

Payment System Service Quality Analysis Qris Uses The Servqual Method at The Café Trilogi

Pemi Afely Athin¹⁾; Surya Ade Saputra²⁾

¹⁾ Study Program of Information System Faculty of Engineering, Universitas Muhammadiyah Bengkulu

²⁾ Study Program of Information System Faculty of Engineering, Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email: ¹⁾ afeepemi@gmail.com; ²⁾ adesurya2012@gmail.com

How to Cite :

Athin, P, A., Saputra, S, A. (2026). Payment System Service Quality Analysis Qris Uses The Servqual Method at The Café Trilogi. *Jurnal Media Computer Science*, 5(3).

ARTICLE HISTORY

Received [15 Juni 2026]

Revised [20 Juli 2026]

Accepted [23 Juli 2026]

KEYWORDS

QRIS, Service Quality, SERVQUAL, Gap Analysis, Digital Payments, Customer Satisfaction.

This is an open access article under the
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Perkembangan sistem pembayaran digital telah mendorong pelaku usaha kuliner untuk mengadopsi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai alternatif transaksi yang lebih cepat, praktis, dan efisien. Namun, keberhasilan implementasi QRIS tidak hanya ditentukan oleh tingkat penggunaannya, tetapi juga oleh kualitas layanan yang dirasakan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan sistem pembayaran QRIS di Cafe Trilogi berdasarkan kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 100 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling, yaitu pelanggan Cafe Trilogi yang pernah melakukan transaksi menggunakan QRIS. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan Gap Analysis SERVQUAL pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan QRIS di Cafe Trilogi secara keseluruhan memperoleh nilai gap positif sebesar +1,42 yang mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan. Dimensi assurance memiliki nilai gap tertinggi sebesar +0,72 sehingga menjadi aspek yang paling memuaskan bagi pelanggan. Sebaliknya, dimensi reliability menunjukkan nilai gap negatif sebesar -0,01 yang mengindikasikan masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan pada aspek keandalan layanan. Analisis pada tingkat atribut menunjukkan bahwa lamanya proses penyelesaian transaksi serta ketidakstabilan jaringan menjadi faktor utama yang memengaruhi penilaian pelanggan terhadap layanan QRIS. Temuan penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola Cafe Trilogi untuk meningkatkan kualitas infrastruktur jaringan dan kesiapan sumber daya manusia dalam menangani kendala teknis pembayaran digital.

ABSTRACT

The development of digital payment systems has encouraged culinary business actors to adopt the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as an alternative to faster, practical, and more efficient transactions. However, the success of QRIS implementation is not only determined by its level of use, but also by the quality of service perceived by customers. This study aims to analyze the service quality of the QRIS payment system at Cafe Trilogi based on the gap between customer perception and expectations using the Service Quality (SERVQUAL) method. The study used a descriptive quantitative approach involving 100 respondents selected through purposive sampling techniques, namely Cafe Trilogi customers who had made

transactions using QRIS. Data was collected through the distribution of questionnaires that had met the validity and reliability tests, then analyzed using SERVQUAL Gap Analysis on five dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the quality of QRIS services at Cafe Trilogi obtained a positive gap value of +1.42, indicating that the services provided have met customer expectations. The assurance dimension had the highest gap value (+0.72), while the reliability dimension showed a negative gap (-0.01), indicating room for improvement in service consistency and network stability.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi finansial di Indonesia mengalami akselerasi signifikan sejak Bank Indonesia meluncurkan Quick Response Code Indonesian Standard/QRIS pada 17 Agustus 2019. QRIS ditetapkan sebagai standar nasional pembayaran digital dan wajib diimplementasikan seluruh penyelenggara jasa sistem pembayaran sejak 1 Januari 2020 (Bank Indonesia, 2023). QRIS menggabungkan berbagai aplikasi dompet digital dan mobile banking menjadi satu kode QR tunggal, sehingga mempermudah transaksi non-tunai bagi merchant dan konsumen. Di sektor kuliner, khususnya cafe, QRIS menjadi metode pembayaran utama karena dinilai cepat, praktis, tanpa kontak fisik, dan mengurangi risiko uang palsu. Cafe Trilogi Kota Bengkulu merupakan salah satu cafe yang telah mengadopsi QRIS sejak 2021 untuk melayani segmen mahasiswa dan pekerja muda. Adopsi teknologi ini diharapkan meningkatkan efisiensi transaksi dan kepuasan pelanggan, namun cepatnya adopsi teknologi belum tentu diikuti dengan kualitas layanan yang sesuai harapan pengguna.

