



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN FINTECH DIKOTA WAINGAPU

Ona Mariana R. Kahi Ana Awa¹, Ensi Rambu Ndawi², dan May Xi³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Humaniora Universitas

Kristen Wira Wacana Sumba

onamariana150@gmail.com

ABSTRAK

The behavior of someone who has the intention to use fintech can be seen from the individual's behavior, for example, believing and knowing the benefits of fintech itself. This research was conducted to examine the influence of service quality and trust on interest in using fintech. This type of research is quantitative with the sample used, namely purposive sampling. The data collection technique used was by distributing a Likert scale questionnaire, based on existing criteria, obtaining 61 respondents. The data analysis technique used is multiple regression technique. The results obtained after conducting the test are that service quality does not have a real impact on interest in using fintech, this is because the sig value (0.149) > 0.05, while trust has a real impact on investment interest, this is because the sig value (0.000) < 0.05 and the variables used in this research can explain interest in using fintech by 54.9%, this is based on the R square results, while the rest is explained by variables outside the research.

ARTIKEL INFO

*Keywords:
Interest in Using
Fintech, Service
Quality, Trust*



I. Latar Belakang dan Tujuan

Teknologi pada era globalisasi saat ini memudahkan banyak orang dalam mengakses berbagai informasi maupun transaksi yang akan dilakukan kapanpun dan dimanapun dengan biaya yang relatif rendah. Pada era globalisasi penggunaan aplikasi berbasis digital menjadi bagian dari aktivitas masyarakat sehari-hari. Aplikasi berbasis digital ini semakin berkembang guna untuk memenuhi kebutuhan konsumen salah satunya adalah jasa layanan keuangan atau yang sering disebut sebagai *financial technology (Fintech)*. Jasa layanan keuangan ini merupakan teknologi modern yang dikembangkan untuk memudahkan dalam melakukan transaksi keuangan. Perkembangan teknologi yang semakin modern memberikan manfaat positif bagi masyarakat dengan membawa inovasi terbaru dalam bidang keuangan perbankan maupun ekonomi (Siswati,2022).

Fintech adalah layanan jasa keuangan digital yang dikembangkan untuk membantu proses transaksi masyarakat umum. Seiring dengan berjalannya waktu hampir seluruh proses transaksi keuangan yang dilakukan masyarakat menggunakan bantuan fintech. Semakin canggihnya teknologi yang dimiliki mengakibatkan masyarakat perlu untuk cepat beradaptasi dengan perkembangan yang ada. Hal ini ditunjukkan dengan adanya fenomena munculnya pembayaran menggunakan qris yang merupakan salah satu alat transaksi digital ditambah lagi dengan dibukanya gerai alfamart dan indomart di Kota Waingapu untuk pertama kalinya yang mana ditawarkannya proses transaksi yang beragam salah satunya ialah fintech. Berdasarkan pemaparan diatas muncullah pertanyaan penelitian “apakah adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap minat menggunakan fintech? Dan apakah adanya pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap minat menggunakan fintech?”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan fintech.

II. Tinjauan Pustaka

Minat investasi berhubungan dengan *Technology Acceptance Model* yang mana terkadang setiap orang akan mengerjakan suatu objek searah dengan kehendak atau keinginan yang telah dipertimbangkan dengan berbagai aspek. Menurut Hidayat *et al.*, (2019) untuk dapat meramalkan perilaku seseorang, bagian terpenting ialah dengan memperhatikan tingkah laku individu tersebut. *Technology acceptance model (TAM)* merupakan perkembangan dari *theory reasoned action (TRA)* (Ajzen, 1991). Teori TAM dicetus oleh Ajzen and Fishbein (1997) yang mana dalam teori TAM menjelaskan bahwasannya terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan teknologi bagi individu. Keinginan dalam diri individu untuk melakukan sesuatu disebut sebagai minat. Suatu tindakan menggemari dan tertarik pada suatu hal dan atau kegiatan tertentu tanpa adanya perintah merupakan bagian dari minat



(Asriana *et al.*, 2021). Keinginan untuk menggunakan teknologi
tertentukan bergantung



dengan apa yang dirasakan oleh individu itu sendiri baik itu memiliki dampak yang positif ataupun negatif. Dampak yang dirasakan oleh seseorang biasanya dikarenakan kualitas suatu teknologi maupun kepercayaan individu tersebut terhadap teknologi yang akan digunakan.

