.646	0.500	Valid
Layanan (X1)	0.969	0.500	Valid
Resiko (X2)	0.821	0.500	Valid
Literasi (X3)	0.807	0.500	Valid

Sumber : Output SmartPLS 4.0 (2024)

Berdasarkan hasil pada tabel 4.3 yang diolah pada Smart PLS3 menunjukkan bahwa variabel X1 Layanan memiliki nilai sebesar 0.969, variabel X2 Resiko memiliki nilai sebesar 0.821, variabel X3 Literasi memiliki nilai sebesar 0.807, dan nilai yang paling besar pada average variance extracted (AVE) dimiliki pada variabel Y Keputusan Nasabah yaitu sebesar 0.646 yang mana artinya bahwa setiap variabel atau konstruk sudah memenuhi convergent validity yang baik.

3. Uji Reabilitas

a. *Composite Reability*

Uji *Composite Reability* adalah bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator variabel. Suatu variabel akan dianggap reliabel atau kredibel jika memperoleh nilai *Composite Reability*, dari masing-masing variabel sebesar  $> 0,7$ . Berikut ini adalah nilai *Composite Reability* pada masing-masing variabel penelitian:

**Tabel 4.4** *Composite Reability*

Variabel	Composite Reability	Keterangan
Keputusan Nasabah (Y)	0.956	Reliabel
Layanan (X1)	0.994	Reliabel
Resiko (X2)	0.970	Reliabel
Literasi (X3)	0.962	Reliabel

Sumber : Output SmartPLS 4.0 (2024)

Berdasarkan data tabel 4.4 diatas, menjelaskan bahwa nilai *Composite Reability* dari variabel Layanan (X1) sebesar 0.994, untuk variabel Resiko (X2) menghasilkan nilai sebesar 0.970, untuk variabel Literasi (X3) sebesar 0.962, dan serta variabel Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,956. Dengan demikian, seluruh variabel penelitian ini reliabel karena memiliki *Composite Reability*  $> 0,7$ .

b. *Cronbach's Alpha*

Uji reliabilitas menggunakan *composite reliability*, dapat diperkuat dengan melihat nilai *cronbach's alpha*. Adapun kriteria penilaian pada pengujian ini yaitu apabila nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh pada masing-masing variabel memiliki nilai sebesar  $> 0,7$ . Berikut nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh dari masing-masing variabel:

**Tabel 4.5** *Cronbach's Alpha*

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Keputusan Nasabah (Y)	0.951	Reliabel
Layanan (X1)	0.992	Reliabel
Resiko (X2)	0.965	Reliabel
Literasi (X3)	0.953	Reliabel

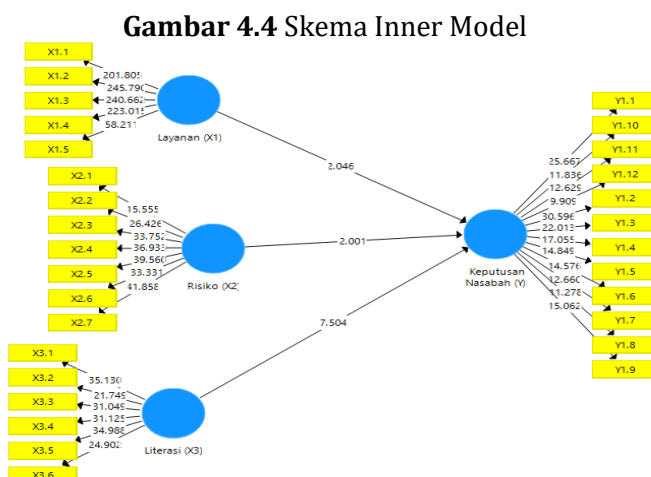
Sumber : Output SmartPLS 4.0 (2024)

Berdasarkan data tabel 4.4 diatas, menjelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Layanan (X1) sebesar 0.992, untuk variabel Resiko (X2) menghasilkan nilai sebesar 0.965, untuk variabel Literasi (X3) sebesar 0.953, dan serta variabel Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,951. Dengan demikian, seluruh variabel penelitian ini reliabel karena memiliki *Cronbach's Alpha*  $> 0,7$ .