Observasi awal di Cafe Trilogi menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna terhadap layanan QRIS yang "cepat, mudah, dan aman" dengan realita yang terjadi di lapangan. Beberapa keluhan yang muncul antara lain jaringan internet sering tidak stabil saat proses scan, staf kurang sigap ketika transaksi gagal, dan bukti pembayaran digital kadang terlambat masuk ke sistem kasir. Kesenjangan ini berpotensi menurunkan kepuasan pengguna dan loyalitas pelanggan, mengingat kepuasan pengguna merupakan indikator penting keberhasilan implementasi teknologi pembayaran digital (Sudyantara & Yuwono, 2023). Belum adanya evaluasi sistematis terhadap kepuasan pengguna QRIS di Cafe Trilogi menjadi gap yang perlu diteliti.

Berdasarkan wawancara singkat dan observasi peneliti pada Mei 2026, beberapa masalah awal yang teridentifikasi adalah pengguna sering mengulang scan QRIS 2-3 kali karena koneksi WiFi cafe kurang stabil, pengunjung baru masih bingung membedakan QRIS dinamis dengan QR statis merchant biasa, bukti transaksi kadang delay 1-3 menit sehingga menyebabkan keraguan kasir dan pelanggan, dan belum ada pengukuran rutin kepuasan pengguna QRIS menggunakan kerangka ilmiah seperti SERVQUAL. Masalah-masalah tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan QRIS di Cafe Trilogi belum optimal dan perlu diukur gap-nya secara kuantitatif.

Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Fokus Penelitian	Metode	Hasil Utama	Gap dengan Penelitian Ini	Sumber
1	Kualitas layanan QRIS pada UMKM	SERVQUAL + Regresi	Reliability paling berpengaruh, $\beta=0.412$	Objek umum, bukan cafe	Silalahi et al., 2022
2	Kepuasan pengguna industri ritel	QRIS IPA + CSI	Pengguna CSI=82.3% puas,	Tidak bedah dimensi SERVQUAL detail	5 Sudyantara & Yuwono, 2023
3	Kualitas layanan	SERVQUAL	Responsiveness	Objek e-wallet	Subiansyah &

No	Fokus Penelitian	Metode	Hasil Utama	Gap dengan Penelitian Ini	Sumber
	GoPay mahasiswa		paling dominan, gap=-0.82	GoPay, bukan QRIS	Matoati, 2023
4	Kualitas layanan kedai kopi	SERVQUAL	Tangibles dominan karena fasilitas fisik	Tidak fokus sistem pembayaran digital	Yudha & Setiyadi, 2024
5	Adopsi dengan TAM	QRIS TAM	Perceived ease of use, R ² =0.68	Fokus adopsi, bukan kepuasan pasca pakai	Gunawan et al., 2023
6	Persepsi keamanan & risiko QRIS	Fenomenologi	Pengguna khawatir data & gangguan jaringan	Kualitatif, belum kuantifikasi gap SERVQUAL	Setiawan & Mahyuni, 2020
7	Implementasi QRIS UMKM kuliner	Deskriptif kuantitatif	Efisiensi transaksi +30%, kepuasan naik	Lokasi UMKM Medan, bukan Cafe Trilogi Bengkulu	Sihaloho et al., 2020