Kualitas layanan dapat mencerminkan kemudahan dan kenyamanan yang dirasakan seseorang dalam menggunakan teknologi tersebut. Layanan yang diberikan pada jasa keuangan digital *fintech* menjadi salah satu faktor pendorong tingkat penggunaan jasa keuangan digital. Bilamana seorang individu memperoleh layanan yang berkualitas pada suatu produk *fintech* tertentu, muncul peluang atau menumbuhkan minat positif tertentu (Susanto et al., 2021). Dengan kemudahan yang diberikan dapat menarik konsumen untuk menggunakan produk tersebut. Kualitas layanan yang baik akan diikuti dengan sikap atau rasa percaya calon konsumen untuk menggunakan atau tidak menggunakan *fintech* (Misissaifi & Sriyana, 2021). Rasa percaya individu mengenai produk *fintech* merupakan tanggapan positif terhadap niat menggunakan *fintech* sebagai alat transaksi yang menguntungkan sehingga mendorong minat berinvestasi saham. Sikap membantu seseorang dalam menentukan masa depannya (Sidiq & Niati, 2020).

Hipotesis yang bangun dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

H1: Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan fintech.

H2: Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan fintech.

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menonjolkan aspek-aspek pengukuran objektif fenomena sosial. Dalam setiap variabel, simbol angka yang berbeda mewakili kategori informasi yang terkait dengan variabel tersebut (Annisa et al., 2021). Populasi penelitian merupakan seluruh masyarakat Kota Waingapu yang mana penelitian ini memiliki kriteria masyarakat yang pernah menggunakan atau sedang menggunakan jasa layanan keuangan digital atau *fintech*. Pemilihan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yakni responden yang akan dijadikan responden yakni masyarakat pernah atau sedang menggunakan layanan keuangan digital. Ukuran sampel yang dibutuhkan paling sedikit 5 kali jumlah variabel parameter yang akan dianalisis (Ferdinand, 2014). Dikarenakan penelitian ini menggunakan 9 parameter maka, sampel yang dibutuhkan sebanyak 9×5 atau sama dengan 45 sampel.

Dalam pengambilan data menggunakan data primer atau data yang diperoleh secara langsung dengan menyebarkan kuesioner secara online atau menggunakan *Gform* yang



ditujukan langsung kepada responden yang memenuhi kriteria yang telah disebutkan. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengukur variabel minat menggunakan *fintech* sebagai variabel dependen dan variabel independen yakni kualitas layanan dan kepercayaan. Dalam mengelola data yang telah diperoleh peneliti menggunakan alat bantu SPSS untuk membantu dalam menganalisis *Goodness of* data dan mengukur hipotesis (Hikmah & Rustam, 2020). Sedangkan dalam pengukuran hipotesis digunakan untuk melihat apakah variabel independen yang digunakan dalam penelitian memiliki pengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen dengan error data sebesar lima persen dan tingkat kepercayaan sebesar sembilan puluh lima persen (Fajria, 2019). Sebelum dilakukannya uji hipotesis perlu dilakukannya pengujian asumsi klasik yang mana pengujian ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi agar dapat melakukan pengujian hipotesis (Idfilandu, 2021).

IV. Hasil dan Pembahasan

1. Instrumen Penelitian

Uji validitas dan reliabilitas adalah salah satu uji yang wajib dilaksanakan dalam penelitian yang menggunakan kuesioner. Hal ini diperlukan untuk mengukur tingkat kesahihan dan keandalan sebuah instrumen penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan alat bantu SPSS sehingga dapat terukur tingkat keefektifan sebuah alat ukur dalam memperoleh data.

a) Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

Peubah			Sig	Alfa	Ket
Peubah gayut	Y (minat)	Item 1	0,000	0,05	Valid
		Item 2	0,000	0,05	Valid
		Item 3	0,000	0,05	Valid
Peubah tak gayut	X1 (Kualitas Teknologi)	Item 1	0,000	0,05	Valid
		Item 2	0,000	0,05	Valid
		Item 3	0,000	0,05	Valid
	X2 (Kenyamanan)	Item 1	0,000	0,05	valid
		Item 2	0,000	0,05	Valid
		Item 3	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Uji validitas ialah uji yang digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan suatu pernyataan dalam kuesioner yang terbentuk. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan valid.

b) Uji Realibilitas

Tabel 2. Uji Realibilitas

Cronbach's Alpha	N of item
0,731	9

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Uji realibilitas ialah pengujian yang dilakukan untuk mengukur seberapa realibelnya



suatu pernyataan kuesioner yang terbentuk. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai *Cronbach' alpha* sebesar $0,731 > 0,05$ sehingga instrumen penelitian yang digunakan dapat menjelaskan dan mampu mengukur penelitian, sehingga data tersebut dapat dipercaya dan konsisten.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memastikan apakah data yang dimiliki tidak memiliki outlier. Berdasarkan pada hasil dibawah ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh telah terdistribusi secara normal dengan nilai *asympt. sig. (2-tailed)* menunjukkan hasil $0,246 > 0,05$.