2. Evaluasi Model Pengukuran (Inner Model)

Tahap evaluasi model struktural (inner model) terdiri dari uji kebaikan model (model fit) dan uji hipotesis. Uji kebaikan model dilakukan dengan memerhatikan nilai R-square (R<sup>2</sup>) dan

Q-square (Q2). Uji hipotesis secara parsial dilakukan dengan memerhatikan nilai signifikansi dari hubungan antar variabel (direct dan indirect effects). Selanjutnya, tahap Multi-Group Analysis (PLS-MGA) dilakukan untuk mengetahui apakah ada perbedaan efek yang signifikan antara kedua jenis endorser. Hasil proses bootstrapping pada model struktural dapat dilihat pada gambar berikut:



1. R-Square

Inner model atau inner relation gambaran hubungan antara variabel laten (struktur model). Model struktural dengan variabel indikator dapat dievaluasi menggunakan R-square untuk komposisi variabel dependen, uji-t dan pentingnya koefisien parameter jalur struktural. R-square dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variabilitas ekstrinsik (Ghozali, 2016).

**Tabel 4.8 R-Square Coefficients**

Variabel	R-Square
Keputusan Nasabah (Y)	0,735

*Sumber : Output SmartPLS (2024)*

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas diketahui bahwa skor R-Square pada variabel Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,735. Hal tersebut diartikan bahwa Keputusan Nasabah (Y) dipengaruhi oleh Layanan (X1), Risiko (X2) dan Literasi (X3) sebesar 73,5%. Berdasarkan hal tersebut maka dikatakan bahwa nilai R-Square pada variabel Keputusan Nasabah (Y) adalah baik karena mendekati angka 1.

2. Q-Square

Q-Square predictive relevance untuk model struktural adalah untuk mengukur sebesar baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q-Square > 0 menunjukkan model memiliki predictive relevance, sebaliknya jika nilai Q-Square ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki predictive relevance. Perhitungan sesuai rumus yaitu, sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2_1) (1 - R^2_2) \dots (1 - R^2_p)$$

Dimana  $R^2_1, R^2_2, \dots, R^2_p$  adalah R Square variabel endogen dalam model persamaan. Besaran  $Q^2$  memiliki nilai dengan rentang  $0 < Q^2 < 1$ , dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik.

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - (1 - R^2) \\ &= 1 - (1 - 0,735) \\ &= 1 - 0,265 \\ &= 0,735 \end{aligned}$$

Hasil  $Q^2$  diatas sebesar 0,735. Hasil ini sesuai dengan ketentuan bahwa Besaran  $Q^2$  memiliki nilai dengan rentang  $0 < Q^2 < 1$ , dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Jadi  $0 < 0,735 < 1$ , yang dimana semakin mendekati 1 model dinyatakan baik.

3. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai T table dengan T hitung. Uji T ini dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh antar variabel. Nilai T hitung didapat menggunakan metode resampling bootstrapping dalam Smart PLS, dengan harapan dapat meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian.

Tingkat signifikansi dalam penelitian ini adalah 5% dan jumlah sampel 100 responden, sehingga nilai T yang digunakan adalah 1,96 untuk *two-tailed*. Berikut ada hasil

pengujian hipotesis dengan *path coefficient* :

**Tabel 4.9** Uji Hipotesis

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean(M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T-Statistics PValues</b>	
X1 $\rightarrow$ Y	0,191	0,198	0,096	1,981	0,048
X2 $\rightarrow$ Y	-0,274	-0,286	0,138	1,991	0,047
X3 $\rightarrow$ Y	0,755	0,772	0,101	7,502	0,000

*sumber: Output SmartPLS (2024)*

Berdasarkan tabel 4.9 Pengolahan data diatas t statistic dan p value pada pengaruh Layanan (X1) terhadap Keputusan Nasabah(Y) sebesar 1,981 dan nilai p value sebesar 0,048 > 0.05 menunjukkan Layanan (X1) mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Nasabah (Y), pada variabel Resiko (X2) terhadap Keputusan Nasabah (Y) sebesar 1,991 dan nilai p value sebesar 0,047 > 0,05 menunjukkan Resiko (X2) mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Nasabah (Y), pada variabel Literasi(X3) terhadap Keputusan Nasabah (Y) sebesar 7,502 dan nilai p value sebesar 0,000 < 0,05 menunjukkan Literasi(X3) mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Nasabah (Y).