Penelitian tentang QRIS dan kepuasan pengguna sudah banyak dilakukan. Tabel 1 merangkum beberapa penelitian relevan sebagai dasar penentuan gap dan kebaruan penelitian ini. Penelitian sebelumnya dominan dilakukan pada UMKM, ritel, maupun e-wallet, serta lebih berfokus pada "adopsi" atau "niat pakai" QRIS. Belum ada penelitian kepuasan pengguna QRIS secara khusus di sektor cafe yang menggunakan SERVQUAL lima dimensi secara lengkap. Research gap penelitian ini terletak pada tiga aspek: dari sisi objek, belum ada penelitian kepuasan QRIS spesifik di Cafe Trilogi Kota Bengkulu, di mana konteks cafe merupakan gabungan layanan digital dan experiential service; dari sisi metode, SERVQUAL lima dimensi (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) belum dipakai secara lengkap untuk QRIS di cafe; dan dari sisi fokus, penelitian sebelumnya berfokus pada adopsi/niat pakai, sedangkan penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna aktual setelah transaksi menggunakan model gap SERVQUAL.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada lokasi yang spesifik, yaitu pertama kalinya mengukur kepuasan QRIS di Cafe Trilogi Bengkulu; pendekatan yang digunakan, yaitu SERVQUAL untuk mengukur gap harapan versus persepsi pengguna QRIS di industri cafe, bukan UMKM umum; serta output praktis berupa peta gap per dimensi SERVQUAL sebagai prioritas perbaikan manajemen Cafe Trilogi.

LANDASAN TEORI

Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dengan persepsi mereka setelah menerima layanan (Parasuraman et al., 1988). Jika persepsi lebih besar atau sama dengan harapan maka kualitas layanan dinilai baik, sebaliknya jika persepsi lebih kecil dari harapan maka terjadi gap negatif. Dalam konteks pembayaran digital, kualitas layanan QRIS mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keandalan sistem, dan respon petugas (Subiansyah & Matoati, 2023).

SERVQUAL

Model SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dan terdiri dari lima dimensi, yaitu Tangible/Bukti Fisik (tampilan fisik, fasilitas, peralatan, dan penampilan

petugas), Reliability/Keandalan (kemampuan memberikan layanan akurat dan dapat diandalkan sejak pertama kali), Responsiveness/Daya Tanggap (kemauan membantu dan memberikan layanan cepat), Assurance/Jaminan (pengetahuan, kesopanan petugas, dan kemampuan menumbuhkan kepercayaan), serta Empathy/Empati (perhatian personal dan pemahaman kebutuhan pelanggan). SERVQUAL cocok digunakan untuk mengukur kepuasan layanan digital karena mampu mengidentifikasi gap spesifik per dimensi (Silalahi et al., 2022).

QRIS - Quick Response Code Indonesian Standard

QRIS adalah standarisasi penyajian kode QR dari Bank Indonesia agar seluruh aplikasi pembayaran dapat melakukan scan lintas aplikasi (Bank Indonesia, 2023). Keunggulan QRIS antara lain satu kode untuk semua e-wallet, biaya MDR rendah sebesar 0,7%, dan mempercepat inklusi keuangan. Di cafe, QRIS meningkatkan kecepatan transaksi dan mengurangi penggunaan uang tunai, namun kualitas layanan QRIS tetap bergantung pada jaringan, SDM kasir, dan edukasi pengguna (Sihaloho et al., 2020).

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah respon emosional pasca pembelian yang dievaluasi dari kesenjangan harapan versus kinerja aktual (Kotler & Keller, 2016). Pengguna dikatakan puas apabila kinerja lebih besar atau sama dengan harapan, dan tidak puas apabila kinerja lebih kecil dari harapan. Pada QRIS, kepuasan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kemudahan teknis, kecepatan proses, dan penanganan masalah oleh staf (Putri et al., 2021; Sudyantara & Yuwono, 2023).

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Penelitian ini mengukur gap SERVQUAL pada pengguna QRIS Cafe Trilogi, dengan variabel independen berupa lima dimensi SERVQUAL dan variabel dependen berupa kepuasan pengguna. Hipotesis penelitian ini adalah terdapat gap negatif signifikan antara harapan dan persepsi pengguna QRIS pada dimensi Responsiveness dan Reliability, dengan hipotesis turunan sebagai berikut: H1, dimensi Tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS; H2, dimensi Reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS; H3, dimensi Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS; H4, dimensi Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS; dan H5, dimensi Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS.

METODE PENELITIAN

Metode analisis data yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sistem pembayaran QRIS di Cafe Trilogi adalah metode Analisis Kesenjangan (Gap Analysis), yang didasarkan pada konsep teori Service Quality (SERVQUAL) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Analisis gap dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata (mean) skor persepsi kenyataan pelanggan terhadap kinerja layanan dengan nilai rata-rata skor harapan atau tingkat kepentingan konsumen.