Tabel 3. Uji Normalitas

<i>one-sample kolmogrov-smirnov</i>	
<i>asympt. sig. (2-tailed)</i>	0,246

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mendeteksi ketidaksamaan varians dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Berdasarkan hasil dibawah ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh terhindar dari masalah heteroskedastisitas hal ini dikarenakan nilai $sig > 0,05$.

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas

<i>Coefficients</i>	
X1	0,509
X2	0,121

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ialah pengujian yang dilakukan untuk memastikan apakah adanya hubungan antar variabel dengan syarat tidak boleh adanya hubungan antar variabel.

Tabel 5. Uji Mutikolinearitas

<i>Coefficients</i>	
X1	2,355
X2	2,355

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh menunjukkan bahwa nilai $VIF < 10$ maka sesama variabel tidak memiliki hubungan sehingga data yang diperoleh terhindar dari masalah multikolinearitas.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan metode yang digunakan sebagai pendekatan pemodelan antara hubungan satu variabel dependen dan beberapa variabel independen.



Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficient (B)
Constant	5,611
X1	0,142
X2	0,430

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Dari hasil diatas dapat dibentuknya persamaan sebagai berikut :

$$Y = 5,611 + 0,142x_1 + 0,430x_2 + e$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa, apabila seluruh variabel dianggap konstan atau sama dengan nol maka, minat menggunakan fintech akan sebesar 5,611. Apabila kualitas layanan mengalami peningkatan sebesar 1% maka, minat menggunakan fintech akan naik sebesar 0,142 dengan asumsi lain konstan sebaliknya. Jika kepercayaan mengalami peningkatan sebesar 1% maka, minat menggunakan fintech akan naik sebesar 0,430 dengan asumsi lain konstan sebaliknya.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji F

Uji F ialah pengujian yang digunakan untuk mengetahui seberapa layak model yang dibangun dalam pebelitian. Syarat yang digunakan dalam pengujian ini ialah apabila nilai sig < 0,05 maka, adanya hubungan yang kuat antara variabel independent dengan variabel dependen dan sebaliknya.

Tabel 7. Hasil Uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	88,936	2	44,468	37,523	0,000
Residual	68,736	58	1,185		
Total	157,672	60			

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh menunjukkan bahwa nilai sig < 0,05 yang mana adanya pengaruh yang kuat antara variabel kualitas layanan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan fintech sehingga model yang dibangun dinyatakan layak dan baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

b. Uji T

Uji T ialah uji yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel dependent dengan beberapa variabel independent.

Tabel 8. Hasil Uji T

Model	Sig.
-------	------



X1	0,146
----	-------



$\sum u^2$	0,000
------------	-------

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan data diatas menunjukkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. H1: Dikarenakan nilai sig (0,146) < α (0,05) maka, kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan fintech.
2. H2: Dikarenakan nilai sig (0,000) < α (0,05) maka, kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan fintech.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau *R Square* digunakan untuk melihat seberapa besar persentase varian pada variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen, yang mana apabila nilai *R Square* mendekati angka satu, maka variasi variabel-variabel bebas dapat menjelaskan dengan sempurna variabel terikat dalam model persamaan regresi.

Tabel 9. Koefisien Determinasi

Model	Adjusted R Square
1	0,549

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan koefisien determinasi, menunjukkan bahwa sebesar 0,549 atau 54,9% variabel kualitas layanan dan kepercayaan menjelaskan minat menggunakan fintech dan sisanya sebesar 45,1% dijelaskan oleh variabel diluar penelitian.