#### **D. Kesimpulan**

Layanan (X1) berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah (Y). Hasil uji hipotesis mengacu pada nilai t-statistik dalam hubungan ini adalah 1,981 > 1.96, dan nilai *p-value* 0.048 < 0.05 dengan demikian hipotesis 1 diterima. Layanan dapat mempengaruhi Keputusan Nasabah. layanan suatu bentuk kegiatan atau tindakan yang dilakukan suatu pihak untuk memberikan manfaat atau kepuasan kepada pihak lain. Layanan dalam industri perbankan mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan Bank untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabahnya. dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Huda *et al* (2020) yang menunjukkan bahwa Layanan mempunyai dampak pengaruh terhadap Keputusan Nasabah

Risiko (X2) berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah (Y). Hasil uji hipotesis mengacu pada nilai t-statistik dalam hubungan ini adalah 1,991 > 1.96, dan nilai *p-value* 0.047 < 0.05 dengan demikian hipotesis 2 diterima. Risiko dapat mempengaruhi Keputusan Nasabah. risiko merupakan suatu ketidakpastian dan konsekuensi yang tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan tertentu. Pada penelitian ini menyatakan bahwa Risiko penggunaan produk Qris dapat menjadi pertimbangan keputusan nasabah sehingga nasabah perlu mempertimbangkan terlebih dahulu sebelum menggunakan produk Qris pada Bank Syariah. dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahman, A. F. S. K dan Supriyanto, S. (2022) yang menunjukkan bahwa Risiko mempunyai dampak pengaruh terhadap Keputusan Nasabah

Literasi (X3) berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah (Y). Hasil uji hipotesis mengacu pada nilai t-statistik dalam hubungan ini adalah 7,502 > 1.96, dan nilai *p-value* 0.000 < 0.05 dengan demikian hipotesis 3 diterima. Literasi dapat mempengaruhi Keputusan Nasabah. Literasi bisa menjadi peran penting dalam pemahaman sebuah pengambilan keputusan, dalam hal ini Literasi yang di tuju kan pada penggunaan sebuah produk Qris yang bertujuan untuk melakukan transaksi keuangan. Literasi pada QRIS mencakup pada pemahaman cara membaca, menghasilkan, dan menafsirkan QR code, serta memahami prosedur dan keamanan terkait dengan penggunaan QRIS di sektor keuangan. Dan pada penelitian ini Literasi berdampak terhadap keputusan nasabah yang berarti pengguna Qris atau nasabah perlu mengetahui terkait dari cara penggunaan dan manfaat dari Qris tersebut sebelum melakukan sebuah keputusan. dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Engko *et al* (2023) yang menunjukkan bahwa Literasi mempunyai dampak pengaruh terhadap Keputusan Nasabah.

## E. Referensi

- Bank Indonesia. (1999). Undang-Undang No 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia, 1-55.
- Bank Indonesia. (2022). Sistem Pembayaran & Pengelolaan Uang Rupiah. In Bank Indonesia. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>
- Engko, C., Limba, F. B., & Achmad, A. P. (2023). Pengaruh Pengetahuan Dan Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Qris Dengan Technology Acceptance Model (TAM) Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(1), 386-397.
- Huda, N., & Arief, B. (2020). An Analysis of QR Code Services in Mobile Payment: A Case Study of XYZ E-Wallet. *International Journal of Information Management*, 50, 87-96
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. *American Economic Journal: Journal of Economic Literature*, 52(1), 5-44.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International journal of electronic commerce*, 7(3), 101-134.
- Pramono, B., Yanuarti, T., Purusitawati, P. D., & DK, Y. T. E. (2006). Dampak Pembayaran Non Tunai Terhadap Perekonomian Perekonomian Dan Kebijakan Moneter an Kebijakan Moneter.
- Rahman, A. F. S. K., & Supriyanto, S. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Qris Sebagai Metode Pembayaran Pada Masa Pandemi. *Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance*, 1(1), 1-21..
- Santoso, B., & Zusrony, E. (2020). Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(1), 49-54.