Dalam melakukan perhitungan kesenjangan, instrumen kuesioner dibagi menjadi dua bagian penilaian menggunakan Skala Likert 1-5, yaitu Kuesioner Kenyataan (Persepsi) yang digunakan untuk mengukur penilaian objektif konsumen terhadap kualitas layanan aktual yang benar-benar mereka rasakan dan alami saat bertransaksi di Cafe Trilogi, serta Kuesioner Harapan (Ekspektasi) yang digunakan untuk mengukur seberapa besar tingkat kepentingan atau standar ideal suatu atribut layanan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen sebelum mereka melakukan transaksi. Formulasi matematis untuk menghitung besarnya nilai kesenjangan (gap) pada masing-masing atribut maupun dimensi adalah sebagai berikut:

$$\text{Gap} = P - E \dots\dots\dots (1)$$

Di mana: Gap adalah nilai kesenjangan kualitas pelayanan; P adalah skor rata-rata kinerja aktual yang dirasakan (Perception/Kenyataan); dan E adalah skor rata-rata tingkat kepentingan yang diinginkan (Expectation/Harapan).

Kriteria pengambilan keputusan ditentukan sebagai berikut: apabila Gap bernilai negatif (skor Kenyataan lebih kecil daripada skor Harapan), maka atribut atau dimensi tersebut diberi keterangan "Belum Memenuhi Harapan" dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Sebaliknya, apabila Gap bernilai nol atau positif (skor Kenyataan sama dengan atau lebih besar daripada skor Harapan), maka atribut atau dimensi tersebut diberi keterangan "Memenuhi Harapan" dan harus dipertahankan konsistensinya sebagai keunggulan kafe.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 69 orang (69,0%), sedangkan laki-laki berjumlah 31 orang (31,0%), sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	31	31,0%
2.	Perempuan	69	69,0%
Total		100	100,0%

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan Cafe Trilogi cenderung lebih banyak didominasi oleh kaum perempuan. Berdasarkan usia, mayoritas responden didominasi oleh kelompok usia 20-25 tahun sebanyak 73 orang (73,0%), diikuti responden berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 24 orang (24,0%), sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3, yang mengindikasikan bahwa segmen pasar utama Cafe Trilogi adalah kalangan mahasiswa atau pekerja muda.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Usia Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	< 20 Tahun	24	24,0%
2.	20 - 25 Tahun	73	73,0%
3.	26 - 30 Tahun	1	1,0%
4.	> 30 Tahun	2	2,0%
Total		100	100,0%

Berdasarkan frekuensi penggunaan QRIS pada Tabel 4, intensitas penggunaan tergolong cukup merata, dengan penggunaan terbanyak pada intensitas 1-2 kali (35,0%), diikuti lebih dari 5 kali (34,0%), dan 3-5 kali (31,0%).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan QRIS

No.	Frekuensi Penggunaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	1 - 2 Kali	35	35,0%

No.	Frekuensi Penggunaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
2.	3 - 5 Kali	31	31,0%
3.	> 5 Kali	34	34,0%
Total		100	100,0%

Berdasarkan aplikasi pembayaran yang digunakan pada Tabel 5, Dana (31,0%) dan Mobile Banking (24,0%) menjadi aplikasi yang paling banyak digunakan responden, sementara OVO menjadi yang paling jarang digunakan (8,0%).

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi Pembayaran Yang Digunakan

No.	Aplikasi Pembayaran	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Dana	31	31,0%
2.	Mobile Banking	24	24,0%
3.	Lainnya	14	14,0%
4.	Shopee Pay	13	13,0%
5.	Go Pay	10	10,0%
6.	OVO	8	8,0%
Total		100	100,0%

Uji Instrumen. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung (Corrected Item-Total Correlation) dengan nilai rtabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan $N=100$, sehingga $rtabel = 0,195$; item dinyatakan valid apabila rhitung > rtabel. Hasil uji validitas pada Tabel 6 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel X1 hingga X5 memiliki nilai rhitung > rtabel dan berstatus valid, sehingga seluruh instrumen kuesioner sah dan layak digunakan untuk pengumpulan data.