5. Pembahasan

Hasil penelitian diatas menjelaskan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan fintech. Hal ini menunjukkan bahwasannya meskipun kualitas dari suau jasa layanan keuangan digital (*fintech*) baik ataupun terkenal tidak akan mempengaruhi minat menggunakan fintech. Masyarakat Kota Waingapu menggunakan fintech bukan didasari dari kualitas layanan namun seberapa enting dan bermanfaatnya jasa keuangan digital bagi kehidupan sehari-hari masyarakat. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Norrahman et al., 2023)

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan fintech hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat Kota Waingapu terhada jasa layanan keuangan digital (*fintech*) tinggi. Semakin kuat kepercayaan yang timbul akan membuat individu tersebut semakin tertarik untuk menggunakan fintech. Sehingga untuk meningkatkan minat dalam menggunakan fintech perlu didorong dengan tingkat keercayaan dari dalam diri. Semakin tinggi kepercayaan yang timbul maka, akan semakin tinggi minat menggunakan fintech sebaliknya apabila tingkat kepercayaan yang diperoleh minim maka minat untuk mengguanakan fintech juga akan rendah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Badri et al., (2022); Kadek et al., n.d.



V. Kesimpulan dan Rekomendasi

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan fintech, artinya semakin tinggi kualitas layanan tidak mampu mendorong minat menggunakan fintech.
2. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan fintech, artinya semakin tinggi kepercayaan maka akan meningkatkan minat menggunakan fintech.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada uji *R Square* atau uji determinasi menjelaskan bahwa sebesar 54,9% variabel kualitas layanan dan kepercayaan dapat menjelaskan minat menggunakan fintech di Kota Waingapu maka bagi peneliti selanjutnya dapat menambah atau mencari faktor atau peubah yang berada diluar penelitian ini misalnya faktor risiko, kemudahan, nyaman dan lainnya agar dapat menambah wawasan dan inovasi penelitian.

VI. Daftar Pustaka

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Annisa, S., Hartarto, I., Damanik, S. N., & Hasibuan, R. R. A. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Berinvestasi di Pasar Modal Syariah. *Journal of Visions and Ideas*, Vol 1 No 2. <https://doi.org/47467/visa.v1i2.832>
- Asriana, N., Bacmid, S., & Jalil, A. (2021). Pengaruh Persepsi Dan Modal Minimal Terhadap Minat Investasi Di Pasar Moodal Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*.
<https://id.wikipedia.org/wiki/Persepsi>
- Badri, R. E., Putri, A. S., & Dyasvaro, R. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Aplikasi Fintech Paylater : Integrasi Model TAM Dengan Religiusitas*. 91–99.
- Fajria, R. N. (2019). Potensi Sinergitas Fintech Dengan Bank Syariah Dalam Meningkatkan



Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1).

Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen (Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen)*.

Hidayat, L., Muktiadji, N., & Supriadi, Y. (2019). Pengaruh Pengetahuan Investasi Terhadap Minat Mahasiswa Berinvestasi Di Galeri Investasi Perguruan Tinggi. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 3(2), 63.

<https://doi.org/10.36339/jaspt.v3i2.215>

Hikmah, & Rustam, T. A. (2020). Pengetahuan Investasi, Motivasi Investasi, Literasi Keuangan dan Persepsi Risiko Pengaruhnya Terhadap Minat Investasi Pada Pasar Modal. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 8.

<https://sultanist.ac.id/index.php/sultanist>

Idfilandu, S. (2021). Financial Performance Analysis of Bank Companies Before and After the Fintech Era. *Journal Accounting and Finance Edisi*, 5(2).

<https://journals.telkomuniversity.ac.id/jaf>

Kadek, N., Damayanti, M., Deddy, P., & Putra, S. (n.d.). *Pengaruh Financial Knowledge, Perceived Ease of Use Serta Peran E-Commerce Terhadap Minat UMKM dalam Menggunakan Aplikasi Digital Payment*.

Misissaifi, M., & Sriyana, J. (2021). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT*. 10(1), 109–124.

Norrahman, R. A., Islam, U., Antasari, N., Article, I., Article, H., & Syariah, K. (2023). *Peran Fintech Dalam Transformasi Sektor Keuangan Syariah*. 1(2), 101–126.

Sidiq, A. W., & Niati, A. (2020). Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan, Sikap Individu Terhadap Minat Investasi Saham Di Kalangan Mahasiswa S2 Magister Manajemen Universitas Semarang. *Majalah Ilmiah Solusi*, 18(1).

Susanto, H., Wathan, H., & Fadhilah, D. (2021). *Pengaruh efektivitas dan risiko terhadap minat bertransaksi pada fintech*. *April*, 471–476.