Tabel 6. Uji Validitas Kuesioner Persepsi dan Harapan

No. Item	rhitung Persepsi	rhitung Harapan	rtabel ($N=100, \alpha=5\%$)	Status
X1.1	0,495	0,462	0,195	Valid
X1.2	0,599	0,614	0,195	Valid
X1.3	0,437	0,556	0,195	Valid
X1.4	0,475	0,470	0,195	Valid
X2.1	0,529	0,512	0,195	Valid
X2.2	0,606	0,605	0,195	Valid
X2.3	0,586	0,495	0,195	Valid
X2.4	0,469	0,521	0,195	Valid
X3.1	0,544	0,600	0,195	Valid
X3.2	0,597	0,579	0,195	Valid
X3.3	0,581	0,538	0,195	Valid

No. Item	rhitung Persepsi	rhitung Harapan	rtabel (N=100, $\alpha=5\%$)	Status
X3.4	0,523	0,581	0,195	Valid
X4.1	0,575	0,413	0,195	Valid
X4.2	0,495	0,423	0,195	Valid
X4.3	0,602	0,436	0,195	Valid
X4.4	0,571	0,466	0,195	Valid
X5.1	0,548	0,671	0,195	Valid
X5.2	0,475	0,646	0,195	Valid
X5.3	0,418	0,763	0,195	Valid
X5.4	0,406	0,620	0,195	Valid

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha (α) dengan batas kriteria minimal 0,60. Tabel 7 menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian (X1 sampai X5) memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, sehingga kuesioner terbukti reliabel dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 7. Uji Reliabilitas

No.	Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha Persepsi	Cronbach's Alpha Harapan	Nilai Standar Kritis	Status
1.	Tangible X1	0,714	0,732	0,60	Reliabel
2.	Reliability X2	0,751	0,740	0,60	Reliabel
3.	Responsiveness X3	0,761	0,771	0,60	Reliabel
4.	Assurance X4	0,760	0,651	0,60	Reliabel
5.	Empathy X5	0,678	0,704	0,60	Reliabel

Analisis Gap SERVQUAL. Setelah instrumen penelitian dipastikan memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, langkah selanjutnya adalah melakukan Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) untuk membandingkan tingkat kinerja aktual yang dirasakan konsumen (Persepsi) dengan tingkat kepentingan yang diinginkan (Harapan) mengenai sistem pembayaran QRIS di Cafe Trilogi, melalui rumus $\text{Gap} = \text{Kinerja} - \text{Harapan}$. Hasil perhitungan gap per atribut ditampilkan pada Tabel 8.

Tabel 8. Perhitungan Nilai Gap SERVQUAL Per Atribut

No	Dimensi dan Atribut Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap	Keterangan
I DIMENSI TANGIBLE (BUKTI FISIK)					
1	Tampilan QRIS di Cafe Trilogi terlihat jelas dan mudah digunakan	3,63	3,36	+0,27	Memenuhi Harapan
2	Peralatan pembayaran digital di Cafe Trilogi terlihat modern	3,43	3,28	+0,15	Memenuhi Harapan
3	Informasi penggunaan QRIS tersedia dengan lengkap	3,59	3,58	+0,01	Memenuhi Harapan

No	Dimensi dan Atribut Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap	Keterangan
4	Area pembayaran QRIS terlihat rapi dan nyaman	3,48	3,46	+0,02	Memenuhi Harapan
II DIMENSI RELIABILITY (KEANDALAN)					
1	Sistem pembayaran QRIS dapat digunakan dengan baik setiap saat	3,63	3,63	0,00	Memenuhi Harapan
2	Transaksi QRIS diproses dengan akurat	3,46	3,43	+0,03	Memenuhi Harapan
3	Pembayaran QRIS jarang mengalami gangguan	3,44	3,48	-0,04	Belum Memenuhi Harapan
4	Bukti pembayaran QRIS diterima dengan cepat	3,37	3,37	0,00	Memenuhi Harapan
III DIMENSI RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)					
1	Karyawan membantu pelanggan saat terjadi kendala QRIS	3,40	3,22	+0,18	Memenuhi Harapan
2	Pelayanan pembayaran QRIS dilakukan dengan cepat	3,20	3,31	-0,11	Belum Memenuhi Harapan
3	Karyawan merespons pertanyaan pelanggan dengan baik	3,26	3,18	+0,08	Memenuhi Harapan
4	Masalah transaksi QRIS diselesaikan dengan cepat	3,32	3,23	+0,09	Memenuhi Harapan
IV DIMENSI ASSURANCE (JAMINAN)					
1	Saya merasa aman menggunakan QRIS di Cafe Trilogi	3,57	3,37	+0,20	Memenuhi Harapan
2	Karyawan memahami prosedur pembayaran QRIS	3,41	3,29	+0,12	Memenuhi Harapan
3	Sistem QRIS memberikan kepercayaan dalam transaksi	3,60	3,39	+0,21	Memenuhi Harapan
4	Transaksi QRIS menjaga kerahasiaan data pelanggan	3,64	3,45	+0,19	Memenuhi Harapan
V DIMENSI EMPATHY (EMPATI)					
1	Karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan saat pembayaran	3,30	3,29	+0,01	Memenuhi Harapan
2	Pelayanan QRIS diberikan secara ramah	3,42	3,37	+0,05	Memenuhi Harapan
3	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan terkait pembayaran digital	3,31	3,38	-0,07	Belum Memenuhi Harapan
4	Pelanggan mendapatkan pelayanan yang adil dalam transaksi QRIS	3,43	3,40	+0,03	Memenuhi Harapan

Berdasarkan Tabel 8, dari 20 atribut yang diteliti, terdapat tiga atribut dengan nilai gap negatif, yaitu atribut kecepatan pelayanan QRIS pada dimensi Responsiveness (-0,11), atribut pemahaman karyawan terhadap kebutuhan digital pelanggan pada dimensi Empathy (-0,07), dan atribut gangguan pembayaran pada dimensi Reliability (-0,04). Rekapitulasi nilai gap secara keseluruhan per dimensi ditampilkan pada Tabel 9.

Tabel 9. Perhitungan Nilai Gap Keseluruhan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Kenyataan	Harapan	Gap	Keterangan
1	Tangible (Bukti Fisik)	14,13	13,68	+0,45	Memenuhi Harapan
2	Reliability (Keandalan)	13,90	13,91	-0,01	Belum Memenuhi Harapan
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	13,18	12,94	+0,24	Memenuhi Harapan
4	Assurance (Jaminan)	14,22	13,50	+0,72	Memenuhi Harapan
5	Empathy (Empati)	13,46	13,44	+0,02	Memenuhi Harapan
Jumlah		68,89	67,47	+1,42	Memenuhi Harapan

Nilai gap keseluruhan sebesar +1,42 mengindikasikan bahwa kualitas layanan QRIS di Cafe Trilogi secara umum telah memenuhi harapan pelanggan. Dimensi Assurance memiliki gap positif tertinggi (+0,72), sedangkan Reliability merupakan satu-satunya dimensi dengan gap negatif (-0,01).

Pembahasan

Dominasi Dimensi Assurance dan Penguatan Kepercayaan Digital. Dimensi Assurance (Jaminan) menorehkan nilai gap positif tertinggi dan paling dominan dalam penelitian ini, yaitu sebesar +0,72. Berdasarkan struktur teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dimensi assurance mencakup komponen kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan yang bertujuan untuk mengeliminasi keraguan serta menumbuhkan rasa percaya diri pelanggan terhadap penyedia layanan. Tingginya nilai gap positif pada dimensi ini dipicu oleh keberhasilan sistem QRIS dalam memberikan jaminan proteksi saldo yang akurat (+0,21) dan menjaga kerahasiaan data pengguna (+0,19). Secara praktis, Cafe Trilogi menggunakan ekosistem QRIS yang terintegrasi dengan Bank Indonesia dan Penyelenggara Jasa Pembayaran (PJP) resmi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Alifia et al. (2024) yang menegaskan bahwa penggunaan QRIS pada UMKM secara signifikan berkorelasi dengan peningkatan kepercayaan konsumen dan loyalitas dalam bertransaksi, serta memperkuat studi Setiawan dan Mahyuni (2020) yang mengemukakan bahwa persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap QRIS sangat dipengaruhi oleh sistem enkripsi dan proteksi data yang handal.

Efek Visual Tangible Terhadap Aksesibilitas Layanan. Dimensi Tangible (Bukti Fisik) menduduki peringkat kedua terbaik dengan nilai gap sebesar +0,45. Nilai positif ini didorong oleh aspek kejelasan display akrilik barcode QRIS di meja kasir yang sangat mudah ditemukan dan dipindai (+0,27). Secara kontekstual, manajemen Cafe Trilogi secara berkala mengganti lembar cetakan kode QR yang pudar dan meletakkannya di area dengan pencahayaan optimal sejajar pandangan mata pelanggan. Kesiapan infrastruktur fisik ini meminimalkan hambatan teknis saat kamera smartphone melakukan pemindaian. Fenomena ini mendukung penelitian Indayani dan Hartono (2013) yang

menyimpulkan bahwa evaluasi penggunaan QRIS di level pelayanan UMKM sangat dipengaruhi oleh aspek visibilitas dan kemudahan akses fisik alat pembayaran.

Titik Kritis Reliability dan Hambatan Durasi Responsiveness. Meskipun dimensi Responsiveness secara umum bernilai positif (+0,24), hasil analisis mikro mengungkap paradoks kritis, yaitu atribut kecepatan penyelesaian pembayaran QRIS menorehkan gap negatif terdalam sebesar -0,11. Kegagalan pemenuhan harapan ini memiliki keterikatan kausalitas dengan dimensi Reliability (Keandalan) yang mencatat gap negatif sebesar -0,01. Kesenjangan negatif pada reliability bersumber dari atribut sistem pembayaran yang sesekali masih mengalami gangguan teknis atau error (-0,04). Secara faktual, perlambatan transaksi terjadi karena Cafe Trilogi mengintegrasikan jaringan mesin kasir dengan Wi-Fi publik yang juga diakses pengunjung, sehingga menyebabkan lonjakan trafik (bandwidth choking) pada jam sibuk. Kondisi ini sesuai dengan teori diskonfirmasi harapan, di mana kegagalan teknis harian memicu diskonfirmasi negatif pada ingatan konsumen. Temuan ini didukung oleh studi empiris Widowati dan Khusaini (2022) yang menyatakan bahwa adopsi pembayaran digital QRIS sangat bergantung pada keandalan sistem; ketika keandalan terganggu oleh ketidakstabilan jaringan, persepsi kualitas layanan secara keseluruhan akan menurun.

Pentingnya Kapabilitas Sumber Daya Manusia (Empathy). Dimensi Empathy (Empati) berada pada posisi marginal dengan nilai gap paling rendah namun tetap positif sebesar +0,02. Nilai marginal ini disebabkan oleh adanya gap negatif pada atribut pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik pelanggan terkait pembayaran digital (-0,07). Akar penyebab masalah ini adalah kurangnya pelatihan teknis komprehensif bagi staf kasir mengenai troubleshooting aplikasi pembayaran digital. Ketika dompet digital konsumen mengalami kegagalan sistem, kasir cenderung bersikap pasif tanpa mampu memberikan solusi alternatif yang solutif. Meskipun kasir bersikap ramah (+0,05), keramahan tanpa disertai kompetensi penyelesaian masalah dinilai pelanggan sebagai empati yang kurang mendalam. Studi dari Carera et al. (2022) menegaskan bahwa dampak penggunaan QRIS terhadap kinerja usaha sangat dipengaruhi oleh kapasitas SDM dalam mengelola pembayaran digital. Dalam era digitalisasi layanan, empati tidak lagi terbatas pada keramahan verbal, melainkan harus bertransformasi menjadi digital empathy, yaitu kemampuan personil lini depan dalam memandu dan memberikan jalan keluar teknis ketika konsumen menghadapi kecemasan akibat kegagalan sistem pembayaran.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, secara kumulatif total nilai gap gabungan sebesar +1,42 dengan rata-rata gap per atribut sebesar +0,07 menunjukkan bahwa kualitas layanan QRIS di Cafe Trilogi telah memenuhi harapan pelanggan, di mana total skor kenyataan (68,89) mampu mengimbangi total skor harapan pelanggan (67,47). Dimensi yang menjadi keunggulan utama adalah dimensi Assurance (Jaminan) dengan nilai gap +0,72, menunjukkan bahwa pelanggan memiliki kepercayaan tinggi terhadap keamanan dan kerahasiaan transaksi QRIS di Cafe Trilogi. Sebaliknya, dimensi yang menjadi kelemahan utama adalah dimensi Reliability (Keandalan) dengan nilai gap -0,01, yang dipicu oleh persepsi pelanggan mengenai kendala teknis berkala berupa ketidakstabilan sistem atau gangguan jaringan internet. Pada tingkat atribut, kesenjangan negatif terdalam ditemukan pada kecepatan penyelesaian pembayaran QRIS dalam dimensi Responsiveness dengan nilai gap -0,11.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu menjadi perhatian pada penelitian selanjutnya, yaitu ruang lingkup objek yang hanya berfokus pada Cafe Trilogi sehingga hasil belum dapat digeneralisasikan pada seluruh sektor usaha kuliner lainnya, ukuran sampel sebanyak 100 responden yang belum mampu merepresentasikan keragaman populasi pengguna dompet digital secara makro, serta pendekatan kuantitatif berbasis kuesioner tertutup yang belum mampu menggali keluhan atau alasan psikologis konsumen secara lebih mendalam.

Saran

Untuk mempertahankan gap positif dan mengeliminasi gap negatif yang masih tersisa, pihak manajemen Cafe Trilogi disarankan untuk meningkatkan infrastruktur jaringan dengan menyediakan jaringan internet (Wi-Fi) khusus yang didedikasikan hanya untuk perangkat mesin kasir dan QRIS, terpisah dari jaringan Wi-Fi gratis untuk pengunjung kafe, guna menghindari gangguan koneksi saat transaksi memuncak (Reliability). Selain itu, perlu dilakukan pelatihan operasional staf (SOP training) secara berkala bagi karyawan kasir agar memiliki keahlian teknis (digital savvy) untuk membantu troubleshooting aplikasi pembayaran konsumen dengan cepat ketika terjadi kendala sistem (Responsiveness & Empathy)

DAFTAR PUSTAKA

- Alifia, N., Permana, E., & Harnovinsah, H. (2024). Analisis penggunaan QRIS terhadap peningkatan pendapatan UMKM. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 102-115. <https://doi.org/10.21067/jrpe.v9i1.9940>
- Bank Indonesia. (2023). QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/qr/qr/default.aspx>
- Carera, W. B., Gunawan, D. S., & Fauzi, P. (2022). Analisis perbedaan omset penjualan UMKM sebelum dan sesudah menggunakan QRIS di Purwokerto. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 24(2), 48-57.
- Gunawan, A., Fatikasari, A. F., & Putri, S. A. (2023). The effect of using cashless (QRIS) on daily payment transactions using the Technology Acceptance Model. *Procedia Computer Science*, 227, 548-556. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.557>
- Hartono, M. F., Nandang, N., Ramadhani, D. B., & Rosalia, I. (2024). Evaluating the use of QRIS in MSME services: Insights for financial education in Tawang, Tasikmalaya. *Journal Corner of Education, Linguistics, and Literature*, 4(1), 434-446. <https://doi.org/10.54012/jcell.v4i001.405>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2020). QRIS di mata UMKM: Eksplorasi persepsi dan intensi UMKM menggunakan QRIS. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(10), 921-946. <https://doi.org/10.24843/EEB.2020.v09.i10.p01>
- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi sistem pembayaran Quick Response Indonesian Standard bagi perkembangan UMKM di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 287-300. <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i2.2384>
- Silalahi, P. R., Tambunan, K., & Batubara, T. R. (2022). Dampak penggunaan QRIS terhadap kepuasan konsumen sebagai alat transaksi. *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 122-128.
- Subiansyah, G., & Matoati, R. (2023). Analysis of user satisfaction for Go-Pay mobile payment based on e-service quality. *The Management Journal of Binaniaga*, 8(2), 141-154.
- Sudyantara, S. C., & Yuwono, A. (2023). Mengelola penggunaan QRIS dan QRcode dalam meningkatkan kualitas layanan bagi UMKM. *Insight Management Journal*, 3(3), 252-258. <https://doi.org/10.47065/imj.v3i3.271>

- Widowati, N., & Khusaini, M. (2022). Adopsi pembayaran digital QRIS pada UMKM berdasarkan Technology Acceptance Model. *Journal of Development Economic and Social Studies*, 1(2), 325-347. <https://doi.org/10.21776/jdess.2022.01.2.15>
- Yudha, A., & Setiyadi, D. (2024). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment pada Kopi Maning Bekasi. *Jurnal PASTI*, 18(3), 225-235. <https://doi.org/10.22441/pasti.2024.v18i3.005>